

RELATÓRIO INTEGRADO 2019



APRESENTAÇÃO

O **Relatório Integrado 2019 do Banestes** compartilha informações sobre as principais **práticas, objetivos, resultados** alcançados e **desafios** do Banco e do Sistema Financeiro Banestes ao longo do ano, além de retratar nossa visão estratégica para o futuro.

Nele são apresentados conteúdos acerca dos diversos **impactos** de nossas ações, nos âmbitos econômico, social e ambiental. Nesta edição, nossos esforços nos aproximam ainda mais aos **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU**. Desta forma, o Relatório **promove a transparência na operação e na gestão do negócio**, e de nossas relações com todas as partes interessadas.

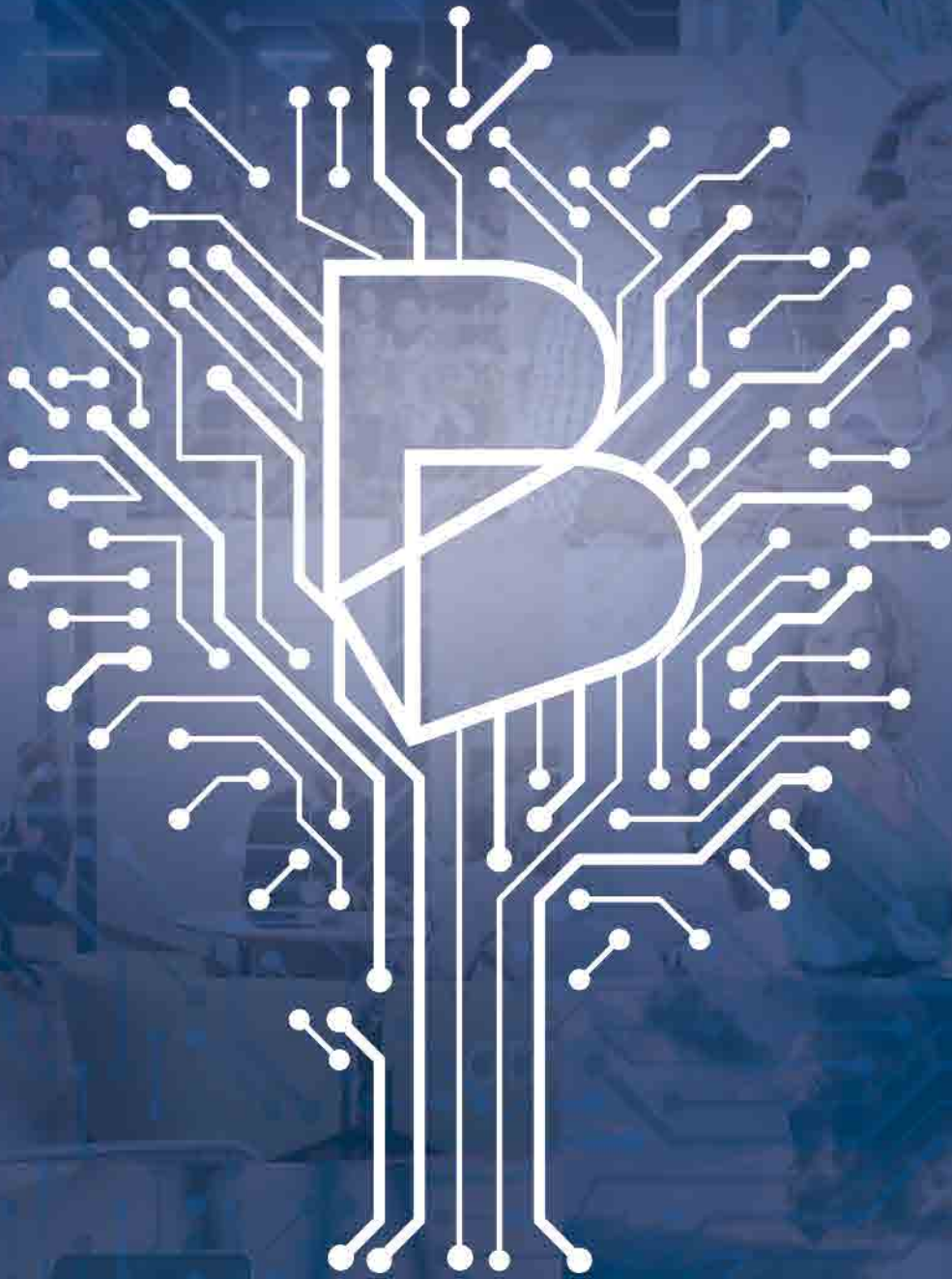
A partir de sua leitura, é possível ter uma compreensão transparente e detalhada de quem somos e daquilo que nos move, além de destacar o que já alcançamos, o que almejamos e o nosso propósito.

Canais de contato

Dúvidas, críticas ou sugestões sobre esta publicação podem ser feitas no site de Relações com Investidores (**www.banestes.com.br/ri**) ou pelo nosso e-mail: **ri@banestes.com.br**

SUMÁRIO

- 01 MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO**
Pag. 05
- 02 DNA BANESTES: PERFIL DO BANCO**
Pag. 06
- 03 ESTRATÉGIA E GERAÇÃO DE VALOR**
Pag. 12
- 04 INOVAÇÃO DIGITAL E TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA**
Pag. 19
- 05 GESTÃO DE RISCOS**
Pag. 24
- 06 GOVERNANÇA CORPORATIVA**
Pag. 26
- 07 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO**
Pag. 33
- 08 RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS**
Pag. 40
- 09 SUSTENTABILIDADE**
Pag. 53
- 10 ADMINISTRAÇÃO**
Pag. 57



#TMMJ

1 MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2019 entrou para a história do Banestes como um período de grande superação e transformação. Em meio a toda aceleração necessária do século XXI, alcançamos em 2019 o maior lucro líquido da história do Banco.

Diante de um cenário cada vez mais desafiador e competitivo, no que se refere ao ambiente de mercado das instituições bancárias, alcançar um desempenho sustentável ao longo dos últimos oito anos é motivo de grande comemoração. O fato demonstra a sinergia com a qual toda a equipe Banestes tem atuado.

Trabalhamos duro durante todo o ano de 2019. E temos em mente que o resultado positivo oportuniza mais investimentos em todo o Estado do Espírito Santo, a partir de ações do Governo estadual. Ou seja, um novo resultado recorde representa uma conquista de todos os capixabas.

O que nos fez alcançar este cenário foram, principalmente, as ações de modernização implementadas, todas com foco em facilitar o dia a dia de nossos clientes. Temos uma equipe capacitada e focada no compromisso de inovar e oferecer condições diferenciadas aos nossos clientes. O Banestes é um banco público forte, alinhado às modificações do mercado e em ativo crescimento.

Temos investido fortemente nas soluções via canais digitais, para oportunizar a melhor experiência para o cliente. Além disso, temos como objetivo expandir a oferta de produtos, serviços e soluções por meio da ampla rede de atendimento do Banco, presente em todos os municípios do Estado. Ou seja, o atendimento presencial também é alvo de investimentos por parte da administração.

Fica evidente, portanto, que 2019 foi o ano da inovação. Prova disso foi a criação de uma nova área, a Gerência de Laboratório do Banestes (Gelab), que tem conduzido diversas atividades em toda rede, por meio do Baneslab, o nosso Laboratório de Inovação. O estímulo ao uso de metodologias ágeis tem sido praticado, e foi a partir desta mentalidade que surgiram os Squads – diversos times com múltiplos talentos e capacidade de resposta – que estão em atuação no Banco.

O Banestes possui papel 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, inclusão financeira e ações socioambientais.

Cientes do nosso papel transformador, atuamos diariamente na certeza de que Crescemos Juntos com os capixabas. Agradecemos com muito orgulho pela confiança dos nossos mais de 1,1 milhão de clientes.

José Amarildo Casagrande
Diretor-Presidente do Banestes



2

DNA BANESTES: PERFIL DO BANCO

DESTAQUES
2019

CAPITAL HUMANO



2.240 Colaboradores

59% dos **Cargos de Liderança**
exercido por **mulheres**

R\$ 1,5 Mi investidos em **treinamento**
e desenvolvimento

CAPITAL SOCIAL



1,1 Mi
de Clientes



6.803
Acionistas

CAPITAL MANUFATURADO

1,3 Mi
de Contas
(Corrente e Poupança)

117
Agências

868
Pontos de
Atendimento

72,8 Mi
nº de transações
em Canais Digitais

Único banco presente nos **78 municípios** capixabas

CAPITAL FINANCEIRO



R\$ 23,7 Bi
em ativos totais

R\$ 214 Mi
Lucro Líquido 2019

VALOR GERADO E COMPARTILHADO

R\$ 72 milhões
em Encargos Sociais
(FGTS e INSS)

R\$ 287 milhões
pagos em Remuneração direta
e benefícios sociais

Governo
R\$ 163 Mi em Impostos e Contribuições

Investidores
R\$ 108 Mi distribuídos

82 ANOS DE JUVENTUDE

Digital quando você quiser. Ao seu lado sempre que você precisar.

O Banestes iniciou sua trajetória de sucesso em 15 de outubro de 1937, inicialmente como Instituto de Crédito Agrícola do Espírito Santo. Realizava operações de crédito agrícola e crédito fundiário, depósitos, descontos, cobranças e outros serviços financeiros.

Ao longo desses 82 anos, a história econômica e social capixaba e a história do próprio Banco se fundem em diversos momentos. Deste amálgama, o Banestes construiu uma sólida Instituição, participando ativa e diretamente no crescimento e desenvolvimento das pessoas e negócios, em cada um dos 78 municípios do Estado do Espírito Santo, com um forte apelo e presença no imaginário coletivo e na identidade capixaba.

Das distantes movimentações das contas correntes feitas em anotações em cadernetas no início do século passado, à experiência dinâmica do ambiente digital, o Banco flui em direção ao futuro que já chegou, com serviços que facilitam e agilizam o trabalho interno e, sobretudo, as vidas dos clientes. **“Digital quando você quiser. Ao seu lado sempre que você precisar”**: Mais do que um slogan, define a partir de nossa própria identidade a grande capacidade de resposta e de adequação do Banco aos seus diferentes perfis de clientes.

O Banestes é um banco múltiplo, controlado pelo Estado do Espírito Santo. Compomos o Sistema Financeiro Banestes (SFB), juntamente com outras três empresas de forte presença e com nosso mesmo DNA: 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 868 pontos de atendimento, sendo 156 unidades de atendimento, 328 postos de atendimento eletrônico e 384 correspondentes bancários. Em 19 municípios capixabas, o Banestes é a única instituição financeira presente na cidade.

Consolidado e presente na lista dos principais bancos do País, o Banestes possui um extenso portfólio de produtos, soluções e serviços, disponíveis 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 à 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.

SISTEMA FINANCEIRO BANESTES

EMPRESAS COM O NOSSO DNA



BANESTES Seguros - BANSEG

Com forte participação no mercado de seguros do Estado do Espírito Santo, com destacada performance nos segmentos Vida, Automóveis e Patrimoniais, a Banestes Seguros (Banseg) é 14 vezes vencedora do Recall de Marcas de "A Gazeta". No Anuário Finanças Mais (edição julho/2019) do Jornal O Estado de São Paulo, alcançou a posição de 6ª melhor seguradora entre as empresas de seguros gerais do Brasil; a 7ª maior por resultado líquido; a 4ª com maior rentabilidade sobre o patrimônio líquido, e a 9ª por patrimônio líquido. Destaque na avaliação do Valor 1000 publicado pelo Valor Econômico, foi considerada a 6ª empresa mais rentável do País entre as seguradoras de porte médio, destacando-se nos quesitos rentabilidade, lucro líquido e operacional, e por sua notável baixa sinistralidade.

Alcançando seus clientes através de toda a rede de Agências Banestes e das mais de 300 corretoras de seguros no Estado, a Banseg é líder do mercado capixaba de seguros. Seu lucro líquido apurado em 2019 foi de R\$ 16 milhões, obtendo um ROE de 14,8%, apurado pela relação entre o lucro líquido dos últimos 12 meses e o patrimônio líquido médio registrado em 31/12/2018 e 31/12/2019.

Em 2019, a participação da Banseg no resultado do Banestes foi da ordem de 7,4%

BANESTES DTVM

A Banestes DTVM possui uma atuação inteiramente profissional quanto à gestão de ativos nos mercados de renda fixa e de renda variável. Conta com uma equipe especializada, modernos instrumentos de acompanhamento de mercado e um portfólio de produtos e serviços diferenciados conforme o perfil dos clientes. Em 2019, o Fundo Imobiliário BCRI11 mais do que dobrou o patrimônio com a conclusão das Ofertas de 4ª e 5ª Emissões de cotas, restrita aos atuais cotistas e a investidores profissionais, conforme IN CVM nº 476, captando mais R\$ 139 milhões, sendo R\$ 55 milhões na 4ª emissão e R\$ 85 milhões na 5ª emissão. O valor de mercado do Fundo, que é negociado em Bolsa sob o código BCRI11, era de R\$ 313 milhões ao final deste exercício.

Com volume total de R\$ 5,1 bilhões sob sua gestão, o lucro líquido apurado no ano, excluindo o resultado de participação em controladas, foi de R\$ 8 milhões, representando uma participação no lucro consolidado do Banestes da ordem de 3,6%. Considerando o consolidado da Banestes DTVM e sua controlada Banestes Corretora, o lucro líquido foi de R\$ 14 milhões no período.

BANESTES Corretora - BANESCOR

Desde 1971, especializada na administração e corretagem de seguros dos diversos ramos e também na intermediação de títulos de capitalização, planos odontológicos e planos de previdência privada, a Banescor é responsável pela capilaridade destes produtos junto aos clientes finais.

Em 2019 o volume de prêmio emitido junto à Banestes Seguros foi de aproximadamente R\$ 12 milhões para seguro de automóvel (-33,5%), R\$ 4 milhões para seguro residencial (+20,7%) e superior a R\$ 5 milhões para acidentes pessoais (+28,1%). A carteira de seguros de vida alcançou aproximadamente R\$ 6 milhões, crescimento de 12,3% em relação ao ano de 2018. O volume de vendas de títulos de capitalização foi de R\$ 2 milhões (+42,4%) e previdência de R\$ 1 milhão para planos com pagamentos mensais e R\$ 107 milhões para aportes e portabilidades, essa última com um acréscimo de 161,3%. A carteira de previdência fechou superior a 208 milhões, um aumento de 107,7%



DTVM:
 Gestora de Investimentos;
 Renda Fixa e Variável;
 R\$ 5,1 bilhões em Fundos de
 Investimentos sob sua gestão.

BANESCOR:
 1971- Títulos de Capitalização;
 Planos Odontológicos;
 Previdência Privada.

BANSEG:
 Líder capixaba em Seguros;
 14 vezes Campeã Recall de Marcas;
 6ª Melhor Seguradora do Brasil.

1937- Nasce o Banestes;
 1977- Abertura da capital na Bolsa;
 2008- BanesCard;
 2013- 1º Bilhão em Patrimônio;
 2019- Criação do APP.

BANESTES

DESTAQUES E RECONHECIMENTOS

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 positiva.

A+
(bra)

Prêmio Apimec 2019

O Banestes ficou posicionado no ranking das dez companhias de capital aberto mais bem votadas no Prêmio Qualidade 2019, promovido pela Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento de Mercado de Capitais (Apimec), de São Paulo, e divulgado na Revista RI - Relações com Investidores, do mês de fevereiro.

A premiação tem como objetivo reconhecer as companhias abertas que se destacaram pela qualidade das informações, tanto econômico-financeiras quanto de governança e sustentabilidade, e pelo dinamismo das reuniões públicas de resultados realizadas ao longo do ano de 2019.

O Banestes foi reconhecido por sua estratégia sustentável de negócios, resultados e governança corporativa, pela Revista "Valor1000", do Jornal Valor Econômico, sendo entre os Bancos:

- ✓ 5º melhor em rentabilidade operacional sem equivalência patrimonial;
- ✓ 12º maior em crescimento dos depósitos totais.
- ✓ 15º maior em depósitos totais;
- ✓ 15º mais rentável sobre o patrimônio;
- ✓ 17º com menor custo operacional;
- ✓ 20º maior em crescimento das operações de crédito;
- ✓ 21º maior em ativo total;

3 ESTRATÉGIA E GERAÇÃO DE VALOR

ESTRATÉGIA E SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL

Nós mantemos o 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 de carteira de crédito: expandir seletivamente o crédito à pessoa física e ao segmento corporativo, principalmente a pequenas e médias empresas, de forma equilibrada e sustentável.

Rentabilidade das operações bancárias: praticar uma boa política de preço e prazo adequada ao perfil do cliente de acordo com benefícios 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 colaboradores; 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 capitalização diversificada e de baixo custo.



Governança corporativa e risco: reconhecer, mapear e mitigar riscos inerentes à 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

BANCO DIGITAL

MEIOS DE PAGAMENTOS

BANESTES 4.0

PRODUTOS E SERVIÇOS

PROJETOS ESTRUTURANTES

- ♦ 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 de 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 ao 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;
- Reajuste 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;
- Impactos de crises (sanitárias, energéticas, ambientais e outras) em âmbito global.

ESTRATÉGIAS 2019/2020

O Banestes **acelera** sua **Transformação Digital**, voltada para **sustentação** no futuro, **posicionamento competitivo e experiência do cliente**.



**Digital quando você quiser.
Ao seu lado sempre que você precisar.**

PRESENÇA E PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

O Banestes permanece líder no mercado bancário do Estado do Espírito Santo em 2019. Somos o único Banco presente em 100% dos 78 municípios capixabas, sendo em 19 deles o único Banco com agências instaladas.

Com 868 pontos de atendimento, somando 117 agências, 39 postos de atendimento, 328 postos de atendimento eletrônico e 384 correspondentes bancários, o Banestes detém a maior participação no crédito de varejo, com 35%, e na captação por depósito, com 33%. Possuímos a maior rede de atendimento bancário do Estado, 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.

Contamos com mais de 1.150 mil clientes ativos e gerenciamos mais de 736 mil contas correntes, e mais de 586 mil contas poupança, representando um acréscimo de 2,4% em 12 meses.

Em 2019, os nossos recursos de terceiros captados e administrados atingiram o volume de R\$ 26,5 bilhões, dos quais R\$ 11,7 bilhões (+8,8% em 12 meses) são provenientes de Depósitos (à vista, a prazo, de poupança, judiciais e outros), e R\$ 5,5 bilhões (+69,8%) de administração de fundos de investimento.

De forma a maximizar o retorno do cliente, o Banco analisou as melhores oportunidades de aplicações e de investimentos e, ao final de 2019, totalizou a cifra de R\$ 23,7 bilhões em Ativos Totais. Desta quantia, R\$ 3,8 bilhões estão em operações de crédito na atividade produtiva (investidos na economia real local), e R\$ 10,5 bilhões em títulos e valores mobiliários.

Perfil do Banco

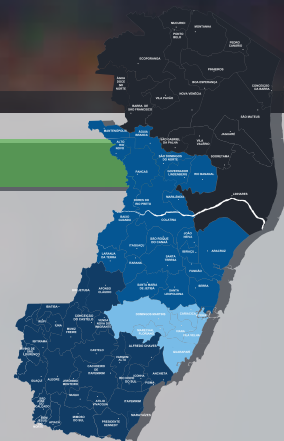
Contas: + 1,3 Milhão

+ 736Mil C. Corrente (+2,1%) + 586Mil C. Poupança (+2,8%)

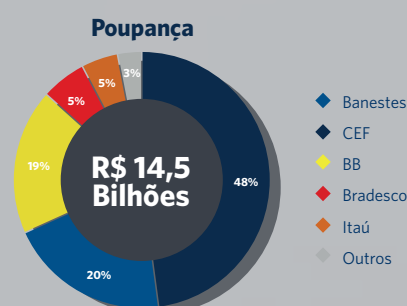
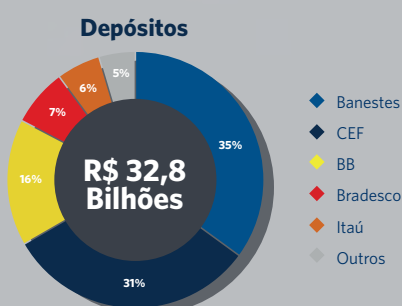
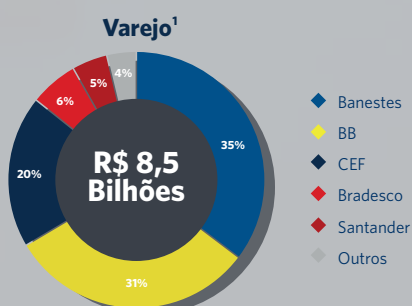
Clientes: + 1,1 Milhão

Pontos de Atendimento: 868 pontos

- ◆ Sup. Norte - 138 pontos
- ◆ Sup. Centro Sul - 162 pontos
- ◆ Sup. Noroeste - 134 pontos
- ◆ Sup. Centro - 235 pontos
- ◆ Sup. Sul - 199 pontos



Market Share



¹ - Empréstimos e Títulos Descontados
Fonte: Sisbanc - Banco Central
Data de referência: 09/2019

PRODUTOS, SERVIÇOS E INCLUSÃO BANCÁRIA

Somos comprometidos com nossos clientes e acionistas, apoiando continuamente o crescimento econômico do Espírito Santo. Para isso, disponibilizamos produtos, serviços e soluções bancárias sustentáveis, atendendo as expectativas dos clientes pessoas físicas, corporativos e administração pública direta e indireta.

Acreditamos na inclusão financeira e na democratização do crédito. Oportunizar a inclusão bancária ao maior número possível de pessoas é fator de inclusão social e de desenvolvimento de pessoas, grupos familiares, negócios, economia e da sociedade em que atuamos. Dentre nossas principais soluções destacamos:



Conta Jovem e Conta Universitária

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



Conta Mais Fácil Banestes

Modalidade de conta corrente, sem limite de saldo para movimentação e sem exigência de depósito inicial que pode ser aberta no Banesfácil (Correspondente Banestes) mais próximo e de melhor comodidade ao cliente. Permite receber depósitos, transferências e outros créditos, além de realizar empréstimos, financiamentos, investimentos, cartão de débito e crédito.



Aplicativo Banestes

Seja no Smartphone ou no Tablet, o Aplicativo Banestes é o aplicativo perfeito para realizar transações bancárias na palma da mão. Segurança e rapidez para realizar consultas, pagar contas, realizar empréstimos e conferir a fatura de cartões, dentre outras facilidades.



Aplicativo Banestes Cartões

Fazer a gestão dos cartões Banestes nunca foi tão fácil! O cliente pode pagar suas contas na modalidade crédito, criar cartões virtuais Banescard para compras na Internet, acompanhar seus gastos em tempo real, comparar as faturas de cada mês e outros serviços disponíveis.



PORTIFÓLIO DE SOLUÇÕES BANESTES



Serviços à Pessoa Física

Crédito pessoal;

Cheque especial/Crédito Rotativo;

Crédito com consignação em folha de pagamento;

Cartão de crédito e débito Banescard (bandeira própria) e Visa;

Financiamento de Veículos;

Financiamento Imobiliário;

Seguros (vida, residencial, automóveis e acidentes pessoais);

Poupança e Investimentos (Fundos de ações, LCIs, CRIs e outros);

DUA Eletrônico;

DETRAN/ES - Consulta e pagamento de débito de veículos;

Recarga do CartãoGV no Ap.



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 e conta garantida;

Linhas de crédito para exportação e importação (câmbio);

Microcrédito;

Prestação de serviço de administração de recursos de terceiros;

Poupança e Investimentos (Fundos de ações, LCIs, CRIs e outros);

Cobrança Bancária;

Desconto de títulos e antecipação de recebíveis;

Cartão de débito e alimentação/refeição;

Folha de pagamento;

Seguros (vida, automóveis e acidentes pessoais) e outros.



Administração Pública

Convênios de impostos - débito automático;

Arrecadação - online e via cobrança;

Folha de pagamentos para servidores;

Cobrança de dívida ativa;

Pagamento de fornecedores e de tributos;

Ordem bancária municipal;

CDB e poupança;

Cartão de débito;

Seguros;

Poupança e Investimentos (Fundos de ações, LCIs, CRIs e outros).



4

INOVAÇÃO DIGITAL E TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA

A TRANSFORMAÇÃO DA NOSSA CULTURA, BASEADA EM 4 PILARES:

Experiência
do Cliente



Trabalho
em Equipe



Inovação



Alta
Performance



Inovação Digital: o futuro já chegou

Tecnologias disruptivas e imediatas. Profundas mudanças comportamentais na sociedade – pessoas e hábitos de consumo. Novos contextos regulatórios, e a crescente competição entre as instituições financeiras tradicionais e novos entrantes – fintechs, big techs e insurtechs – tornam os cenários e ambientes de negócios mais desafiadores do que em qualquer outro momento da história humana recente.

Atentos a estes profundos movimentos, o Banestes reconhece o papel preponderante que a tecnologia e a inovação desempenham em nossos negócios. Não à toa, elas permeiam a estratégia da Organização, e são os principais direcionadores que nos levam a **um futuro que já chegou**. Investindo em Tecnologia e Inovação, o Banco segue entregando a melhor proposta de valor e de experiência aos clientes.

Assim como os diversos segmentos da sociedade estão trilhando a sua jornada de transformação digital, o Banestes, em linha com as práticas de mercado, em 2019 criou a GELAB – Gerência de Laboratório BANESTES, cujo propósito é a inovação que conecta pessoas e ideias. Nosso Escritório de Projetos, juntamente com as principais áreas executoras de projetos, iniciou a revisão do Processo de Gestão de Demandas Corporativas, visando simplificar e integrar nossos processos, com o uso de metodologias ágeis e ferramentas bem conceituadas no mercado – como o Jira Software. Inovação, times multidisciplinares, design thinking, dinamismo e grande capacidade de resposta foram incorporados de forma permanente ao modo Banestes de prover soluções.

BANESLAB: CONECTANDO PESSOAS E ÁREAS PARA INSPIRAR INOVAÇÃO E TRANSPIRAR RESULTADOS

Criado em abril de 2019 com o propósito de auxiliar as demais áreas a promover a agenda de transformação do Banco, neste primeiro ano o Baneslab teve como missão estimular a cultura de inovação em toda a estrutura do Banestes, conectando pessoas, áreas e ideias. Vivendo e respirando inovação, ao longo de 2019 e com o firme compromisso de continuidade nesta direção, foram desenvolvidas as seguintes ações:

Baneslab TALK: Encontros informais com periodicidade mensal, em que os colaboradores compartilham conhecimento de forma livre e dinâmica sobre temas relacionados à inovação.

Meetup: Encontros entre colaboradores do Banco e especialistas externos da área de inovação.

Oficina de Soluções: Oficina criada para apoiar as áreas na solução de problemas que acontecem no dia a dia e que têm impacto direto na qualidade do serviço prestado ao cliente. Utilizamos em nossas oficinas abordagem de Design Thinking com objetivo de encontrar soluções inovadoras centradas nas necessidades reais dos nossos clientes.

Baneslab Thinking: Tirinhas sequenciadas em quadrinhos que levam à reflexão sobre temas relacionados à inovação no dia a dia.

Programa Cultura de Inovação: Iniciativa que pretende apoiar o processo de transformação do Banco por meio do desenvolvimento das pessoas em conhecimentos de metodologias ágeis, ferramentas, habilidades e atitudes para impulsionar a Inovação. O Programa acontece por intermédio do desenvolvimento das pessoas através das Trilhas de Inovação construídas com base em 4 pilares: Promover Cultura, Conectar Pessoas, Compartilhar e Transformar.

Juntos Inovando/Design Thinking: Ação de capacitação que visa fazer com que todos os colaboradores se sintam parte do processo de inovação. São realizados workshops temáticos abordando conceitos de empatia, colaboração e criatividade.

SQUADS Estratégicos: Focados na solução de problemas estratégicos, os Squads são equipes multidisciplinares formadas por profissionais multitalentos, que trabalham na solução de desafios específicos, acelerando e disponibilizando entregas por intermédio de ferramentas e metodologias ágeis.



Um Banco Digital quando você quiser.

Ao seu lado sempre que você precisar.

Um banco com foco no **CLIENTE** e na sua melhor **EXPERIÊNCIA**, que **TRABALHA EM EQUIPE**, que **INOVA** e que atua com **ALTA PERFORMANCE**.

Buscamos uma cultura disruptiva, **DIGITAL**, mantendo nossa **HUMANIDADE** e construindo soluções **CRIATIVAS** de uma forma cada vez mais simples e ágil.

O ano de 2019 foi marcado por grandes realizações e conquistas na transformação digital do Banestes e do seu perfil de atendimento. Foram realizadas 72,8 milhões de transações em Canais Digitais. Investimos cerca de R\$ 80 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação. Modernizamos os sistemas de informação, a infraestrutura de comunicação, a segurança da informação e a rede de autoatendimento. Os esforços foram direcionados na ampliação de prestação de serviços pelos canais digitais, principalmente nos canais Internet Banking, BANESTES.Corp (plataforma voltada para atendimento aos clientes Pessoa Jurídica), e nos Aplicativos Banestes; no Banestes Cartões e no Abre Contas Banestes, aderentes à nossa transformação digital.

A robusta infraestrutura de Tecnologia da Informação atende de forma segura ao Sistema Financeiro Banestes, cumprindo os melhores protocolos e metodologias de segurança, atingindo o máximo de desempenho e disponibilidade de serviços aos nossos clientes e usuários internos.

Foi definido um novo padrão de arquitetura para as soluções de TI, adotando conceitos de Arquitetura Orientada a Serviços e Containers, visando possibilitar ao Banco soluções de negócio aderentes à Transformação Digital.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



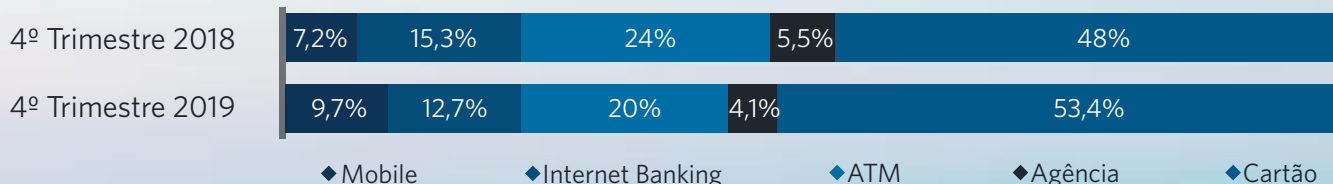
72,8 Mi
nº de transações em
Canais Digitais



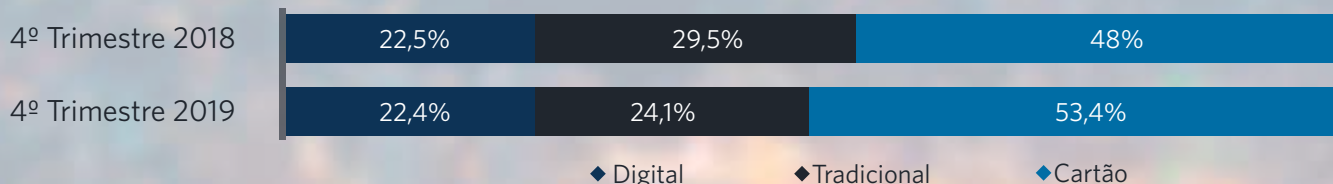
R\$ 80 milhões
investidos em
Tecnologia da Informação

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

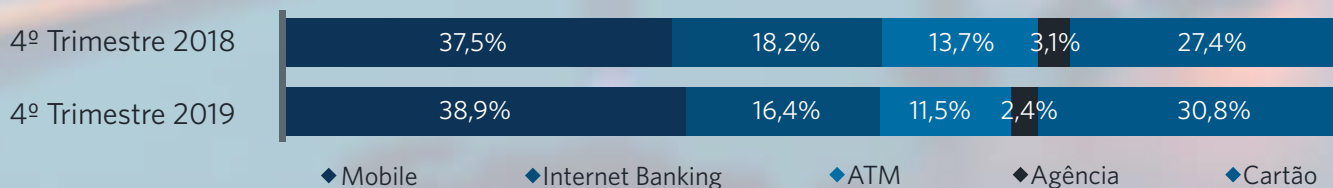
Transações Financeiras por Canais - %



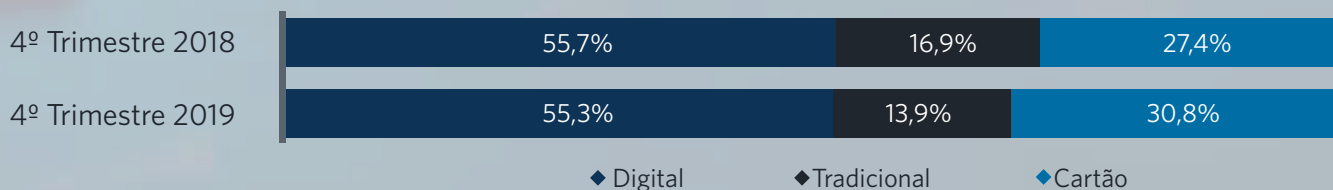
Transações Financeiras por Grupo - %



Transações Totais por Canais - %



Transações Totais por Grupos - %



INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Outras Frentes

Canal Mobile - Realizações

O canal mobile segue sendo o preferido pelos clientes. No total foram realizados **679.878 downloads** dos Apps (Banestes, Abre Conta Banestes e Cartões Banestes). O App Banestes se mantém como o principal canal de transações para os clientes, com um total de **58 milhões de transações acumuladas no ano**. Os canais digitais Internet Banking e App Banestes foram responsáveis por **17 milhões de transações** financeiras e o App Abre Conta Banestes registrou **3.297** contas abertas, enquanto as agências registraram **28.586** contas. Os números demonstram o potencial do App Abre Contas, visto que foi disponibilizado para os clientes no segundo semestre de 2019 e já corresponde a **11,5%** das contas abertas no Banco.

Além da estrutura descrita no item **3 - Presença e Participação no Mercado**, as diversas soluções financeiras estão também disponíveis nos meios físicos e canais eletrônicos. O cliente tem a opção de atendimento pelo novo contact center, que conta com empresa especializada neste tipo de serviço, promovendo melhorias de processos e qualidade no atendimento.



222 Equipamentos em Pontos Estratégicos



32 milhões de transações nos correspondentes Banesfácil em 2019

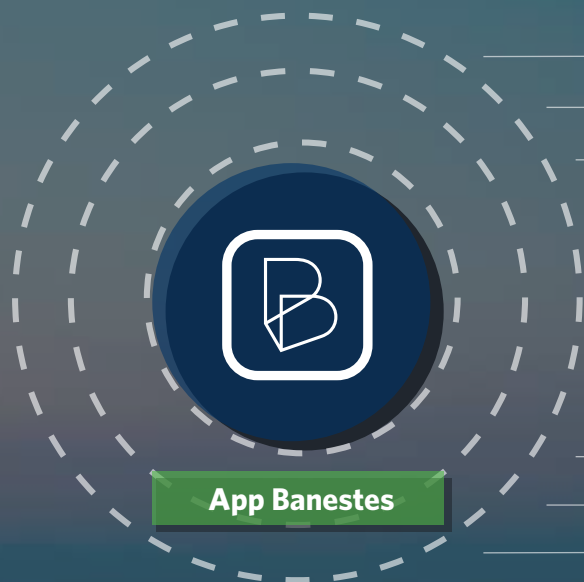


578 Caixas em Salas de Autoatendimento

Promovendo melhorias contínuas na experiência de seus clientes, investimos na evolução dos nossos canais digitais, ofertando novos serviços e facilidades de modo a proporcionar mais soluções. Empréstimo pessoal, capital de giro, informe de rendimentos e remodelagem do extrato de conta corrente por meio do App e do Internet Banking. A estas ações soma-se o aplicativo Abre Conta BANESTES - plataforma segura e intuitiva de abertura de conta corrente - e o aplicativo BANESTES Cartões, que permite acompanhar as transações em tempo real, gerar cartão virtual para compras na internet, parcelar contas no cartão de crédito e realizar compras via QR Code nas máquinas da Cielo.

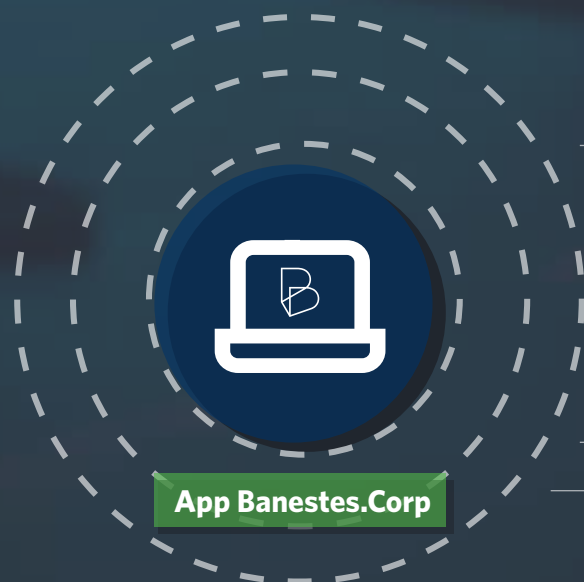
Na automação bancária, ocorreram diversas iniciativas na automatização dos processos de suporte e de atendimento à rede de agências e correspondentes, melhorando a eficiência operacional e trazendo mais agilidade no atendimento a clientes.

2019 foi um ano memorável em relação a quantidade, qualidade e alcance das entregas tecnológicas realizadas. Os maiores destaques, separados por canal (App e Internet Banking) são apresentados a seguir, e nos motivam a colaborar continuamente com a transformação digital do Banestes.



- App Abre Contas Banestes
- Notificações PUSH
- Informe de Rendimentos
- In App Messaging
- Integração com Abre Contas
- Crédito Consignado
- Antecipação de Recebíveis
- Recarga GVBus
- Programa Fidelidade Banestes
- Pagamento QR Code
- Parcelamento de Faturas

- Antecipação de Recebíveis
- Gerenciador Financeiro
- Adesão e Reinicialização de Senha
- Novo Extrato
- Pagamento de Convênio com Banescard Crédito
- Linha digitável de boleto
- Reformulação da função Empréstimos
- Webservice de cobrança



- Cadastro Automatizado 7000 Convênios
- Login por CNPJ/Conta
- Entregas UX COB e DBT
- Febraban 240 de Cobrança
- UX - Pagto. a Fornecedores / PAGFOR
- UX - Pagto. Salários / PAGESAL
- Simplificação do Código de Barras
- Monitoramento para Automação das Entregas

5 GESTÃO DE RISCOS

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 permitem 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 e risco socioambiental, identificando os possíveis impactos dessa interação sobre as nossas operações e o nosso resultado.

BASILEIA

O Índice de Basileia do Banestes Conglomerado Prudencial foi 14,0% em dezembro de 2019.

A margem em relação ao Patrimônio de Referência - PR, que representa a possibilidade de alavancagem da Instituição, atingiu o montante de R\$ 540 milhões, o que permite ao Banestes um incremento nas operações de crédito de até R\$ 7,3 bilhões.

ÍNDICES E MARGEM FINANCEIRA

PRUDENCIAL

DESCRIÇÃO	DEZ/19	SET/19	JUN/19	DEZ/18
ÍNDICE DE BASILEIA	14,0%	17,5%	16,7%	17,1%
ÍNDICE DE NÍVEL I	14,0%	17,5%	16,7%	17,1%
ÍNDICE DE CAPITAL PRINCIPAL	14,0%	17,5%	16,7%	17,1%
MARGEM FINANCEIRA (PR-(RWA* F)-RBAN)	540,2	691,1	676,6	631,2

REDUÇÃO DE INADIMPLÊNCIA

Sob a ótica do Negócio, o foco é ampliar ainda mais a já destacada posição que ocupa no cenário local, buscando crescimento da carteira de crédito comercial com ênfase no crédito ao consumo, crédito imobiliário, crédito para investimento e crédito consignado, os quais apresentam menor risco.

O NPL Creation, que representa as operações de crédito que passaram a ser devedoras acima de 90 dias, apresentou saldo de **R\$ 113 milhões** no encerramento do trimestre, redução de **27,0%** em relação ao terceiro trimestre e redução de **28,4%** sobre o quarto trimestre de 2018.

Para tanto, seguiremos adotando critérios rigorosos de segurança e de avaliação dos processos de concessão de crédito, de modo a manter o equilíbrio entre a expansão do crédito e a inadimplência.

O Índice de Inadimplência da Carteira de Crédito Ampliada (**> 90 dias**) encerrou dezembro de 2019 registrando **1,7%**, uma queda de **1,0 p.p.** em doze meses e **0,8 p.p.** contra a posição de setembro de 2019. As Despesas com Provisões de Crédito geradas nos últimos 12 meses representaram **2,2%** do total da Carteira de Crédito Ampliada. Já a inadimplência da Carteira de Crédito Comercial ao final de dezembro de 2019 ficou em **2,7%**. As operações com atraso superior a 90 dias no segmento de pessoa física atingiram **2,5%**, enquanto, no segmento corporativo fechou em **2,9%**.

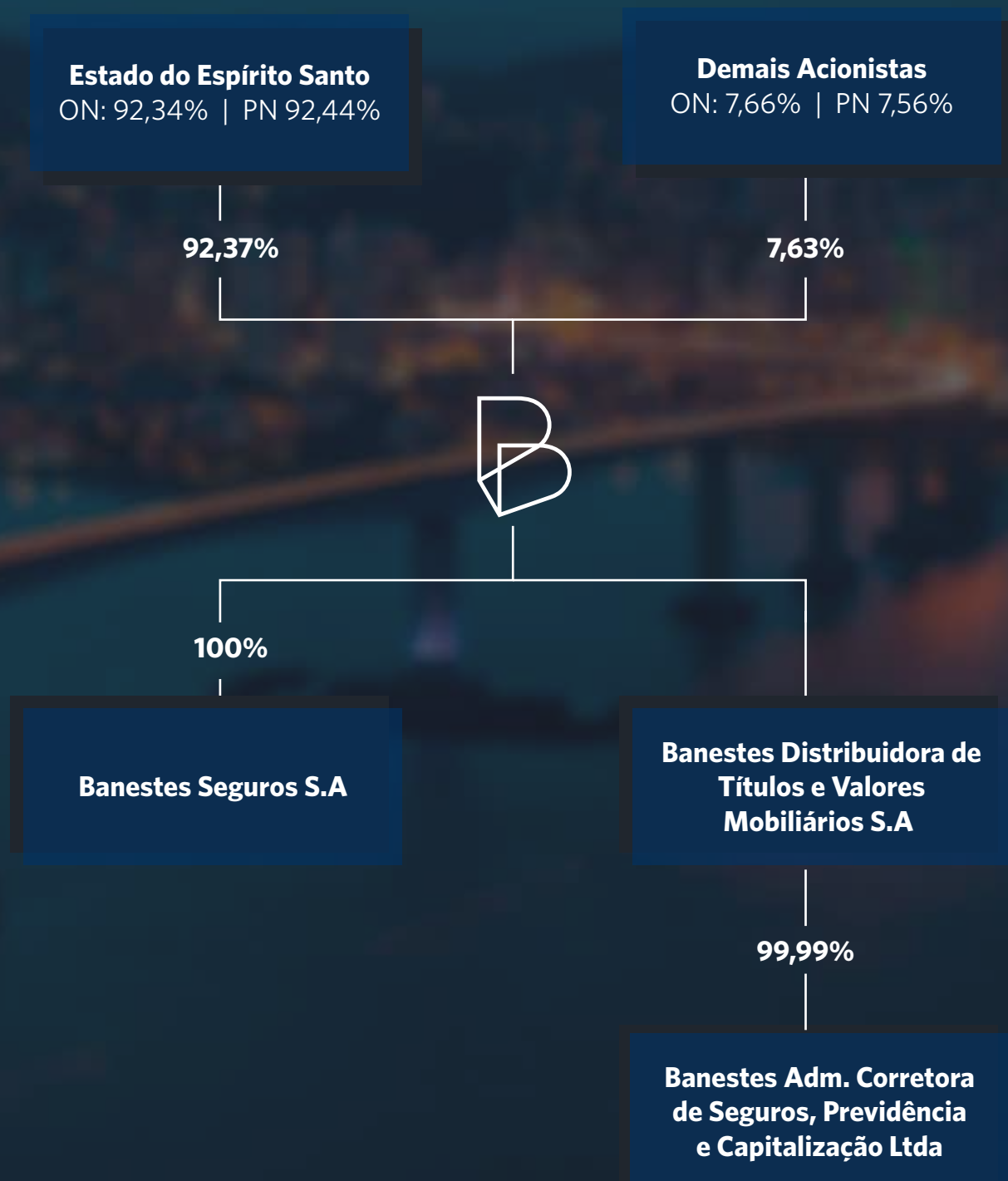
A classificação por níveis de risco das operações que compõem a carteira de crédito comercial foi de **88,9%** nos níveis de risco **AA - C** e apenas **4,2%** encontravam-se no nível de risco **H**.

6

GOVERNANÇA CORPORATIVA

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 (ações em livre negociação), sendo negociadas na Bolsa - B3. 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

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

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA POLÍTICA

Temos o compromisso contínuo de adotar as melhores práticas de governança corporativa, alinhando nossas políticas e estratégias às melhores práticas de mercado, pautadas nos princípios básicos da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Nossa estrutura de governança corporativa 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, composto de no mínimo 7 (sete) e no máximo 9 (nove) membros, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo, com prazo unificado de gestão de 2 (dois) anos, considerando-se cada ano como o período compreendido entre 2 (duas) Assembleias Gerais Ordinárias; responsável por representar os interesses dos acionistas, em nível estratégico de organização, orientação, supervisão, coordenação, controle e avaliação dos interesses da Sociedade, seus objetivos e programas, sendo responsável pelo seu desenvolvimento e estabilidade. O referido órgão estatutário possui regimento interno, aprovado em reunião do Conselho de Administração de 28 de outubro de 2018, estando disponível nos sites de Relações com Investidores do Banestes (www.banestes.com.br/ri) e da Comissão de Valores Mobiliários – CVM (www.cvm.gov.br).

DIRETORIA

A Diretoria da Sociedade é composta por 8 membros, sendo 1 (um) Diretor-Presidente, 1 (um) Diretor de Relações com Investidores e de Finanças, e os demais denominados Diretores qualificados pelas nomenclaturas de suas respectivas diretorias, conforme estabelecido no Estatuto Social e no Manual de Organização da Sociedade. Possui regimento interno, aprovado em reunião do Conselho de Administração de 28 de outubro de 2018, estando disponível nos sites de Relações com Investidores do Banestes (www.banestes.com.br/ri) e da Comissão de Valores Mobiliários – CVM (www.cvm.gov.br).

CONSELHO FISCAL

A Sociedade possui um Conselho Fiscal em caráter permanente, composto de no mínimo 3 (três) e no máximo 5 (cinco) membros efetivos e igual número de suplentes, acionistas ou não, pessoas naturais, residentes no País, eleitos pela Assembleia Geral, com prazo de mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reeleitos, permitidas 2 (duas) reconduções consecutivas. Também, conforme previsto no Estatuto Social da Sociedade e na forma do artigo 240 da Lei 6.404/76, fica assegurado aos acionistas minoritários, detentores de ações ordinárias, o direito de eleger, em votação em separado, um dos membros do Conselho Fiscal e respectivo suplente; igual direito terão os acionistas detentores de ações preferenciais. Os requisitos, competência, deveres e responsabilidades dos membros do Conselho Fiscal estão fixados no regimento interno, aprovado por seus membros em 25/04/2014, que tem a finalidade de normatizar o funcionamento do Conselho Fiscal do Banestes, estabelecendo, dentre outras diretrizes, seus requisitos e competências, observados a Lei das Sociedades por Ações, Lei n.º 13.303/2016, os normativos do Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários – CVM e o Estatuto Social, bem como as boas práticas de governança corporativa. O regimento interno encontra-se disponível nos sites de Relações com Investidores do Banestes (www.banestes.com.br/ri) e da Comissão de Valores Mobiliários – CVM (www.cvm.gov.br).

COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria é um órgão de assessoramento do Conselho de Administração do Banestes, composto por 3 (três) membros, e foi instituído na Assembleia Geral Extraordinária de 12/03/2010, tendo 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 aprovado pelo Conselho de Administração da Sociedade, em reunião de 29/06/2010, pelo Estatuto Social do Banestes S.A. e pela legislação aplicável. O regimento interno encontra-se disponibilizado nos sites de Relações com Investidores do Banestes (www.banestes.com.br/ri) e da Comissão de Valores Mobiliários – CVM (www.cvm.gov.br).

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO E ELEGIBILIDADE

O Comitê de Remuneração e de Elegibilidade, composto por 3 (três) membros, 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 controlada. Possui caráter permanente e é regido por Regimento Interno, aprovado pelo Conselho de Administração em reunião de 26/11/2012, pelo Estatuto Social da Sociedade e pelas normas aplicáveis. O regimento interno encontra-se disponível nos sites de Relações com Investidores do Banestes (www.banestes.com.br/ri) e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM (www.cvm.gov.br).

COMITÊ DE GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS E DE CAPITAL

O Comitê é composto por 4 (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 ocorrerão por maioria simples dos votos de, no mínimo, 3 (três) membros, sendo obrigatório 1 (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 atuará apenas como coordenador do Comitê, não tendo direito a voto, devendo manter registros de todas as deliberações e decisões. Com exceção do coordenador, os membros efetivos do Comitê não poderão ser substituídos.

O Comitê se reunirá, ordinariamente, no mínimo 04 (quatro) vezes ao ano ou, extraordinariamente, quando houverem assuntos a serem deliberados, sendo todas as deliberações submetidas ao Conselho de Administração. O titular da Diretoria de Riscos e Controle não participará das deliberações acerca de sua atuação e desempenho como CRO da Instituição.

O Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital tem como atribuições: avaliar 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; supervisionar a observância dos termos da RAS e garantir que o seu conteúdo seja observado pela Instituição; propor, com periodicidade mínima anual, recomendações ao Conselho de Administração sobre:

- (a) as políticas, as estratégias e os limites de gerenciamento de riscos e de capital destinados a manter a exposição aos riscos em conformidade com os níveis fixados na RAS;
- (b) o Programa de Testes de Estresse, que é um conjunto coordenado de processos e rotinas, dotado de metodologias, documentação e governança próprias, com o objetivo principal de identificar potenciais vulnerabilidades da Instituição;
- (c) as políticas para a gestão de continuidade de negócios;
- (d) o plano de contingência de liquidez;
- (e) o plano de capital; e
- (f) o plano de contingência de capital; supervisionar a atuação e o desempenho do CRO; compartilhar com o Comitê de Auditoria os assuntos que possam subsidiar as análises e elaboração do Relatório do Comitê de Auditoria; avaliar o grau de aderência dos processos da estrutura de gerenciamento de riscos às políticas estabelecidas; compreender, de forma abrangente e integrada, os riscos que podem impactar o capital e a liquidez da Instituição e assegurar o entendimento, o contínuo monitoramento dos riscos e a disseminação de cultura de riscos pelos diversos níveis da 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 do Banestes.

COMITÊ FINANCEIRO

O Comitê Financeiro – internamente denominado COMEC (Comitê de Mercado) – é o órgão deliberativo e de assessoramento nas decisões sobre os investimentos do Banestes e da Banestes Seguros, sendo responsável pela proposição e revisões na Política de Investimentos Financeiros. O Comitê Financeiro se reunirá quando demandado pelas áreas responsáveis pela gestão e 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

Este Comitê tem por objetivo definir e aprovar os métodos primários e alternativos de precificação de ativos, bem como os procedimentos a serem adotados nos processos de Marcação a Mercado.

AUDITORIA INTERNA

O órgão de auditoria interna, atualmente denominado Gerência de Auditoria Interna (GEAUD), 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 Alta Administração do Sistema Financeiro Banestes.

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

O Banestes tem instituído o Guia de Conduta Ética, disponível em seu sitio na Internet (https://banestes.com.br/institucional/pdf/guia_de_conduta_etica.pdf). Suas diretrizes se aplicam objetivamente a todos os Empregados, Administradores, membros dos Conselhos e Comitês, Estagiários, Menores Aprendizes e Prestadores de Serviços do Banestes, estando formalmente vinculados ao documento por meio da assinatura do termo de adesão ao Guia.

Além da adesão ao Guia de Conduta Ética, a empresa continuamente estimula o tema através da disseminação de e-mails e publicações internas, distribuídos ao seu quadro funcional.

Em 2019 o Guia de Conduta Ética foi revisto e harmonizado com o Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos.

PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

Em aderência à Lei 12.846/2013 e demais legislações relacionadas, a Alta Administração do Banestes aprovou a Política de Prevenção e Combate à corrupção que orienta as condutas anticorrupção em todas as esferas de atuação do Sistema Financeiro Banestes. 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 o Banestes e suas empresas.

Ações de conscientização acerca da temática são realizadas regularmente no Banestes. Em 2019, em comemoração ao Dia Internacional de combate à corrupção, foi realizada “Semana de Prevenção e Combate à Corrupção do SFB” e que contou com diversas ações com o propósito de ampliar as discussões e disseminar a cultura anticorrupção no SFB.

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, serviço 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 suas 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 serviços oferecidos, o que se constitui em um valioso instrumento para a solução de problemas e conflitos organizacionais, contribuindo de forma efetiva para o processo de melhoria permanente da Instituição.

A área atua de forma independente, 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 Sistema Financeiro Banestes o firme compromisso de solucionar e responder as demandas dos clientes e usuários dentro do prazo regulamentar; bem como o propósito de aproveitar as reclamações recebidas como oportunidades de melhoria.

As demandas são recepcionadas através dos canais internos de atendimento (telefone, formulário específico no site 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), Ouvidoria Geral do Estado e Defensoria Pública do Estado (Núcleo de Reclame Aqui e Consumidor.gov.br).



7

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

PRINCIPAIS INDICADORES

Lucro Líquido	▲ 18,1%
Patrimônio Líquido	▲ 7,8%
Carteira de Crédito Ampliada	▲ 15,8%
Faturamento de Cartões	▲ 13,7%
Receitas de Serviços	▲ 9,2%

A+ (BRA)

Inadimplência > 90 dias

1,7% ▼ -1,0 p.p

ROE
13,8% ▲ 1,3 p.p

ROA
0,8% ▲ 0,1 p.p

IEO

52,3%

Basileia

14%

RESULTADOS

2019 consolidou a trajetória de resultados históricos do Banestes. Alcançamos um novo recorde em comparação aos exercícios anteriores, com um Lucro Líquido de **R\$ 214 milhões**, resultado **18,1% maior que o de 2018**.

Desse lucro líquido, distribuimos R\$ 108 milhões aos nossos acionistas a título de Juros Sobre o Capital Próprio (JCP) e Dividendos, representando um payout de 50,6%.

Lucro Recorde

R\$214

MILHÕES

Margem Financeira
R\$741 milhões

**Receita de Prestação
de Serviços**
R\$366 milhões

Resultado Operacional
R\$302 milhões

O resultado operacional em 2019 atingiu **R\$ 302 milhões**, impactado por provisão fiscal, enquanto o resultado operacional recorrente somou R\$ 344 milhões, crescente 2,9% contra o mesmo período de 2018.

ANÁLISES: ECONÔMICO E FINANCEIRA 2019

O final do ano de 2019 apresentou pequena melhora na economia e na atividade econômica, embora ainda tenha ficado abaixo do esperado. O BANESTES diante de muito trabalho e alinhado ao compromisso assumido com seus acionistas, superou o resultado de 2018, atingindo assim, um lucro líquido recorde para o cenário em questão. Esse resultado reflete o esforço e a estratégia assertiva desempenhado por todos os colaboradores, que "JUNTOS" estão superando as expectativas e possibilitando uma excelente remuneração aos acionistas.

Lucro líquido de R\$ 214 milhões, 18,1% superior ao apurado em 2018, correspondendo a R\$ 0,68 por ação. A Rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (ROE) anualizada de foi de 13,8% e retorno sobre os ativos totais médios (ROA) anualizado de 0,8. O Faturamento somou R\$ 2,7 bilhões, com destaque para a elevação das receitas com crédito (+4,7%) e das rendas com serviços (+9,2%). O resultado operacional não recorrente atingiu R\$ 302 milhões, impactado por provisão fiscal, enquanto, o resultado operacional recorrente somou R\$ 344 milhões, crescente 2,9%;

Foi destinado aos acionistas o valor de R\$ 108 milhões a título de juros sobre capital próprio e dividendos, representando a distribuição de 50,6% do lucro líquido do ano. O Patrimônio Líquido atingiu R\$ 1,6 bilhão em 2019, 7,8% superior ao registrado em 2018. A relação patrimônio líquido e ativo total foi de 6,8%.

O saldo dos Recursos de Terceiros Captados e Administrados alcançou R\$ 26,5 bilhões, influenciado pelos avanços dos recursos em depósitos a prazo (+10,6%) e em poupança (+5,9%), enquanto os Recursos Aplicados (Ativo Total) registraram saldo de R\$ 23,7 bilhões, apresentando evoluções nas operações de crédito (+4,5%) e em títulos e valores mobiliários (+9,1%) especialmente em títulos privados (+45,0%);

A Carteira de Crédito Ampliada atingiu o montante de R\$ 6,8 bilhões, crescimento de 15,8% contra a posição de 2018. A Carteira de Crédito Comercial (conceito BACEN) alcançou R\$ 4,2 bilhões, elevando-se 3,2% em doze meses. A estratégia adotada pela Instituição prioriza carteiras com menor risco, utilizando adequada política de crédito;

A Inadimplência (> 90 dias) da Carteira de Crédito Ampliada encerrou o ano em 1,7%, 1,0 p.p. inferior à registrada em 2018 que foi de 2,7%. A inadimplência da Carteira de Crédito Comercial foi de 2,7%, contra 3,8% no ano anterior, melhora de 1,1 p.p. As despesas com provisões de crédito geradas nos últimos doze meses representaram 2,2% do total da Carteira de Crédito Ampliada;

O Índice de Eficiência Operacional apurado no período foi de 52,3% e a Eficiência Operacional Ajustada ao Risco ficou em 59,4%. A nota de rating em escala nacional (moeda local) para risco de crédito medida pela Fitch Ratings manteve-se em A+(bra) no período, com perspectiva positiva;

A base de relacionamento superou 1.150 mil clientes (+3,3% sobre 2018). O número de contas correntes atingiu 736.510 (+2,1% em doze meses), enquanto as contas de poupança somaram 586.192 (+2,8% em doze meses).

BASILEIA

O Índice de Basileia alcançou 14,0% composto integralmente de capital nível I, ante 17,1% em dezembro de 2018.

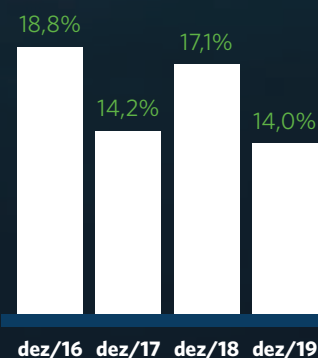
**Ativo Total:
R\$ 23,7 bilhões**

**Recursos Captados
e Administrados
R\$ 26,5 bilhões**

**Carteira de
Crédito Ampliada:
R\$ 6,8 bilhões**

**Carteira de
Crédito Comercial:
R\$ 4,2 bilhões**

**Patrimônio Líquido:
R\$ 1,6 bilhão**

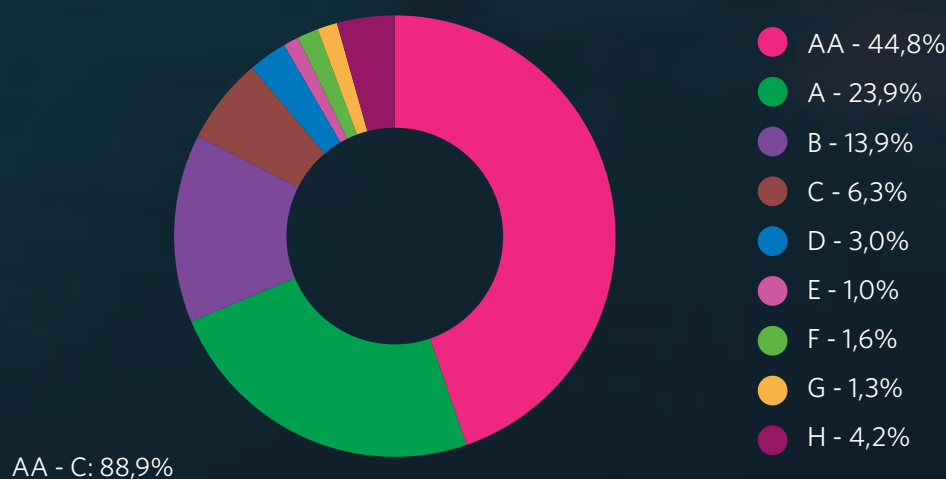
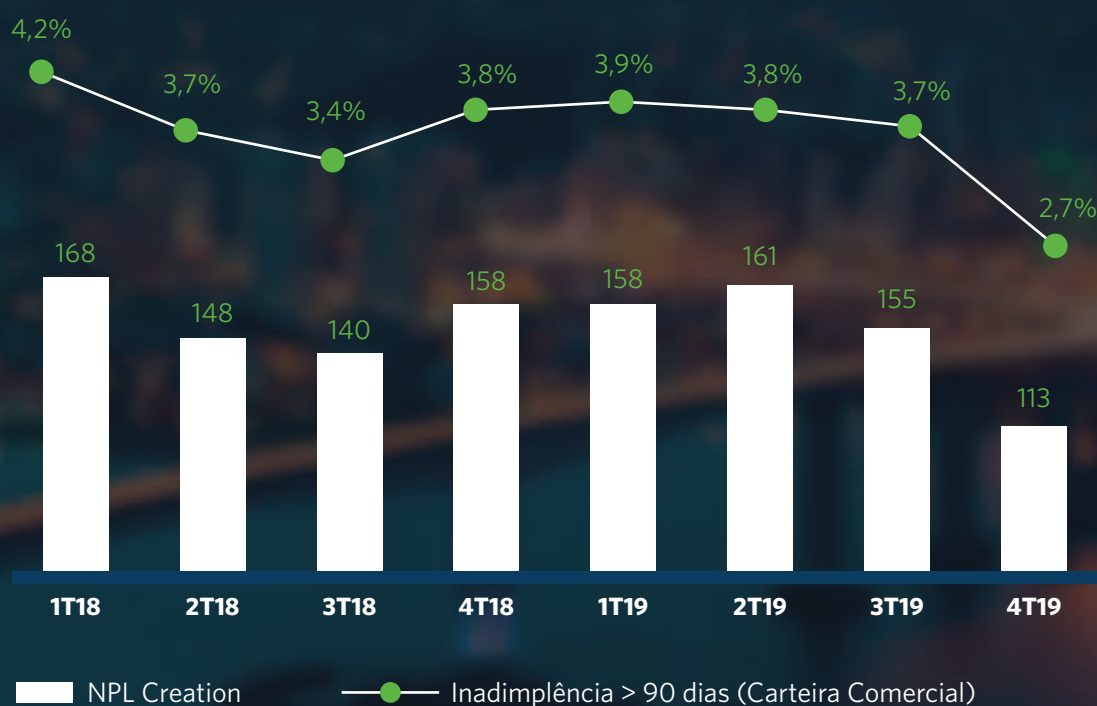


INADIMPLÊNCIA

Níveis de Risco, Inadimplência e Qualidade de Crédito

A classificação por níveis de risco (Resolução nº 2.682/99, do CMN) das operações que compõem a carteira de crédito comercial do BANESTES se posicionou da seguinte forma em dezembro de 2019: 68,7% encontravam-se classificadas nos níveis de risco AA e A, 20,2% entre os níveis de risco B e C, 6,9% entre D e G e 4,2% encontravam-se no nível de risco H. O índice de inadimplência (> 90 dias) da carteira de crédito ampliada ficou em 1,7%. Enquanto a inadimplência (> 90 dias) da carteira de crédito comercial atingiu 2,7%. As operações com atraso superior a 90 dias no segmento de pessoa física atingiram 2,5%, e no segmento corporativo fechou em 2,9%.

Importante frisar que o BANESTES atua constantemente no aperfeiçoamento da sua política de concessão de crédito, buscando o equilíbrio entre a ampliação do crédito e o controle da inadimplência, dentro dos parâmetros aceitáveis de tolerância a risco.



DESEMPENHOS HISTÓRICOS

Os dados e análises das nossas últimas demonstrações financeiras evidenciam nosso crescimento contínuo e sustentável ao longo dos últimos anos (em R\$ milhões).

Lucro Líquido e JCP

	Lucro Líquido	JCP Bruto
2016	161	58
2017	175	67
2018	181	88
2019	214	108

Despesas Operacionais

	Pessoais	Administrativas	Tributárias	Outras Operacionais
2016	358	259	74	107
2017	373	262	75	106
2018	360	268	82	135
2019	368	290	84	175

Margem Financeira

2016	640
2017	699
2018	742
2019	741

Resultado Operacional

2016	264
2017	290
2018	335
2019	302

Receita de Serviços e Tarifas

2016	287
2017	300
2018	335
2019	366

Carteira de Crédito Ampliada

2016	4,9 bi
2017	5,7 bi
2018	5,9 bi
2019	6,8 bi

Índice de Eficiência (p.p.)

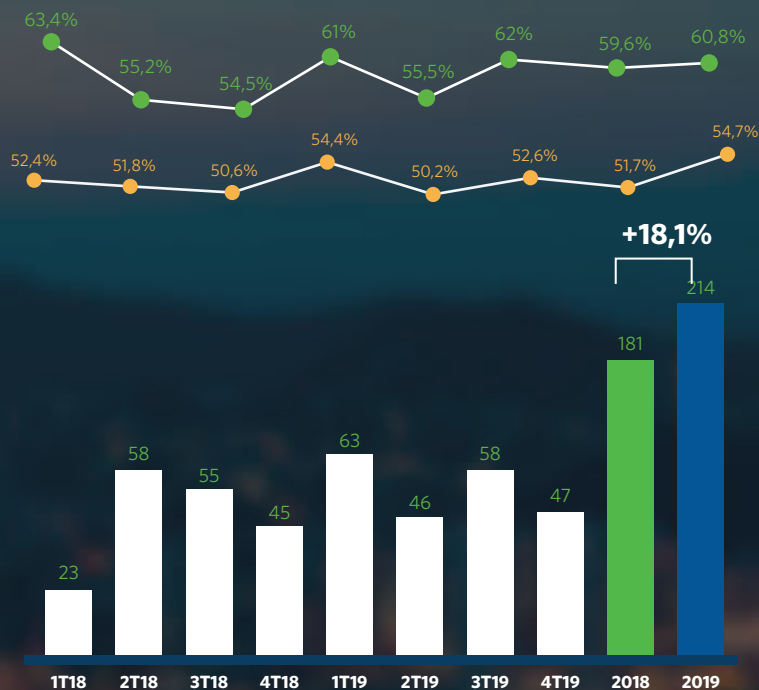
	Eficiência Operacional	Eficiência Operacional Ajustada ao Risco
2016	55,5	66,9
2017	54,7	63,6
2018	52,3	58,3
2019	52,3	59,4

DVA - Demonstração do Valor Adicionado (em R\$ milhões)

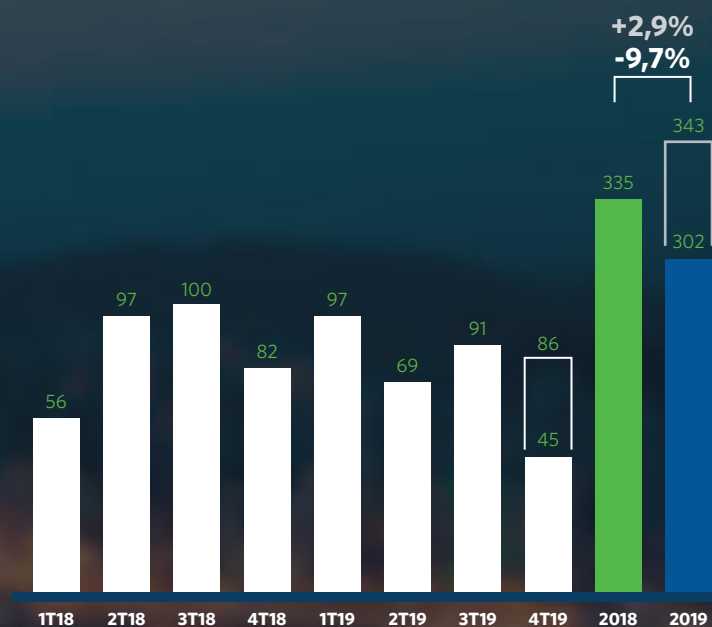
Descrição	2016	2017	2018	2019
Remuneração do Trabalho (Pessoal)	338	355	354	361
Contribuição ao Governo (impostos, taxas e contribuições)	197	223	246	178
JCP/Dividendos aos Acionistas (pagos e provisionados)	58	67	88	108
Remuneração de Capitais de Terceiros	23	23	23	25

Valor Econômico nos Últimos Períodos

LUCRO LÍQUIDO



RESULTADO OPERACIONAL



Lucro Líquido

Eficiência Operacional

Eficiência Operacional AR

CONJUNTURA ECONÔMICA E PERSPECTIVAS PARA 2020 PANDEMIA da COVID-19

O cenário global está sendo marcado pelos desdobramentos e impactos da crise sanitária instalada (COVID-19), gerando grandes desafios e incertezas ao mundo. Desde a deflagração da Pandemia da COVID-19, decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020, a maioria das economias mundiais tem sofrido de forma intensa seus efeitos, sem sequer ter uma previsão final de quais serão os impactos e quando o cenário irá se normalizar.

Diante destes desdobramentos, o BANESTES vem atuando de forma objetiva e extraordinária, tendo assim preservada sua capacidade operacional, tanto as funções administrativas (BackOffice) como as dos nossos times comerciais/rede de agências, adotando os procedimentos e orientações do Ministério da Saúde para servir com segurança nossos clientes e colaboradores.

Desde o início da Pandemia foi criado um Comitê de Crise, para avaliação e monitoramento dos cenários e seus reflexos nas operações. Formado pelos Diretores Executivos, Recursos Humanos, Gestão de Riscos Operacionais e outros colaboradores com funções específicas responsáveis pela sustentação da operação bancária diária. Acionamos o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) e com o agravamento da Pandemia, estamos intensificando as ações internas e externas, de forma consistente e tempestiva, com objetivo de minimizar os impactos e reflexos aos nossos colaboradores e às nossas operações.

AÇÕES EXTERNAS:

Ações emergenciais com o compromisso de garantir mais segurança no modelo de atendimento ao cliente e usuário (disponibilização de álcool em gel, adoção de pontos de distância mínima entre clientes no ambiente das agências, horários de atendimentos flexíveis, entre outros);
Novas alternativas de pagamento de contas e tributos; e
Linhas emergenciais de crédito, proporcionando opções de reorganização financeira com condições diferenciadas.

AÇÕES INTERNAS:

Guias voltados para cuidados com a saúde, prevenção e bem-estar dos colaboradores;
Afastamento dos colaboradores do grupo de risco, estagiários e aprendizes por tempo indeterminado;
Orientações sobre higienização e cuidados pessoais, com distribuição de máscaras, disponibilização de álcool em gel nas áreas e adoção de pontos de distanciamento mínimo entre colaboradores;
Comunicação contínua e transparente aos colaboradores;
Intensificação do trabalho em home office;
Revezamento de equipes nas dependências do Banco, adotando conduta de distanciamento e precaução;
Antecipação da campanha interna de vacinação contra gripe H1N1;
Higienização profissional das dependências do Banco;
Lives, videoconferências e teleconferências entre a Diretoria e os colaboradores;
Protocolo de acompanhamento para os colaboradores que apresentem os sintomas da COVID-19 e outras ações.

1) Aumento da Concessão de Crédito



Volume Financeiro
R\$ 979 Milhões

PF: R\$ 446 Milhões
PJ : R\$ 533 Milhões

2) Linhas de Crédito Emergencial



Volume Financeiro
R\$ 168 Milhões

Quantidade de Operações: 4.004

3) Prorrogações de Crédito



Volume Financeiro
R\$ 273 Milhões

PF: R\$ 20 Milhões
PJ: R\$ 253 Milhões

Outras Ações Realizadas: Isenção de juros em serviços de pagamentos de contas e tributos via cartão de crédito.

Desafios para superar os impactos da COVID-19:



Cuidar dos Colaboradores, Clientes e Usuários



Manter serviços e facilitar a originação de crédito à sociedade capixaba



Manter o Banco líquido e capitalizado

GUIDANCE 2019

PROGRAMA	PROJEÇÃO 2019	REAL 2019
Carteira de Crédito Ampliada	7% a 10%	15,8%
Depósito Total	6% a 9%	8,8%
Despesa Provisão de Crédito/ Carteira de Crédito Ampliada	2,1% a 2,4%	2,2%
Eficiência Operacional	52% a 55%	52,3%
Despesas Operacionais	3% a 6%	4,7%
Rendas de Serviços e Tarifas	9% a 12%	9,2%

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 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 serviço 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.

8

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

CAPITAL HUMANO: RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES



RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O recrutamento para ingresso no Sistema Financeiro Banestes ocorre através de concurso público. Continuamos na vigência do Concurso público 2018 realizado em parceria com a FGV para formação de cadastro de reserva e não houve convocação de candidatos para novas admissões no ano de 2019.

Com o objetivo de garantir uma base de colaboradores plenamente aptos para atuar em posições cujo conhecimento específico é necessário e, ainda, como ferramenta de meritocracia e ascensão profissional, realizamos em 2019, 05 processos de Seleção Interna para áreas distintas do SFB, conforme quadro na próxima página.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Nosso Capital Humano reflete com transparência, respeito e profissionalismo a diversidade e a inclusão humana - em suas mais variadas expressões, valorizada e praticada pelo Sistema Financeiro Banestes, nas relações com cada colaborador - individual e coletivamente.

Possuímos e cumprimos diligentemente um Guia de Conduta Ética dinâmico, e justamente por isto, em melhoria contínua. Suas diretrizes se aplicam a todos os Administradores, membros dos Conselhos e Comitês, Empregados, Estagiários e Prestadores de Serviço do Sistema Financeiro Banestes (SFB), em todas as relações e conduta humana com os públicos interno e externo. Dentre seus princípios e práticas basilares, encontramos ações objetivas de identificação, prevenção e tratativas relativas ao assédio em todas as suas extensões - moral, sexual, bullying e cyberbullying; bem como relativo a conflitos de interesses, nepotismo, favoritismo e incompatibilidade de atividades.

Os itens Diversidade de Gênero, Perfil dos Cargos de Liderança e Composição Etária, apresentados adiante, validam e apontam a direção para o ambiente de diversidade, oportunidade e inclusão que buscamos desenvolver continuamente em nosso ambiente de trabalho e relações humanas.

SELEÇÃO INTERNA - RESUMO DOS DADOS 2019

EMPRESA	EDITAL	INSCRITOS	SELECIONADOS	DESIGNADOS
Banestes	01/2019 - Ger. de Negócios Financeiros	95	9	5
	02/2019 - Ger. de Relac. de Agência	206	120	115
	03/2019 - Assist. de Controles Internos	161	10	3
Banseg	04/2019 - Assist. de Coordenadoria	33	6	4
	05/2019 - Secretária	14	2	-
TOTAL		509	147	127

QUADRO DE FUNCIONÁRIOS ATIVOS

Apresentamos nosso quantitativo de colaboradores diretos, por empresa, e consolidado no Sistema Financeiro Banestes:

EMPRESA	COLABORADORES
BANESTES - Banco do Espírito Santo	2094
BANESTES DTVM - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários	0
BANSEG- Banestes Seguros	100
BANESCOR - Banestes Administradora e Corretora de Seguros	27
TOTAL	2221

DIVERSIDADE DE GÊNERO

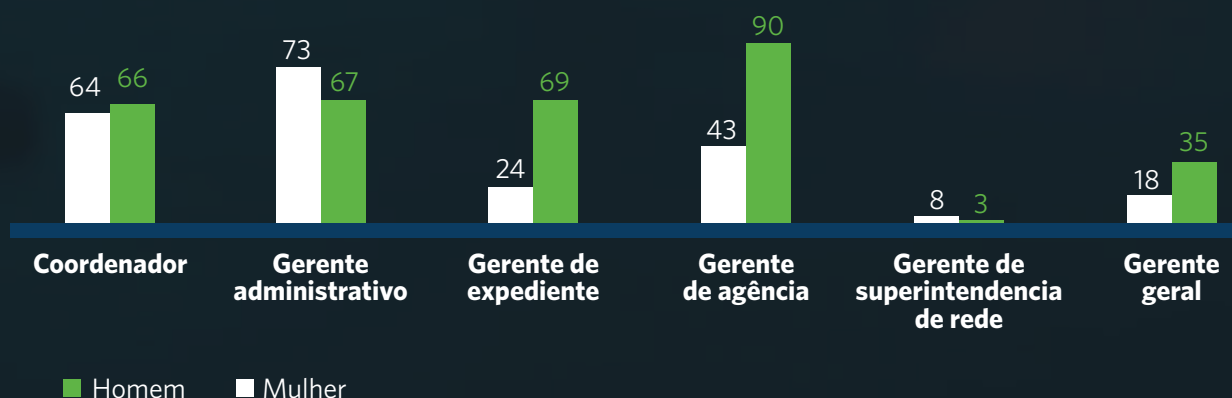


♂ **54%** - 1195 homens

♀ **46%** - 1026 mulheres

PERFIL DOS CARGOS DE LIDERANÇA

Contamos atualmente com 46% de mulheres e 54% de homens empregados em todo o Sistema Financeiro Banestes. É importante observar que nos Cargos de liderança elas são maioria: 59% da liderança, nos mais diversos cargos e áreas das empresas do SFB, é exercida por mulheres.



DIVERSIDADE DE GERAÇÕES

Percentual de funcionários por faixa etária



Desenvolvimento de Lideranças

No que tange às iniciativas para o desenvolvimento das lideranças no Sistema Financeiro Banestes, a Gerência de Recursos Humanos realizou em 2019 diversas ações direcionadas ao público de líderes da companhia. Em março aconteceu a 2ª edição do Encontro de Líderes que contou com a participação de, aproximadamente, 1000 colaboradores.

Durante o evento foram apresentadas informações estratégicas do SFB, conteúdos motivacionais e sobre experiência do cliente. Além disso, ainda em 2019 foram lançados o Programa para Administradores, destinado à Alta Administração da Companhia, Conselheiros e Diretores, com conteúdo de cultura organizacional, governança, riscos e compliance.

Colocamos em execução, também, a Escola de Liderança com trilhas de aprendizagem para a média gerência. Ao todo em 2019 foram registradas 514 participações em treinamentos sobre gestão de pessoas, perfazendo um total de 318 horas de treinamento e um alcance de 75% do total de líderes.

RH Parceiros de Negócios

A Gerência de Recursos Humanos tem se posicionado de forma estratégica, visando oferecer um atendimento consultivo às áreas de negócio e propondo soluções viáveis e rentáveis, a partir de um processo de criação conjunta com os especialistas das diversas áreas.

Esse modelo de atuação tem se consolidado por meio da construção de trilhas de aprendizagem; planos de desenvolvimento individuais padronizados, de acordo com as expectativas de atuação nas funções; editais de seleção interna alinhados com a necessidade das áreas; programas de formação; criação de novas funções para alavancar os resultados; e ações de conscientização do programa de gestão da saúde emocional.

Treinamento e Capacitação

Ao todo, no ano de 2019, foram realizadas 205 turmas de eventos de Treinamento e Capacitação diversos, com o total de 5.324 participações, em 1.980 horas de treinamentos, perfazendo o montante investido de R\$ 1,6 milhões.

Cultura de Inovação

Em 2019 foi criado o **Laboratório de Inovação do Banestes - Baneslab** - com o propósito de inspirar pessoas e gerar resultados por meio da disseminação da cultura de inovação, e da centralidade no cliente.

Nesse mesmo ano, visando direcionar o desenvolvimento dos colaboradores em temas de inovação, foi lançado o **Programa Cultura de Inovação**, com trilhas de aprendizagem para diferentes públicos. Além dos treinamentos previstos na trilha, outras capacitações sobre métodos ágeis, análise de dados, transformação digital, novos meios de pagamento e em muitos outros temas foram realizadas em 2019.

Ao todo foram registradas cerca de **706 participações** e **233 horas** de treinamentos sobre os referidos assuntos.

SEGURANÇA E BEM-ESTAR

Os programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) são importantes para as organizações por mais de um motivo: melhoram a produtividade, reduzem o absenteísmo, permitem identificar de modo impessoal casos de estresse, depressão e, o mais importante: contribuem para um ambiente de trabalho saudável, além de proporcionarem o fortalecimento da imagem das empresas para o mercado e a sociedade.

Além do papel do gestor em maximizar a produtividade, existe outra abordagem para o aumento da produtividade: o da motivação positiva ensejada pelo bem-estar no ambiente de trabalho. É nisso que se baseiam os programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

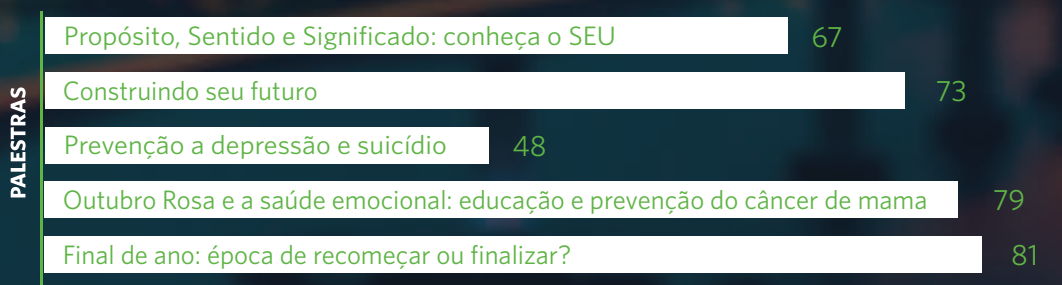
Pensado nisso, em 2019 iniciamos a estruturação de um Programa de Benefícios e Qualidade de Vida, sustentado em 5 pilares: **Ambiente Físico, Saúde e Bem-estar, Reconhecimento, Interação Social e Crescimento Pessoal.**

Dentro do pilar Saúde e Bem-estar iniciamos processo de contratação de uma empresa para realizar o Programa Corporativo de Atividade Física.

Além disso, o Serviço Social do Banestes procura a cada dia aperfeiçoar as ações desenvolvidas dentro da empresa, buscando o bem-estar dos colaboradores, cuidando da saúde emocional, promovendo palestras, gerenciando programas e fazendo o acompanhamento de afastamentos.

Foi estruturado o **Programa Gestão da Saúde Emocional (GSE)**, que surgiu em resposta a uma análise do Serviço Social em relação aos indicadores que revelaram índice elevado de afastamentos relacionados a questões de saúde emocional. Isso demonstrou a necessidade de um programa que priorizasse a qualidade de vida, com o objetivo de promover ações de prevenção e/ou recuperação da saúde emocional dos colaboradores.

O Programa GSE promoveu em 2019 várias ações, entre eventos e palestras, destacando:



NÚMERO DE PARTICIPANTES POR EVENTOS E PALESTRAS

OUTRAS AÇÕES REALIZADAS

Visita às agências para desenvolver as relações interpessoais e promover mediação de conflitos

Ações da equipe do Serviço Social, em parceria com FEBRABAN, contribuindo com a divulgação do **Programa de Diversidade** da Federação de Bancos

O desenvolvimento dessas ações e eventos contribuiu para a redução de afastamentos previdenciários, absenteísmo e na prevenção de outras manifestações de ordem emocional e doenças associadas.

Foi realizada por mais um ano a **Campanha de Vacinação 2019**, finalizada com os seguintes

resultados:

- Número de aplicações estimadas - 3.161
- Número de aplicações realizadas - 2.312
- Público atingido - 73%
- Valor Unitário da dose/frasco - R\$ 50,40
- Orçamento realizado - R\$ 116.612,28

GESTÃO DE DESEMPENHO POR COMPETÊNCIAS

Nos primeiros meses de 2019 foi encerrado o 2º ciclo da Gestão de Desempenho por Competências, com cerca de 95% de colaboradores avaliados e realização de 189 Comitês de Gente. Durante os comitês foram analisadas pelos gestores as avaliações feitas no ciclo, a aplicação de ajustes nos resultados, definidos os indicadores de posição e os pontos de melhoria a serem considerados como ações de desenvolvimento do ciclo subsequente.

No preparo do modelo da Gestão de Desempenho por Competências para o novo ciclo, iniciado em 2019, foram realizadas significativas mudanças em sua estrutura, tendo como destaque a substituição das competências comportamentais e técnicas por competências organizacionais e funcionais.

Nas competências organizacionais foram considerados os pilares do propósito institucional “Crescemos Juntos”: Experiência do Cliente, Trabalho em Equipe, Inovação e Alta Performance, de forma a incorporar a cultura organizacional ao processo. Também foram definidos níveis funcionais e expectativas de atuação de acordo com os cargos e funções existentes, distribuindo-os em dois grupos: Gestão e Suporte.

Para comunicar as alterações foi lançado o manual da Gestão de Desempenho por Competências com as diretrizes do novo modelo e cronograma para o ciclo 2019/2020. Além disso, foi ampliado o alcance de aplicação no SFB, sendo incluídas a Banestes Seguros e Banestes Corretora no novo ciclo.

Acrescenta-se às melhorias no processo a condução do projeto para a contratação do sistema de gestão de desempenho, que possui implantação prevista para abril de 2020, quando será iniciada a etapa de encerramento do ciclo 2019/2020, com a realização das avaliações, comitês de gente e relatórios finais já com o suporte da ferramenta informatizada.

POLÍTICA DE SUCESSÃO

O exercício de cargos da Média e Alta Direção exige pré-condições reguladas por normativos internos, com indicação de competências específicas para cada função. A política de sucessão foi estruturada em etapas sequenciais nas quais os sucessores são identificados, na maioria das vezes, pelo Diretor da área ou pelo ocupante do cargo a ser sucedido.

A partir disso, caso sejam identificados mais de um perfil, haverá um processo de seleção para identificar o perfil mais aderente. Em seguida, por um período de até 06 meses, ocorrerá um processo de avaliação das competências para o cargo almejado. Havendo a necessidade, durante e/ou após a finalização do processo sucessório o colaborador trainee passará por uma capacitação, que tem o objetivo de acrescentar e aperfeiçoar conhecimentos e competências.

A Política de Sucessão visa garantir a execução estratégica e a continuidade do negócio cooperativo e para atingirmos este objetivo, em 2019 foram realizados 05 processos de sucessão, conforme quadro abaixo:

SUCESSÃO GERENCIAL - RESUMO DOS DADOS 2019

UNIDADE	FUNÇÃO	INÍCIO	CONCLUSÃO
GEAFI	Gerente Geral	07/01/2019	28/02/2019
GECIC	Gerente Geral	01/03/2019	27/08/2019
GEATE	Coordenador	13/05/2019	03/12/2019
GEGER	Gerente Geral	01/06/2019	27/11/2019
GEARI	Gerente Geral	02/09/2019	30/09/2019

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 (CCT) 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, por seu turno, as regras da REV são definidas pela própria Companhia, tendo sido incluídas no orçamento anual para os benefícios da Lei 10.101/2.000, que isenta os valores pagos de encargos sociais.

ESTAGIÁRIOS E MENORES APRENDIZES

Oportunizando Juventude e Diversidade

Os programas de estágio e de menores aprendizes têm relevantes impactos social, educacional e financeiro, tendo em vista a oportunidade que representam para iniciação ao mundo do trabalho para os estudantes que deles participam.

O programa de estágios do Banestes é muito procurado pelos jovens estudantes devido a distribuição geográfica de nossas agências, presentes em todos os municípios do Espírito Santo, criando esta oportunidade em todas as regiões.

A possibilidade de colocarem em prática o ensino teórico obtido nas escolas e faculdades, com o recebimento de uma bolsa estágio das mais significativas em termos de valor do mercado de trabalho capixaba, associada ao grande número de vagas disponibilizadas, cria atratividade e torna o estágio no Banestes bastante valorizado.

Para o ingresso no Programa de Estágios do Banestes, o estudante deve estar matriculado nos últimos anos do ensino médio ou nos primeiros anos do ensino superior, sendo que no ensino superior deve estar cursando formações compatíveis com as atividades que experimentará na instituição; e ter a idade mínima de 16 anos. O período máximo de estágio é de dois anos.

A bolsa estágio para jornada de **04 horas diárias** é de **R\$ 1.116,25 (Um mil, cento e dezesseis reais e vinte e cinco centavos)** e para jornada de **06 horas diárias** é de **R\$ 1.674,37 (Um mil, seiscentos e setenta e quatro reais e trinta e sete centavos)**.

Todos estagiários recebem auxílio transporte no valor de R\$ 82,50 (oitenta e dois reais e cinquenta centavos) mensais.

Ao final de 2019 havia 676 estudantes estagiando no Sistema Financeiro Banestes, sendo **78% de nível superior** e **22% de nível médio**.

No decorrer do ano, **485 estudantes** encerraram o estágio, abrindo oportunidade para que novos estágios fossem iniciados.

O Programa de Menores Aprendizes, realizado em parceria com o **Centro Salesiano do Menor - CESAM**, seleciona menores de regiões e de famílias carentes, associando a iniciação ao trabalho com o aprendizado de técnicas laborais em jornada intercaladas nas empresas do Sistema Financeiro Banestes e na escola de formação profissionalizante.

Tal iniciativa tem o poder de abrir oportunidades valiosas e de grande diferencial para os adolescentes que dele participam, resgatando a grande maioria de condições de risco social. Este impacto positivo ocorre nas vidas dos jovens e de seus familiares.

O ingresso no programa de menores aprendizes inicia pela seleção e acompanhamento social e pedagógico realizado pelo CESAM, exige a idade mínima de 14 anos e frequência escolar regular.

São contemplados 106 adolescentes nesse programa, com o recebimento de meio salário mínimo, recolhimento de FGTS e auxílio alimentação de R\$ 77,00 (setenta e sete reais) mensais e auxílio transporte. No decorrer de 2019, 22 adolescentes encerraram o contrato.

Ao final do ano, 53% dos participantes eram meninas, e 47% meninos.

PROGRAMA	Nº PARTICIPANTES	VALOR TOTAL/ANO (R\$)
Estágios	676	10.616.487,94
Menor Aprendiz	106	1.404.228,97

PDVs - Planos de Demissão Voluntária

Em 2019, o Banestes S.A. concluiu a execução de um **Plano de Demissão Voluntária - PDV** lançado em dezembro de 2018, com desligamentos que ocorreram entre janeiro e março de 2019.

Após isso, colocou em prática apenas um plano de demissão incentivada, o qual foi direcionado para um grupo específico de empregados, da área de Tecnologia da Informação, tendo em vista que as atividades que eram desempenhadas por eles estavam sendo entregues a empresas especializadas em sua execução.

Este plano foi denominado **Plano Especial de Demissão Incentivada - PEDI**, lançado em julho de 2019 e destinado a 45 empregados especificamente daquelas áreas em que a especialização estava sendo contratada.

Dentre os empregados alcançados, 36 optaram por aderir ao plano e seus desligamentos estão ocorrendo na medida em que as atividades estão sendo repassadas para as empresas especializadas contratadas, com o processo a ser finalizado em 2020, e com 26 desligamentos por acontecer.

Por sua vez, a Banestes Seguros S.A. lançou plano similar ao do banco em dezembro de 2018 e realizou desligamentos em janeiro e março de 2019.

Dessa forma, ao longo do ano o número de desligamentos incentivados e os valores dos recursos aplicados nestes programas foram os seguintes:

MÊS	Banestes S.A.		Banestes Seguros S.A.	
	QNT	VALOR (R\$)	QNT	VALOR (R\$)
Janeiro	43	3.168.133,90	2	182.242,40
Fevereiro	4	315.780,12	1	132.019,10
Março	1	93.109,23	0	-
Setembro	2	308.413,33	0	-
Outubro	1	171.097,72	0	-
Novembro	5	891.423,20	0	-
Dezembro	2	312.643,79	0	-
Total	58	5.260.601,29	3	314.261,50

Política de Benefícios praticados

Entendendo a necessidade e o desafio de reter e permanecer atrativo ao seu capital humano, o Banestes oferece aos seus colaboradores um pacote de benefícios econômicos e sociais, que inclui:

- 1) Plano de participação nos lucros e resultados (PLR);
- 2) Plano de remuneração estratégica variável (REV);
- 3) Planos de previdência privada;
- 4) Planos de assistência médica;
- 5) Planos de assistência odontológica;
- 6) Gratificações de funções;
- 7) Auxílio-refeição;
- 8) Cesta alimentação
- 9) Décima terceira cesta alimentação;
- 10) Auxílio moradia para o corpo gerencial das agências;
- 11) Auxílio-creche/babá;
- 12) Auxílio-creche/babá por tempo indeterminado para filhos deficientes;
- 13) Vale-transporte;
- 14) Quilômetro rodado para uso de veículo próprio em serviço;
- 15) Empréstimo por ocasião de férias;
- 16) Quatro abonos assiduidade por ano;
- 17) Telefones celulares para o corpo gerencial;
- 18) Veículos para Diretores;
- 19) Isenção de taxas bancárias;
- 20) Auxílio funeral;
- 21) Auxílio alimentação por 24 meses em caso de afastamento previdenciário por auxílio doença;
- 22) Ampliação da licença maternidade;
- 23) Abono falta de estudante;
- 24) Ausência por até um mês para acompanhamento de filho menor hospitalizado;
- 25) Complemento salarial em caso de auxílio doença ou acidentário por até 24 meses;
- 26) Ampliação da licença paternidade;
- 27) Aviso prévio indenizável adicional de 45 dias para rescisões por iniciativa do banco para empregados com vínculo de 5 a 10 anos de trabalho;
- 28) Aviso prévio indenizável adicional de 60 dias para rescisões por iniciativa do banco para empregados com vínculo de 10 a 20 anos de trabalho;
- 29) Aviso prévio indenizável adicional de 90 dias para rescisões por iniciativa do banco para empregados com vínculo acima de 20 anos de trabalho.

POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO AO CAPITAL HUMANO

Total investido em Remuneração ao Trabalho

No quadro abaixo apresentamos os valores investidos em massa salarial e benefícios sociais em 2019, estratificados por empresa participante do Sistema Financeiro Banestes.

R\$

RUBRICA	BANESTES	BANSEG	BANESCOR	DTVM	TOTAL SFB
Salários	155.916.377,99	6.585.400,66	2.084.826,79	291.204,92	164.877.810,36
Férias (Ab. Constitucional/Ab. Pecuniário)	7.194.769,30	255.525,61	90.397,33	7.049,05	7.547.741,29
13º Salário	14.916.869,95	616.765,17	181.773,03	24.954,47	15.740.362,62
Remuneração Variável (REV/PLR)	39.285.856,88	1.546.832,91	445.284,70	50.196,42	41.328.170,91
Creche/Babá	1.994.550,30	62.688,33	35.167,83	-	2.092.406,46
Alimentação/Refeição	37.608.378,69	1.739.878,44	499.619,20	18.151,24	39.866.027,57
Banescaixa	3.891.659,92	174.059,30	50.807,77	1.465,28	4.117.992,27
Fundação	10.991.767,34	455.326,59	190.684,46	30.509,30	11.668.287,69
Total	271.800.230,37	11.436.477,01	3.578.561,11	423.530,68	287.238.799,17

Encargos Sociais: INSS e FGTS (R\$)

RUBRICA	BANESTES	BANSEG	BANESCOR	DTVM	TOTAL SFB
FGTS	15.502.757,20	576.486,54	186.069,22	25.856,64	16.291.169,60
INSS	52.115.935,14	2.028.086,05	557.163,10	72.721,60	54.773.906,19
Total	67.618.692,34	2.604.572,59	743.232,32	98.578,54	71.065.075,79

BANESCAIXA E FUNDAÇÃO BANESTES

Cuidando do nosso Capital Humano

Valorizar as pessoas que constroem a história de sucesso do Sistema Financeiro Banestes é uma diretriz contínua em nosso DNA. Apoiando as boas práticas de retenção, cuidado e valorização do nosso capital humano, a BANESCAIXA e a Fundação BANESTES vêm complementar, com suas diferentes contribuições, estruturas e expertises, as diversas proteções necessárias nos âmbitos social, econômico, financeiro e de bem-estar dos nossos colaboradores e de seus familiares.

BANESCAIXA

Prestando assistência a mais de 9.700 vidas, o Plano BANESCAIXA é parte fundamental do ambiente de proteção social oferecido aos nossos colaboradores, através dos planos de assistência à saúde e convênios por meio de uma ampla rede credenciada de pessoas físicas e jurídicas, com uma grande diversidade de especialidades e serviços médicos. O Plano BANESCAIXA é reconhecido como um dos melhores no estado do Espírito Santo. Sua cobertura de atendimento abrange também outros estados da região sudeste, centro e nordeste do país, por meio de convênios de reciprocidade.



131.347 procedimentos médicos realizados em 2019

(para empregados e dependentes - Planos Banescaixa e Banescaixa Familiar)



Mais de 9.700 Vidas assistidas

Titulares: 1.876
Dependentes: 1.601
Aposentados: 1657
Dependentes: 1075
Ex-funcionários SFB: 652
Dependentes: 523
Agregados Plano Banescaixa Familiar: 2.384



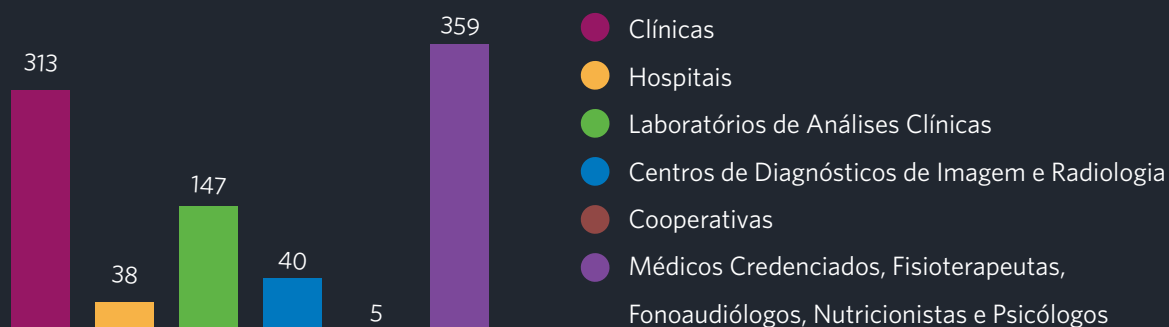
R\$ 8.049.915,73 investidos em Saúde

(Patronal: R\$ 4.055.409,73; Aporte: R\$ 3.994.506,00);



902 pontos de atendimentos do Banescaixa

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO BANESCAIXA



FUNDAÇÃO BANESES

Pioneira no segmento de previdência privada do Estado do Espírito Santo, fundada em 11 de julho de 1972, a Fundação Banestes de Seguridade Social (BANESES) é uma entidade fechada de previdência privada dedicada aos funcionários das empresas do Sistema Financeiro Banestes.

Tem como missão maior garantir aos seus participantes e dependentes, a segurança financeira e socioeconômica através da aposentadoria com qualidade de vida. A Fundação BANESES é orgulhosamente uma das mais antigas empresas provedoras de seguridade social do país, e acredita firmemente que o futuro e a segurança dos seus participantes podem ser planejados no presente, através da educação financeira e previdenciária.

Surgida a partir da Caixa Beneficente dos Funcionários do Banco do Estado do Espírito Santo (Banestes), inicialmente a Fundação tinha por objetivo oferecer empréstimos e auxílios aos funcionários do Banco. Naquela época, a complementação de aposentadoria para esses funcionários ficava sob a responsabilidade do próprio Banestes.

A partir da iniciativa da diretoria da Caixa Beneficente e do Banestes, surgiu o embrião para a implantação de um fundo de pensão que garantisse, com maior segurança e estrutura, benefícios aos seus participantes e dependentes. Aprovado por unanimidade em assembleia geral dos funcionários, a Caixa Beneficente foi transformada no que hoje é a Fundação Banestes de Seguridade Social - BANESES.

Atualmente, a Fundação BANESES compõe o grupo dos grandes fundos nacionais que optaram pelo Plano de Contribuição Variável. Atendendo às diversas normas aplicáveis aos fundos de pensão, a Fundação conta atualmente com 2018 aposentados assistidos.

Destes, **54% são do sexo masculino e 46% do sexo feminino**. Tanto a Fundação BANESES quanto os seus atuais aposentados assistidos, além dos demais contribuintes dos Planos em idade ativa de trabalho, entendem e percebem o valor do planejamento pessoal do futuro, feito com transparência, solidez e bons resultados.



2018
aposentados



54%



46%

PLANO II
R\$8.276.243

PLANO III
R\$2.724.004

R\$ 11.000.247
Total investido pelo
patrocinador em 2019
(co-participação)



RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O Banestes é um dos mais importantes agentes de políticas públicas do Estado do Espírito Santo, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento socioeconômico regional.

Nosso relacionamento com a comunidade é reforçado graças à nossa ampla presença em todos os 78 municípios capixabas, fato 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 e soluções, oferecendo acessibilidade física, canais digitais e meios alternativos de atendimento.

Entendemos que o conceito amplo de Comunidade abrange uma grande diversidade de públicos, onde muitas vezes um mesmo indivíduo interage com o Banestes em diferentes frentes de relacionamento. Nossas relações com Clientes e com Funcionários estão evidenciadas em itens específicos deste Relatório.

Em relação à comunidade onde o Banestes está inserido, apoiamos diversos projetos de responsabilidade socioambiental, esportivos e culturais. Patrocinamos iniciativas voltadas à defesa dos direitos humanos e da qualidade de vida das crianças e adolescentes; bem como o combate ao trabalho escravo e ao uso de mão de obra infantil.

Para uma maior e melhor compreensão de nossas ações, recomendamos a leitura do item Sustentabilidade neste Relatório.

BANESTES NAS REDES SOCIAIS

O Banestes se comunica por meio de perfis oficiais em redes sociais desde 2011. O Banco está presente no Facebook (34 mil seguidores), Instagram (11,7 mil seguidores), Twitter (2,4 mil seguidores), Youtube (1,26 mil inscritos) e LinkedIn (1100 seguidores).

Nesses canais, aproveitamos a audiência variada de público para falar sobre nossos produtos e ações em prol do desenvolvimento econômico e socioambiental do Espírito Santo. Exploramos conteúdos de forma dinâmica e criativa, alinhados com o perfil de cada canal.

Além disso, atuamos com prontidão no atendimento aos nossos clientes. Temos consciência de que o público espera sanar suas dúvidas de forma eficiente. Por isso, contamos com instrumentos para monitoramento de interações nesses canais.

Não deixamos também de interagir e agradecer o carinho e atenção de toda a sociedade, em suas manifestações positivas sobre nossos serviços.

A equipe de gestores das redes sociais do Banestes possui capacitação própria para a execução das atividades e busca atualização constante para que nossos canais tenham sempre conteúdos de qualidade e de alto padrão de informação. Crescemos Juntos, sempre, com os capixabas.

A campanha de fim de ano #CrescemosJuntos veiculada nas TVs e mídias digitais, contou com a participação das crianças do Coral Serenata, da Comunidade do Morro do Quadro, e Cesar MC, alcançando grande reconhecimento e identificação junto ao público capixaba.



RELACIONAMENTOS COM FORNECEDORES E PARCEIROS

Nos contratos com os fornecedores, nossa Política de Responsabilidade Socioambiental prevê a inclusão de cláusulas relacionadas à ética, transparência, responsabilidade socioambiental e direitos humanos, além da observação às exigências e responsabilidades legais e trabalhistas; às ações de combate ao trabalho infantil e às condições análogas ao trabalho escravo; e o compromisso contínuo de harmonia e respeito aos padrões ambientais.

RELACIONAMENTOS COM GOVERNOS E ÓRGÃOS REGULADORES

As atividades-fim das Instituições Financeiras, Securitárias e de Investimentos no Brasil precisam estar em contínua conformidade com diferentes legislações que visam assegurar, de modo geral: a proteção dos participantes do mercado – correntistas, clientes, segurados, investidores; a perenidade, solidez e confiabilidade das instituições; e, finalmente, mas não menos importante, a segurança do ambiente econômico nacional como um todo, em todas as suas inter-relações com os diferentes agentes econômicos.

Diferentes órgãos regulatórios, tais como Banco Central (BACEN), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), Brasil Bolsa Balcão (B3); além de diversas instituições setoriais que demandam informações bancárias, securitárias e de investimentos, são atendidos de forma ética, transparente e com o máximo de prontidão, em suas relações com as empresas do Sistema Financeiro Banestes.

Para garantir a pontualidade, a exatidão e tempestividade na entrega de informações – sejam elas recorrentes ou sob demandas específicas – a todos os órgãos regulatórios e demais organizações setoriais; além do atendimento a fiscalizações e obrigações acessórias, contamos com estruturas e sistemas de Controles Internos e de Compliance. Todas as interações entre as empresas do SFB e órgãos públicos e setoriais são norteadas pelo Código de Ética e por normas e legislações específicas aplicáveis a cada um dos nossos setores de atividade.

RELACIONAMENTOS COM ACIONISTAS/INVESTIDORES/CLIENTES

Nosso relacionamento com os investidores acontece por meio da Gerência de Relações com Investidores e de Planejamento, que promove a transparência ao mercado sobre os acontecimentos internos da empresa, provendo informações periódicas por meio do nosso site de Relações com Investidores, do nosso mailing que envia as novidades aos e-mails cadastrados, e pelos contatos telefônicos recebidos pelos funcionários ligados a esta atividade.

É de responsabilidade da área de Relações com Investidores (RI), a elaboração de apresentações ao mercado e a entrega de informações aos públicos interno e externo. Internamente, é um dever da área de RI prover informações atuais, acuradas e tempestivas aos gestores quanto ao desempenho da empresa, possibilitando tomadas de decisões estratégicas de forma mais eficaz e assertiva.

Compondo 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 e informações periódicas obrigatórias 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.

9

SUSTENTABILIDADE

ODS - AGENDA 2030 DA ONU

Neste ano aproximamos ainda mais nossos indicadores econômicos, sociais e de performance aos **17 ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** da **Agenda 2030 da ONU**. Tais Objetivos (ODS) compõem uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, em Setembro de 2015. Esta agenda é composta por 17 Objetivos e 169 metas específicas, e devem ser implementados por todos os países do mundo, tendo início das ações em 2015, com vistas ao cumprimento até o ano de 2030.

São compromissos assumidos mundialmente voltados a erradicação da pobreza, segurança alimentar, agricultura, saúde, educação, igualdade de gênero; redução das desigualdades, uso consciente da energia, água e saneamento; padrões sustentáveis e de consumo, mudança do clima, cidades sustentáveis; proteção e uso sustentável dos oceanos e dos ecossistemas terrestres; promoção do crescimento econômico inclusivo, infraestrutura, industrialização e outros temas de desenvolvimento humano.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Temos uma Política de Responsabilidade Socioambiental implantada e em funcionamento. Ela nos compromete, junto aos clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade, em relação às questões sociais e ambientais no desempenho de nossas atividades. Visa promover o desenvolvimento sustentável, o bem-estar social e a valorização da cultura, do ambiente e dos valores capixabas.

Destacamos nosso constante apoio e patrocínio a diferentes projetos relacionados à cultura, esporte e temas de responsabilidade socioambiental, incluindo o combate ao trabalho escravo e ao uso de mão de obra infantil. Os projetos patrocinados pelo Banestes seguem diretrizes e critérios objetivos da nossa Política de Patrocínios.

As ações socioambientais são tratadas de forma transparente, sendo divulgadas em nosso site e nas redes sociais. No Relatório de Gerenciamento de Riscos publicado na página 'Relação com Investidores', apresentamos informações e diretrizes para o controle do Risco Socioambiental.

PATROCÍNIO E RELAÇÕES PÚBLICAS

Como Banco do Estado, o Banestes proporciona ao povo capixaba o retorno positivo daquilo que nos vem sendo propiciado ao longo de nossa história. Por esta razão, desenvolvemos projetos que somam esforços em torno de objetivos comuns aos interesses e anseios do Estado e dos capixabas, sendo o Banco um verdadeiro indutor do desenvolvimento sustentável, gerando emprego, renda e inclusão social.

Dentre as ações, destacamos as doações de produtos, equipamentos e materiais; o voluntariado praticado através da prestação de serviços dos nossos colaboradores; as oportunidades de trabalho para estudantes (recomendamos a leitura sobre Estagiários e Menores Aprendizes no item Gestão de Pessoas); as diversas campanhas na área de saúde, e o investimento em projetos sociais do governo ou da própria empresa. Cabe reconhecer o engajamento dos Colaboradores do Sistema Financeiro Banestes na absorção, disseminação e prática da cultura da responsabilidade social e ambiental, através de ações específicas realizadas pela Gerência de Recursos Humanos.

Através da prática contínua da Responsabilidade Social, o Banestes transcende as atribuições de uma instituição financeira, e contribui de forma significativa para a qualidade de vida da sociedade onde está inserido, assegurando também a sustentabilidade de seu próprio ambiente de negócios. A cada ano percebemos o reconhecimento vindo dos diversos parceiros e da sociedade, que entendem o Banestes como um referencial em desenvolvimento econômico e social no Espírito Santo.

PATROCÍNIOS CULTURAIS

Em 2019 o Banestes reforçou sua função social nos segmentos ambiental, cultural e esportivo, patrocinando e fomentando festivais, peças de teatro, exposições, eventos esportivos, congressos e o Carnaval de Vitória. O Festival Internacional de Jazz e Bossa de Santa Teresa – o “Santa Jazz” – contou com a presença de artistas nacionais e internacionais.

O Banco investe também em projetos aprovados pela Lei Rouanet e promove ações através de outras leis de incentivo, com destaque para o FIA – 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 de Futebol do Estado do Espírito Santo, para a realização do Campeonato Capixaba. Além de parcerias com instituições que trabalham de forma integrada e multidisciplinar com o esporte aliado à família, escola e comunidade, através da Lei de Incentivo ao Esporte, com 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 seus colaboradores quanto pelos clientes. A ação consiste em coletar lacres de latinhas de alumínio para vender para a reciclagem, destinando os valores arrecadados à compra de cadeiras de rodas, que por sua vez são doadas a pessoas portadoras de deficiência física e necessidades especiais.



NATAL BANESTES

Há sete anos os empregados do Banestes aderem à campanha “Papai Noel dos Correios”, que consiste em adotar cartas de crianças com idades que variam dos 2 a 6 anos, e presenteá-las no Natal. O engajamento dos participantes é incentivado pela empresa, que disponibiliza a estrutura de e-mails, pessoas e locais para receber as doações.



BIKE VV

O Banestes apoia também o Projeto Bike VV, em parceria com outras instituições e com a Prefeitura Municipal de Vila Velha, estimulando o uso de bicicletas compartilhadas, e criando assim a cultura da utilização de meios de transportes alternativos, não poluentes e saudáveis.

Desde o início do Projeto em 2018, o Bike VV já alcançou milhares de viagens realizadas. Além de disponibilizar as bicicletas para o uso compartilhado, também são realizadas campanhas de conscientização ambiental, de cuidados com a saúde, e outras ações que mobilizam os cidadãos estimulando a reflexão sobre temas atuais e coletivos.



10 ADMINISTRAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente

Sergio Pereira Ricardo

Conselheiros

Andreia Pereira Carvalho

Carla Barreto

João Felício Scardua

José Amarildo Casagrande

Luiz Fernando Schettino

Nilson Elias Tristão

Pedro Marcelo Cezar Guimarães

Rogério Arthmar

DIRETORIA

Diretor-Presidente

José Amarildo Casagrande

Diretor de Relações com Investidores e de Finanças

Fernando Poncio Paiva

Diretor de Administração

Alcio de Araújo

Diretor de Riscos e Controle

Carlos Artur Hauschild

Diretor de Rede

Fernando Valli Cardoso

Diretor de Administração de Recursos de Terceiros e Distribuição

Marcos Amaral Vargas

Diretor de Negócios e Recuperação de Ativos

Marcos Vinícius Nunes Montes

Diretor de Tecnologia

Silvio Henrique Brunoro Grillo

CONSELHO FISCAL

Membros Efetivos

Aurélio Meneguelli Ribeiro

Carlos Barcellos Damasceno

Marcello Rinaldi

Sonia Resende Barros

Tyago Ribeiro Hoffmann

Membros Suplentes

Antônio Carlos Rocha

Edcarlos Alves Lima

Fernando Campanha

Roberta Altoé Lirio

Comitê de Auditoria

José Antônio Resende Alves

Mário Zan Barros

Sebastião José Balarini

Comitê de Remuneração e de Elegibilidade

Airton Flávio Diesel

Alcio de Araújo

Pedro Marcelo Cezar Guimarães

Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital

Marcos Vinícius Nunes Montes

Carlos Artur Hauschild

Fernando Poncio Paiva

Alcio de Araújo

Michelly Cavaliere Muller

Ouvidoria

Claudia Maria Carvalho Lima

CRÉDITOS

Elaboração

Banestes S.A. – Gerência de Relações com Investidores e de Planejamento (Gerip)

Projeto Gráfico

Banestes S.A. – Gerência de Marketing (Gemak)

Direção de Arte

Ruben Miguel Hülle Sant'Ana
Lucas Trancoso Cola

Produção

Lara Sossai Varnier
Tharsis de Souza Moreira Ferreira

Fotos

Banco de Imagem e Arquivo Banestes

Contatos

Banco Banestes S.A.
Av. Princesa Isabel, nº 574, Edifício Palas Center – Bloco B – Centro, Vitória/ES.
www.banestes.com.br

Atendimento a Acionistas – Relações com Investidores

Para informações sobre suas ações, esclarecimento de dúvidas a respeito de dividendos, ou atualização de suas informações cadastrais como acionista Banestes, procure a área de Relações com Investidores através dos nossos Canais de Atendimento.

Gerência de Relacionamento com Investidores e de Planejamento / Banestes

Site: www.banestes.com.br/ri
E-mail: ri@banestes.com.br
Telefones: (27)3383-1526 / (27)3383-1476 / (27)3383-1167

SAC: 0800 727 0474 | **Ouvidoria:** 0800 727 0030



facebook.com/Banestes



[Banestes S.A.](#)



[Banestes_sa](#)



[Banestes](#)



[@banestes_SA](#)