



RELATÓRIO  
INTEGRADO  
2018



# INTRODUÇÃO

O **Relatório Integrado 2018 do Banestes** apresenta informações sobre as principais **práticas, projetos, resultados e desafios** que tivemos ao longo de todo o ano, e retrata nossa visão estratégica para o futuro.

Nele também são apresentados conteúdos acerca dos **impactos** de nossas ações nos âmbitos econômico, social e ambiental. Dessa forma, o Relatório **promove a transparência na operação e na gestão do negócio.**

A partir de sua leitura, é possível ter uma visão abrangente de quem somos, como estamos, o que almejamos conquistar e qual é o nosso propósito.

# SUMÁRIO

**1** MENSAGEM  
DA ADMINISTRAÇÃO

**2** PERFIL  
DO BANCO

**3** ÓRGÃOS  
DA ADMINISTRAÇÃO

**4** ESTRATÉGIA E  
GERAÇÃO DE VALOR

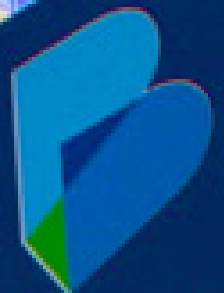
**5** DESEMPENHO  
ECONÔMICO - FINANCEIRO

**6** GOVERNANÇA  
CORPORATIVA

**7** SUSTENTABILIDADE

**8** STAKEHOLDERS

**9** TRANSFORMAÇÃO  
TECNOLÓGICA E INOVAÇÃO



BANESTES



BANESTES



95

ndimento

# 1

## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Em 2018, o Banestes alcançou o maior lucro líquido da história da companhia. Esse fato traduz a representatividade deste ano para a evolução do Banestes enquanto instituição espírito-santense, que contribui para o desenvolvimento do estado e que preza pela valorização capixaba.

Crescimento foi a palavra-chave em 2018. Novos projetos nasceram e foram entregues durante ano. Foi investida em Tecnologia da Informação e Comunicação a quantia de R\$ 34 milhões, proporcionando significativas melhorias nos serviços bancários. Modernizaram-se os sistemas de informação, a infraestrutura de comunicação e a segurança da informação para atender às demandas dos clientes e órgãos reguladores.

Mesmo em um cenário desafiador, dado o contexto econômico e produtivo do país, ao final de dezembro de 2018, o Banestes obteve lucro líquido de R\$ 181 milhões, 3,3% a mais do que em relação ao ano de 2017 e o Patrimônio Líquido alcançou R\$ 1,5 bilhão, sendo 7,1% superior ao mesmo período de 2017.

Lucro Líquido  
**R\$ 181**  
milhões

Patrimônio Líquido  
**R\$ 1,5 bilhão**

O Resultado Operacional e a Carteira de Crédito Ampliada também obtiveram crescimento, assim como o volume de operações bancárias nos canais eletrônicos. Novas agências foram inauguradas e um novo conceito de atendimento foi implementado, com o lançamento da nova agência Shopping Vitória. Além disso, foi lançado o escritório em conceito aberto (open office), que será disseminado para todos os pavimentos da Direção Geral.

Toda a equipe Banestes tem atuado em prol do objetivo único de crescer com **inovação**, promovendo **alta performance**, aperfeiçoando a **experiência do cliente** e tendo como foco o **trabalho em equipe**.

Estes quatro pilares compõem o programa **Crescemos Juntos**, uma jornada de transformação iniciada em 2018, que tem como foco promover mudanças estruturais nos produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes e também uma renovação na cultura interna do Banco.

Ciente do papel fundamental que possui para a economia do Espírito Santo, o Banestes participa ativamente no financiamento do consumo, da produção e do investimento local, utilizando como estratégia a diversificação da oferta do crédito a condições comerciais competitivas e sustentáveis, para os seus mais de 1,1 milhão de clientes, sendo 1.047 mil pessoas físicas e 66 mil pessoas jurídicas.

Transformar vidas todos os dias com o melhor do nosso trabalho, fazendo a diferença no crescimento das pessoas que vivem no Espírito Santo. É a partir desse propósito, traduzido pelo Crescemos Juntos, que atuamos durante todo o ano de 2018 e que traçamos nossos novos caminhos e objetivos para os próximos anos.

Este relatório narra os principais acontecimentos que marcaram o 81º ano de história do Banestes. E, com muito orgulho, agradecemos a todos os nossos clientes, parceiros e colaboradores pelo apoio e confiança. Tenham uma excelente leitura!

**José Amarildo Casagrande**  
Diretor-presidente do Banestes



# 2

## PERFIL DO BANCO

### 81 ANOS DE HISTÓRIA

O Banestes começou suas atividades no dia 15 de outubro de 1937, inicialmente recebendo o nome de Instituto de Crédito Agrícola do Espírito Santo, que tinha como objetivo realizar operações de crédito agrícola e crédito fundiário, depósitos, descontos e cobranças, dentre outros.

Ao longo desses 81 anos de história, construímos uma sólida instituição e participamos diretamente do crescimento e desenvolvimento das pessoas e de cada região e município do Estado.

Hoje, ficamos mais modernos, saindo da movimentação das contas correntes feitas em anotações em cadernetas no início do século passado para um ambiente digital, com serviços e soluções que facilitam e agilizam o trabalho interno e, sobretudo, dos clientes e usuários.

O Banestes é um banco múltiplo, controlado pelo Estado do Espírito Santo, e compomos o Sistema Financeiro Banestes (SFB) juntamente com outras três empresas: Banestes Seguros S.A. (Banseg), Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (Banestes DTVM) e Banestes Administradora, Corretora de Seguros, Previdência e Capitalização Ltda. (Banescor).

Somos uma sociedade anônima de capital aberto e de economia mista, e detemos, atualmente, a maior rede bancária do Estado do Espírito Santo com 876 pontos de atendimento, sendo 157 unidades de atendimento, 326 postos de atendimento eletrônico e 393 correspondentes bancários. Em 19 municípios capixabas, somos a única unidade bancária presente.

Consolidado e na lista dos principais bancos do país, possuímos um extenso portfólio de produtos, soluções e serviços para nossa base de mais de 1,1 milhão de clientes.

### IDENTIDADE CORPORATIVA

#### Missão

Gerar valor aos acionistas e contribuir para o desenvolvimento sustentável do Estado do Espírito Santo, por meio de soluções financeiras que garantam a satisfação dos clientes e usuários.

#### Visão

Ser o melhor banco de varejo do Estado do Espírito Santo, reconhecido por sua solidez, segurança, capilaridade, excelência de atendimento e profissionalismo.

#### Negócio

Comodidade e conveniência em soluções, produtos e serviços bancários.

#### Propósito

Transformar vidas todos os dias com o melhor do nosso trabalho, fazendo a diferença no crescimento e desenvolvimento das pessoas que vivem no Estado do Espírito Santo.

#### Função Social

Gerar valor a sociedade, por meio de atividades bancárias, contribuindo para o desenvolvimento econômico sustentável do Estado do Espírito Santo colaborando com a democratização do crédito e inclusão financeira local.

## Valores

**1** **EXPERIÊNCIA DO CLIENTE:**  
Entender as necessidades dos clientes e crescer juntos, primando pela qualidade das soluções financeiras e dos serviços prestados e atendendo suas expectativas.

**2** **INOVAÇÃO:**  
Desenvolver produtos, soluções e serviços que garantam a satisfação dos clientes e usuários, e que permitam o crescimento das operações da Instituição.

**3** **COMPROMETIMENTO:**  
Estimular o envolvimento pessoal e em equipe com responsabilidade, transparência e integridade nas interações sociais e na comunicação com clientes, acionistas, fornecedores, colaboradores e a comunidade.

**4** **RENTABILIDADE:**  
Obter retorno sobre as operações financeiras e os serviços prestados, gerando crescimento do resultado e do patrimônio dos acionistas.

**5** **ÉTICA:**  
Exigir de todos os colaboradores atuação e conduta honesta e transparente, respeitando o cumprimento das leis, dos códigos de conduta e dos normativos internos.

**6** **RESPEITO E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES:**  
Possibilitar à equipe o crescimento na carreira e a satisfação pessoal, por meio do relacionamento profissional baseado na responsabilidade, na confiança e na meritocracia.

## DESTAQUES

### Rating

A nossa nota de rating em escala nacional (moeda local) para risco de crédito medida pela Fitch Ratings no período manteve-se inalterada em **A+(bra)** com perspectiva estável. No mesmo período, a RISKBank, responsável pelo sistema de classificação de Risco Bancário, elevou a nossa nota de classificação de 9,72 BRMP 2 (Baixo Risco de Médio Prazo) para **9,78 BRMP 2**.

**A+** **9,78**  
**(bra)** **BRMP 2**

## RECONHECIMENTOS

A trajetória do Banestes mostra um banco a cada ano mais consolidado e em constante crescimento. Em 2018, esse reconhecimento foi evidenciado quando o Banestes ficou em destaque entre revistas e publicações especializadas no setor bancário e financeiro, graças a sua estratégia sustentável de negócios, resultados e governança corporativa.

### Revista "Finanças Mais - Estadão"

- 5º** melhor banco na categoria varejo;
- 5º** melhor banco de varejo em eficiência;
- 4º** melhor banco de varejo em custo operacional;
- 4º** melhor corretora e distribuidora em eficiência (BANESTES DTVM);

### Revista Valor Econômico "Valor 1000"

- 10º** lugar em rentabilidade operacional, sem equivalência patrimonial;
- 14º** lugar em rentabilidade sobre o patrimônio;
- 9º** lugar em operação com menor custo operacional.

### Revista "Finanças Mais - Estadão"

- 7º** lugar no setor bancário;
- 6º** lugar em governança corporativa;
- 7º** lugar em responsabilidade socioambiental.

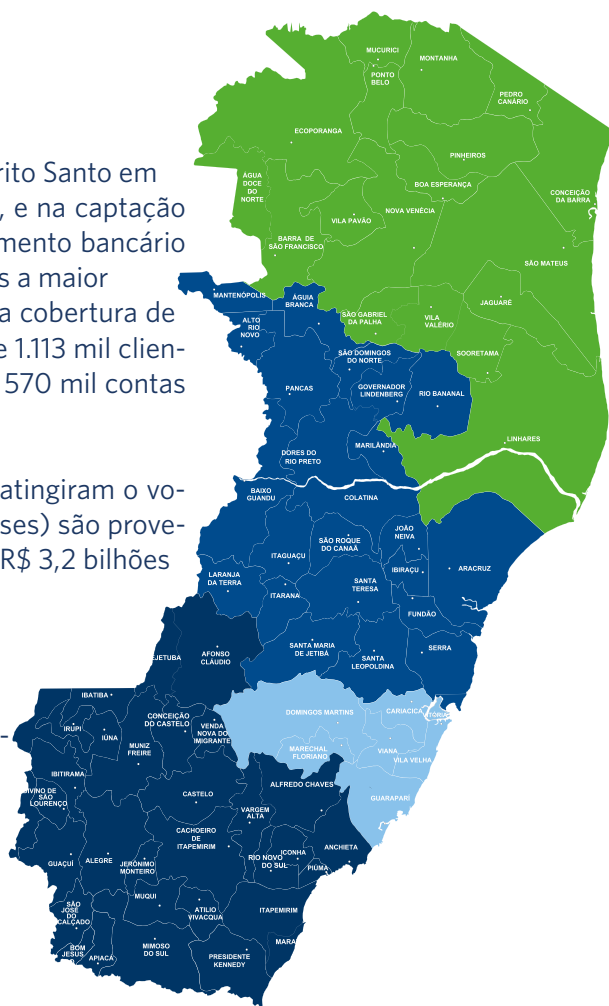


## PARTICIPAÇÃO DE MERCADO

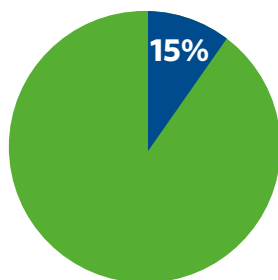
O Banestes manteve-se líder no mercado bancário do Estado do Espírito Santo em 2018. Detemos a maior participação no crédito de varejo, com 34%, e na captação por depósito, com 33%. Também possuímos a maior rede de atendimento bancário do Estado, com 876 pontos, e disponibilizamos aos clientes e usuários a maior rede de unidades de atendimento (157 unidades), representando uma cobertura de 29% do total de unidades bancárias do Espírito Santo. Temos mais de 1.113 mil clientes ativos e gerenciamos mais de 721 mil contas correntes e mais de 570 mil contas poupança, representando um acréscimo de 3,3% em 12 meses.

Em 2018, os nossos recursos de terceiros captados e administrados atingiram o volume de R\$ 28,6 bilhões, dos quais R\$ 10,7 bilhões (+8,4% em 12 meses) são provenientes de depósitos (à vista, a prazo, poupança, judiciais e outros) e R\$ 3,2 bilhões (+16,6%) de administração de fundos de investimento.

De forma a maximizar o retorno do cliente, a Companhia analisou as melhores oportunidades de aplicações e de investimentos, e, ao final de 2018, totalizou a cifra de R\$ 27,9 bilhões em Ativos Totais. Dessa quantia, R\$ 3,7 bilhões estão em operações de crédito na atividade produtiva (economia real local) e R\$ 9,5 bilhões em títulos e valores mobiliários.

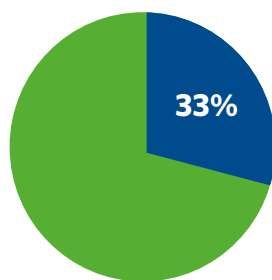


Operações de crédito



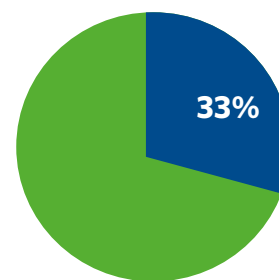
R\$ 26,8 bilhões

Empréstimos e desconto



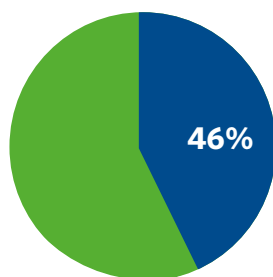
R\$ 7,8 bilhões

Total depósitos



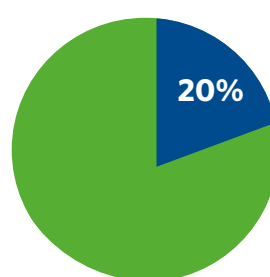
R\$ 31,5 bilhões

Depósitos a prazo



14,8 bilhões

Depósitos de poupança



R\$ 14,2 bilhões

## EMPRESAS COM A MARCA BANESTES



**BANESTES**  
SEGUROS

### **BANESTES Seguros**

Líder do mercado capixaba de seguro de vida em grupo, a Banestes Seguros está presente de Norte a Sul do Espírito Santo e oferece seus produtos via agências do Banestes e via parceria com os corretores de seguros do Estado.

O lucro líquido apurado pela empresa no exercício de 2018 foi de R\$ 20 milhões, resultando numa participação de 11% no resultado do Banestes.



**BANESTES**  
DTVM

### **BANESTES DTVM**

A Banestes DTVM (Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários) possui uma atuação inteiramente profissional na gestão de ativos nos mercados de renda fixa e de renda variável. A empresa faz lançamento de títulos no mercado primário (*underwriting*) e presta serviços de gestão de fundos de investimento distribuídos pelo Banestes S.A. e de distribuição de Títulos e Valores Mobiliários, oferecendo opções que variam de acordo com o perfil do cliente.

Apresentou um lucro líquido de R\$ 5 milhões em 2018, representando 3% do lucro líquido consolidado do Banestes no exercício.



**BANESTES**  
CORRETORA

### **BANESTES Corretora**

No mercado desde 1971, a Banestes Corretora é especializada na administração e na corretagem de seguros, e na intermediação de títulos de capitalização, planos de previdência privada e planos odontológicos.

Em 2018, apresentou crescimento de 50% em sua carteira de previdência, de 31% para seguro residencial e para acidentes pessoais, e de mais de 15% para seguros de vida. Além disso, emitiu aproximadamente R\$ 18 milhões para seguro de automóvel e recebeu R\$ 41 milhões para aportes e portabilidades de planos de previdência.

## PRODUTOS E SERVIÇOS

Temos compromisso com nossos clientes e acionistas no auxílio do crescimento e desenvolvimento econômico do Estado do Espírito Santo. Para isso, disponibilizamos produtos, serviços e soluções sustentáveis a condições competitivas para atender as expectativas dos clientes pessoa física, dos clientes corporativos e da administração pública (direta e indireta).



### Serviços à Pessoa Física

- Crédito pessoal;
- Cheque especial;
- Crédito com consignação em folha de pagamento;
- Cartão de crédito e débito - Banescard (bandeira própria) e Visa;
- Financiamento de veículos;
- Financiamento de bens e equipamentos;
- Financiamento imobiliário;
- Seguros (vida, residencial, automóveis e acidentes pessoais);
- Depósitos (poupança, a prazo e à vista);
- Investimentos (fundos de ações, LCIs, CRIs e outros);
- DUA Eletrônico;
- DETRAN/ES - Consulta e pagamento de débito



### Serviços à Administração Pública

- Convênios de impostos - débito automático;
- Arrecadação - online e via cobrança;
- Impressão de carnês (ISS, IPTU e taxas);
- Folha de pagamentos para servidores;
- Cobrança de dívida ativa;
- Pagamento de fornecedores e de tributos;
- Ordem bancária municipal;
- CDB e poupança;
- Cartão de débito e alimentação;
- Seguros;
- Investimentos (fundos de ações, LCIs, CRIs e outros);



### Serviços à Pessoa Jurídica

- Operações de repasse de recursos do BNDES;
- Linhas de crédito para investimento;
- Linhas de crédito para agricultura e pecuária;
- Linhas de crédito empresarial, em especial capital de giro, cheque especial, conta garantida;
- Linhas de crédito para exportação e importação (câmbio);
- Arrendamento mercantil de máquinas e equipamentos;
- Microcrédito;
- Prestação de serviço de administração de recursos de terceiros;
- Depósitos (poupança, a prazo e à vista);
- Investimentos (Fundos de ações, LCIs, CRIs e outros);
- Cobrança Bancária (*cash management*);
- Desconto de títulos e antecipação de recebíveis;
- Cartão de débito, crédito e alimentação/refeição;
- Folha de pagamento;
- Seguros (vida, automóveis e acidentes pessoais);

# 3

## ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO

### Conselho de Administração

#### Presidente

Estanislau Kostka Stein

#### Membros

Andreia Pereira Carvalho

João Felício Scárdua

Marcos Antonio Bragatto

Michel Neves Sarkis

Nilson Elias Tristão

Pedro Marcelo Cezar Guimarães

Réveles Belarmino dos Santos

Sérgio Pereira Ricardo

### Diretoria

#### Diretor-Presidente

José Amarildo Casagrande

#### Diretor de Rede

Fernando Valli Cardoso

#### Diretor de Administração

Alcio de Araújo

#### Diretor de Relações com Investidores e de Finanças

Fernando Poncio Paiva

#### Diretor de Administração de Recursos de Terceiros e Distribuição

Marcos Amaral Vargas

#### Diretor de Negócios e Recuperação de Ativos

Carla Barreto

#### Diretora de Riscos e Controle

Carlos Artur Hauschild

#### Diretor de Tecnologia

Silvio Henrique Brunoro Grillo

### Conselho Fiscal

Carlos Barcellos Damasceno

Juliana Paiva Faria Faleiro

Marcello Rinaldi

Sonia Resende Barros

Antônio Carlos Rocha

Brandiano Costa Pena

Edcarlos Alves Lima

Ricardo Ishimura

Robson Augusto Dainez Condé

### Comitê de Auditoria

Fernando Caio Galdi

Miguel dos Santos Costa

Wesley Cristian Marques

### Comitê de Remuneração e de Elegibilidade

Airton Flávio Diesel

Alcio de Araújo

Pedro Marcelo Cezar Guimarães

### Comitê de Gestão Int. de Riscos e de Capital

Carla Barreto

Carlos Artur Hauschild

Fernando Poncio Paiva

Fernando Valli Cardoso

Michelly Cavaliere Muller

### Ouvidoria

Claudia Maria Carvalho Lima



# 4

## ESTRATÉGIA E GERAÇÃO DE VALOR

### ESTRATÉGIA E SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

Nós mantemos compromisso com a sustentabilidade empresarial por meio de bases indispensáveis para o mercado bancário: negócio, tecnologia da informação e comunicação, e recursos humanos. Nossa estratégia foi definida a partir de profunda análise da nossa missão, visão, políticas corporativas e propósito. Assim, nosso modelo bancário está baseado nas tendências do mercado bancário para os próximos anos e apoiados por frentes e estratégias prioritárias.

#### TENDÊNCIAS DO MERCADO BANCÁRIO

- I- Evolução no comportamento dos consumidores e como redefinir a jornada dos clientes em seu relacionamento com os bancos;
- II- Aumento da relevância das instituições não bancárias no mercado de meios de pagamento e risco para os bancos;
- III- Redefinição do papel das agências como canal de serviços e relacionamento com os clientes;
- IV- Busca dos bancos por reinventar suas estruturas de middle e back office e o impacto para o índice de eficiência;
- V- Níveis de maturidade digital dos bancos e como se dá o processo de transformação;

### DIRETRIZES ESTRATÉGICAS



**Expansão da carteira de crédito:** expandir seletivamente o crédito à pessoa física e ao segmento corporativo, principalmente à pequenas e médias empresas, de forma equilibrada e sustentável.

**Rentabilização das operações bancárias:** praticar uma política de preço e prazo adequado ao perfil do cliente de acordo com benefício dos produtos e serviços; aplicar medidas de controle e redução de inadimplência.



**Abrangência de produtos e serviços bancários:** inovar, atualizar e diversificar a base de produtos, serviços e soluções financeiras ofertadas por meio da transformação digital.

**Fidelização dos clientes e fortalecimento da posição no mercado local:** ampliar e racionalizar a rede de atendimento; melhorar a estrutura de atendimento por meio da acessibilidade, da funcionalidade e do conforto; dotar de excelência o modelo de atendimento ao público pautado na especialização profissional, segurança e agilidade; promover parcerias corporativas.



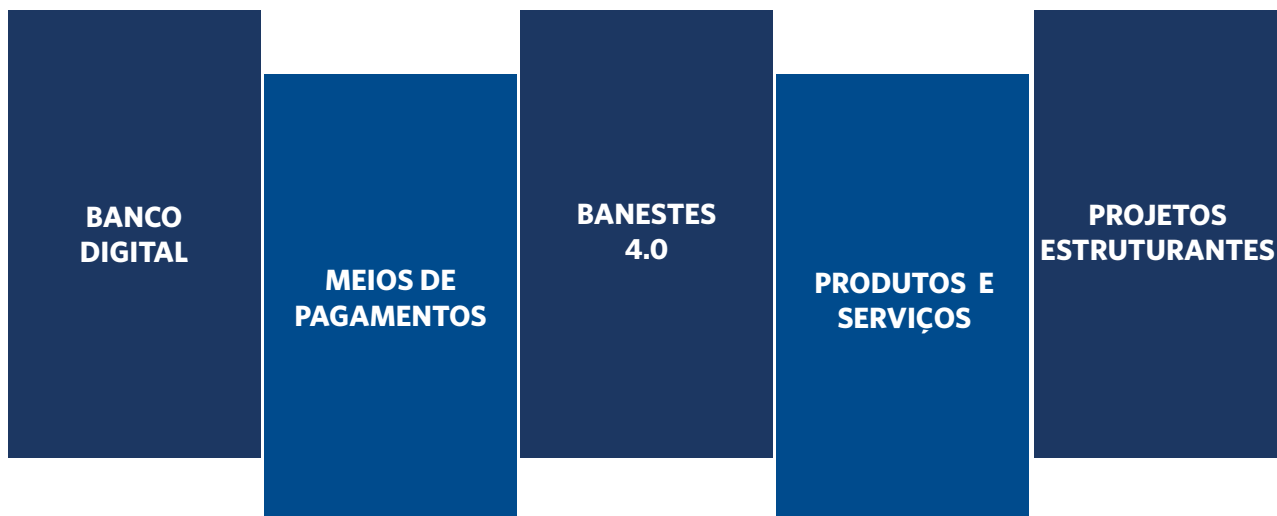
**Eficiência operacional e inovação:** aplicar capacitação e treinamento constante aos empregados; atualizar e modernizar o parque tecnológico instalado; estruturar os canais de atendimento, atualizar e modernizar processos internos, bem como, sistemas de retaguarda; aplicar modelo de estruturação funcional e organizacional, aplicar modelo de gestão de custo.

**Garantia de solidez financeira e liquidez:** manter indicador de Basileia que ampare o crescimento das operações bancárias; praticar política de gerenciamento de capital e capitalização, aplicar em ativos financeiros estruturados, manter uma estrutura de captação diversificada e de baixo custo.

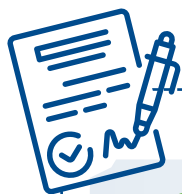


**Governança corporativa e risco:** reconhecer, mapear e mitigar riscos inerentes a operação bancária, manter padrões de governança em conformidade com órgãos reguladores, atualizar e criar políticas, regras e procedimentos de controle e monitoramento de atividades e processos internos, manter parcerias com instituições de classificação de risco.

## PILARES PRIORITÁRIOS



- Modernizar e melhorar o transacional, crédito, meio de pagamento, investimento e depósitos;
- Aumentar a produtividade comercial;
- Desenvolver produtos, serviços e soluções diferenciados;
- Elevar a performance da gestão de risco;
- Aprimorar a governança corporativa;
- Proporcionar novas experiências de relacionamento ao cliente e usuário;
- Aumentar a rentabilidade;
- Expandir e melhorar o aproveitamento da base de clientes.



### MODELO DE NEGÓCIO

#### Principais fatores que podem afetar os resultados:

- ✓ Cenário macroeconômico local;
- ✓ Efeitos da flutuação das taxas de juros e da inflação;
- ✓ Efeitos das regulamentações governamentais: exigências relativas aos depósitos compulsórios; adequação de capital; alterações na legislação tributária;
- ✓ Efeitos da variação cambial sobre as operações;
- ✓ Capacidade de originar operações de crédito: concessão;
- ✓ Inadimplência das operações de crédito;
- ✓ Regulamentação e riscos de mudança nas regras relacionadas ao crédito;
- ✓ Variação do preço das tarifas bancárias.



## PREMISSAS DA ADMINISTRAÇÃO

- ✓ Manutenção do atual modelo de negócios sem considerar alienações de empresas ou negócios do conglomerado;
- ✓ Priorizar negócios com melhores rendimentos para adequar a rentabilidade a patamares sustentáveis e agregar valor ao acionista;
- ✓ Crescimento da carteira de crédito em macrossetores estratégicos, observando-se as condições econômicas;
- ✓ Foco na experiência do cliente com vistas no relacionamento e provimento de soluções para potencializar a satisfação do cliente e o resultado do Banco;
- ✓ Intensificação do modelo de atendimento digital, com investimentos na racionalização da estrutura operacional;
- ✓ Reajustes nos contratos com fornecedores e acordo coletivo de trabalho, alinhados à prática de mercado.



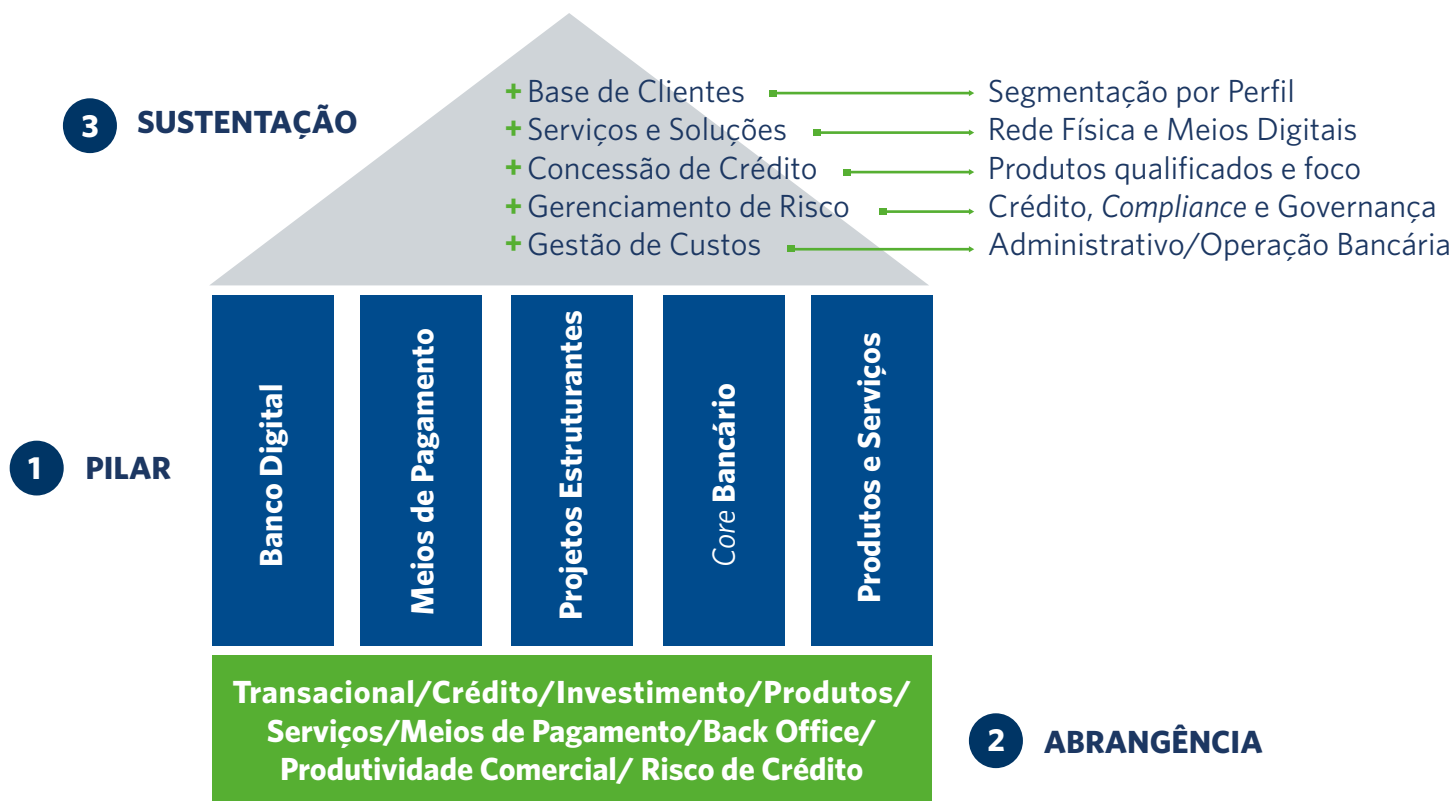
## PREMISSAS EXTERNAS À ADMINISTRAÇÃO

- ✓ Mudanças regulatórias nacionais;
- ✓ Crescimento consistente da economia local e nacional;
- ✓ Preservação da atual arquitetura política macroeconômica: câmbio flutuante, metas para inflação e disciplina fiscal;
- ✓ Redução gradual do nível de desemprego no mercado de trabalho.



## CONSIDERAÇÕES ESTRATÉGICAS 2019

- ✓ **Estratégia:** acelerar sua **Transformação Digital**, voltada para sustentação no futuro, **posicionamento competitivo e experiência do cliente;**



## INICIATIVAS E GERAÇÃO DE VALOR

### Inclusão Financeira e Democratização do Crédito



#### Conta Jovem e Conta Universitária

São modalidades de contas que podem ser abertas sem comprovação de renda e com isenção de pacote de serviços. Nessas contas, o cliente pode realizar transações bancárias com o Aplicativo Banestes, utilizar cartões de débito e de crédito e ainda utilizar limite de crédito.



#### Conta Mais Fácil Banestes

A Conta Mais Fácil é uma modalidade de conta corrente, sem limite de saldo para movimentação e sem exigência de depósito inicial, que pode ser aberta no Banesfácil (Correspondente Bancário) mais próximo do cliente. Ela permite o recebimento de depósitos, transferências e outros créditos, e ainda é possível realizar empréstimos, financiamentos, investimentos e compras com cartão nas modalidades de débito e de crédito.



### Microcrédito

Nós somos o agente financeiro exclusivo do Programa de Microcrédito do Governo do Estado do Espírito Santo, denominado Nossocrédito, que promove inclusão social, geração de emprego, renda e desenvolvimento local por meio de nossas linhas de microcrédito, operadas em consonância com o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO). O PNMPO foi criado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) com o objetivo de apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores, principalmente por meio da disponibilização de recursos para o microcrédito produtivo orientado. Estamos operando nesse exercício, com previsão de continuidade e manutenção da carteira ativa de Microcrédito para os próximos exercícios sociais.

Em dezembro de 2018, nossa carteira de microcrédito atingiu a marca de 12 mil contratos ativos, resultando em um saldo de carteira de R\$ 56 milhões. Ao todo, em 2018 foram concedidos mais de R\$ 47 milhões em microcrédito, atendendo mais de 6 mil microempreendedores. Com quase 16 anos de história, o Programa NossoCrédito já promoveu análise e deferimento de aproximadamente 148 mil operações, que totalizam cerca de R\$ 727 milhões em crédito aprovado em todo o estado do Espírito Santo.



### Crédito para Investimento e Desenvolvimento

Nós atuamos com o propósito de apoiar as atividades empresariais e suas necessidades de investimentos por meio de nossas linhas de repasses com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), financiando, em longo prazo, a realização de iniciativas em diversos segmentos da economia, no âmbito social, regional e ambiental, e contribuindo para a melhoria da competitividade da economia capixaba e para a elevação da qualidade de vida de sua população.

Em 2018, o nosso saldo de recursos aplicados atingiu R\$ 94 milhões, destinados prioritariamente a financiamentos de projetos de investimento, aquisições de máquinas e equipamentos e capital de giro.

A partir da nossa habilitação como Banco Emissor de Cartões BNDES, até dezembro de 2018, concedemos aproximadamente R\$ 87 milhões em limites de créditos pré-aprovados.



### Crédito Imobiliário

Em 2011, retomamos as operações de crédito imobiliário, realizando operações com a utilização dos recursos direcionados dos depósitos de poupança no Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE). Inicialmente, as contratações eram voltadas para o financiamento de imóveis residenciais para pessoas físicas, no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), observando, nesse sistema, limites legais de aplicação de taxa de juros e valores de imóveis para financiamento.

Gradativamente, ampliamos nossa carteira de produtos com a utilização dos recursos no SBPE, passando a conceder financiamento para aquisição de imóveis residenciais fora do SFH, com valores de avaliação maiores, e para outros tipos de bens, como terrenos e imóveis empresariais. Com esses bens, iniciamos a concessão de crédito para pessoas jurídicas e, recentemente, passamos a direcionar recursos para construção de imóveis no Plano Empresário.

Em 2018, nossa carteira de crédito imobiliário atingiu a cifra de R\$ 427 milhões, com liberação anual de R\$ 97 milhões em 449 contratos.



### Aplicativo Banestes

O Aplicativo Banestes é o aplicativo perfeito para realizar transações bancárias na palma da mão, seja no seu smartphone ou tablet. O Aplicativo Banestes confere segurança e rapidez para realizar consultas, pagar contas e conferir a fatura de cartões, dentre outras facilidades.





## Transformação de Agências: Novo modelo

Em 2018, reafirmando nossa posição como a maior rede de atendimento bancário do Espírito Santo, inauguramos cinco novas agências de negócios: quatro em Vitória (Mata da Praia, Jardim da Penha, Jardim Camburi e Shopping Vitória) e uma em Cariacica (Campo Grande). Também transformamos oito agências tradicionais ao longo de todo o estado em agências de negócios. Agora, ao todo, são treze novas agências de negócios em todo o estado.

As agências de negócios possuem um espaço moderno, voltado aos clientes interessados em contratar produtos como crédito consignado, cartões Banestes, seguros, crédito pessoal e linhas específicas para micro, pequenas e médias empresas. Operações como saques, pagamentos de contas e ficam disponíveis nas salas de autoatendimento anexas. As novas unidades funcionam em horário diferenciado e estendido, das 9h às 17h, com o objetivo de dar mais comodidade ao usuário.

Além da rede física, as soluções financeiras estão também disponíveis nos meios eletrônicos, nos canais digitais e nos 599 caixas distribuídos nas salas de autoatendimento e nos 209 equipamentos instalados em pontos estratégicos. Desses equipamentos, 112 são equipamentos "Saque e Pague", que permitem depósitos em dinheiro sem envelope com crédito na conta em tempo real. Atuando fortemente na revisão de nosso modelo de canais digitais, nós remodelamos o Internet Banking e o Aplicativo Banestes, de modo a proporcionar mais soluções financeiras ao cliente e usuário. Vale ressaltar a continuidade do trabalho de aperfeiçoamento da rede de correspondentes, que realizou aproximadamente 30 milhões de transações em 2018.



## Canais Digitais

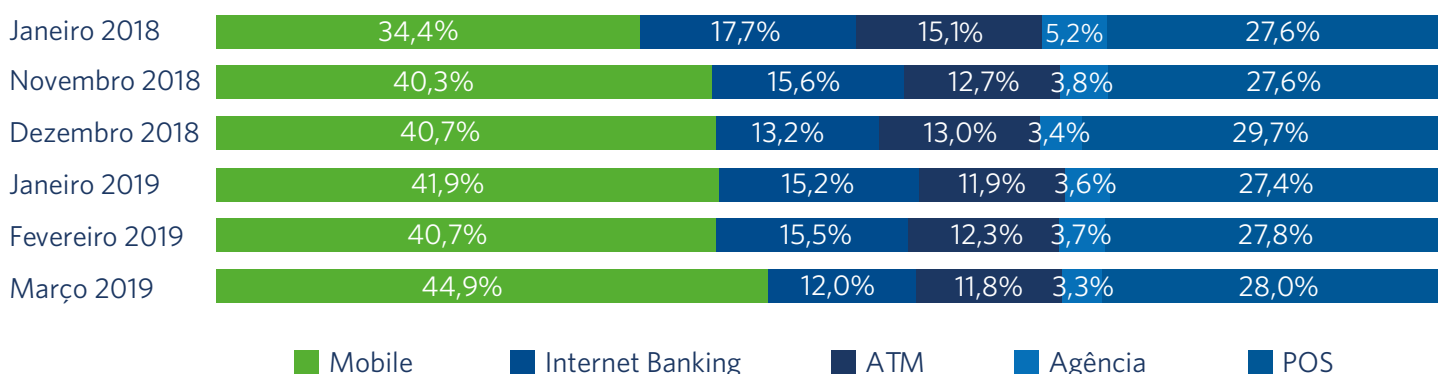
As ferramentas tecnológicas têm modificado o modo como os consumidores se relacionam com as empresas, ao mesmo tempo em que demandam novos serviços. Com os bancos não é diferente, e toda essa transformação traz desafios que o setor bancário enfrenta com investimentos constantes. Um dos benefícios mais visíveis para a sociedade é o avanço do acesso aos serviços financeiros com comodidade e segurança, impulsionado pela tecnologia.

O poder de escolha do consumidor é um dos pontos que ajudam os bancos a se aprimorarem e a desenharem novas estratégias de atendimento. A necessidade de fortalecer e tornar eficaz todos os canais de atendimento passa a ser um vetor importantíssimo para o sucesso da instituição.

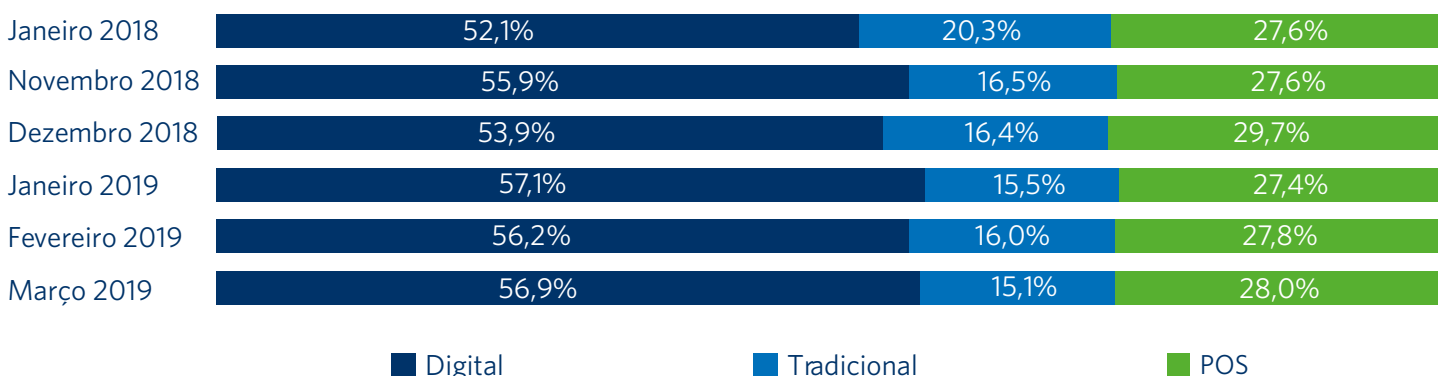
Dentro desse contexto, nós temos investido recursos para proporcionar aos clientes e usuários novas experiências de relacionamento e vários benefícios originados pela transformação digital.



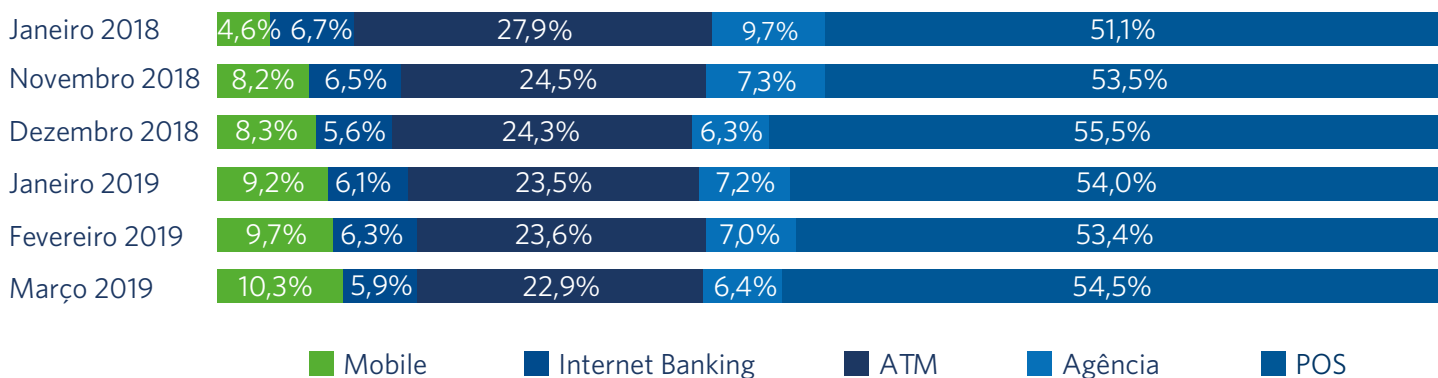
## Transações Totais por Canais - %



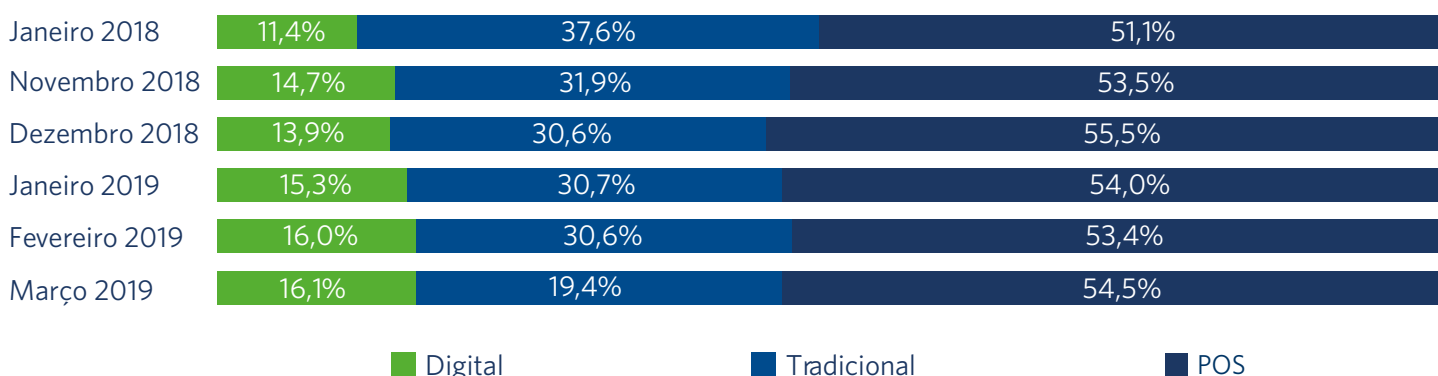
## Transações Totais por Grupos - %



## Transações Financeiras por Canais - %



## Transações Financeiras por Grupo - %



## GESTÃO INTEGRADA DE RISCO

O conceito de risco está relacionado à incerteza da ocorrência de eventos futuros que podem causar um efeito positivo ou negativo. Nossas políticas de gestão de riscos permite a identificação das ações necessárias para mitigar, evitar, transferir ou aceitar riscos, fortalecendo a governança corporativa, facilitando o fluxo das informações para a alta administração, permitindo a verificação dos riscos associados aos diversos processos e possibilitando a organização alcançar seus objetivos.

A gestão de riscos foca nos processos e também nos negócios, apoiando a geração de valor para os acionistas e as estratégias organizacionais. As análises de risco influenciam na priorização dos projetos corporativos, na seleção de ações estratégicas, entre outros processos decisórios.

A gestão integrada de riscos, por sua vez, busca compreender a interconectividade dos diferentes tipos de riscos, entre eles, risco de crédito, risco de mercado, risco de liquidez, risco estratégico, risco legal, risco operacional, identificando os possíveis impactos dessa interação sobre as nossas operações e o nosso resultado.





# Desenvolvimento

## PRINCIPAIS INDICADORES

■ <b>Lucro Líquido</b>	+ 3,3% ▲
■ <b>Patrimônio Líquido</b>	+ 7,1% ▲
■ <b>Resultado Operacional</b>	+ 15,6% ▲
■ <b>Ativo Total</b>	+ 22,7% ▲
■ <b>Faturamento Cartões</b>	+ 21,5% ▲
■ <b>Payout</b>	+ 48,7% ▲
■ <b>Valor de Mercado</b>	+ 20,0% ▲



## RESULTADOS

O ano de 2018 foi um ano de resultados históricos para nós. Alcançando recorde em comparação aos exercícios anteriores, registramos Lucro Líquido de R\$ 181 milhões, resultado 3,3% maior que o de 2017. Desse lucro líquido, distribuímos R\$ 88 milhões aos nossos acionistas a título de Juros Sobre o Capital Próprio (JSCP), representando um payout de 48,7%.

Lucro Líquido  
**R\$ 181**  
milhões

O Resultado Operacional foi de R\$ 335 milhões, 15,6% maior que o alcançado no ano anterior. Além disso, em 2018 nossa Margem Financeira somou R\$ 742 milhões (+6,1%), enquanto as Receitas de Prestação de Serviços somaram R\$ 335 milhões, registrando crescimento de 11,8%. O Índice de Eficiência Operacional atingiu 52,3% e, no conceito ajustado ao risco, 58,3%.

Resultado Operacional  
**R\$ 335**  
milhões

Margem Financeira  
**R\$ 742**  
milhões



Receita de Prestação de Serviços  
**R\$ 335**  
milhões

As evoluções dos resultados supracitados refletem a positiva conjunção de múltiplos fatores como: (i) a boa capacidade de retenção de lucratividade na atividade comercial, (ii) o comportamento da despesa com risco de crédito (PDD), e (iii) o forte desempenho com ganho de prestação de serviços e a disciplina no controle dos gastos e custos operacionais.

Vale destacar ainda nossa posição patrimonial no encerramento de 2018. Nosso Ativo Total atingiu o saldo de R\$ 27,9 bilhões (+22,7%), enquanto o saldo de Recursos Captados e Administrados alcançou R\$ 28,6 bilhões, aumento de 23,4%. A Carteira de Crédito Ampliada atingiu saldo de R\$ 5,9 bilhões em 2018, um crescimento de 2,7% comparado a 2017. A Carteira de Crédito Comercial (conceito Bacen) atingiu R\$ 4,1 bilhões, avançando 4,1% em 12 meses.

Mantemos nosso papel como agente principal e fundamental na economia do Estado do Espírito Santo, participando ativamente no financiamento do consumo, da produção e do investimento local, apoiando de forma segura e rentável o processo de democratização do crédito e a inclusão financeira. A partir de uma estratégia objetiva e clara na diversificação da oferta de crédito a condições comerciais competitivas e sustentáveis, focamos as aplicações dos recursos prioritariamente em carteiras com menor risco e com maiores garantias.

O patrimônio Líquido atingiu R\$ 1,5 bilhão, registrando crescimento de 7,1%. O Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) registrou 12,5% ao final de 2018, enquanto o Retorno sobre os Ativos (ROA) permaneceu estável em relação ao ano anterior, registrando 0,7%. Dessa forma, a Companhia mantém sua trajetória de sólido crescimento do seu capital, fator indispensável para suportar o financiamento da atividade produtiva e as necessidades dos clientes de modo mais eficiente e competitivo.

## BASILEIA

O nosso Índice de Basileia foi de 17,13% em dezembro de 2018, ante 14,22% auferido em dezembro de 2017.

A margem em relação ao Patrimônio de Referência (PR), que representa a possibilidade de alavancagem da Instituição, atingiu o montante de R\$ 631 milhões, o que nos permitiu um incremento nas operações de crédito de até R\$ 7,3 bilhões.

**Ativo Total** R\$ 27,9 bilhões



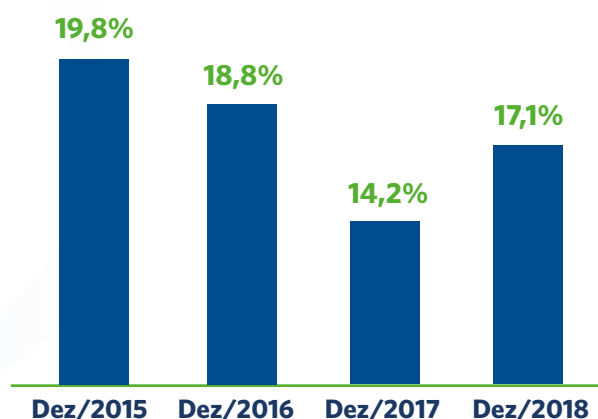
**Recursos Captados e Administrados** R\$ 28,6 bilhões

**Carteira de Crédito Ampliada** R\$ 5,9 bilhões

**Carteira de Crédito Comercial** R\$ 4,1 bilhões



**Patrimônio Líquido** R\$ 1,5 bilhão

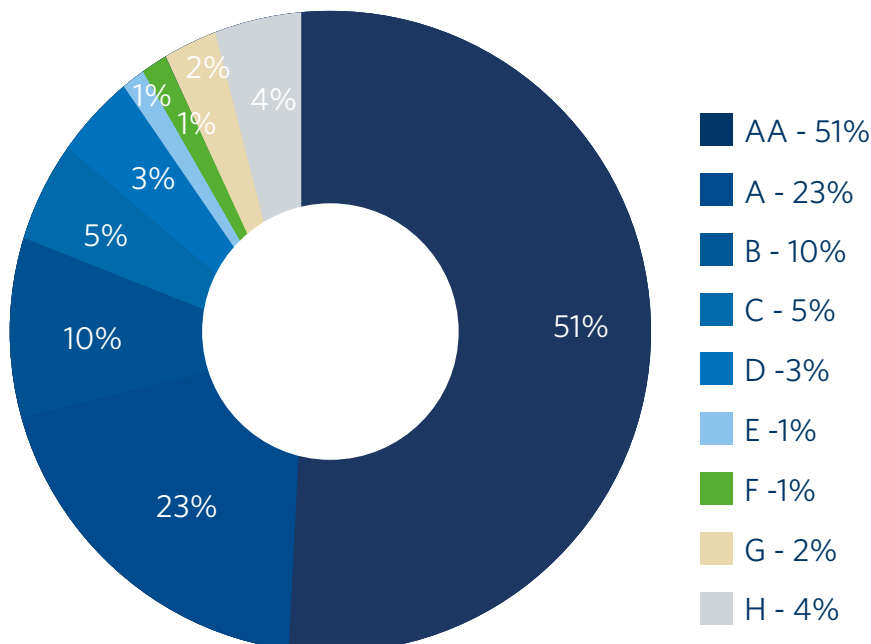
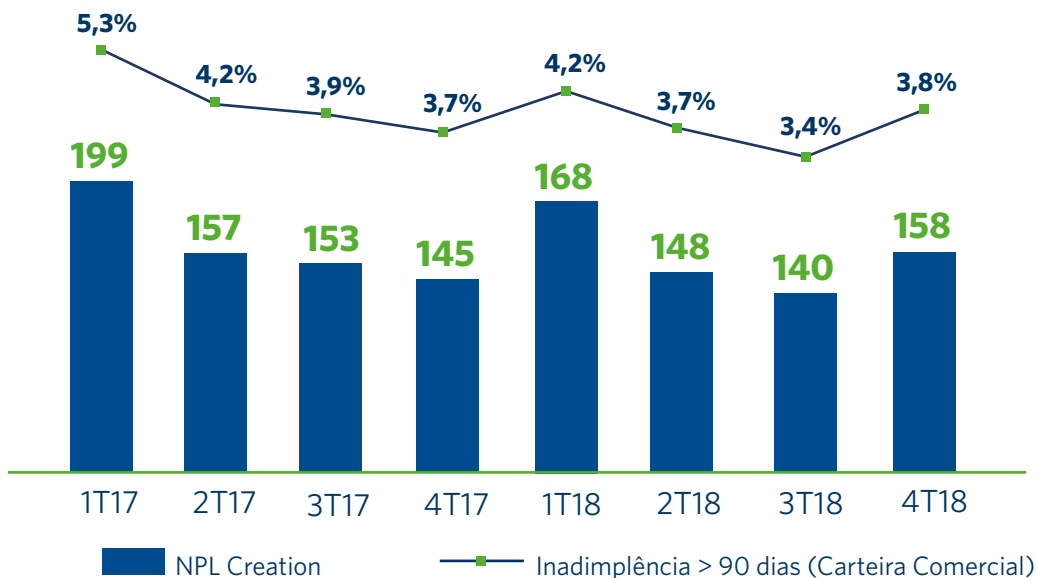


## INADIMPLÊNCIA

Atuamos constantemente no aperfeiçoamento na nossa política de concessão de crédito, buscando o equilíbrio entre a ampliação do crédito e o controle de inadimplência, dentro de parâmetros aceitáveis de tolerância a risco. Em 2018, atualizamos o processo de escoragem de risco dos clientes, proporcionando uma maior segurança nas análises e uma melhor gestão do risco do crédito. Com uma maior qualidade na classificação de risco, a Instituição pode impulsionar ainda mais a carteira de clientes e negócios.

O Índice de Inadimplência (> 90 dias) da Carteira de Crédito Ampliada encerrou dezembro de 2018 registrando 2,7%, aumento de 0,2 p.p. em comparação ao registrado em dezembro de 2017 e de 0,1 p.p. em comparação a setembro de 2018. As despesas com provisões de crédito geradas nos últimos 12 meses representaram 2,1% do total da Carteira de Crédito Ampliada. Já a inadimplência da Carteira de Crédito Comercial ao final de dezembro de 2018 ficou em 3,8%. As operações com atraso superior a 90 dias atingiram 2,5% no segmento de pessoa física e 5,9% no segmento corporativo.

A classificação por níveis de risco das operações que compõem a carteira de crédito comercial foi de 89,3% nos níveis de risco AA - C, 6,8% nos níveis D - G, e apenas 3,9% encontravam-se no nível de risco H. O NPL Creation, que representa as operações de crédito que passaram a ser devedoras acima de 90 dias, fechou o ano com saldo de R\$ 158 milhões.



## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Os dados e as análises das nossas últimas demonstrações financeiras evidenciam bem o nosso crescimento contínuo e sustentável ao longo dos últimos anos.

Lucro Líquido e JSCP		
	Lucro Líquido	JSCP Bruto
2015	151	55
2016	161	58
2017	175	67
2018	181	88

\*Juros sobre o Capital Próprio

Despesas Operacionais				
	Pessoais	Administrativas	Tributária	Outras Operacionais
2015	323	235	72	120
2016	358	259	74	107
2017	373	262	75	106
2018	360	268	82	135

Margem Financeira	
2015	568
2016	640
2017	699
2018	742

Resultado Operacional	
2015	188
2016	264
2017	290
2018	335

Receita de Serviços e Tarifas	
2015	266
2016	287
2017	300
2018	355

Carteira de Crédito Ampliada	
2015	4,6
2016	4,9
2017	5,7
2018	5,9

Índice de Eficiência		
	Eficiência Operacional	Eficiência Operacional Ajustada ao Risco
2015	51,7	66,9
2016	55,5	66,9
2017	54,7	63,6
2018	52,3	58,3

## Demonstração do Valor Adicionado (R\$ milhões)

Descrição	2015	2016	2017	2018
Remuneração do Trabalho (pessoal)	301	338	355	354
Contribuição ao Governo (impostos, taxas e contribuições)	132	197	223	246
JSCP/Dividendos aos Acionistas (pagos e provisionados)	55	58	67	88
Reinvestimento de Lucros	85	92	96	78
Remuneração de Capitais de Terceiros	21	23	23	23

## CONJUNTURA ECONÔMICA E PERSPECTIVAS PARA 2019

O cenário brasileiro de 2018 ainda se manteve desafiador para as empresas em razão da lenta retomada da atividade econômica. O PIB de 2018 ficou em 1,3%, de acordo com o relatório Focus do BACEN. A inflação acumulada de 12 meses, medida pelo IPCA, fechou o ano em 3,75%, enquanto a Selic se manteve em 6,50%. O saldo das operações de crédito, de acordo com dados do BACEN, cresceu 5,5% em doze meses.

Espera-se para 2019 um ambiente econômico mais favorável, considerando que a inflação deve permanecer controlada, as contas externas equilibradas, os indicadores de confiança dos consumidores e dos empresários em melhores níveis (melhores patamares nos últimos meses) e indícios crescentes da melhora do mercado de crédito. Por todos esses fatores, a expectativa do juro é manter-se a patamar baixo. Sob essa perspectiva soma-se a necessidade das reformas anunciadas pelo governo, em especial, as fiscais que tendem a proporcionar a estabilização da dívida pública, bem como manter uma política econômica sustentável fundamental ao desenvolvimento econômico e social de longo prazo.

### GUIDANCE 2018 E 2019

#### PROJEÇÃO 2018

**8% a 11%**  
Carteira de Crédito Ampliada

**4% a 7%**  
Depósito Total

**2,8% a 3,1%**  
Despesa Provisão de Crédito/  
Carteira de Crédito Ampliada

**53% a 56%**  
Eficiência Operacional

**64% a 67%**  
Eficiência Operacional  
Ajustada ao Risco

**7% a 10%**  
Rendas de Serviços e Tarifas

#### REAL 2018

**2,7%**  
Carteira de Crédito Ampliada

**8,4%**  
Depósito Total

**2,1%**  
Despesa Provisão de Crédito/  
Carteira de Crédito Ampliada

**52,3%**  
Eficiência Operacional

**58,3%**  
Eficiência Operacional  
Ajustada ao Risco

**11,8%**  
Rendas de Serviços e Tarifas

#### PROJEÇÃO 2019

**7% a 10%**  
Carteira de Crédito Ampliada

**6% a 9%**  
Depósito Total

**2,1% a 2,4%**  
Despesa Provisão de Crédito/  
Carteira de Crédito Ampliada

**52% a 55%**  
Eficiência Operacional

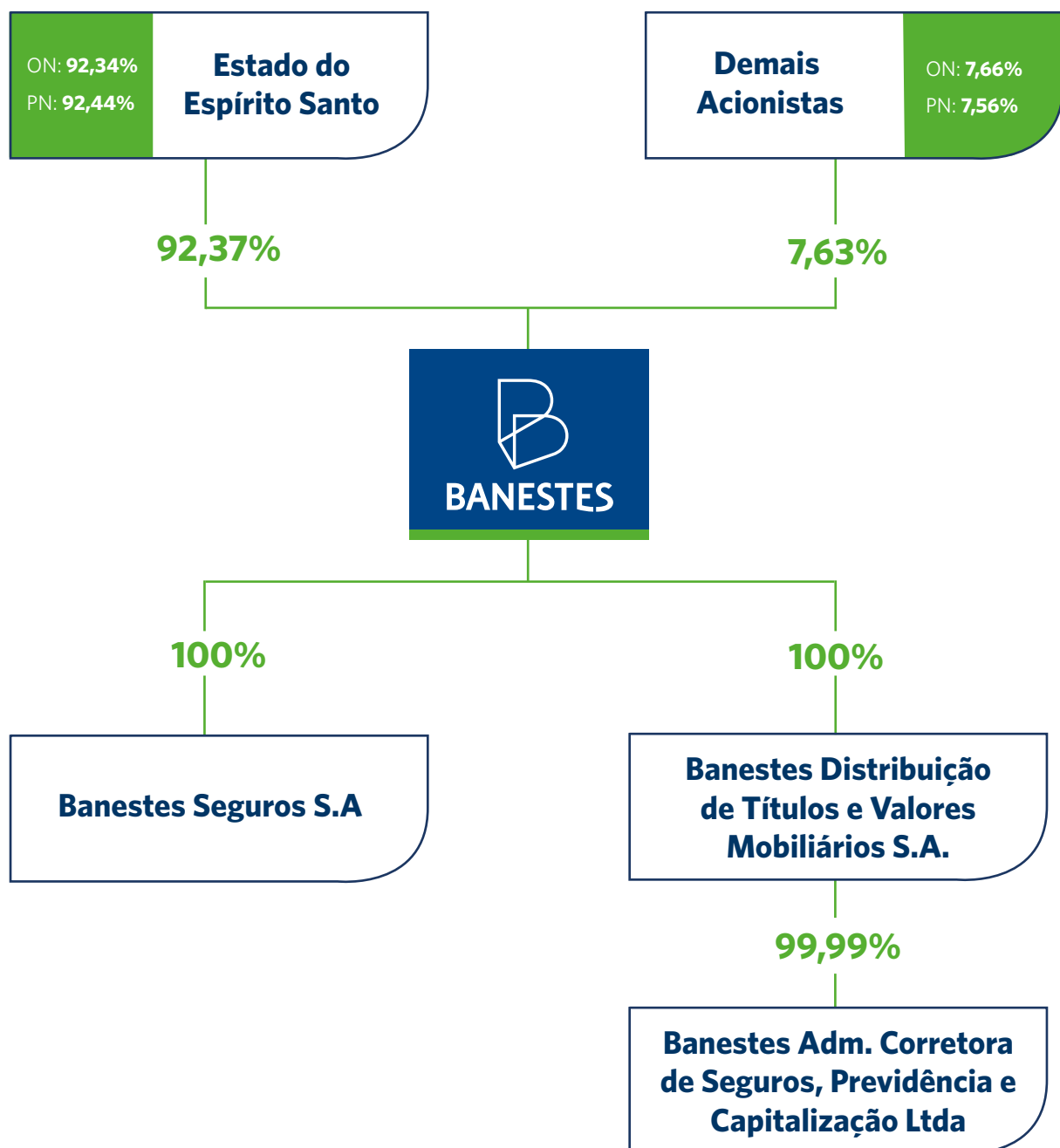
**3% a 6%**  
Despesas Operacionais

**9% a 12%**  
Rendas de Serviços e Tarifas

**Carteira de Crédito Ampliada:** Total dos saldos da carteira de crédito (conceito Bacen), de TVM privado (debêntures, notas promissórias, CDBs - certificados de depósitos bancários, letras financeiras, letras de crédito imobiliário, letras de crédito do agronegócio e CRIs - certificados de recebíveis imobiliários) e garantias prestadas (fianças e avais); **Depósito Total:** Total dos saldos de depósito à vista, poupança, a prazo, interfinanceiros e outros 2 depósitos; **Despesa de Provisão de Crédito/Carteira de Crédito Ampliada:** Relação do resultado de provisão para créditos (Resolução 2.682/99 do CMN) e TVM privado nos últimos 12 meses e o saldo da carteira de crédito ampliada; **Eficiência Operacional:** Relação entre o total da despesa administrativa (pessoal e outras) e o total do resultado bruto da intermediação financeira (excluído provisão para operações de créditos e outros créditos), receitas com serviços e receitas com tarifas; **Eficiência Operacional Ajustada ao Risco:** Relação entre o total da despesa administrativa (pessoal e outras) e o total do resultado bruto da intermediação financeira, receitas com serviços e receitas com tarifas. **Despesas Operacionais:** Total das despesas de pessoal e outras despesas administrativas; **Rendas de Serviços e Tarifas:** Receitas provenientes de serviços e tarifas bancárias.

## ESTRUTURA SOCIETÁRIA

O Banestes S.A. é uma sociedade anônima de economia mista e capital aberto, controlada pelo Governo do Estado do Espírito Santo. Possui 7,63% de suas ações em free float, sendo negociadas em bolsa. Tem como controladas a Banestes Seguros S.A. e a Banestes DTVM, detendo 100% do capital das duas empresas.



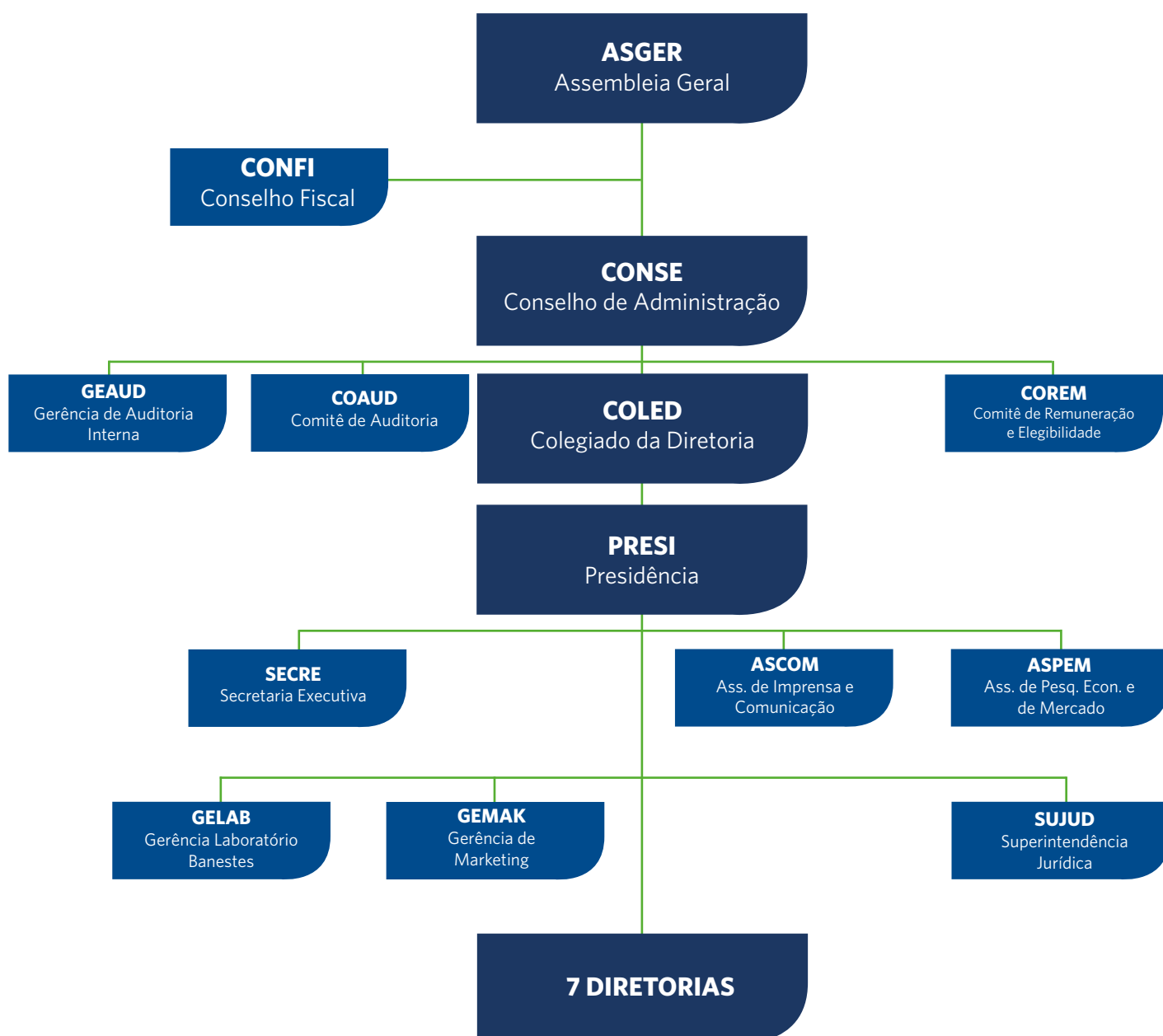
# CARTA ANUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

Todo ano, o nosso Conselho de Administração publica a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa, documento exigido legalmente pela lei 13.303/16. Essa Carta Anual se constitui um instrumento de fortalecimento da nossa governança corporativa, visto que contém informações relevantes sobre diversos aspectos da Companhia, como atividades desenvolvidas no exercício, estrutura de controle, fatores de risco, políticas e práticas de governança corporativa e descrição da composição e da remuneração da administração.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

Temos o compromisso constante de adotar as melhores práticas de governança corporativa, alinhando nossas políticas e estratégias às boas práticas de mercado, pautados nos princípios básicos da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Nossa estrutura de governança é formada por diversos órgãos e comitês que auxiliam a Administração na condução dos negócios. As decisões são tomadas de forma colegiada, tornando os processos mais seguros, ágeis e transparentes.



## Conselho de Administração

O Conselho de Administração é um órgão deliberativo, representante dos interesses dos acionistas da Companhia. O órgão não possui regimento interno, se reúne mensalmente, e é responsável, em nível estratégico, pela organização, orientação, supervisão, coordenação, avaliação e pelo controle dos interesses da Companhia.

## Diretoria

A Diretoria não possui regimento interno e lhe compete, além das atribuições conferidas por Lei e pelo Estatuto Social, ou ainda, fixadas pelo Conselho de Administração.

## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal funciona em caráter permanente, reunindo-se em sessão ordinária uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que julgar conveniente ou for convocado, e suas atribuições são indelegáveis. Independentemente de quaisquer formalidades, será considerada regularmente convocada a reunião em que estiver presente a totalidade dos membros do Conselho Fiscal.

## Comitê de Auditoria

O Comitê de Auditoria é um órgão de assessoramento do nosso Conselho de Administração. Foi instituído em 2010, por meio de Assembleia Geral Extraordinária, e tem por finalidade monitorar a qualidade dos controles internos que fundamentam os relatórios financeiros divulgados, o sistema de gestão de riscos, a eficácia da função de auditoria interna, o processo de auditoria independente, incluindo a indicação e avaliação do desempenho do auditor independente. Possui caráter permanente e é regido por Regimento Interno, pelo nosso Estatuto Social e por legislação aplicável. O regimento interno encontra-se disponível no site da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

## Comitê de Remuneração e de Elegibilidade

O Comitê de Remuneração e de Elegibilidade tem por objetivo propor ao Conselho de Administração as políticas e diretrizes de remuneração dos Administradores (Conselho de Administração e Diretoria) e dos membros do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria da Sociedade e dos Administradores das empresas subsidiárias e controladas. Possui caráter permanente e é regido por Regimento Interno aprovado pelo Conselho de Administração, pelo nosso Estatuto Social e pelas normas aplicáveis.

## Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital

É composto por quatro membros efetivos: titular da Diretoria de Riscos e Controle (Chief Risk Officer – CRO), titular da Diretoria de Negócios e Recuperação de Ativos, titular da Diretoria de Relações com Investidores e de Finanças (Chief Financial Officer - CFO) e titular da Presidência da Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. As deliberações ocorrem por maioria simples dos votos de, no mínimo, três membros, sendo obrigatório um voto de uma diretoria que compõe a estrutura de gerenciamento de risco de crédito do Conglomerado (Diretoria de Riscos e Controle ou Diretoria de Negócios e Recuperação de Ativos).

O titular da Gerência de Análise de Riscos Integrados atua apenas como coordenador do Comitê, não tendo direito a voto e devendo manter registros de todas as deliberações e decisões. Com exceção do coordenador, os membros efetivos do comitê não podem ser substituídos. O comitê se reúne, ordinariamente, no mínimo quatro vezes ao ano ou, extraordinariamente, quando há assuntos a serem deliberados, sendo todas as deliberações submetidas ao Conselho de Administração. O titular da Diretoria de Riscos e Controle não participa das deliberações acerca de sua atuação e desempenho como CRO da Instituição.

O Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital avalia os níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite por Riscos (RAS) e as estratégias para o seu gerenciamento, considerando os riscos individualmente e de forma integrada, auxiliando o Conselho de Administração na deliberação do assunto. Além disso, ele é responsável por supervisionar a observância dos termos da RAS e garantir que o seu conteúdo seja observado pela instituição.



### **Comitê de Risco**

O Comitê de Risco – denominado COMAC (Comitê de Análise de Crédito) – tem por objetivo analisar e deliberar sobre propostas de Limite de Crédito e/ou Negócio com características especiais, não especificadas pela Política de Crédito da Companhia.

### **Comitê Financeiro**

O Comitê Financeiro – internamente chamado de COMEC (Comitê de Mercado) – é o órgão deliberativo e de assessoramento na decisão sobre os investimentos do Banestes e da Banestes Seguros, sendo responsável pela proposição e por revisões na Política de Investimentos Financeiros. Ele se reúne quando demandado pelas áreas responsáveis pela gestão e pela administração da Carteira de Títulos e Valores Mobiliários das empresas citadas, ou, ainda, quando demandado pelas gerências que necessitam da deliberação do COMEC para execução de suas diretrizes.

### **Comitê de Precificação de Ativos**

O referido comitê tem por objetivo definir e aprovar os métodos primários e alternativos de precificação de ativos, bem como os procedimentos a serem adotados no processo de Marcação a Mercado.

### **Auditoria Interna**

O órgão de auditoria interna, atualmente denominado Gerência de Auditoria Interna, está desde 31.08.1999 subordinado diretamente ao Conselho de Administração.

A Auditoria Interna não possui regimento interno, tendo como principais objetivos, conforme descrito no Manual de Organização da Sociedade, examinar as operações, revisar os procedimentos contábeis e operacionais da empresa e avaliar o sistema de controle interno mais adequado, assim como o grau de observância das políticas estabelecidas pela Administração do SFB.

# ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

## Código de Ética

Nós possuímos um Guia de Conduta Ética, o qual foi elaborado com a participação de todos os colaboradores em 2004 e atualizado em 2016. Todos os nossos colaboradores possuem acesso ao Guia, que reúne os princípios éticos a serem observados pelos profissionais de todos os níveis e visa nortear e aprimorar a conduta humana. Além de possuir capítulos sobre os princípios éticos e princípios de condutas ao relacionar-se com os diversos setores da Companhia, o Guia possui capítulos específicos que tratam da conduta ética dos colaboradores que atuam no mercado financeiro e de capitais, e do administrador de carteira de valores mobiliários. Também prevê vedações a condutas tipificadas como assédio moral, assédio sexual, bullying e cyberbullying. Vale mencionar que o Guia está em processo de revisão pelo Conselho de Conduta Ética para alinhamento com os preceitos dispostos no Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN. A previsão de atualização final é para o segundo semestre de 2019.

## Canal de Denúncia

Nós dispomos de canal interno e externo que recebe denúncias de atos ilícitos, fraudes e práticas contrárias ao nosso Guia de Conduta Ética, e que envolvam as empresas que compõe o Sistema Financeiro Banestes. O acesso ao Formulário de Comunicação pode ser realizado por meio dos sítios do emissor e de suas controladas, e está disponível para colaboradores do Sistema e para terceiros, sendo garantido, caso o denunciante opte, o anonimato.

As denúncias envolvendo fatos que violam disposições previstas no nosso Guia de Conduta Ética podem ser encaminhadas ao Conselho de Conduta Ética pelo endereço de correio eletrônico "etica@banestes.com.br"; por escrito, encaminhando a correspondência para um dos membros do Conselho; por meio do canal "Fale com o Conselho", disponível na nossa intranet, tendo o anonimato garantido; por meio do canal de denúncias, disponível no nosso site; ou pessoalmente, por meio de agendamento de reunião com os membros do Conselho. As inobservâncias do Guia de Conduta Ética são avaliadas pelo Conselho de Conduta Ética, de acordo com o disposto no próprio Guia e no Manual de Recur-

sos Humanos, podendo ser requisitada a colaboração dos órgãos competentes para completa apuração das denúncias e outras medidas.

## Prevenção à Corrupção

Em aderência à Lei 12.846/13 e demais legislações relacionadas, a nossa alta administração aprovou a Política de Prevenção e Combate à Corrupção, que orienta as condutas anticorrupção em todas as esferas de atuação do nosso Sistema Financeiro. O Programa de Integridade, contemplado na política, adota ações, procedimentos e controles de prevenção à corrupção para o combate à prática de atos ilícitos ou de improbidade na condução dos processos de negócios que envolvam a Companhia e nossas empresas.

Realizamos ações de conscientização acerca da temática regularmente. Em 2018, instituímos a "Semana Banestes de Prevenção e Combate à Corrupção" em comemoração ao Dia Internacional de Combate à Corrupção. A semana contou com diversas ações com o propósito de ampliar as discussões e disseminar a cultura anticorrupção no nosso Sistema Financeiro.



## OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação responsável pelo atendimento, em segunda instância, de reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos demandantes (clientes e usuários) referentes aos produtos, serviços e atendimento prestado pelas empresas do Sistema Financeiro Banestes. Sua função básica é representar o demandante em seus registros, acompanhando o processo até a decisão que venha a ser tomada em relação a cada caso, exercendo as atividades com probidade, boa-fé e ética profissional, atuando como mediadora das partes, e primando para que haja transparência no relacionamento, de acordo com os instrumentos normativos internos e externos. Além disso, os registros de Ouvidoria possibilitam aos gestores a análise e a reflexão crítica a respeito dos produtos e serviços oferecidos, o que se constitui em um valioso instrumento para a solução de problemas e conflitos organizacionais, além de contribuir de forma efetiva para o processo de melhoria permanente da instituição.

A área atua de forma independente, transparente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações apresentadas pelos clientes e usuários de produtos e serviços, e a sua eficácia está diretamente relacionada à receptividade das unidades que compõem o Sistema Financeiro Banestes. Esse comprometimento reflete no tratamento das ocorrências, pois exige de todas as áreas do conglomerado o firme compromisso de solucionar/responder as demandas dos clientes e usuários dentro do prazo regulamentar, bem como o propósito em aproveitar as reclamações recebidas como oportunidades de melhoria.

As demandas são recepcionadas através dos canais internos de atendimento (telefone, formulário específico no sítio do Banestes, e-mail, presencialmente e correspondência) e pelos externos, tais como Banco Central do Brasil (Bacen), Procon Estadual e Procons Municipais, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (Susep), Reclame Aqui e Consumidor.gov.br. Vale ressaltar que, atualmente, somos a única instituição do Espírito Santo que oferece atendimento pela plataforma.



# Sustentabilidade

## OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial, adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, em setembro de 2015, composta por 17 objetivos e 169 metas, a serem atingidos até 2030.

Nessa agenda estão previstas ações mundiais nas áreas de erradicação da pobreza, segurança alimentar, agricultura, saúde, educação, igualdade de gênero, redução das desigualdades, energia, água e saneamento, padrões sustentáveis de produção e de consumo, mudança do clima, cidades sustentáveis, proteção e uso sustentável dos oceanos e dos ecossistemas terrestres, crescimento econômico inclusivo, infraestrutura, industrialização, entre outros.

Fonte: <https://nacoesunidas.org/pos2015/>

### SUSTENTABILIDADE



Historicamente, temos incrementado ações que embasam a Política de Responsabilidade Socioambiental, alinhando, inclusive, com a Política de Qualidade de Vida do Governo do Estado do Espírito Santo, que visa promover investimentos na recuperação, preservação e melhora das condições ambientais nas terras capixabas.

No último ano, nós mantivemos a ação que permite aos clientes trocar pontos do Programa Fidelidade Banescard pelo plantio de árvores, por meio do Programa Reflorestar, da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Seama).

Na área de responsabilidade social, incrementamos nossa participação em apoios socioculturais, que visam promover o desenvolvimento da cultura local e fortalecer a nossa imagem institucional. Ao longo de 2018, foram investidos cerca de R\$ 3 milhões em projetos distribuídos por todo o Espírito Santo.



## POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Nós possuímos uma Política de Responsabilidade Socioambiental implantada, nos comprometendo com clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade quanto às questões sociais e ambientais na realização de nossas atividades, visando promover o desenvolvimento sustentável, o bem-estar social e a valorização da cultura, do ambiente e dos valores capixabas.

Também destacamos o nosso apoio e patrocínio a diversos projetos relacionados à cultura, ao esporte e a temas de responsabilidade socioambiental, como o combate ao trabalho escravo e ao uso de mão de obra infantil. Os projetos patrocinados seguem as diretrizes da nossa Política de Patrocínios, que possui critérios de natureza socioambientais.

No relacionamento com os colaboradores, asseguramos boas condições de trabalho, de saúde e de segurança no ambiente laboral. Promovemos ações educacionais que desenvolvam competências humanas e profissionais que gerem resultados para a Companhia. A nossa Gerência de Recursos Humanos tem como uma de suas atribuições e ações frequentes disseminar a cultura da responsabilidade social e ambiental, capacitando os colaboradores para que eles incorporem práticas socioambientais ao seu dia a dia, dentro e fora da nossa empresa.

As ações socioambientais são divulgadas no nosso site e nas redes sociais. Além disso, o próprio Cartão Banescard divulga o Programa Reflorestar, apoiado pelo Banestes. Também apresentamos informações de relevância por meio de nosso Relatório de Gerenciamento de Risco e as diretrizes utilizadas para controle de Risco Socioambiental.



## PATROCÍNIOS E PROPAGANDAS

Como Banco do Estado, o Banestes proporciona ao povo capixaba parte daquilo que nos vem propiciando ao longo da nossa história. Por isso, desenvolvemos projetos que somam esforços em favor de objetivos de interesses do Estado e do povo capixaba, como um verdadeiro indutor de desenvolvimento sustentável, gerador de emprego e renda. Podemos destacar ações como: doações de produtos, equipamentos e materiais; prestação de serviços voluntários pelos nossos colaboradores; oportunidades de trabalho para estudantes; campanhas diversas na área da saúde e investimento em projetos sociais do governo ou da própria empresa.

Com a Responsabilidade Social, a nossa empresa transcende as atribuições de uma instituição financeira, contribuindo de forma significativa para a qualidade de vida da sociedade e assegurando também a sustentabilidade dos próprios negócios, tendo em vista que a responsabilidade social é reconhecida como um referencial relevante para a perenidade das empresas contemporâneas.

## Patrocínios Culturais

O Banco cumpre o seu papel de agente do desenvolvimento do Estado e defensor da identidade, sociedade e cultura capixaba. É parceiro em eventos e projetos nos segmentos ambiental, social, cultural, esportivo e de exposições e congressos, que valorizam as manifestações regionais e favorecem a cidadania das comunidades do Espírito Santo.

Em 2018 marcou presença em festivais musicais como o Festival Internacional de Jazz e Bossa de Santa Teresa, o Santa Jazz, com apresentações de artistas nacionais e internacionais. Na mesma categoria de evento, apoiou também o Festival de Inverno de Guaçuí, no Sul do Estado, e divulgou aos participantes os cartões Banescard e Banestes Visa no estande do Banco. E na área do audiovisual, o Banco foi parceiro do 40º Cine Ema – Festival de Cinema Ambiental e Sustentável do ES, que aconteceu em Burarama, Cachoeiro de Itapemirim. Além do Festival Nacional de Teatro de Guaçuí.

O Banestes investe também em projetos aprovados pela Lei Rouanet como a Exposição Rosilene Luduvico, realizada no Espaço Cultural do Palácio Anchieta, apresentando pinturas produzidas exclusivamente para a mostra e a publicação do livro “Espírito Santo em cada canto, um encanto”. Além de ações de outras leis de incentivo, com destaque para o Fundo da Infância e Adolescência com investimento distribuído entre três projetos: Associação Salvamar de Assistência à Criança e ao Adolescente; Casa de Acolhida e Educação Infantil - Creche da Alegria e Associação Lar Semente do Amor - Rede Alsa.

Na área esportiva, o Banestes manteve a parceria com a Federação e Futebol do Estado do Espírito Santo para a realização do Campeonato Capixaba. Além de parcerias com instituições que trabalham de forma integrada e multidisciplinar o esporte aliado à família, escola e comunidade, através da Lei de Incentivo ao Esporte, como o projeto Vôlei Vida Renovação, da Associação de Moradores do Bairro Guaranhuns.

## Lacre do Bem

Criado em 2013 pela estudante Julia Macedo, quando tinha apenas 9 anos de idade, o projeto Lacre do Bem foi abraçado pelo Banestes, tanto pelos colaboradores quanto pelos clientes. A ação consiste em coletar lacres de latinhas de alumínio para vender para a reciclagem, destinando o dinheiro arrecadado à compra de cadeiras de rodas, que são doadas a pessoas com deficiência física.

Desde julho de 2016 nós apoiamos o projeto, deixando várias de nossas agências disponíveis como pontos de coleta dos lacres. Já foram arrecadados lacres suficientes para a aquisição de três cadeiras de rodas.



## Crianças Apadrinhadas no Natal

Há seis anos, os empregados do Banco aderem à campanha “Papai Noel dos Correios”, adotando e doando presentes para crianças com idades entre 2 e 6 anos. O engajamento dos participantes é incentivado pela instituição.

## Bike VV

O Banestes apoia o Projeto Bike VV, em parceria com outras instituições e com a prefeitura local, estimulando o uso de bicicletas compartilhadas a fim de criar a cultura da utilização de meios de transportes alternativos não poluentes.

Desde o início da operação, em 2018, o Bike VV já ultrapassou a marca de 670 mil viagens. Além de disponibilizar as bicicletas para uso compartilhado, também são realizadas campanhas de conscientização ambiental, de cuidados com a saúde, dentre outras ações que envolvem os cidadãos, estimulando a reflexão sobre temas atuais e coletivos.





## PROGRAMAS PARA PÚBLICO INTERNO

Em março de 2018, realizamos um encontro com todos os diretores, superintendentes e gerentes do SFB, o Kick Off 2018, com a finalidade de apresentação dos resultados de 2017, das estratégias e das metas para conquistar bons resultados em 2018, e para motivar os colaboradores para novas conquistas. Tratou-se de uma grande oportunidade de disponibilizar, para toda a liderança da empresa, informações a respeito dos resultados obtidos, da estratégia de ação para o ano de 2018 e o do Plano de Negócios e Desenvolvimento para aquele ano.

Na oportunidade ainda foi dado mais um passo relevante para construir diferenciais competitivos para nós do Banestes, aumentando a satisfação do cliente e dos colaboradores.

## RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

No Banestes, temos foco no crescimento dos nossos clientes, colaboradores e do nosso negócio. Temos compromisso com a nossa gente e a nossa terra. Somos um banco com foco no cliente e na sua melhor experiência, que trabalha em equipe, que inova e que busca constantemente uma alta performance.

Acreditamos que Negócios, acima de tudo, são feitos de pessoas, e pessoas precisam se conectar a algo maior do que elas próprias para se motivarem. Dessa forma, a nossa política de gerenciamento de Recursos Humanos é pautada na experiência do cliente, no trabalho em equipe, em inovação e em alta performance, que são os pilares de sustentação do nosso programa Crescemos Juntos, cujo propósito é transformar vidas todos os dias com o melhor do nosso trabalho, fazendo a diferença no crescimento do nosso time e das pessoas que vivem no Espírito Santo.

Conhecendo o perfil de cada integrante da equipe e contribuindo para a satisfação e a qualificação de cada um deles, o Banestes aumenta o rendimento profissional de seus colaboradores, como também, conseqüentemente, gera melhorias para os clientes. Para isso, realizamos treinamentos, palestras, e desenvolvemos planos de ascensão profissional, benefícios e outras ações coordenadas pela Gerência de Recursos Humanos, contribuindo para a solidez da marca Banestes e para o alcance dos nossos objetivos estratégicos, bem como para o desenvolvimento social, para o crescimento da economia local e para o fortalecimento do nosso Estado.

### Crescemos Juntos

Um dos resultados do trabalho de Branding desenvolvido entre 2017 e 2018 foi a atualização do nosso slogan para "Crescemos Juntos". A nossa conexão com essa mensagem é tão forte que virou um programa de desenvolvimento interno. Aliás, um programa de transformação de vidas, que tem por objetivo executar os nossos objetivos de dentro para fora. Ou seja: primeiro fazemos a diferença na vida de nossos profissionais e, conseqüentemente, impactaremos as vidas de nossos clientes.

Na prática, o programa Crescemos Juntos vai transformar a vida de nossos profissionais ao evoluir a nossa cultura interna por meio da implantação da gestão por competência, de um ambiente físico transformador, da comunicação e da educação corporativa, do modelo de gestão de lideranças, da meritocracia e do portfólio de projetos.

### Recrutamento e Seleção

Com o objetivo de garantir uma base de colaboradores plenamente aptos para atuar em posições cujos titulares estão em vias de aposentadoria, realizamos um concurso público em 2018, em parceria com a FGV, para formação de cadastro de reserva com inclusão de cargos específicos.

### Desenvolvimento de Lideranças

A nossa Gerência de Recursos Humanos, em parceria com a Gerência de Marketing, participou ativamente na concepção e na realização do Kick off 2018 - Encontro de Líderes, evento para apresentação dos resultados de 2017 e dos pilares dos projetos prioritários de 2018, que contou com palestras que trataram sobre o novo posicionamento do setor financeiro no país e no mundo.



## **RH Parceiro de Negócios**

Corroborando a visão definida no trabalho de Branding realizado em 2017, a Gerência de Recursos Humanos avançou para tornar-se cada vez mais parceira de negócios e agente transformador para o alcance dos resultados e perenidade da Companhia.

Esse objetivo foi materializado por meio do Programa de Transformação Cultural e Engajamento - Crescemos Juntos, por meio do qual buscamos a evolução para uma cultura disruptiva e digital, mantendo nossa humanidade e construindo soluções criativas de uma forma cada vez mais simples e ágil.

Realizamos a apresentação do Programa para 100% dos colaboradores por meio de palestras na capital e em vários municípios do interior do Estado. Além disso, realizamos encontros com os Gerentes Administrativos de todas as Superintendências Regionais e Coordenadores da Direção Geral no evento “Café com RH” para sensibilização desse público estratégico sobre temas relevantes para o RH. Em 2018, os encontros foram focados nas exigências do e-Social, alcançando um público de cerca de 350 colaboradores.

## **Treinamento e Capacitação**

Também realizamos a Prova de Conceito (POC) e a definição da solução da plataforma moodle para implantação da modalidade de Ensino a Distância (EaD) na Companhia, com início da fase de homologação da plataforma “Ambiente Virtual de Aprendizagem” (AVA).

Definimos um modelo de atendimento da área de treinamento e desenvolvimento com a implantação da atuação do Business Partner (Consultor Interno) de aprendizagem e com a definição das diretrizes do projeto para implantação da Academia Banestes.

## **Inovação e Experiência do Cliente**

Lançamos o B-Conecta nas versões para desktop e aplicativo para celular (mobile), estabelecendo um portal de comunicação ágil com as principais notícias da empresa, evoluções de projetos e processos da área de RH. O B-Conecta facilitou a interação da Assessoria de Comunicação e do RH com os colaboradores no envio de atestados médicos, realização de enquetes, dúvidas frequentes e divulgação de notícias

## Segurança e Bem-Estar

Quanto às ações voltadas para aposentadoria em 2018, a Gerência de Recursos Humanos/Serviço Social realizou duas turmas do evento Visão de Futuro e contou com a participação de aproximadamente 125 colaboradores que estão em fase de aposentadoria.

Esse projeto visa facilitar o entendimento de que a aposentadoria é um período de reestruturação de atividades e valores, além de promover uma reflexão sobre esse novo momento de vida, visando novas habilidades e atividades diferenciadas, bem como um projeto de vida pós-carreira. Os encontros promoveram discussões a respeito dos novos desafios e oportunidades, contribuindo para a nossa imagem institucional de empresa socialmente responsável e estimulando o repasse do conhecimento e a preservação da memória dentro da nossa Companhia.

A equipe do Serviço Social desenvolveu e coordenou a primeira turma do projeto voltado aos colaboradores que se encontram no início ou fase intermediária da carreira, com aspiração de alavancá-la. O evento "Construindo seu Futuro" aconteceu em outubro de 2018, e contou com sete palestrantes e com a participação de 117 colaboradores. O objetivo desse evento foi oferecer apoio e fortalecimento para o gerenciamento da carreira profissional e, ainda, contribuir para o encontro de maior sentido, significado e propósito nas atividades e relacionamentos dos profissionais.

A nossa meta para 2019 é a continuidade do Programa de Gestão de Saúde Emocional por meio de palestras educativas bimestrais e de atendimentos de colaboradores pelo Serviço Social e pelo nosso setor médico, disponibilizando um tratamento mais especializado.

Além disso, realizamos, por mais um ano, a Campanha de Vacinação 2018 para imunização à gripe, que finalizou com os seguintes números:

- **Número de aplicações estimadas - 3.320**
- **Número de aplicações realizadas - 2.523**
- **Público atingido - 76%**
- **Valor Unitário da dose/frasco - R\$ 48,23**
- **Orçamento - R\$ 160.123,60**
- **Realizado - R\$ 121.879,59**

## Gestão de Desempenho por Competências

Concluimos o 2º ciclo da gestão de desempenho por competências, com 95% de avaliações realizadas e com a implantação dos Comitês de Gente em todos os níveis de gestão, com nível de realização de 90%.

Para facilitar a comunicação com todos os colaboradores, bem como uniformizar o entendimento sobre as habilidades e competências necessárias ao alinhamento estratégico da Companhia, elaboramos o manual da gestão de desempenho por competências para o SFB, para o ciclo 2019 e os seguintes, com novas competências alinhadas ao Crescemos Juntos, revisão do modelo e formulários.



## Remuneração Estratégica Variável

A remuneração variável que adotamos tem como fundamento a Participação em Lucros e Resultados (PLR) estabelecida pela Convenção Coletiva de Trabalho Nacional dos Bancários e por uma política interna própria, denominada Remuneração Estratégica Variável (REV), implantada em 2012 e paga regularmente a partir de 2014. As regras da PLR são todas definidas na CCT, enquanto as regras da REV são definidas pela própria Companhia, tendo sido incluídas no para os benefícios da Lei 10.101/2.000, que isenta os valores pagos de encargos sociais.

## RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Temos como premissa conduzir nossas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, no relacionamento com nossos clientes e usuários, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência junto à sociedade. Nesse sentido, instituímos a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários – Pessoa Física e Pessoa Jurídica, que consolida diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais a serem seguidos por todos colaboradores, estagiários e terceiros, respeitando as suas respectivas atribuições e possibilidades contratuais no relacionamento com clientes e usuários nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. A Ouvidoria é a área gestora responsável pela implementação dessa política na organização.

Todo o nosso relacionamento com clientes e usuários está alinhado ao nosso objetivo estratégico de "maximizar a satisfação do cliente e usuário", que compreende aumentar o nível de reciprocidade por meio de condições comerciais e soluções financeiras adequadas.



### Gestão de Marca e Posicionamento (*branding*)

Entre outubro de 2017 e janeiro de 2018, desenvolvemos um trabalho de *branding* com o intuito de buscar uma avaliação profunda da percepção dos capixabas sobre a nossa marca. Por meio desse trabalho, nosso objetivo é definir um melhor posicionamento de mercado e estratégias de comunicação mais aderentes ao nosso público. Como resultado, foram definidos nossos focos de atuação, nossos pilares e um novo guide visual para as nossas peças publicitárias.

Em 2018 avançamos para uma nova etapa, que trabalhou melhor a nossa comunicação institucional e mercadológica, de forma mais concreta e específica, tendo como base os focos, os pilares e o guide visual. Além de ajustes nas principais expressões gráficas, revisamos o nosso slogan, renovamos a expressão da rede de agências e da nossa sede, reestruturamos a comunicação das subsidiárias, dentre outras ações pontuais.



### Redes Sociais

Visando manter um canal estreito de comunicação e transparência com os nossos clientes, também estamos inseridos e ativos nas principais redes sociais: Facebook, Twitter, Youtube e Instagram.

Nelas são publicadas diariamente informações a respeito de funcionamento das nossas agências, orientações financeiras, nossos produtos, vídeos institucionais, materiais publicitários, notícias relevantes, eventos patrocinados, dentre outras. A interação com os internautas é tempestiva, reforçando a imagem de presença, proximidade e credibilidade do Banestes perante a sociedade.

## RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

O Banestes é um dos mais importantes agentes de políticas públicas do Estado, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento socioeconômico regional. Nós detemos a maior rede bancária do Espírito Santo, e somos o único banco com agências em todos os 78 municípios capixabas. Ao todo, são 876 pontos de atendimento, compostos por 157 unidades de atendimento (agências e postos), 326 postos de atendimento eletrônico e 393 correspondentes, oferecendo um portfólio completo de produtos, serviços e soluções financeiras aos nossos clientes. Em 2018, mantivemos relacionamento com mais de 1.100 mil clientes, os quais movimentaram 721.514 contas correntes e 570.093 contas de poupança.



**1.100**  
clientes

As nossas soluções financeiras estão também disponíveis nos meios eletrônicos, canais digitais e nos 599 caixas distribuídos nas salas de autoatendimento e 209 equipamentos instalados em pontos estratégicos. Dentre esses equipamentos, 112 são equipamentos “Saque e Pague”, que permitem depósitos em dinheiro sem envelope com crédito na conta em tempo real.

Nosso relacionamento com a comunidade é reforçado graças à nossa ampla presença em todos os municípios capixabas, o que nos permite intensificar o contato com todas as classes sociais e regiões de diversos perfis econômicos e sociais. Direcionamos nossos esforços para promover a inclusão financeira e a democratização do crédito, criando produtos, serviços, soluções e oferecendo acessibilidade física, canais digitais e meios alternativos de atendimento.

Além disso, apoiamos projetos ligados à cultura, ao esporte, e projetos de responsabilidade socioambiental. Também patrocinamos iniciativas voltadas para a defesa dos direitos e da qualidade de vida das crianças e adolescentes, bem como o combate ao trabalho escravo e ao uso de mão de obra infantil, fortalecendo nosso compromisso junto à comunidade.



## RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

Nos contratos com os fornecedores, a Política de Responsabilidade Socioambiental prevê a inclusão de cláusulas relacionadas à ética, à responsabilidade socioambiental e aos direitos humanos, além da observação às exigências legais, às responsabilidades trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo e ao compromisso de respeitar os padrões ambientais.



## RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

Nosso relacionamento com os investidores acontece por meio da Gerência de Relações com Investidores e de Planejamento, que visa dar transparência ao mercado sobre os acontecimentos internos da empresa, provendo informações periódicas e extraordinárias por meio do nosso site de Relações com Investidores e do nosso mailing, que envia as novidades aos e-mails cadastrados.

Além disso, é de responsabilidade da área de RI a elaboração de apresentações ao mercado e a entrega de informações ao público interno e externo. Internamente, é dever do setor de RI prover informações atuais, acuradas e tempestivas aos gestores quanto ao desempenho da empresa, possibilitando tomadas de decisões estratégicas de forma mais assertiva e eficaz.

Dentre o público externo da área de RI estão a CVM (Comissão de Valores Mobiliários), o BACEN (Banco Central do Brasil) e a B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), uma vez que também é de sua responsabilidade a entrega de documentos periódicos obrigatórios aos órgãos reguladores e ao mercado, objetivando a devida adequação da empresa a normas e legislações aplicáveis e a redução de ruídos e assimetrias informacionais entre a nossa administração e o mercado.

## INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Com foco na melhor experiência e jornada dos clientes, procuramos acelerar nossos recursos por meio de desenvolvimento interno e de parcerias estratégicas. Assim, transformamos a nossa maneira de fazer negócio, usando a tecnologia e incorporando metodologias ágeis para entender a diversidade das necessidades dos nossos clientes.

Em 2018, evoluímos, especialmente, as funcionalidades dos sistemas legados e os canais digitais, usando como principal atributo a experiência do cliente. Também instituímos mais facilidades na utilização das máquinas de autoatendimento.

Em 2018, investimos a quantia de R\$ 34 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação, proporcionando significativas melhorias nos nossos serviços bancários. Os investimentos permitiram a evolução nos serviços prestados pela Rede de Agência, pela Rede de Autoatendimento, pelos Canais Digitais e pela Central de Atendimento. Modernizamos os sistemas de informação, a infraestrutura de comunicação e a segurança da informação para atender às demandas dos clientes e órgãos reguladores.

Em especial, trabalhamos nas demandas de Nova Cobrança, na Compensação em Sessão Única e na ampliação de prestação de serviços pelos canais digitais, principalmente nos canais Internet Banking, Aplicativo Banestes e Banestes Corp. Também trabalhamos no lançamento dos novos aplicativos Abre Conta Banestes e Banestes Cartões e na construção de uma nova plataforma de Automação Bancária Multicanal. Definimos um novo padrão de arquitetura para as soluções de TI, adotando conceitos de Arquitetura Orientada a Serviços e Containers, possibilitando a adoção de soluções de Open Banking e o fomento da Transformação Digital.

Como resultado de sucessivos investimentos em inovação e tecnologia, o volume de operações bancárias em canais eletrônicos atingiu 64 milhões em 2018, crescendo 51,5% em relação a 2017. Hoje, o Aplicativo Banestes e o Internet Banking correspondem a 52,2% das transações realizadas na Companhia.



## TECNOLOGIA E PROJETOS

A revolução digital está mudando a sociedade. Tudo o que fazemos tem sofrido alterações, abrindo, assim, novas possibilidades. Os bancos de uma década atrás não sobreviveriam em nossos dias. Nós temos, a cada dia, investido mais em tecnologia, acelerando nossa jornada de transformação. Produtos e serviços, um após o outro, têm migrado para o meio digital.

Contudo, o digital, em sua ânsia de mudar o mundo, precisa de um propósito. Para nós, que somos um banco acolhedor, as telas, cliques e conexões só fazem sentido em um contexto onde o cliente se sinta ainda mais perto. Toda transformação digital promovida pelo Banestes visa tornar a experiência do cliente cada vez mais completa, simples e funcional. Assim, temos diversificado nossos canais de atendimento, dando a oportunidade do cliente escolher como prefere se relacionar conosco, seja pelas agências espalhadas em cada cidade do Espírito Santo, seja por meio digital.

Para nossos colaboradores, a tecnologia tem possibilitado a realização do trabalho que realmente importa: ajudar nosso cliente a crescer! O contato humano nesse sentido continua sendo imprescindível. A melhor forma de identificar as necessidades dos nossos clientes é fazendo parte do dia a dia de cada um deles. Assim, muitos projetos nascem, pois as necessidades identificadas, as melhorias nos sistemas e as ideias de novos negócios são comumente informadas por meio dos nossos canais internos de comunicação.

## PROJETOS EM PILARES

O aperfeiçoamento dos nossos canais de atendimento e a constante busca para satisfazer as necessidades do nosso cliente, criando um ambiente que provê o indispensável para o cidadão, para as empresas e para o governo, tem norteado nossos investimentos. **Nossos projetos mais relevantes estão dispostos em cinco pilares:**

### Produtos/Serviços

- ✓ **Modernização da Plataforma de Crédito Consignado nos Canais Eletrônicos:** Disponibilização do crédito consignado nos canais digitais (Banestes Celular, Internet Banking e ATM) e criação de uma plataforma de crédito (API) para oportunidades de Open Banking.
- ✓ **Novo Sistema de Extrato de Conta Corrente:** Inclusão de diversas melhorias no extrato de conta corrente, disponibilizando mais informações em um visual mais agradável ao cliente.
- ✓ **Crédito Pessoal no Correspondente Bancário:** Ampliação dos canais de distribuição dos produtos de Crédito Pessoal, aproveitando nossa rede de correspondentes bancários.
- ✓ **Plataforma Comercial:** O objetivo desse sistema será dar suporte ao Modelo Comercial de Rede, visando a disponibilização de uma ferramenta que auxilie a rede de agências nos processos de gestão comercial, ou seja, de gestão da carteira de clientes e contratos, segmentação de carteiras, gestão de resultados, identificação de oportunidades de negócio, acompanhamento de atividades planejadas, entre outros.

## Programa Banestes 4.0

O Programa Banestes 4.0 é um conjunto de projetos que, orquestrados, visam uma mudança na organização. Por meio dele, passaremos a ter mais foco no cliente, garantindo um posicionamento de mercado competitivo e considerando a necessidade de transformação digital à qual o mercado bancário está submetido. O Programa contempla a reflexão dos atuais processos de negócio e entregas mais ágeis por meio da modernização do parque de sistemas. Essa mudança está sendo executada com o engajamento de uma equipe multidisciplinar, acompanhando o que há de melhor no mercado para a criação de uma opção diferenciada, que vai nos colocar em outro patamar.

## Banco Digital

**Banestes.Corp - Fase 1:** Segunda fase do projeto destinado à criação de um ambiente WEB que possibilite a realização de transações e serviços direcionados ao público Pessoa Jurídica e Administração Pública, substituindo o Office Banking.

**Abertura Digital de Contas - Fase 2:** Abertura digital de contas pelo Correspondente Bancário, propiciando a prospecção de novos clientes, dada a capilaridade dessa rede de atendimento, e alcançando, principalmente, o público não bancarizado.

**Aplicativo Banestes - Fase 3:** Manter o Aplicativo Banestes atualizado e competitivo frente aos Apps do mercado, incluindo novas tecnologias e oferecendo melhores experiências de uso para os nossos clientes.

## Meios de Pagamento

**Aplicativo Banestes Cartões:** Desenvolver novas funcionalidades para o aplicativo Banestes Cartões, visando facilitar o dia a dia dos portadores dos cartões Banestes. Além disso, faz parte desse projeto a inclusão dos cartões Banestes Visa na carteira digital Samsung Pay.

**Parametrizações do Sistema de Cartões GCM/GCE:** Realizar melhorias no sistema GCM/GCE, que nos permitirá lançar novos produtos de cartões de modo mais rápido e simples.

## Projetos Estruturantes

**Nova Solução de Prevenção a Fraudes:** O projeto tem como objetivo implantar soluções proativas de prevenção a fraudes, visando garantir mais segurança a processos, novos projetos, produtos e serviços do SFB, e promover a inovação.

**Modernização de ATM Banestes:** Consiste na aquisição de recicladores de cédulas, que trarão modernidade, agilidade e economia com a redução do trabalho de BackOffice para a transação de depósito, e na implementação de software básico para todo o nosso parque de ATM (ServCore ATM), com novo design de telas e navegação touch, bem como acesso por biometria.

**Sistema Gestão de Desempenho por Competências (GDC):** Aquisição de sistema de suporte ao processo de Gestão de Desempenho por Competências para o SFB, de forma que os planos de desenvolvimento, as avaliações, as análises e a consolidação dos resultados possam ser feitos por meios digitais. O sistema de suporte à GDC auxiliará na implementação dos processos de carreira, de sucessão e de performance por meio do mapeamento das posições-chave, do reconhecimento dos sucessores e da preparação de futuros líderes.

# CRÉDITOS

## **Elaboração**

Banestes - Gerência de Relacionamento com Investidores e de Planejamento (Gerip)

Banestes - Assessoria de Imprensa e Comunicação (Ascom)

## **Projeto gráfico**

Banestes - Gerência de Marketing (Gemak)

Banestes - Assessoria de Imprensa e Comunicação (Ascom)

## **Fotos**

Banco de imagem

Arquivo Banestes

## **Contatos**

Banco Banestes S.A.

Avenida Princesa Isabel, 574, Edifício Palas Center, Bloco B, Centro, Vitória/Espírito Santo

[www.banestes.com.br](http://www.banestes.com.br)

## **Atendimento a acionistas**

Para obter informações sobre suas ações, esclarecer dúvidas a respeito dos seus dividendos ou atualizar seu cadastro como acionista do Banco, procure a área de Relações com Investidores Banestes.

## **Gerência de Relacionamento com Investidores e de Planejamento/Banestes**

Telefones: (+ 55) 27 3383-1526 / (+ 55) 27 3383-1476

E-mail: [ri@banestes.com.br](mailto:ri@banestes.com.br)

