

relatório integrado 2020



BANESTES
crescemos juntos

3	apresentação
4	mensagem da administração
6	destaques
9	dna banestes: perfil do banco
19	estratégia e geração de valor
33	inovação digital e transformação tecnológica
43	gestão de riscos
55	governança corporativa
72	desempenho econômico-financeiro
87	relacionamento com stakeholders
108	responsabilidade social e sustentabilidade
116	administração

Conteúdo





crecemos
juntos

#TMJ

apresentação

O Relatório Integrado 2020 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.

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

mensagem da administração

Iniciamos o ano de 2020 celebrando o resultado recorde obtido com o fechamento de 2019, no qual o Banco do Estado do Espírito Santo, o Banestes, alcançou o lucro líquido de R\$ 214 milhões, valor 18,1% superior ao período anterior, o melhor resultado alcançado até então na história do Banco.

Ainda no início de 2020, com um clima de grande expectativa e imersos em motivação, realizamos o primeiro grande encontro do Time Banestes, com a participação de todos os colaboradores do Sistema Financeiro Banestes (SFB), no Sesc de Praia Formosa. O evento teve como tema central a expressão **“Juntos e Conectados”**, o que, ainda não imaginávamos, representaria todo o contexto daquele ano.

A pandemia do novo Coronavírus (Covid-19) chegou e, assim como para todas as mais diversas áreas e contextos socioeconômicos do mercado global, alterou de forma significativa as rotinas, os projetos e o planejamento estratégico como um todo previsto para aquele ano.

O foco na solução, na segurança das nossas equipes e dos nossos clientes se tornou o tema central das decisões estratégicas, em meio às ações de adaptação exigidas pelo contexto. Demos um novo salto. Experimentamos, como um time, a prática de estarmos **junto** por vias digitais, pela **conexão**, e sem abrir mão do compromisso com o resultado.

O período foi marcado, ainda, pela ampliação da conexão do Banestes também com os capixabas. O Banco atuou como um pilar no apoio à economia local, com o objetivo intrínseco de redução dos impactos da pandemia nos vários setores da economia estadual.

Foram lançadas, com agilidade e eficiência admiráveis, soluções em crédito emergencial e outros instrumentos de auxílio econômico. Todo esse trabalho resultou em mais de R\$ 481 milhões liberados em crédito emergencial, em mais de 14,3 mil operações, somente em 2020, além de mais de R\$ 370 milhões em parcelamento de crédito.

Investimos fortemente em pessoas durante o ano de 2020, com o propósito de fortalecer e contribuir com o bem-estar de nossas equipes. Vivenciamos, ainda, a aceleração digital e investimos R\$ 43 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação, para efetuar melhorias nos serviços bancários e ampliar os serviços via canais digitais.

Dentre tantos acontecimentos marcantes, implementamos o Pix no Banestes; lançamos o projeto da Agência Digital Banestes; firmamos a parceria histórica com a Visa, para embandeiramento dos cartões Banescard; ampliamos o foco na estratégia de inovação e criatividade; e realizamos ações socioculturais, como o 11º Circuito Banestes de Teatro, em formato inédito on-line, e diversas campanhas solidárias.

A gestão realizada durante todo o ano de 2020 foi desafiadora e culminou em mais um resultado recorde: lucro líquido de R\$ 232 milhões, aumento de 8,4% em relação a 2019. Temos orgulho em afirmar que o Banestes chegou ao final de 2020 mais forte enquanto Instituição e ainda mais certo de seu papel perante a sociedade capixaba.

Agradecemos ainda mais pela confiança dos mais de 1,2 milhão de clientes Banestes. É assim que nós Crescemos Juntos.

José Amarildo Casagrande
Diretor-Presidente do Banestes



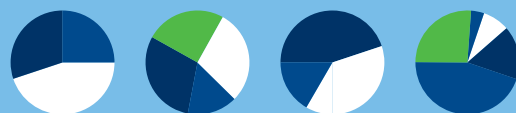
destaques



A Margem Financeira¹ registrou **814 milhões**, **+ 9,9% a/a**



O Lucro Líquido de **R\$ 232 milhões**, avanço de **8,4% a/a**



O Resultado Operacional atingiu **R\$ 399 milhões**, **avanzando 31,9% contra 2019**



O Índice de Eficiência Operacional² no ano atingiu **51,4%**, **melhor 0,9 p.p.** em relação ao exercício de 2019



O Índice de Basileia alcançou **15,4%** composto integralmente de **capital nível I**



O Ativo Total registrou **R\$ 30,5 bilhões**, pujante acréscimo de **28,5%** na comparação de doze meses



¹ Trata-se do resultado bruto da intermediação financeira.

² Trata-se da relação entre o total da despesa administrativa (pessoal e outras) e o somatório das receitas com serviços e tarifas e o resultado bruto da intermediação financeira. (excluído a provisão para créditos de liquidação duvidosa).

O Patrimônio Líquido atingiu
R\$ 1,7 bilhão,
6,6% superior à posição
de dezembro de 2019



O saldo dos Recursos
de Terceiros Captados e Administrados³
somou **R\$ 32,9 bilhões,**
crescente em 24,2% em doze meses



A Carteira de Crédito Ampliada⁴
chegou a **R\$ 7,9 bilhões,**
aumentando 16,1%
em **12 meses**

A nota de rating em escala nacional
manteve-se em **A+(bra),**
mesmo sob efeito e impacto da deterioração
do cenário macroeconômico
face à pandemia da **COVID-19**



A Inadimplência (> 90 dias)
da **Carteira de Crédito Ampliada**
encerrou dezembro de 2020 em 1,2%
e a comercial em 1,9%



³ Trata-se do total dos saldos de depósitos, da captação no mercado aberto, dos recursos de aceites e emissão de títulos, das obrigações por empréstimos, das obrigações por repasses do país e dos fundos administrados.

⁴ Trata-se do total dos saldos da carteira de crédito (conceito BACEN), TVM privado (debêntures, notas promissórias, CDBs - certificado de depósitos bancários, letras financeiras, CRIs - certificado de recebíveis imobiliários, letras de crédito do agronegócio e letras de crédito imobiliário) e garantias prestadas (avais e fianças).

Neste ano, mesmo com as dificuldades causadas pela pandemia da Covid-19, fomos reconhecidos pelo trabalho que sempre buscamos fazer com excelência. As distinções atestam o nosso compromisso com a qualidade dos serviços, soluções e produtos que entregamos à sociedade.

Anuário IEL/FINDES 2020

"200 maiores e melhores empresas no ES"

- **1º maior** em ativo total;
- **7º maior** em receita operacional líquida;
- **3º maior** em patrimônio líquido;
- **8º maior** em lucro líquido.

Anuário Época Negócios 2020

360º da Integratum Inteligência e Pesquisa de Mercado

- **10º maior** desempenho financeiro no setor bancário;
- **12º maior** em governança corporativa no setor bancário.

Revista "Valor 1.000" edição 2020 entre bancos do editorial Jornal Valor Econômico

- **12º maior** em crescimento dos depósitos totais.
- **13º melhor** em rentabilidade operacional;
- **16º mais** rentável sobre o patrimônio;
- **17º maior** em depósitos totais;
- **19º maior** em crescimento das operações de crédito;
- **20º com menor** custo operacional;
- **22º maior** em ativo total.

dna banestes perfil do banco





capital humano

R\$ 600 mil investidos em treinamento e desenvolvimento

2.045
colaboradores

43% dos cargos de liderança ocupados por mulheres



capital social

21.098
acionistas*

1,2 Mi
de clientes



capital financeiro

R\$ 30,5 Bi
em ativos totais

R\$ 232 Mi
lucro líquido

*Assembleia Geral Ordinária 2020



capital manufaturado

único banco presente em **todos os 78 municípios capixabas**



96.977.311
transações em canais digitais

1,3 Mi de contas (corrente e poupança)

859 pontos de atendimento

107 agências



valor gerado e compartilhado

R\$ 66 Mi
distribuídos/investidores

R\$ 73 Mi
em encargos sociais (FGTS e INSS)

R\$ 305 Mi
pagos em remuneração direta e benefícios sociais

R\$ 175 Mi
em impostos/governo

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 e serviços financeiros.

Propósito

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

Função Social

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

princípios e valores



Foco no cliente

Crescermos juntos, entender suas necessidades, primando pela qualidade das soluções financeiras e dos serviços prestados, atendendo suas expectativas.



Inovação

Desenvolver produtos, soluções e serviços que garantam a satisfação do cliente e usuário, que permitam o crescimento das operações da Instituição.



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.



Rentabilidade

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



Ética

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



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.

um sistema completo

A avaliação dos bens intangíveis, como a marca, tem grande importância para as empresas listadas em bolsa de valores, pois pode afetar o preço de suas ações e sua classificação de risco. Os intangíveis têm o poder de **influenciar a lealdade do consumidor**, a demanda nos canais de venda, o engajamento dos funcionários e o interesse dos investidores, transformando, assim, o desempenho do negócio e seus resultados financeiros.

Hoje, o **Banestes** e suas empresas controladas **detêm diversas marcas registradas** no Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI. A principal marca da Instituição é "BANESTES", que se encontra registrada no INPI desde 25/04/1978. Mas detém também registro de outras marcas, como "Banescard", "Banestes Leasing", "Banescap Capitalização" e "Banestes Corretora de Seguros".

Ao todo, a Instituição e suas empresas controladas detêm **44 marcas devidamente registradas no INPI.**

Importantes marcas no Espírito Santo, tal como Banestes Seguros, Banestes DTVM, Banestes Corretora, Banescaixa e Fundação Banestes são, na verdade, participantes de um sistema completo que o Banestes possui.

nossas controladas banestes seguros

A Banestes Seguros, referência em seguros no Espírito Santo, está entre as **50 maiores seguradoras do Brasil**, conforme destaque na edição de 2020 do ranking anual do Valor 1000, publicado pelo jornal Valor Econômico, e de acordo com o jornal "O Estado de São Paulo", no anuário Finanças Mais edição de 2020, é a **19º seguradora do Brasil** entre as empresas de seguros

no segmento vida e previdência. A Seguradora é 14 vezes vencedora do Recall de Marcas promovido pelo jornal “A Gazeta”, um grande veículo de comunicação do Estado, e líder no mercado capixaba de seguros, com destacada atuação nos segmentos de pessoas, automóvel e patrimonial.

Seus produtos são comercializados na rede de agências do Banestes e em parceria com mais de 300 corretoras de seguros do Estado. Buscando a melhoria contínua dos produtos e processos, em 2020 a Seguradora investiu na inovação e na gestão de projetos sustentados por iniciativas de infraestrutura e governança em TI. A Banestes Seguros se manteve atenta às necessidades de seus segurados, buscando novas soluções para se manter competitiva no mercado, promovendo ainda a reestruturação no quadro de colaboradores, através de

seleção interna e incentivando mudanças em sua cultura organizacional, simplificando a comunicação entre equipes, mantendo seus colaboradores engajados no cumprimento de metas, para alcançar o orçamento proposto pelo Banestes S.A., seu acionista integral.

Em função da crise sanitária da Covid-19, a Seguradora implementou seu plano de contingência dando continuidade às suas operações atendendo a todos seus clientes externos e internos, mantendo suas provisões técnicas aderentes ao ambiente pós-pandemia, revisando suas metodologias de cálculo e realizando estudos periódicos durante todo o exercício. A Seguradora registrou avisos de sinistros por morte relativos à Covid-19 no valor de R\$9,3 milhões, cumprindo sua função indenizando os beneficiários de 172 segurados.

Diante de um ano desafiador, a Seguradora conseguiu inovar, crescer e entregar resultados satisfatórios, tendo um incremento de 9,5% em seu prêmio e apurando lucro líquido de R\$ 15 milhões no exercício, obtendo um ROE de 13,9%. A participação da empresa no resultado do Banestes foi de 6,5%.

banestes dtvm

A Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. atua na gestão de fundos de investimento distribuídos pelo Banestes S.A. e também na distribuição de cotas de fundos de investimento administrados e geridos por terceiros.

A companhia teve origem na Sarval DTVM, criada em maio de 1968 e que, quatro anos mais tarde, passou a chamar-se Tranquilidade.

Houve mais uma mudança na denominação e assim foi instituída, em 7 de março de 1977, a Banestes DTVM.

Desde sua criação, a credibilidade e a respeitabilidade do Banestes também estão presentes na Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM).

A Banestes DTVM presta serviços de gestão de fundos de investimento distribuídos pelo Banestes S.A. e também de distribuição de Títulos e Valores Mobiliários, oferecendo as melhores opções para você investir seu dinheiro, de acordo com o perfil do cliente, se conservador, moderado ou arrojado.

Também faz lançamento de títulos no mercado primário (underwriting). Oferecendo diversas modalidades de investimento, que variam de acordo com o capital aplicado e expectativa de retorno, a curto, médio ou longo prazo.

Em 2020, o fundo de investimento Banestes Recebíveis Imobiliários (BCRI11), gerido pela Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM), foi eleito o 3º melhor fundo imobiliário (FII) do Brasil, em ranking divulgado pelo InfoMoney, em parceria com o Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (Ibmecc).

banestes corretora

A Banescor, empresa do Sistema Financeiro Banestes, tem ampla experiência na administração e corretagem de seguros e também na intermediação de títulos de capitalização e planos de previdência privada. Atuando desde 1971, a Banescor é uma empresa consolidada no mercado segurador, destacando-se no cenário capixaba pela ética, responsabilidade e qualidade dos serviços prestados.

Contamos com uma equipe especializada em atendimento à clientes, disponibilizando as melhores opções de seguro, visando oferecer a melhor cobertura com o menor custo.

A empresa é credenciada pelas maiores e melhores companhias de seguros do mercado, possibilitando adequar os produtos a um perfil específico, obtendo uma melhor relação do custo x benefício e atendendo as expectativas de nossos clientes.

A equipe da Banescor é composta por profissionais capacitados e comprometidos em oferecer as informações necessárias para efetuar a contratação e manutenção de suas apólices, como também apresentar as melhores opções em seguros. Para a Banescor, o que mais importa é deixar em segurança: você, sua família e seu patrimônio.

**BANESTES**

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

Líder capixaba em Seguros;
14 vezes Campeã Recall de Marcas.

**BANESTES**
SEGUROS**BANESTES**
CORRETORA

Gestora de Investimentos;
Renda Fixa e Variável;
R\$ 5,3 bilhões em Fundos de
Investimentos sob sua gestão.

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

**BANESTES**
DTVM

administradas, patrocinadas e fundações

fundação banestes

Fundada no dia 11 de julho de 1972, a Fundação Banestes de Seguridade Social (Baneses) é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC), sem fins lucrativos, que tem como missão maior permitir a seus participantes e assistidos a aposentadoria com qualidade de vida. Pioneira no segmento de previdência privada do Estado do Espírito Santo, é uma das mais antigas do país.

A Baneses surgiu a partir da Caixa Beneficente dos Funcionários do Banestes, que tinha por objetivo oferecer empréstimos e auxílios aos funcionários do Banco.

Nessa 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, nasceram os estudos para a implantação de um fundo de pensão que garantisse, com mais segurança e estrutura, benefícios aos seus participantes e dependentes. Finalizados os estudos e aprovada por unanimidade em assembleia geral dos funcionários, a Caixa Beneficente foi transformada no que hoje é a Fundação Banestes de Seguridade Social – Baneses.

Todos os processos de mudança de Planos, Regulamento ou Estatuto são acompanhados de muito estudo técnico, fiscalização e cautela. Apresentam-se diante da necessidade do equilíbrio atuarial e da adequação à realidade da época.

A trajetória da Fundação é marcada pela busca constante da valorização do patrimônio para a garantia dos benefícios de seus Participantes e Assistidos.

Os investimentos e as reestruturações da Entidade acompanham, com segurança, as tendências e necessidades dos fundos de pensão e garantem à Baneses a sua perenidade. Novos participantes, novos conceitos e novas estratégias fazem com que essa história seja escrita com valores que agregam a certeza de um futuro tranquilo a todos que dela fazem parte.

banescaixa

Criada em 26 de dezembro de 1985, a Caixa de Assistência dos Empregados do Sistema Financeiro Banestes – BANESCAIXA é uma entidade privada sem fins lucrativos, voltada para a assistência à saúde.

É uma operadora de plano de saúde de autogestão regulamentada pela Lei 9.656/98 e está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, órgão regulador do setor, sob o nº 34.333-1. Possui mais de 10 mil beneficiários distribuídos em dois planos de benefícios.

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

- Evolução no comportamento dos consumidores e como redefinir a jornada dos clientes em seu relacionamento com os bancos;
- Aumento da relevância das instituições não bancárias no mercado de meios de pagamento e risco para os bancos;
- Aprimoramento dos canais de distribuição e redefinição do papel das agências como canal de serviços e relacionamento com os clientes;
- Investimentos em melhoria de relacionamento e gestão de clientes;
- Busca dos bancos por reinventar suas estruturas de middle e back office e o impacto para o índice de eficiência;
- 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:

innovar, 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 PAGAMENTO

PRODUTOS E SERVIÇOS

BANESTES 4.0

PROJETOS ESTRUTURANTES

- **Modernizar e melhorar** o transacional, crédito, meio de pagamento, investimentos 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 institucional;
- **Expandir** e melhorar o aproveitamento da base de clientes.





modelo de negócios

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 e *funding*;
- Variação do preço das tarifas bancárias.



premissas da administração

- 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, e 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/ recuperação 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.

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

estratégias 2020/21



*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 2020. Somos o único Banco presente em **100%** dos **78 municípios capixabas**, sendo em 20 deles o único Banco com agências instaladas.

Com **859** pontos de atendimento, somando **107** agências, **46** postos de atendimento, **332** postos de atendimento eletrônico e **374** correspondentes bancários, o Banestes detém a maior participação no crédito de varejo, com **33%**, e na captação por depósito, com **35%**.

Contamos com mais de **1,2 milhão** clientes ativos e gerenciamos mais de **734 mil** contas correntes, e mais de **605 mil** contas poupança, representando um acréscimo de **3,3%** em 12 meses.

Em 2020, os nossos recursos de terceiros captados e administrados atingiram o volume de **R\$ 32,9 bilhões**, dos quais **R\$ 15,9 bilhões** são provenientes de Depósitos (à vista, a prazo, de poupança, judiciais e outros), e **R\$ 5,3 bilhões** 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 2020, totalizou a cifra de **R\$ 30,5 bilhões** em Ativos Totais. Desta quantia, **R\$ 4,8 bilhões** estão em operações de crédito na atividade produtiva (investidos na economia real local), e **R\$ 12,9 bilhões** em títulos e valores mobiliários.

perfil do banco

Distribuição e Abrangência Pontos de Atendimento



Contas

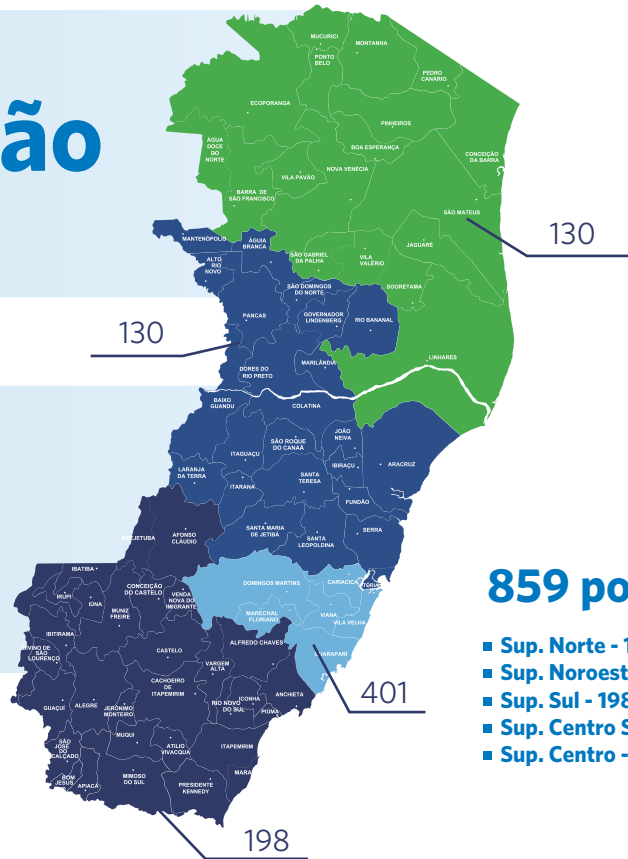
+ 1,3 Milhão

734 Mil C. Corrente (Estável)
605Mil C. Poupança (+3,3% a/a)



Clientes

+ 1,2 Milhão
(+2,1% a/a)

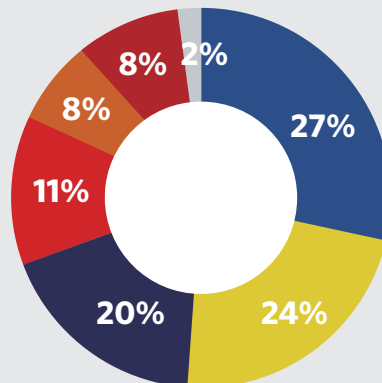


859 pontos

- Sup. Norte - 130 Pontos
- Sup. Noroeste - 130 Pontos
- Sup. Sul - 198 Pontos
- Sup. Centro Sul - 159 Pontos
- Sup. Centro - 242 Pontos

Possuímos a **maior rede de atendimento bancário do Estado**, e disponibilizamos aos clientes e usuários a **maior rede de unidades de atendimento** (153 unidades), representando uma cobertura de **27% do total de unidades bancárias** do Espírito Santo.

Agências

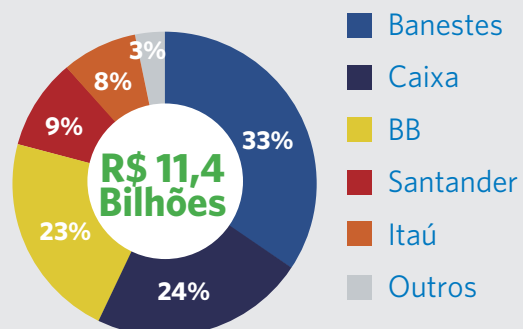


- Banestes
- BB
- CEF
- Bradesco
- Santander
- Itaú
- Outros

Fonte: Sisbacen - Banco Central
Data de Referência: 12/2020

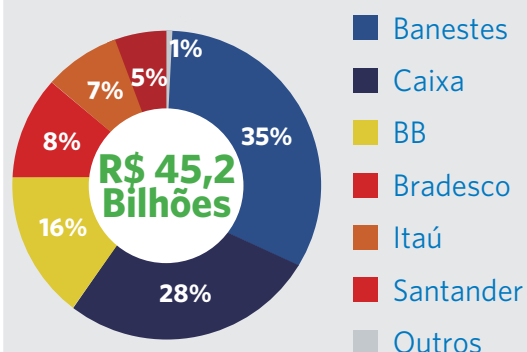
market share

Varejo¹

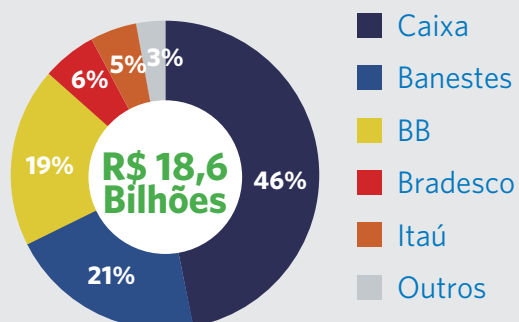


¹Empréstimos e títulos descontados

Depósitos Totais



Poupança



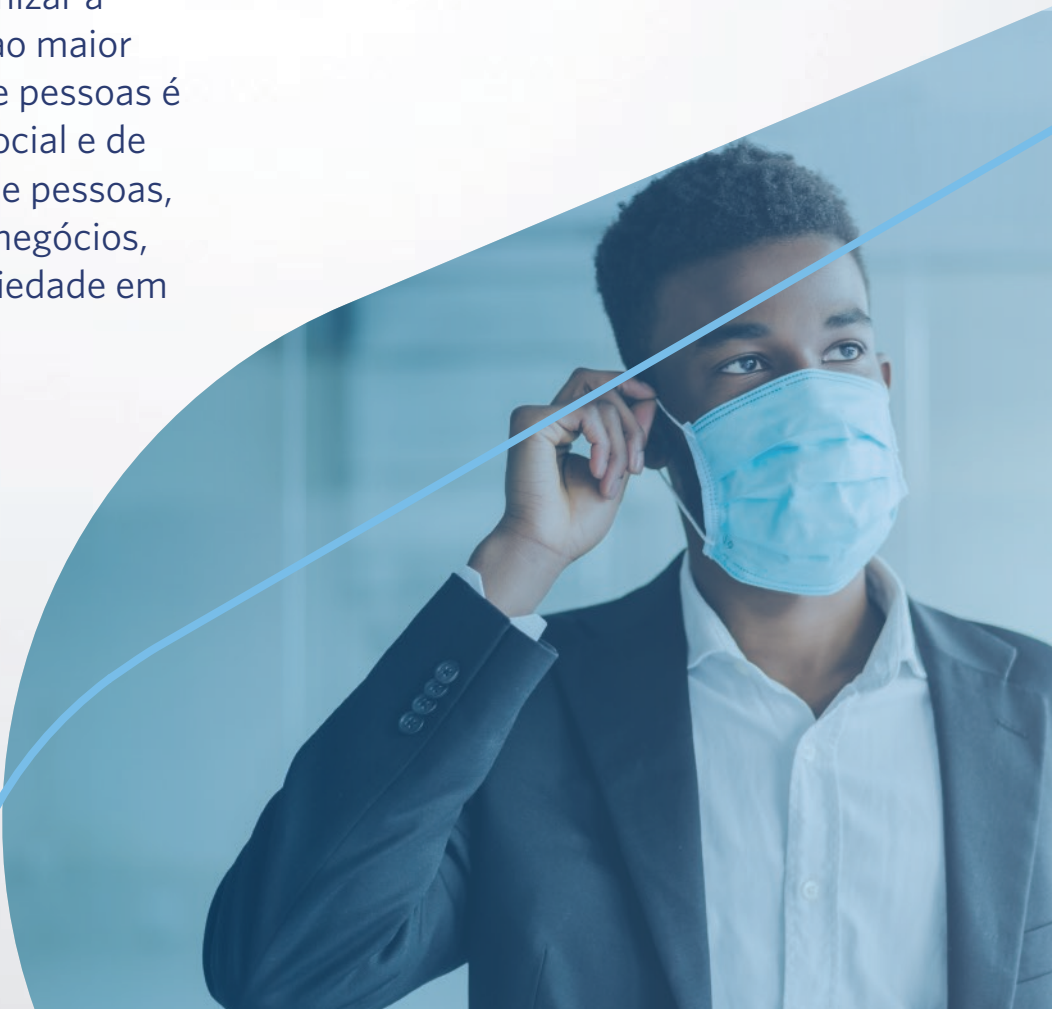
produtos, serviços *e inclusão bancária*

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 às expectativas de 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.

Com o objetivo de amenizar os efeitos econômicos negativos causados pela pandemia do novo coronavírus, o Banestes disponibilizou novas linhas de crédito e flexibilizou as linhas existentes, proporcionando condições diferenciadas aos clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

Destacamos algumas ações importantes a seguir:



isenção de juros cheque especial

Durante o ano de 2020, o Banestes concedeu isenção de juros, por até 15 dias, na utilização do limite do cheque especial pessoa física.

Os clientes Banestes utilizaram o limite do cheque especial durante 15 dias no mês, consecutivos ou não, sem a cobrança de juros. O benefício teve início em abril e foi renovado a cada mês durante o ano de 2020.

lançamento do microcrédito emergencial banestes

Considerando os possíveis impactos na economia do Espírito Santo, provenientes da pandemia da Covid-19, o Banestes lançou, em março de 2020, mais uma linha de crédito especial em apoio às empresas que sofreram impactos em suas atividades: o Microcrédito Emergencial, operado pelo Programa Nossocrédito.

A nova linha de crédito entrou em vigor para contratação em março de 2020, com taxas a partir de 0,65% ao mês e carência de até seis meses para o pagamento da primeira parcela a partir da data de contratação. O prazo máximo para parcelamento foi de 36 meses.

O principal diferencial dessa linha emergencial foi o suporte dado ao empreendedor informal, que não possui renda comprovada.

linha de crédito emergencial bandes/ banestes

Com o objetivo de reduzir os impactos econômicos da pandemia da Covid-19 para as empresas capixabas, o Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo (Bandes), em conjunto com o Banestes, disponibilizou uma linha de crédito emergencial para empresas, de todos os portes, afetadas economicamente pela crise instalada.

Com taxas a partir de CDI + 0,32% ao mês, o valor do financiamento variou conforme a capacidade de contratação da empresa. O prazo máximo de parcelamento foi de 48 meses, com carência de até 6 meses.



capital de giro emergencial covid-19



Destinado exclusivamente ao financiamento de até três (03) folhas de pagamento de empresas que se adequem ao público-alvo.

público-alvo:

Microempresas, empresas de pequeno porte, cooperativas de agricultura familiar capixaba, sindicatos de agricultores familiares e associações de pequenos agricultores familiares, associações e colônias de pescadores, marisqueiros e assemelhados, associações de pescadores profissionais artesanais e associações de agricultores.

Microcrédito Emergencial Covid-19 com garantia do Fundo de Aval Bandes: Nova linha de crédito, por meio do Programa Nossocrédito, pelo qual os empreendedores tiveram acesso a crédito de até R\$ 5 mil reais, sem incidência de juros e com garantia do Fundo de Aval Bandes.

prorrogação de vencimento de contratos

Outra medida realizada pelo Banestes foi a prorrogação de vencimento de contratos em atenção à pandemia de coronavírus. Os clientes do Banco puderam solicitar o reparcelamento de operações de crédito adicionando uma carência de até 180 dias em algumas linhas de crédito específicas. São elas:

clientes PF

Reparcelamento em até 180 dias para os produtos:

- **Crédito Pessoal** (exceto consignado);
- **Crédito imobiliário;**
- **Financiamento de Veículos.**

Clientes PJ

- **Capital de Giro;**
- **Crédito Investimento;**
- **Microcrédito;**
- **Financiamento de Bens.**

Os produtos de Crédito Rotativo também ficaram dentre as opções aceitáveis para a proposta de reparcelamento. Assim, clientes que encontraram problemas em decorrência da pandemia da Covid-19 para a manutenção de suas obrigações de contratos de Cheque Especial e Conta Garantida também foram contemplados com a possibilidade do reparcelamento.

Outras ações:

- Portabilidade de **Crédito Consignado** para o Banestes por meio da implantação do Portal CSP;
- Ampliação da **quantidade máxima de contratos** por convênio de consignação;
- **Criação** do FICO para funcionários, com **taxa reduzida** para facilitar o dia a dia do *home office* dos colaboradores;
- Lançamento do projeto **Crescemos Juntas**, que apoia o **empreendedorismo feminino no Espírito Santo** por meio de iniciativas em Educação e Cidadania Financeira, orientações para adequado acesso a crédito e mediante linhas exclusivas de microcrédito que foram criadas para esse público,

reforçando o compromisso social com inclusão financeira e apoio à diversidade da Instituição;

- Ampliação da participação e **apoio aos produtores rurais** capixabas e às suas necessidades de financiamentos de custeios de produção e investimentos em geral no agronegócio por meio das linhas de crédito rural da Instituição;
- Lançamento do **Fale com o seu Gerente**, uma ferramenta no app Banestes que visa **melhorar a experiência** digital dos nossos clientes.



inovação digital e transformação tecnológica

aceleração da transformação digital

O ano de 2020 entrou para a história da humanidade como um enorme ponto de mutação em várias dimensões. Além dos evidentes impactos na saúde, a pandemia da Covid-19 atingiu também a economia, a sociedade e a política.



Consequentemente, os desafios das empresas foram ampliados, com necessidade de uma reorganização para continuar os negócios, mantendo foco na transformação digital e no atendimento remoto aos clientes.

Em tempos de distanciamento social, comodidade e praticidade são indispensáveis, convergindo para novas experiências proporcionadas pela transformação digital. A resiliência, a agilidade e a criatividade se mostraram essenciais para as grandes mudanças na forma como disponibilizamos nossos produtos e serviços.

Mas a transformação digital não envolve só tecnologia. Também é necessário que ela aconteça de dentro para fora, promovendo uma transformação cultural da empresa. O mix de atendimento humano com automatizado torna-se fundamental, e a empatia e a escuta ativa são mais que necessárias para compreensão plena das necessidades dos clientes.

Com o propósito de que a inovação conecta pessoas e ideias, durante o ano de 2020, a GELAB (Gerência de Laboratório Banestes), deu seguimento a ações para estimular a cultura de inovação em toda a estrutura do Banestes, conectando pessoas, áreas e ideias, por meio de eventos como:

Baneslab TALK:

Encontros informais com periodicidade mensal, em que os colaboradores compartilharam conhecimento de forma livre e dinâmica sobre temas relacionados a inovação.

Oficina de Soluções:

Apoiando as áreas na solução de problemas que aconteceram no dia a dia e que tiveram impacto direto na qualidade do serviço

prestado ao cliente, utilizando abordagem de Design Thinking com o objetivo de encontrar soluções inovadoras centradas nas necessidades reais dos nossos clientes.

Também houve direcionamento institucional para a estruturação de squads estratégicos focados na identificação de problemas e formados por equipes multidisciplinares que trabalharam na solução de desafios específicos, acelerando e disponibilizando entregas por intermédio de ferramentas e metodologias ágeis. Entre eles, destacam-se:

Squad Gestão de Crédito:

Com foco na identificação de problemas relacionados ao processo de concessão de crédito, buscou alternativas para tornar esse processo mais ágil, visando proporcionar uma excelente experiência para o cliente. Entre as entregas realizadas, estão o Sistema de Aprovações Digitais (GAD) e o Sistema de Portabilidade de Crédito Consignado (CSP).

O Sistema de Aprovações Digitais (GAD) impactou positivamente a rede de agências permitindo a contratação de empréstimos e assinatura de documentos diretamente no Aplicativo Banestes, sem a necessidade do cliente se deslocar até a agência para isso, eliminando mais uma barreira no processo de contratação de produtos do Banestes e otimizando a experiência do cliente, importante pilar que norteia as estratégias adotadas pelo Banco. Os clientes passaram a ter a comodidade e a praticidade de concluir o processo de contratação sem burocracia e filas de espera, disponível no App Banestes e funcionando 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, convergindo com as medidas de distanciamento social e preservação da saúde

de colaboradores durante a pandemia.

Além de toda a conveniência que o GAD promove aos nossos clientes, ele abre uma porta para novas oportunidades de negócios no Banco. Essa praticidade também é sentida na rede de agências, pois a entrega permite que os gerentes otimizem a rotina de trabalho, principalmente durante o isolamento social ocorrido em virtude da pandemia. Até dezembro de 2020, foram realizados 54.394 atendimentos remotos utilizando o sistema.

Já o Sistema de Portabilidade de Crédito Consignado (CSP) permitiu que o cliente tivesse a opção de realizar a portabilidade de contratos de crédito consignado de outras instituições financeiras para o Banestes, tendo a oportunidade de usufruir de condições diferenciais oferecidas pelo Banestes.

Squad Agência Digital:

Teve início em janeiro de 2020 e foi acelerada pelo fechamento das agências durante a pandemia.

Com atendimento personalizado e em horário estendido (das 8h às 20h), os clientes desse novo modelo de unidade não precisavam ir a uma agência física para realizarem seus serviços bancários. Toda vez que tem alguma demanda, o cliente pode ligar, mandar um e-mail ou uma mensagem para seu gerente. Toda essa comodidade sem nenhum custo adicional.

A partir da experimentação desse modelo e de entregas relevantes e ágeis realizadas, em setembro de 2020 foi realizada uma reestruturação interna, com a criação da Gerência de Criatividade (GCRIA), da Gerência de Squads (GERES) e da Superintendência de Transformação Digital (SUDIG), resultado do direcionamento institucional com foco em inovação e experiência do cliente, pilares institucionais de transformação de cultura e com objetivo em comum de contribuir com a sustentabilidade do Banco em um ambiente de constante transformação. Essas ações cooperam para uma nova produção cultural interna, focada na inovação e em uma nova visão de futuro orientada para a satisfação e à melhora da experiência dos clientes.

A GCRIA tem como principal papel a conexão do Banestes com o ecossistema de inovação capixaba, além de ações internas relacionadas à promoção da cultura de inovação e de melhoria contínua. Dentre as ações realizadas ainda em 2020 estão:

- **Benchmarking** com empresas tradicionais, startups, universidades e hubs de inovação.
- Participação em grupos de **interação com o ecossistema de inovação** capixaba.
- Apoio às áreas gestoras na realização da validação de **soluções fornecidas por startups**.
- Apoio e participação no Programa Crescemos Juntas, em parceria com o Programa Agenda Mulher, do Governo do Estado do Espírito Santo, **visando fomentar o empreendedorismo feminino no ES**.

Por sua vez, a GERES atua na estruturação de times multidisciplinares dedicados à experimentação de ideias por meio de ideação, prototipação e validação,

utilizando ferramentas e metodologias ágeis e de cocriação para a construção colaborativa de novas soluções com foco na experiência do cliente.

Mais que formar grupos com profissionais de diversas habilidades, a proposta é transformar os squads em um método de trabalho corporativo do Banestes. Nativos em fintechs e startups, os squads representam o avanço que o Banestes vem fazendo rumo à inovação e, tão importante quanto isso, vêm colaborando com o desenvolvimento de muitas iniciativas do Banco, como ficou evidente com as entregas mencionadas acima.

Após a estruturação, a Gerência de Squads formou grupos para estudar e desenvolver soluções para:

- **Meios de Pagamento para clientes PJ, com foco no Pix.**
- **Melhorias de processos na Rede de Agências.**
- **Incremento das ações do Banestes Investimentos.**
- **Melhoria do processo do Crédito Imobiliário.**

Já a SUDIG é responsável por promover a evolução da transformação digital de canais de relacionamento, produtos e serviços do Banco, e a evolução da transformação da colaboração e produtividade no trabalho dos empregados do Banco, negociando prioridades junto às áreas de negócio, conforme recursos disponíveis nas gerências subordinadas, buscando a sustentabilidade do SFB e retorno adequado para os acionistas.



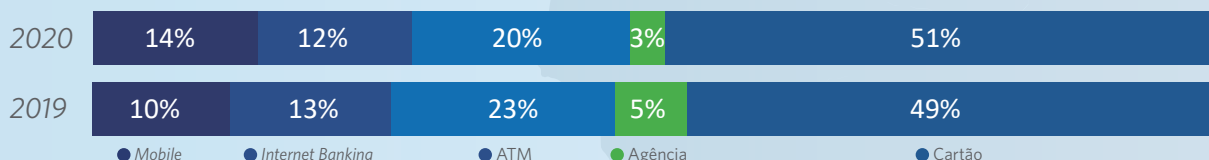
Em complemento às demais ações, o Escritório de Projetos, juntamente com as principais áreas executoras de projetos, permaneceu evoluindo o Processo de Gestão de Demandas

Corporativas, visando simplificar e integrar nossos processos com o uso de metodologias ágeis e ferramentas bem conceituadas no mercado.

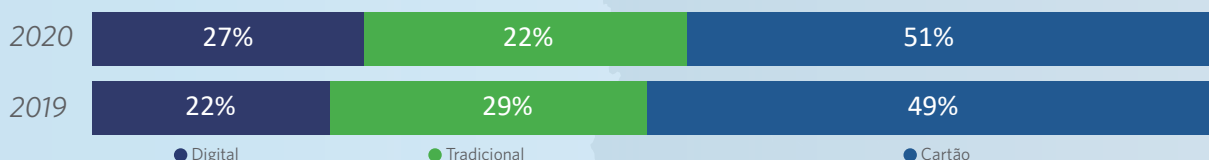
Inovação, times multidisciplinares, cocriação e metodologia ágil são conceitos e práticas aplicados diariamente no Banestes para prover a melhor experiência para os nossos clientes.

transformação digital

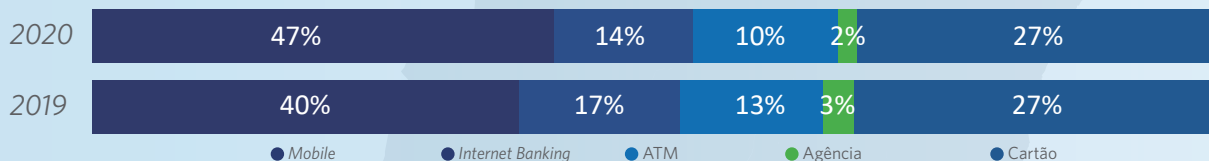
transações financeiras por canais



transações financeiras por grupo



transações totais por canais



transações totais por grupos



canais digitais

Diante das restrições impostas pela pandemia, tivemos crescimento da relevância dos canais digitais como ferramenta essencial para manutenção do relacionamento dos clientes com o Banco, especialmente nos momentos em que o atendimento presencial não era possível. Dentro desse contexto, foram incorporadas ao App Banestes funcionalidades que permitiram a realização de atendimentos mais específicos, que até então seriam realizados pela agência.

Os números comprovam o aumento do engajamento do cliente nos canais digitais. Enquanto em 2019 foram registradas 72.865.644 transações,

em 2020 o número subiu para 96.977.311, crescimento de 33%.

Investimos cerca de **R\$ 43 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 à implantação do Pix e à ampliação de prestação de serviços pelos canais digitais, principalmente nos canais *Internet Banking*, Banestes.Corp (ferramenta voltada para cliente PJ), e nos Aplicativos Banestes, Banestes Cartões e Abre Contas Banestes, aderentes à nossa transformação digital.

Com relação ao sistema de automação bancária, foram implementadas iniciativas para automatização de procedimentos de suporte e de atendimento à rede de agências e de correspondentes, com o objetivo de aumentar a eficiência operacional e proporcionar mais agilidade

e melhor experiência de atendimento aos clientes. Com relação ao atendimento remoto ao cliente, o *contact center* do Banestes, realizado por empresa especializada nesse setor, organizou o atendimento na modalidade de teletrabalho (*home office*), aumentando a segurança dos operadores e garantindo a continuidade do atendimento remoto aos clientes, diante do novo cenário imposto pela pandemia da Covid-19.

Entre as melhorias no aplicativo Banestes, destaque para a funcionalidade "Fale com o seu Gerente", que ampliou os canais de atendimento do Banco diante do atual cenário de pandemia, evitando o comparecimento presencial nas agências bancárias e reforçando as medidas de isolamento social adotadas em combate à crise sanitária. Para utilizar a ferramenta, basta que o cliente tenha o aplicativo habilitado em seu *smartphone*.

O Banestes implementou uma série de soluções tecnológicas objetivando incrementar a capacidade de trabalho em *home office*, o atendimento digital aos clientes e a continuidade das operações, reduzindo a necessidade do atendimento presencial nas agências, apoiando o isolamento social recomendado pelas autoridades de saúde pública, ao mesmo tempo em que manteve os serviços bancários essenciais à população.

Destacam-se o uso de VPN (rede privada virtual) e VDI (infraestrutura de virtualização de estações de trabalho) para o acesso seguro dos colaboradores em teletrabalho, a aquisição de novos *notebooks* e *smartphones* para o atendimento remoto, a publicação de novos serviços na *web* e a ampla adoção de reuniões por meio de videoconferência.

Os canais digitais (*Internet Banking* e *Mobile*) foram responsáveis por 22 milhões de transações financeiras em 2020, crescendo 22,8% sobre o ano anterior. O aplicativo Banestes bateu recorde em transações financeiras no mês de maio,

ultrapassando a marca de um milhão de operações com movimentação financeira em um único mês, incluindo transações como pagamentos, transferências e saques sem cartão. Analisando-se as transações totais, que incluem consultas de informações como extrato, nosso aplicativo manteve-se como o principal canal de transações para os clientes, alcançando mais de 74 milhões de transações no ano, crescimento de 27,1% sobre 2019. Já o aplicativo Abre Conta Banestes completou um ano e meio de atuação, permitindo tanto a abertura de conta corrente quanto a concessão de crédito em cheque especial e cartão com amplo uso na captação de novos clientes.

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, assim como a adoção de esteiras de automação para entrega de sistemas via código, resultando em uma ampliação da performance e da qualidade nas entregas de projetos de tecnologia, visando possibilitar ao Banco soluções de negócio aderentes à Transformação Digital.



R\$ 8,0 mi
investidos em Tecnologia
da Informação



96.977.311
transações em
canais digitais

inovação tecnológica

canal mobile transformações

O canal *mobile* segue sendo o preferido pelos clientes. No total foram realizados **782.242 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 **74 milhões de transações** acumuladas no ano. Os canais digitais *Internet Banking* e App Banestes foram responsáveis por **21 milhões de transações financeiras** e o App Abre Conta Banestes registrou **11.123 contas abertas**, enquanto as agências registraram **28.927 contas**. Os números demonstram o potencial do App Abre Conta, visto que foi disponibilizado para os clientes no segundo semestre de 2019 e já corresponde a **28%** das contas abertas no Banco.

Além da estrutura descrita no item Presença e

Participação no Mercado, as diversas soluções financeiras estão também disponíveis nos meios alternativos de distribuição e canais eletrônicos.

O cliente tem a opção de atendimento pelo contact center, pela rede de agências, pelos correspondentes bancários e pela rede de auto atendimento.

Promovendo melhorias contínuas na experiência de nossos clientes, investimos na evolução dos nossos canais digitais, ofertando novos serviços e facilidades de modo a proporcionar mais soluções.

No **App Transacional**, tivemos as entregas de Recarga GVBus, Pagamento de IPTU via QRCode, Aprovações Digitais, Fale com o Seu Gerente e Pagamentos e Recebimentos Pix.

No **App Abre Conta** Banestes, foram realizadas importantes melhorias na captura da selfie, na seleção de cestas de serviços e criação de senha. Também foi incluída nova opção para localização e seleção de agências.

No **App Cartões**, foi disponibilizada a consulta da cotação do dólar para compras em moeda estrangeira, o pagamento do IPTU Vitória via QR Code e melhorias no pagamento com QR Code Cielo. Para a solução Pix, foram entregues o cadastro e reivindicação de chaves.



558 caixas em Salas de Autoatendimento



31,7 mi de transações nos correspondentes Banesfácil em 2020



354 pontos de atendimento com 810 terminais de caixas



178 equipamentos em pontos estratégicos

Já no **Banestes.Corp**, foi implantada a nova UX do canal, que foi desenvolvida com base em pesquisa realizada junto a nossos clientes e nossos gestores de produtos e serviços. Agora a usabilidade do canal está mais aderente às necessidades dos nossos usuários.

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.



gestão de riscos

gestão integrada de riscos

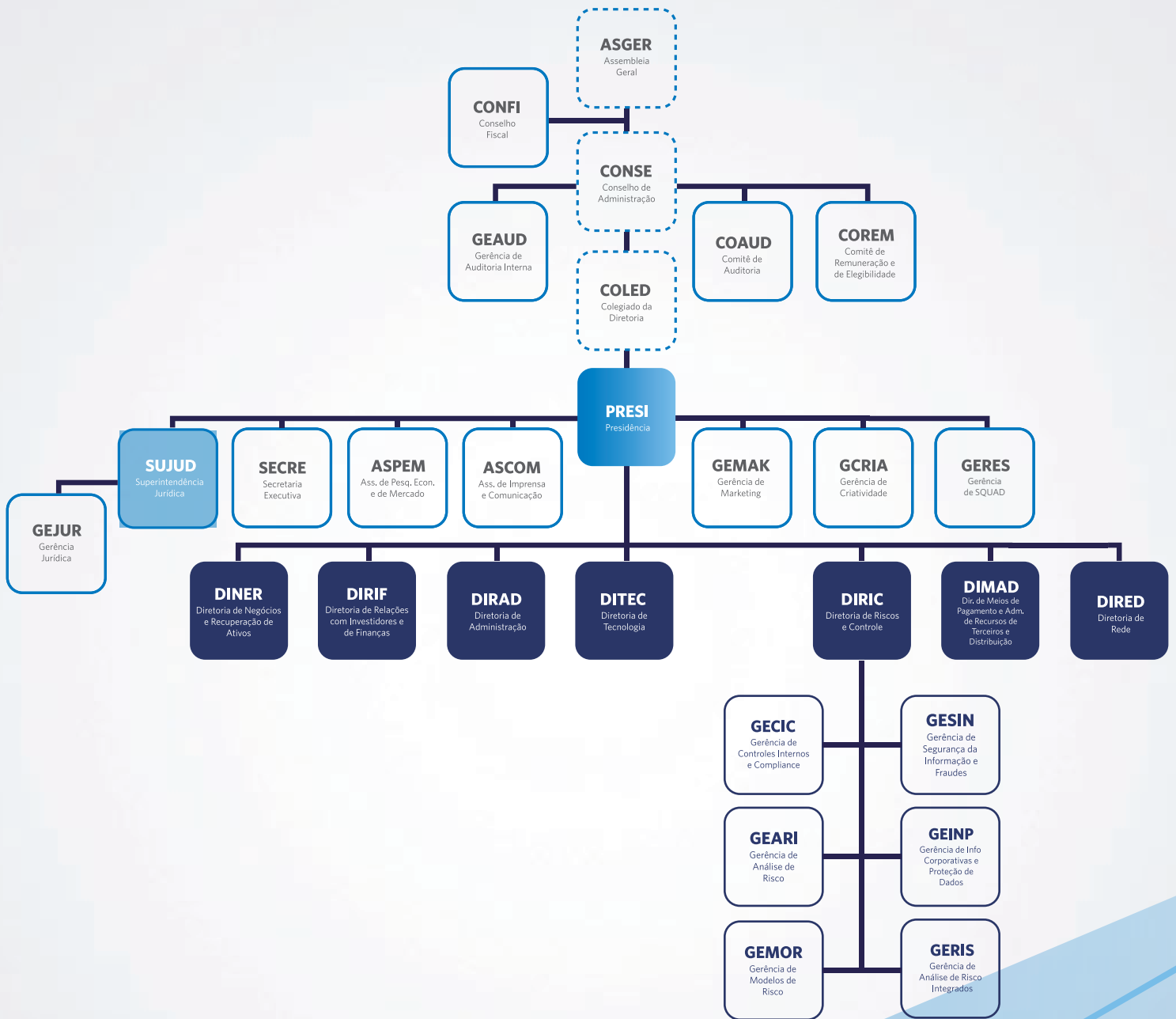
O conceito de risco está relacionado à incerteza da ocorrência de eventos futuros, que podem causar um efeito positivo ou negativo. Nossas políticas de gestão de riscos permitem a identificação das ações necessárias para mitigar, evitar, transferir ou aceitar riscos, fortalecendo a governança corporativa, 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 taxa de juros da carteira bancária, 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.

governança do gerenciamento de riscos

O Banestes possui uma diretoria de gestão de riscos e controle e unidades específicas para gestão e avaliação dos controles internos e dos riscos de crédito, de mercado, de liquidez, operacional e socioambiental, devidamente segregadas das unidades de negócios, conforme organograma a seguir.



A estrutura de gerenciamento de riscos é compatível com a natureza das operações e com a complexidade dos serviços e produtos oferecidos pelo Banestes.

Cada uma dessas áreas possui objetivos próprios que visam identificar, mensurar, avaliar, monitorar, controlar, mitigar e comunicar as exposições dos riscos financeiros, tais como:

- Formular e propor à Alta Administração políticas e diretrizes para o gerenciamento dos riscos inerentes ao negócio, visando estabelecer limites operacionais e procedimentos para manter a exposição aos riscos em níveis aceitáveis.
 - Propor, divulgar e fazer cumprir as políticas e limites de crédito, estabelecendo condições e critérios de concessão que assegurem ao Banestes uma carteira de clientes de qualidade, com minimização dos riscos de inadimplência e de perdas.
 - Garantir o suporte adequado às áreas de negócios, aprimorando os controles internos e o gerenciamento dos riscos inerente ao negócio, além de promover a gestão da continuidade dos negócios.
- Garantir a eficiência e confiabilidade de controles internos e *compliance*, acompanhar a conformidade com normas internas e externas, bem como realizar o monitoramento dos processos de prevenção à lavagem de dinheiro e o aprimoramento do modelo de gestão, de acordo com as ações estratégicas definidas pela Alta Administração, através do mapeamento e da otimização dos processos.
 - Examinar e reportar à Alta Administração os relatórios gerenciais periódicos acerca do desempenho do gerenciamento dos riscos, da adequação do capital do Banestes e da sua exposição aos riscos, proporcionando a implementação de ações mitigadoras.

A Gerência de Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, é responsável por verificar o nível de aderência das metodologias e dos procedimentos de gerenciamento de riscos.

Considerando as exigências associadas à estrutura de gerenciamento de riscos e à estrutura de gerenciamento de capital normatizadas pela Resolução CMN 4.557, em dezembro de 2017 foi instituído o Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital e a Gerência de Análise de Riscos Integrados, assim como a indicação do Diretor de Riscos e Controle como o responsável pelo gerenciamento de risco (CRO – Chief Risk Officer) do Conglomerado. O Comitê tem por objetivo avaliar os níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite por Riscos (RAS), bem como as estratégias para o seu gerenciamento, considerando os riscos individualmente e de forma integrada. Além disso, cabe ao Comitê propor, com periodicidade mínima anual, recomendações ao Conselho de Administração sobre as políticas, as estratégias e os limites de gerenciamento de riscos e de capital destinados a manter a exposição em conformidade com os níveis fixados na RAS e supervisionar a atuação e o desempenho do CRO, dentre outros.

A Gerência de Análise de Riscos Integrados tem o objetivo de gerenciar os

riscos de forma integrada e o capital, bem como prover análises e informações referentes aos riscos de crédito, de mercado e IRRBB (risco de taxas de juros da carteira bancária), de liquidez, de liquidez para recursos de terceiros e socioambiental. É responsável também por monitorar os limites e os níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite a Riscos (RAS) e reportar à Diretoria de Riscos e Controle as situações que representem risco de desenquadramento e, quando necessário, as exceções.

A Diretoria de Riscos e Controle, por sua vez, é responsável por informar ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, quando necessário, exceções aos limites e aos níveis de apetite por riscos fixados na RAS e nessa linha, o Comitê informa ao Colegiado da Diretoria, o qual informa ao Conselho de Administração. Assim, no caso de violação de limites de riscos definidos, somente o Conselho de Administração pode autorizar, quando necessário, exceções às políticas, aos procedimentos, aos limites e aos níveis de apetite por riscos fixados na RAS.

panorama do gerenciamento de riscos

A gestão de riscos é o conjunto de ações coordenadas que buscam garantir que os objetivos sejam alcançados dentro de limites aceitáveis de risco.

Com o gerenciamento de riscos, buscamos:

- **Alinhar o risco aceitável com a estratégia organizacional:** procura-se deixar o risco inerente às atividades em conformidade com as estratégias definidas em conjunto com a Alta Administração.
- **Aumentar a capacidade de gerir o risco e otimizar o retorno:** propicia à Instituição um equilíbrio entre a relação risco/retorno.
- **Melhorar as decisões de resposta aos riscos:** a Instituição se torna mais apta a tomar melhores decisões para controlar os riscos inerentes às suas atividades.

- **Minimizar as surpresas operacionais e os prejuízos:** propicia um controle de eventos ligados ao risco que possam gerar perdas.
- **Racionalizar o capital:** propõe-se manter um capital mínimo para fazer frente aos riscos, sem que isso represente uma retração das atividades.

risco de crédito

Decorre da possibilidade de ocorrência de perdas associadas (i) ao não cumprimento, pela contraparte, de suas obrigações nos termos pactuados; (ii) à desvalorização, redução de remunerações e ganhos esperados em instrumento financeiro decorrentes da deterioração da qualidade creditícia da contraparte, do interveniente ou instrumento mitigador; e (iii) à reestruturação de instrumentos financeiros ou aos custos de recuperação de exposições caracterizadas como ativos problemáticos.

O gerenciamento do risco de crédito tem como objetivo identificar, mensurar, analisar, controlar

e monitorar a exposição ao risco de crédito, bem como estabelecer formas de mitigação, além de gerar informações para todas as áreas envolvidas no processo de crédito e para a Alta Administração.

Visando estar alinhado às melhores práticas de gestão do risco de crédito e aumentar a eficiência na gestão de seu capital econômico, o Banestes se utiliza de processos sistematizados e de avançadas ferramentas tecnológicas nos processos de gerenciamento, promovendo agilidade sem perder a segurança necessária.

Vários são os procedimentos realizados pelo Banestes para controle e monitoramento do risco de crédito, dos quais destacamos: análise de suficiência de cobertura das garantias às operações de crédito, relatórios gerenciais de acompanhamento dos índices de inadimplência e de valores de provisionamento, estimação da perda esperada associada ao risco de crédito, estabelecimento de limites para exposição ao risco de concentração, monitoramento do comportamento das

operações caracterizadas como ativos problemáticos, dentre outros.

Essas informações constam em relatórios gerenciais enviados ao Conselho de Administração, ao Colegiado da Diretoria e ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, possibilitando a Alta Administração conhecer e avaliar o desempenho do gerenciamento do risco de crédito do conglomerado prudencial em decorrência de políticas e estratégias adotadas.

A Política de Crédito é um conjunto de critérios e padrões que devem ser adotados na análise do cliente e do negócio, visando o atendimento dentro dos parâmetros de qualidade, agilidade e segurança exigidos. Essa Política impulsiona a carteira de crédito, fixa regras que norteiam o processo de concessão de crédito, não perdendo de vista a mitigação dos riscos e a maximização do resultado, assegurando o retorno sobre o capital e sendo aderente ao cenário econômico.

A implementação da Política de Crédito é totalmente sistematizada e integrada aos diversos sistemas operacionais através de controles de participantes, valores e alçadas de crédito na concessão de limite de crédito e de negócios. As agências possuem limites de alçada decisória de crédito, e os comitês de crédito analisam e decidem sobre limites e valores superiores às alçadas das agências, segregando as decisões de acordo com o estabelecido na política de crédito.

Os membros participantes de Comitês são corresponsáveis pelo acolhimento, pela análise e pela aprovação de limites de crédito e da operacionalização do negócio, sendo a alçada decisória definida no momento da inclusão da operação de crédito, em virtude da ponderação de vários fatores, como: risco total de crédito do cliente somado ao novo negócio proposto, classificação de risco do cliente, restrições, impedimentos e alertas vigentes do cliente.

risco de mercado

O risco de mercado é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas pela instituição financeira. Essa definição inclui o risco da variação das taxas de juros e dos preços de ações, para os instrumentos classificados na carteira de negociação, e o risco da variação cambial e dos preços de mercadorias (*commodities*) para os instrumentos classificados na carteira de negociação ou na carteira bancária.

O Banestes possui uma Política de Gerenciamento de Risco de Mercado e IRRBB, aprovada pelo Colegiado da Diretoria e homologada pelo Conselho de Administração, a qual apresenta um conjunto de diretrizes que têm como objetivo estabelecer procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de mercado e de taxas de juros da carteira bancária em conformidade com os limites e níveis fixados na RAS e subsidiar a Alta Administração nas decisões estratégicas da Instituição.

As principais diretrizes do gerenciamento do risco de mercado consistem em:

- a) avaliar diariamente a exposição ao risco de mercado do conglomerado prudencial e das demais empresas controladas por seus integrantes ou das quais esses participem;
- b) monitorar os limites operacionais máximos de exposição ao risco de mercado aceitáveis pela Instituição, tanto para a carteira de negociação quanto para a carteira bancária;
- c) realizar *backtesting* para verificar a precisão do modelo de apuração de risco de mercado; e
- d) realizar testes de estresse através da análise de sensibilidade, metodologia que permite avaliar o impacto decorrente de variações em um parâmetro relevante específico no capital da Instituição, em sua liquidez ou no valor de um portfólio.

Se os limites de exposição ao risco de mercado forem ultrapassados, a Gerência de Análise de Riscos Integrados informará à Diretoria de Riscos e Controle para submeter ao Colegiado de Diretoria e ao Conselho de Administração, a fim de reavaliar novos limites de risco ou recompor os negócios que impactaram no referido risco.

Para o gerenciamento de risco de mercado da carteira de negociação (Trading) e regulatória (posições da carteira Trading mais as exposições em moedas estrangeiras e commodities da carteira *Banking*) utilizam-se, respectivamente, a metodologia VaR (*Value at Risk* - Valor em Risco) e as metodologias definidas pelo Bacen para apuração dos ativos ponderados pelo risco (RWAMPAD).

risco de taxa de juros da carteira bancária (IRRBB)

A política de gerenciamento de risco de mercado e IRRBB do Banestes estabelece papéis e responsabilidades definidas

para a Alta Administração e demais níveis hierárquicos da Instituição, sem prejuízo de suas atividades descritas no manual de organização.

O risco de taxas de juros da carteira bancária é monitorado pela Gerência de Análise de Riscos Integrados, que elabora relatórios regularmente, reportados à Alta Administração. São realizados ainda testes de estresse para a carteira bancária por meio da metodologia de análise de sensibilidade.

O risco de taxas de juros da carteira bancária é apurado pela abordagem de valor econômico (*Economic Value of Equity* - EVE), que consiste em avaliações do impacto de alterações nas taxas de juros sobre o valor presente dos fluxos de caixa dos instrumentos classificados nessa carteira, e pela abordagem de resultado de intermediação financeira (*Net Interest Income* - NII), que consiste em avaliações do impacto de alterações nas taxas de juros sobre o resultado de intermediação financeira dessa mesma carteira, sob cenários de choque nas taxas de juros definidos no modelo padronizado. Os valores de variação de EVE e de NII são apurados

mensalmente e monitorados em relação aos limites estabelecidos na Declaração de Apetite por Riscos (RAS).

risco de liquidez

O Risco de Liquidez é definido como:

I - a possibilidade de a Instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas; e

II - a possibilidade de a Instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em razão de alguma descontinuidade no mercado.

O gerenciamento do risco de liquidez do conglomerado prudencial é executado por unidade segregada das áreas de negócio e de auditoria interna.

A Política de

Gerenciamento de Risco de Liquidez é um conjunto de diretrizes que tem como objetivo estabelecer limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de liquidez nos níveis estabelecidos e aprovados pela administração da Instituição, adotando uma tolerância compatível com a natureza das suas operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos e a dimensão da sua exposição a esse risco.

O Banestes acompanha, diariamente, o risco de liquidez ao qual está exposto, a fim de manter um nível mínimo de recurso para assegurar a sua operação. O limite mínimo do colchão de liquidez adotado pela Instituição é revisado anualmente e fornece um nível de liquidez necessário para suportar os desembolsos de curto prazo, previstos ou imprevistos.

Na gestão do risco de liquidez do Conglomerado Prudencial são utilizados:

- Projeção do Colchão de Liquidez para diferentes horizontes de tempo, em situações normais ou de estresse;

- Testes de estresse mensais que avaliam a situação do colchão de liquidez após expectativas de saque dos depósitos sem a realização de novas captações;
- Expectativas de realização dos compromissos assumidos (exposições não contabilizadas no balanço patrimonial e linhas de crédito e de liquidez).

Além dos testes de estresse mencionados anteriormente, na gestão do risco de liquidez do Conglomerado Prudencial são utilizadas as ferramentas:

- Monitoramento do Colchão de Liquidez diário, que prevê a manutenção de estoque adequado de ativos líquidos que possam ser convertidos em caixa em situação de estresse, frente aos limites mínimos definidos;
- Avaliação da liquidez intradia;
- Avaliação diária das operações com prazos de

liquidação inferiores ao mínimo de 90 dias;

- Análise do perfil e comportamento diário das captações de recursos;
- Apuração mensal do índice de liquidez de curto prazo desenvolvido internamente, que identifica o montante de ativos livres de alta liquidez para cobrir as saídas (líquidas) que a Instituição pode sofrer sob um severo cenário de estresse no horizonte de 30 dias;
- Avaliação do risco de liquidez por Comitê responsável, como parte do processo de aprovação de novos produtos e serviços, modificações relevantes em produtos ou serviços existentes, assim como da compatibilidade destes com os procedimentos e controles existentes;
- Execução, sempre que necessário, dos procedimentos definidos no Plano de Contingência para a recuperação dos níveis mínimos de liquidez.

risco socioambiental

O risco socioambiental, para Instituições Financeiras, é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais causados no desenvolvimento de suas atividades ou por suas ações.

Com o objetivo de mitigar a exposição a esse risco, o Banestes instituiu a Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA, contendo princípios e diretrizes que norteiam as ações de natureza socioambiental nos negócios, na relação com as partes interessadas, na identificação e controle do risco socioambiental presente nas atividades e nas operações da Instituição, definindo papéis e responsabilidades e assegurando a adequada integração com as demais políticas da Instituição.

No gerenciamento do Risco Socioambiental são observados os possíveis impactos dos produtos e serviços, de forma a garantir a identificação, avaliação e mitigação do risco socioambiental nas operações da Instituição.

A análise do Risco Socioambiental tem como objetivo mitigar eventuais riscos de natureza socioambiental nos empréstimos, financiamentos e investimentos, a partir do conhecimento e das análises de riscos de clientes e de projetos. São estabelecidos critérios e mecanismos específicos de avaliação desse risco quando da realização de operações relacionadas a atividades econômicas com maior potencial de causar danos socioambientais, inclusive as relativas ao processo de crédito.

Os dados referentes às perdas operacionais efetivas em função de danos socioambientais são registrados na base de perdas da Instituição por área específica e reportados periodicamente à Diretoria de Riscos e Controle.

risco operacional

O Risco Operacional é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Inclui-se, nessa definição, o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como as sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e as indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição.

O processo de gestão de risco operacional do Banestes percorre toda a Instituição, e compreende as seguintes etapas: comunicação e consulta; contexto estratégico - definição dos processos;

identificação de riscos; análise e avaliação de riscos inerentes; análise e avaliação de riscos residuais; resposta ao risco - tratamento de riscos e monitoramento e análise crítica. O gerenciamento é realizado por unidade específica, subordinada à Diretoria de Riscos e Controle, segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna, bem como das áreas relacionadas aos negócios.

As perdas operacionais são armazenadas em uma base única, possibilitando conhecer e mitigar as perdas capazes de impactar ou impedir o alcance dos objetivos e metas da Instituição. As perdas são classificadas de acordo com os eventos de risco operacional definidos na Resolução nº 4.557/2017 do CMN.

gestão de capital

O Banestes adota as melhores práticas de mercado na sua estrutura de gerenciamento de capital, cujo processo está compatível com a natureza das suas operações, com a complexidade dos produtos e serviços oferecidos e com

a dimensão de sua exposição a riscos.

O Banco possui uma política de gerenciamento de capital, na qual estabelece as estratégias e diretrizes para a manutenção de capital compatível com os riscos incorridos, considerando seus objetivos estratégicos, bem como os níveis de apetite a risco fixados na RAS, por meio de um processo contínuo de monitoramento e controle do capital. Como parte deste monitoramento, são realizadas simulações de eventos severos e de condições extremas de mercado (testes de estresse), buscando avaliar seus impactos no capital, os quais são reportados à Alta Administração, de forma a serem considerados no planejamento estratégico de negócios e de capital.

Por intermédio do gerenciamento do capital, o Banestes visa manter o Patrimônio de Referência (PR) compatível com o grau de risco de seus ativos, estando sempre alinhado ao índice mínimo conforme regulamentado pelo Bacen.

basileia

O Índice de Basileia (IB) é um conceito internacional definido pelo Comitê de Basileia de Supervisão Bancária, que recomenda uma relação mínima entre o Patrimônio de Referência e os Ativos Ponderados pelo Risco (RWA).

No Brasil, a partir de 1º de janeiro de 2017, a relação mínima exigida passou a ser igual a 10,5%, segundo o artigo 4º da Resolução nº 4.193/2013 do CMN e os normativos de Adicional de Capital Principal (ACP), que exigem um percentual mínimo extra de capital principal, definidos também na Resolução nº 4.193/2013.

O Bacen definiu um cronograma de implementação dos requerimentos mínimos para os montantes de PR de Nível 1 e de Capital Principal em relação ao montante de RWA já com o adicional de capital principal, cujas definições estão nas Resoluções nº 4.192/2013 e nº 4.193/2013.

Devido aos efeitos diversos da Covid-19, o Conselho Monetário Nacional (CMN), aprovou a Resolução 4783/20, que estabelece medidas para ajudar o Sistema Financeiro Nacional a enfrentar o momento adverso. Uma das medidas foi a redução do Adicional de Conservação de Capital Principal (ACP Conservação) de 2,5% para 1,25%, trazendo o percentual mínimo para o Índice de Basileia para 9,25% a partir de 01/04/2020, sendo que esse percentual irá aumentar gradualmente em datas estabelecidas, retornando a 10,5% em 01/04/2022.

O Banestes manteve-se em 2020 dentro dos padrões praticados pelo mercado bancário, equilibrando rentabilidade e qualidade de seus ativos, conforme demonstrado nos nossos índices de supervisão bancária, que estão acima do mínimo requerido.

O Índice de Basileia do Banestes Conglomerado Prudencial foi 15,42% em dezembro de 2020. A margem em relação ao Patrimônio de Referência - PR, que representa a possibilidade de alavancagem da Instituição,

considerando o risco de mercado da carteira bancária e o adicional de capital principal, atingiu o montante de R\$ 218 milhões.

redução da 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 menores riscos.

Para tanto, o Banco seguirá 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 2020 registrando 1,2%. As Provisões de Crédito geradas nos últimos 12 meses representaram 1,2% do total da Carteira de Crédito Ampliada.

Já a inadimplência da Carteira de Crédito Comercial ao final de dezembro de 2020 ficou em 1,9%. As operações com atraso superior a 90 dias no segmento de pessoa física atingiram 1,7%, enquanto, no segmento corporativo fechou em 2,2%.

A classificação por níveis de risco das operações que compõem a carteira de crédito comercial foi de 92,6% nos níveis de risco AA - C, e apenas 2,6% encontravam-se no nível de risco H.

O *NPL Creation*, que representa as operações de crédito que passaram a ser devedoras acima de 90 dias, apresentou saldo de R\$ 96 milhões no encerramento de 2020, redução de 15,0% sobre 2019.

segurança cibernética e da informação

O Sistema Financeiro Banestes pratica Política Corporativa de Segurança Cibernética e da Informação, que define as diretrizes da Instituição para orientar administradores, empregados, terceiros e estagiários sobre a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. A política é aprovada pelo Colegiado de Diretoria e pelo Conselho de Administração e mantida pela gerência de segurança da informação e fraudes, com o envolvimento de diversas áreas.

Com o advento da pandemia global da Covid-19, as pessoas passaram a trabalhar também de forma remota ou híbrida, visando atender as diretrizes de distanciamento social e manter a continuidade dos processos e o atendimento adequado. Considerando o aumento expressivo do uso de canais digitais, foram intensificadas as comunicações de prevenção a fraudes aos empregados e clientes.

LGPD

A lei nº 13.709, intitulada como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Para conformidade com a lei, o Banestes adotou uma série de medidas para garantir o cumprimento da nova legislação por meio do Programa para Adequação à LGPD, composto por 03 pilares de implementação:

- **Pessoas:** conscientização e treinamentos;
- **Processos/operacional:** fundamentação jurídica para o tratamento de dados, revisão/elaboração de contratos, normas, processos e procedimentos;
- **Tecnológico:** soluções tecnológicas para gestão de privacidade.

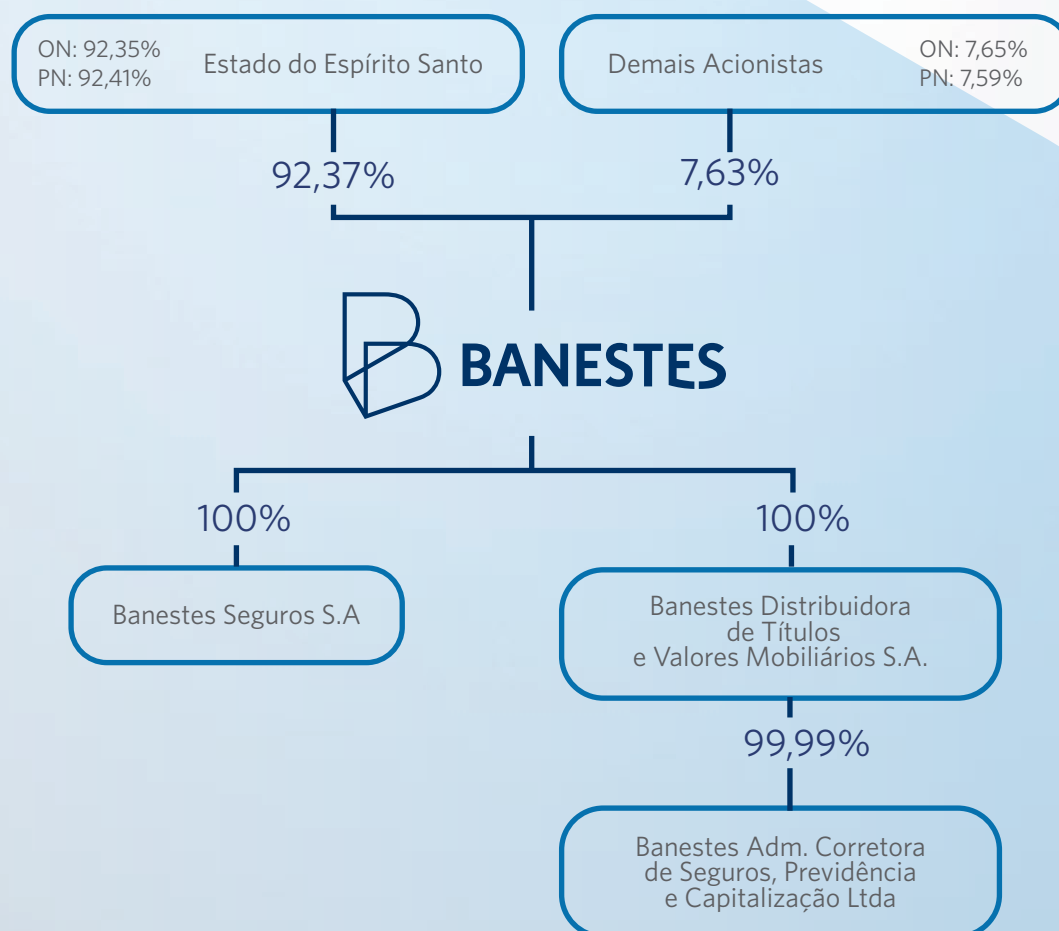
Entre as principais ações tomadas para atendimento à LGPD, destacam-se:

- Nomeação do encarregado de proteção de dados;
- Criação e estruturação da área de privacidade;
- Contratação de consultoria jurídica especializada;
- Adequação de contratos, termos e outros instrumentos, com inclusão de cláusulas de proteção de dados;
- Exigência de adequação dos fornecedores e parceiros, quanto à proteção de dados;
- Treinamento e aculturação dos colaboradores.

governança corporativa

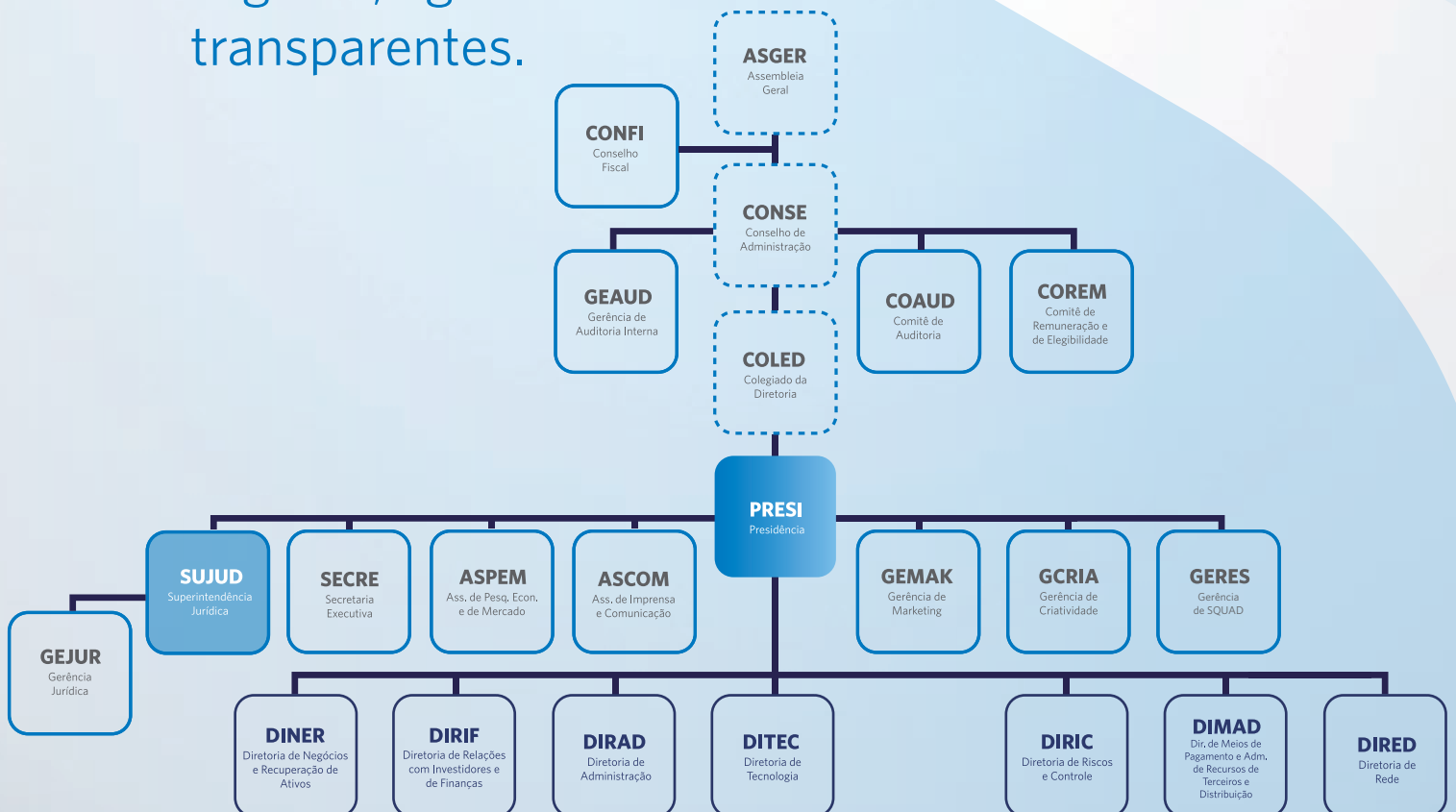
estrutura societária

O Banestes 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) negociadas na Bolsa (B3). Tem como controladas a Banestes Seguros S.A. e a Banestes DTVM, detendo 100% do capital das duas empresas.



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.

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.



conselho de administração

O Conselho de Administração é um órgão deliberativo, composto de no mínimo sete e no máximo nove membros

Os membros são eleitos pela Assembleia Geral e, por ela, são destituíveis a qualquer tempo, com prazo unificado de gestão de dois anos, considerando-se cada ano como o período compreendido entre duas Assembleias Gerais Ordinárias (AGO). A AGO é 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 oito membros

São eles: um Diretor-Presidente, 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 três e no máximo cinco membros efetivos e igual número de suplentes - acionistas ou não - pessoas naturais, residentes no País.

Eles são eleitos pela Assembleia Geral com prazo de mandato de dois anos, podendo ser reeleitos, permitidas 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, competências, 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, observadas a Lei das Sociedades por Ações e a 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 três membros, e foi instituído na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de 12/03/2010.

Tem por finalidade monitorar a qualidade dos controles internos que fundamentam os relatórios financeiros divulgados, o sistema de gestão de riscos, a eficácia da função de auditoria interna, o processo de auditoria independente, incluindo a indicação e avaliação do desempenho do auditor independente.



Possui caráter permanente e é regido por Regimento Interno 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 é composto por 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 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.



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.

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.

Ele é responsável pela proposição e revisões na Política de Investimentos Financeiros. O Comitê Financeiro se reúne 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 necessitem 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.

É responsável por avaliar os processos corporativos, objetivando o aprimoramento do gerenciamento de riscos, controles e da governança corporativa, atuando no âmbito do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD) na 3ª linha, contribuindo para a geração de valor do Sistema Financeiro Banestes.





Em 2020, as auditorias passaram a ser realizadas de forma remota, intensificando o uso de ferramentas automatizadas para avaliação das unidades administrativas, negócios e sistemas.

Avaliação de processos corporativos

Gerenciamento de Riscos

Controles Internos

Governança Corporativa

Auditoria (Unidades Administrativas, TI e Negócios)

Advertência com normativos internos e externos

Análise de dados

Deteccção de falhas de procedimentos e/ou processos

Recomendação de medidas preventivas e corretivas

Ferramentas Automatizadas

AAF - Auditoria de Unidades de Negócios

ACL - Análise de dados

CFRM - Monitoramento Contínuo

Sisdoc - Gerenciamento de documentos

Webex - Reuniões Virtuais



ética e transparência



O Banestes tem instituído o Guia de Conduta Ética, disponível no endereço (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 todos formalmente vinculados ao documento por meio da assinatura do termo de adesão ao Guia.

Além da adesão ao Guia de Conduta Ética, o Banco continuamente trata do tema por meio de comunicações internas e-mails e publicações internas, distribuídos ao seu quadro funcional.

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 junto aos colaboradores.

canal de denúncias

O Sistema Financeiro Banestes disponibiliza o Canal de Denúncia nos sites das empresas e através do número **08007270030**, para receber comunicação de ilicitude com base na **lei nº 12.846/2013** para prevenção e combate à corrupção e atos ilícitos, bem como fraudes e/ou práticas contrárias ao Guia de Conduta Ética que envolvam empregados, administradores e prestadores de serviços das empresas do Sistema Financeiro Banestes (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, serviços e atendimento prestado pelas empresas do Sistema Financeiro Banestes.

Sua função básica é representar o demandante em seus registros, acompanhando o processo até a decisão que venha a ser tomada em relação a cada caso, exercendo 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.

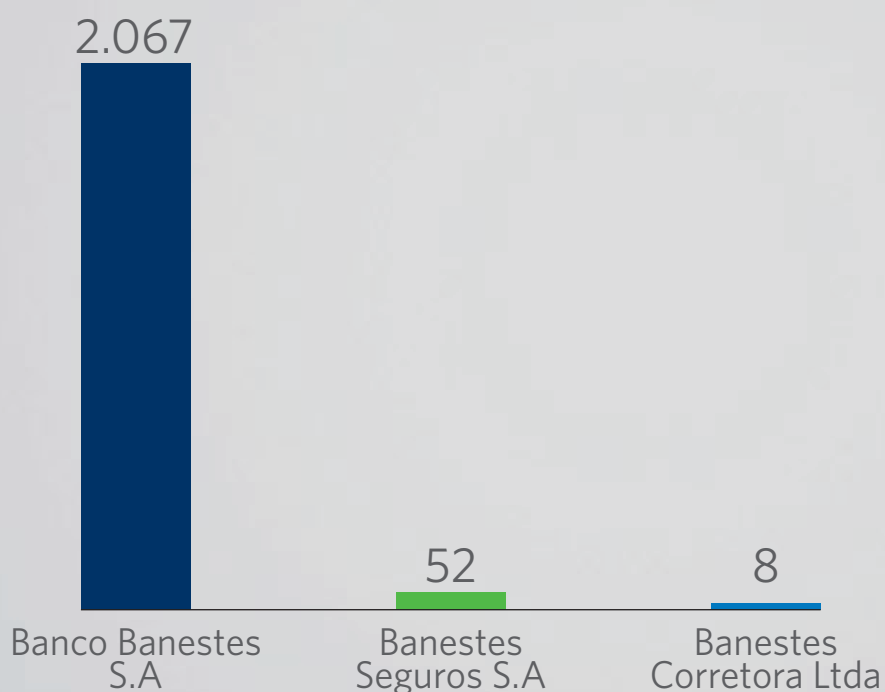
A área atua de forma independente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações apresentadas pelos clientes e usuários de produtos e serviços, e a sua eficácia está diretamente relacionada à receptividade das unidades que compõem o Sistema Financeiro Banestes.

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.

Este fato acaba contribuindo de forma efetiva para o processo de melhoria permanente da Instituição, oferecendo respostas que atendam às exigências dos órgãos reguladores e/ou de proteção ao consumidor e às necessidades dos clientes e usuários, visando solucionar suas demandas.

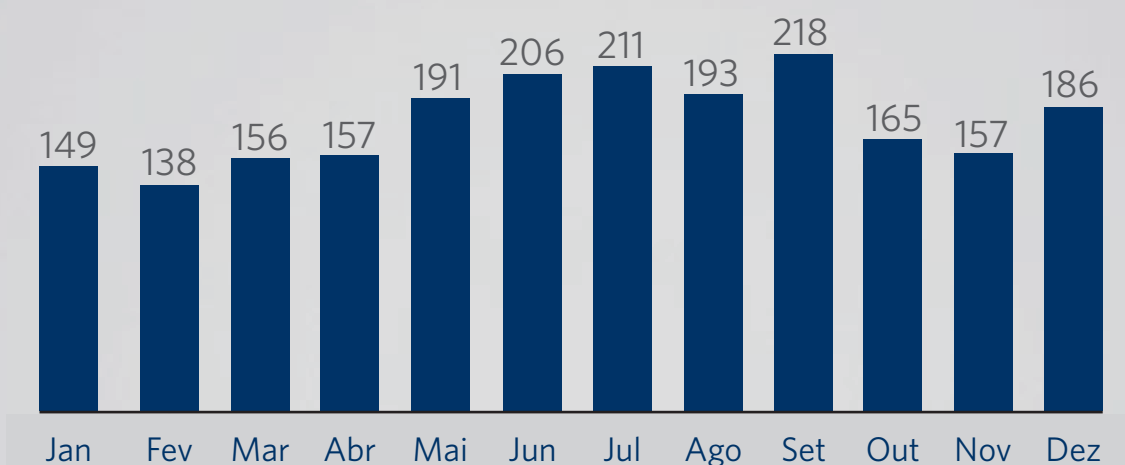
registros ouvidoria 2020

I - distribuição por empresas



	Quantidade	(%)
Banco Banestes S/A.	2.067	97,2
Banestes Seguros S/A.	52	2,4
Banestes Corretora Ltda.	8	0,4
Total	2.127	100,0

II - distribuição mensal



III - classificação quanto à procedência

	Quantidade	(%)
Improcedente	1.866	87,7
Procedente	261	12,3
Total	2.127	100,0

Improcedente: Não houve identificação de descumprimento de normativos internos e externos ou de deficiências nos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral;

Procedente: Houve identificação de descumprimento de normativos internos e externos ou de deficiências nos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral;

IV - canais de acionamento da ouvidoria

As demandas são recepcionadas através dos canais internos de atendimento (telefone 08007270030, sites das empresas, e-mail, presencial e correspondência) e pelos externos, tais como: Banco Central do Brasil (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM),

Superintendência de Seguros Privados (Susep), Consumidor.gov, Procon Estadual e Procons Municipais, Ouvidoria Geral do Estado, Defensoria Pública do Estado (Núcleo de Defesa do Consumidor e Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos) e Reclame Aqui.

	Quantidade	(%)
Ouvidoria do Sistema Financeiro Banestes	725	34,1
Procon (Estadual e Municipais)	377	17,7
Reclame Aqui	372	17,5
Consumidor.Gov.Br	330	15,5
Banco Central	275	12,9
Ouvidoria Geral do Estado	32	1,5
Susep	14	0,7
Núcleo de Defesa do Consumidor	1	0,0
Núcleo de Solução Extrajudicial de Conflitos	1	0,0
Total	2.127	100,0

V - Classificação quanto ao foco da demanda

	Quantidade	(%)
Operações de Crédito	495	23,3
Conta Corrente	442	20,8
Atendimento	300	14,1
Tarifas e Assemelhados	264	12,4
Cartão de Crédito	260	12,2
Outros Temas	222	10,4
Relação Contratual	61	2,9
Publicidade Enganosa ou Abusiva	36	1,7
Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	32	1,5
Cheques	15	0,7
Total	2.127	100,0

desempenho econômico-financeiro

resultados

O ano de 2020 consolidou a trajetória de resultados históricos do Banestes.

Alcançamos um novo recorde em comparação aos exercícios anteriores, com um Lucro Líquido de R\$ 232 milhões, resultado 8,4% maior que o de 2019.

Desse lucro líquido, distribuimos R\$ 66 milhões aos nossos acionistas a título de Juros Sobre o Capital Próprio (JCP)⁵ e Dividendos, representando um payout de 28,5%.

⁵ Em conformidade ao exigido pela resolução 4.820/20 e 4.885/20



Lucro Líquido

R\$ 232 milhões

+8,4% a/a



Margem Financeira⁴

R\$ 814 milhões

+9,9% a/a



ROE¹ / ROA²

14,0% / 0,9%

+0,2 p.p a/a / +0,1 p.p a/a



IEO⁵

51,4%

-0,9 p.p a/a



Carteira de Crédito Ampliada³

R\$ 7,9 bilhões

+16,1% a/a



Inadimplência Comercial e Ampliada

1,9% / 1,2%

-0,8 p.p a/a / -0,5 p.p a/a

¹Relação entre o lucro líquido dos últimos doze meses e a média dos patrimônios líquidos de dezembro de 2020 e de dezembro de 2019.

²Relação entre o lucro líquido dos últimos doze meses e a média dos ativos totais de dezembro de 2020 e de dezembro de 2019.

³Trata-se do total dos saldos da carteira de crédito (conceito BACEN), de TVM privado (debêntures, notas promissórias, CDBs - certificado de depósitos bancários, letras financeiras, CRIs - certificado de recebíveis imobiliários, letras de crédito do agronegócio e letras de crédito imobiliário) e garantias prestadas (avais e fianças).

⁴Refere-se ao resultado bruto da intermediação financeira.

⁵Relação entre o total de despesas administrativas (pessoal e outras) e o total das receitas com serviços, tarifas e o resultado bruto da intermediação financeira (excluído a provisão para créditos e de liquidação duvidosa).

Lucro Recorde
**R\$ 232
 MILHÕES**

Resultado Operacional:

R\$ 399 milhões (+31,9% a/a)

Despesas Administrativas

R\$ 649 milhões (-1,2% a/a)



análises: econômico e financeiro 2020

No final de 2020, o Banestes se mostrou mais forte enquanto Instituição e mais certo de seu papel perante a sociedade capixaba. Ao longo dos anos, o Banco vem cumprindo sua função econômica e social e continuará sempre apoiando os clientes e a sociedade como um todo, com a oferta de soluções financeiras de diferentes características, crédito a baixo custo, serviços, atendimento e parcerias. Afinal, o Banestes é o Banco dos capixabas. Por isso, “Crescemos Juntos” com “Saúde para Todos”.

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

Atingimos em 2020 R\$ 232 milhões, avanço de 8,4% comparado a 2019, correspondendo a R\$ 0,73 por ação e uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (ROE) de 14,0%.

Destinamos aos acionistas o valor de R\$ 66 milhões a título de juros sobre capital próprio, representando a distribuição de 30,0% do lucro líquido ajustado do período, alinhado com a Resolução CMN nº 4.820/20 e 4.885/20

Lucro Líquido e JCP*/ Dividendos (em R\$ Milhões)

	Lucro Líquido	JCP/Dividendos
2016	161,4	57,6
2017	175,2	66,6
2018	181,1	88,1
2019	213,7	108,3
2020	231,8	66,1

*Juros sobre capital próprio

O faturamento⁶ em 2020 atingiu R\$ 2,1 bilhões, sendo afetado nos últimos anos pelo comportamento de queda de taxa de juros (Selic), impactando diretamente nossas operações de tesouraria, a contraponto do crescimento do crédito nesse período.

Em 2020 as receitas com serviços e tarifas somaram R\$ 353 milhões, com destaque positivo para as operações de cartões. As receitas com fundos vem expandindo ano após ano e em 2020 atingiram R\$ 52 milhões. Já os prêmios retidos de seguros somaram R\$ 163 milhões, crescente 3,2% contra 2019.

Margem Financeira¹

Em R\$ Milhões

2016	640,0
2017	699,0
2018	741,9
2019	741,2
2020	814,4

Resultado Operacional

Em R\$ Milhões

2016	263,7
2017	289,5
2018	334,6
2019	302,3
2020	398,8

Receita de Serviços e Tarifas

Em R\$ Milhões

2016	286,9
2017	299,6
2018	355,0
2019	365,7
2020	353,4

Faturamento

Em R\$ Bilhões

2016	3,4
2017	3,2
2018	2,7
2019	2,7
2020	2,1

¹ Trata-se do resultado bruto da intermediação financeira.

⁶ Total das receitas com a intermediação financeira, com a prestação de serviços e tarifas e com prêmios retidos de seguros.



desempenhos históricos

Em 2020, o total das despesas de pessoal e administrativas totalizaram R\$ 649 milhões, reduzindo 1,2% contra 2019, um função da aplicação de PVDs - Planos de Desligamento Voluntário e PDIs - Planos de Demissão Incentivada nos últimos anos; aliado a medidas e ações de racionalização de custos junto aos processos de produção bancária.

Importante frisar que as ações e medidas aplicadas e os trabalhos em andamento para a contenção de custos, tem como diretriz a preservação da qualidade dos serviços prestados e o bom ambiente de trabalho. O índice de cobertura geral⁷ em 2020 foi de 54,4%, e a cobertura imediata⁸ atingiu o patamar de 95,3%.

Despesas Operacionais (em R\$ Milhões)

	Pessoal	Administrativa	Tributária	Outras ¹
2016	358,0	259,1	73,7	218,9
2017	372,7	261,9	75,4	214,2
2018	360,0	268,3	82,0	227,1
2019	367,5	290,1	84,4	262,8
2020	370,9	278,6	83,2	221,3

¹ Trata-se do total das despesas com variações e provisões técnicas, sinistros retidos, comercialização de seguros, resultado líquido de resseguro, provisões para contingências e outras despesas operacionais.

⁷ Trata-se da relação entre o total das receitas de serviços e tarifas e o total das despesas administrativas (pessoal e outras).

⁸ Trata-se da relação entre o total das receitas de serviços e tarifas e o total das despesas com pessoal.

O Índice de Eficiência Operacional⁹ no ano de 2020 atingiu 51,4%, melhor 0,9 p.p. em relação ao exercício de 2019, e a Eficiência Operacional Ajustada ao Risco¹⁰ também apresentou ganho de performance (3,8 p.p) contra o mesmo período, ficando com o índice de 55,6%.

Índice de Eficiência (%)

	Eficiência Operacional	Eficiência Operacional Ajustada ao Risco
2016	55,3	66,6
2017	54,7	63,6
2018	52,3	58,3
2019	52,3	59,4
2020	51,4	55,6

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Remuneração do Trabalho (Pessoal)	338,2	354,7	353,9	360,7	364,4
Contribuição ao Governo (impostos, taxas e contribuições)	197,1	223,1	245,9	177,8	255,1
JCP/Dividendos aos Acionistas (pagos e provisionados)	57,6	66,6	88,1	108,3	66,1
Remuneração de Capitais de Terceiros	22,9	22,8	22,7	25,1	25,7

⁹ Trata-se da relação entre o total das despesas administrativas (pessoal e outras) e o somatório das receitas com serviços e tarifas e o resultado bruto da intermediação financeira (excluído a provisão para créditos de liquidação duvidosa).

¹⁰ Trata-se da relação entre o total das despesas administrativas (pessoal e outras) e o somatório das receitas com serviços e tarifas e o resultado bruto da intermediação financeira.

O Patrimônio Líquido atingiu R\$ 1,7 bilhão, 6,6% superior à posição de dezembro de 2019. A relação Patrimônio Líquido e Ativo Total foi de 5,6%. O Índice de Basileia alcançou 15,4%, composto integralmente de capital nível I.

A Carteira de Crédito Ampliada atingiu R\$ 7,9 bilhões em dezembro de 2020, maior 16,1% em doze meses.

A Carteira de Crédito Comercial (conceito BACEN) alcançou R\$ 5,1 bilhões, crescente 21,3% em doze meses. A estratégia da Instituição prioriza carteiras com menor risco, utilizando adequada política de crédito.

posições em 2020

Ativo Total

R\$ 30,5 bilhões



Recursos Captados
e Administrados

R\$ 32,9 bilhões



Carteira de Crédito Comercial

R\$ 5,1 bilhões



Carteira de Crédito Ampliada

R\$ 7,9 bilhões



Patrimônio Líquido

R\$ 1,7 bilhão



recursos financeiros

Recursos Captados e Administrados

Em R\$ Bilhões

2016	25,4
2017	23,2
2018	28,6
2019	26,5
2020	32,9

Ativo Total

Em R\$ Bilhões

2016	25,6
2017	22,8
2018	27,9
2019	23,7
2020	30,5

Patrimônio Líquido

Em R\$ Bilhões

2016	1,3
2017	1,4
2018	1,5
2019	1,6
2020	1,7

Basileia

(%)

2016	18,8
2017	14,2
2018	17,1
2019	14,0
2020	15,4

	Carteira de Crédito Ampliada Em R\$ Bilhões	Carteira de Crédito Comercial Em R\$ Bilhões	NPL Creation >90 dias Em R\$ Milhões	Inadimplência Ampliada (%)	Inadimplência Comercial (%)
2016	4,9	3,8	177,6	3,6	4,7
2017	5,7	3,9	145,1	2,5	3,7
2018	5,9	4,1	157,6	2,7	3,8
2019	6,8	4,2	113,0	1,7	2,7
2020	7,9	5,1	96,1	1,2	1,9



inadimplência

níveis de risco, inadimplência e qualidade de crédito

O *NPL Creation* - que representa as operações de crédito que passaram a ser devedoras acima de 90 dias - apresentou saldo de R\$ 96 milhões no quarto trimestre, queda de 15,0% quando comparado com o quarto trimestre de 2019.

Este comportamento já captura a estratégia e o esforço da Instituição na antecipação da reestruturação de ativos/créditos com potencial problemático no varejo e clientes corporativos, levando-se em consideração o cenário de deterioração da capacidade financeira das empresas e o crescente endividamento das famílias, diante dos fatos em curso da crise instalada na pandemia da Covid-19.

O índice de inadimplência da carteira de crédito

ampliada (> 90 dias) encerrou o quarto trimestre de 2020 em 1,2%, melhor (-0,5 p.p) contra o quarto trimestre de 2019.

Na carteira de crédito comercial, a inadimplência (> 90 dias) encerrou o trimestre registrando 1,9%, mantendo o mesmo comportamento supracitado (-0,8 p.p) contra o mesmo trimestre de 2019. As operações com atraso superior a 90 dias no segmento de pessoa física atingiram 1,7%, enquanto no segmento corporativo fechou em 2,2%.

Em suma, as inadimplências tanto das operações com pessoa física quanto das operações com pessoa jurídica recuaram (-0,8 p.p. e -0,7 p.p., respectivamente) comparado ao quarto trimestre de 2019; influenciados diretamente por ações e medidas massificadas ao longo da crise da Covid-19 no que concerne a reestruturação de operações de crédito, tais como: alongamento de prazos, repactuações, carências e novas condições

e taxas. Redobrando assim, a estratégia e a atenção do Banestes junto às novas concessões realizadas nesse período e em operações que já apresentavam potencial de *default*, frente a nova realidade que se configura de retomada lenta e gradativa da economia local e os seus impactos consequentes em nossas operações.

A recuperação de créditos transferidos para prejuízo alcançou em 2020 o montante de R\$ 66 milhões, resultado superior 30,7% ao ano de 2019.

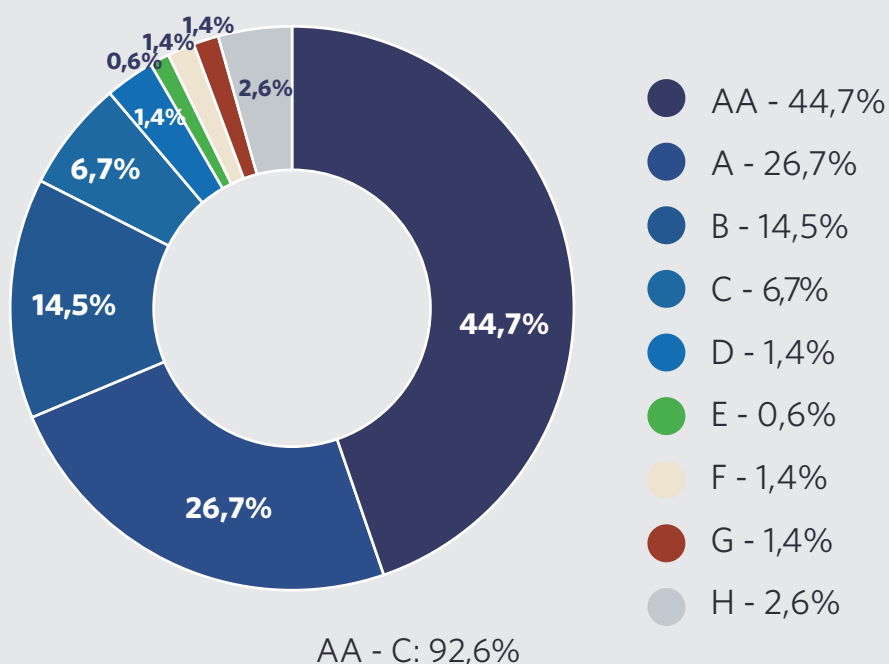
níveis de risco de crédito

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 2020: 71,4% encontravam-se classificadas nos níveis de risco AA e A, 21,2% entre os níveis de risco B e C, 4,8% entre D e G e 2,6% encontravam-se no nível de risco H.

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

Níveis de Risco de Crédito



contexto econômico

O ano de 2020 entrou para a história da humanidade como um enorme ponto de mutação em várias dimensões conjunturais. Em proporções diferentes, impactou tanto a economia, quanto a sociedade e a política.

Além delas, criou imensos desafios nas áreas de medicina e saúde pública, duramente atingidas por um vírus potencialmente letal.

O Bacen manteve o leme firme na mesma rota de definição de uma taxa Selic baixa, apesar de algumas incertezas no ambiente exógeno. A taxa de câmbio também não sofreu interferências da política econômica e manteve-se acima dos cinco reais.

Incertezas e indefinições políticas elevaram a percepção do aumento de risco na economia nacional, pois ali estavam depositadas as expectativas de aprovação das reformas administrativa e tributária, essenciais no momento em que a dívida pública chegou próxima de 90% do PIB, com viés de subida.

No que tange à estabilidade dos preços, a armadilha dos insumos e matérias primas aqueceu os índices inflacionários no final do ano, entretanto sem abalar o regime estabelecido de metas inflacionárias.

Ainda que pressionado pelas manifestações de alguns setores para continuidade do auxílio emergencial e da desoneração das empresas, o governo federal defendeu a posição inabalável de guardião do equilíbrio fiscal.

Assim como em todo o mundo, a pandemia ampliou os desafios do Brasil, sejam eles sociais ou econômicos. A queda da atividade do setor de serviços, imediatamente afetado e que representava mais de 70% do PIB nacional, aumentou o hiato da renda.

Depois de quatro trimestres de crescimento (pré-pandemia), com início do inevitável isolamento social em março/2020, a economia desacelerou em 1,5% (contas trimestrais do IBGE) no primeiro trimestre de 2020, e desde aquele momento só foi mostrar algum alento no último trimestre do ano.

O grande destaque nacional foi o agronegócio, gerando exportações e mantendo emprego e renda, assim como a expressiva atividade do mercado imobiliário. A taxa de desemprego permaneceu elevada ao longo do ano, em torno de 14%, com forte desalento representado por quase 6 milhões de pessoas, e uma taxa de subutilização próxima de 30%.

Em síntese, destacam-se como desafios para 2021 a aprovação das reformas tributária e administrativa, e a manutenção do auxílio emergencial - ainda que de menor valor, sem ferir o teto fiscal.



crise sanitária da covid-19

Aumento da Concessão de Crédito



Volume Financeiro
R\$ 3,3 Bilhões

PF: **R\$ 1,6 Bilhão**
PJ: **R\$ 1,7 Bilhão**

Linhas de Crédito Emergencial¹



Volume Financeiro
R\$ 481 Milhões

Quantidade de Operações
14.317

Prorrogações de Crédito²



Volume Financeiro
R\$ 370 Milhões

PF: **R\$ 72 Milhões**
PJ: **R\$ 298 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

¹ Crédito a pequenas e médias empresas e microcrédito.
² Repactuações e renegociações de crédito.



enfrentamento da covid-19



Mantendo o cliente no centro da nossa estratégia, nos reinventamos de forma rápida e extraordinária, sem descuidarmos de nossa equipe. O **Banestes** chegou ao final de 2020 mais forte enquanto Instituição, e mais certo de seu papel perante a sociedade capixaba. Ao longo dos anos, o **Banestes** vem cumprindo sua função econômica e social e continuaremos sempre apoiando os clientes e a sociedade como um todo, com a oferta de soluções financeiras de diferentes características, crédito a baixo custo, serviços, atendimento e parcerias. Afinal, o **Banestes** é o Banco dos capixabas. Por isso, **“Crescemos Juntos”** com **“Saúde para Todos”**.

projeções 2020 e 2021

Em função da baixa previsibilidade sobre a extensão e profundidade dos efeitos da crise atual, o Banestes manteve suspensas as projeções para o ano de 2020, conforme Fato Relevante divulgado no dia 25 de maio de 2020. A Administração entendeu ser prudente não divulgar novas projeções, até ser possível ter uma maior precisão sobre os impactos e extensão da situação atual em nossas operações.

Diante da expectativa de recuperação econômica ainda que lenta e gradual para 2021, a Administração do Banestes espera que a economia ganhe fôlego com o início da vacinação em massa no país. Dessa forma, no cenário atual o Banestes entendeu ser possível ter maior visibilidade dos cenários econômicos e previsibilidade dos impactos, profundidade e extensão da crise em nossas operações; retomando nossas projeções de *Guidance* para o ano de 2021.

O Banestes reitera seu compromisso com a transparência perante seus stakeholders e, assim como tem feito desde o início da crise gerada pela pandemia de Covid-19, manterá seus acionistas e o mercado informados sobre suas iniciativas e os efeitos da crise sobre sua operação.

INDICADORES	GUIDANCE 2021
Carteira de Crédito Ampliada ¹	8% - 11%
Depósito Total ²	9% - 12%
Provisão de Crédito/ Carteira de Crédito Ampliada ³	1,7% - 2,0%
Eficiência Operacional ⁴	49% - 52%
Despesas Operacionais ⁵	3% - 6%
Rendas de Serviços e Tarifas	1% - 4%

¹ Trata-se do total dos saldos da carteira de crédito (conceito Bacen), de TVM privado (debêntures, notas promissórias, CDBs - certificado de depósitos bancários, letras financeiras, letras de crédito imobiliário, letras de crédito do agronegócio e CRIs - certificado de recebíveis imobiliários) e garantias prestadas (fianças e avais).

² Trata-se do total dos saldos de depósitos à vista, poupança, a prazo, interfinanceiros e outros depósitos.

³ Trata-se da relação do resultado de provisão para créditos de liquidação duvidosa (resolução 2.682/99 do CMN) e TVM privado nos últimos 12 meses e o saldo da carteira de crédito ampliada.

⁴ Trata-se da relação entre o total da despesa administrativa (pessoal e outras) e o total do resultado bruto da intermediação financeira (excluído a provisão para créditos de liquidação duvidosa), receitas com serviços e receitas com tarifas.

⁵ Trata-se do total das despesas de pessoal e outras despesas administrativas.

relacionamento com stakeholders



capital humano: relacionamento com os colaboradores

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.

recrutamento e seleção

O recrutamento para ingresso no Sistema Financeiro Banestes ocorre por meio de concurso público. Continuamos na vigência do concurso público de 2018, realizado em parceria com a FGV para formação de cadastro de reserva, realizando convocações e admissões de acordo com as necessidades das empresas. Acreditando na melhoria da jornada do colaborador de ponta a ponta, onde o último dia vale tanto quanto o primeiro, e focados na missão de melhorar a experiência do nosso time (*Employee Experience*), estruturamos o processo de *Onboarding*, destacando a importância dos primeiros

dias do colaborador como um momento significativo; integrando e alinhando os novos colaboradores aos valores da cultura e missão da empresa, além da inserção à gestão de desempenho por competência. Foram 46 novos colaboradores admitidos em 2020, vivenciando esta nova experiência. Para 2021 a previsão é de novas contratações para os primeiros meses do ano, sendo planejada a continuidade do processo de *Onboarding*.

A integração é essencial para a experiência do colaborador. Porém, os últimos dias que antecedem o desligamento por aposentadoria, ou mesmo por outros motivos, possuem a mesma importância que os iniciais. Sendo assim, demos "start"

ao roteiro de Desligamento Humanizado e Entrevista de Experiências, visando aprimorar processos e relacionamentos entre líderes e liderados, levantando dados de valor estratégico para o SFB. Considerando o contexto da pandemia, não realizamos em 2020 processos de seleção interna para ocupação de funções dentro do SFB, e iniciamos adequação de sistema para recebimento de documentos na forma digital, visando a diminuição da circulação de papel e evitando a exposição dos colaboradores em *home office*, reforçando o compromisso do Banestes com o meio ambiente e com as pessoas. Realizados estes ajustes, planejamos e estamos em plena execução de processos seletivos para diversas funções no início de 2021.



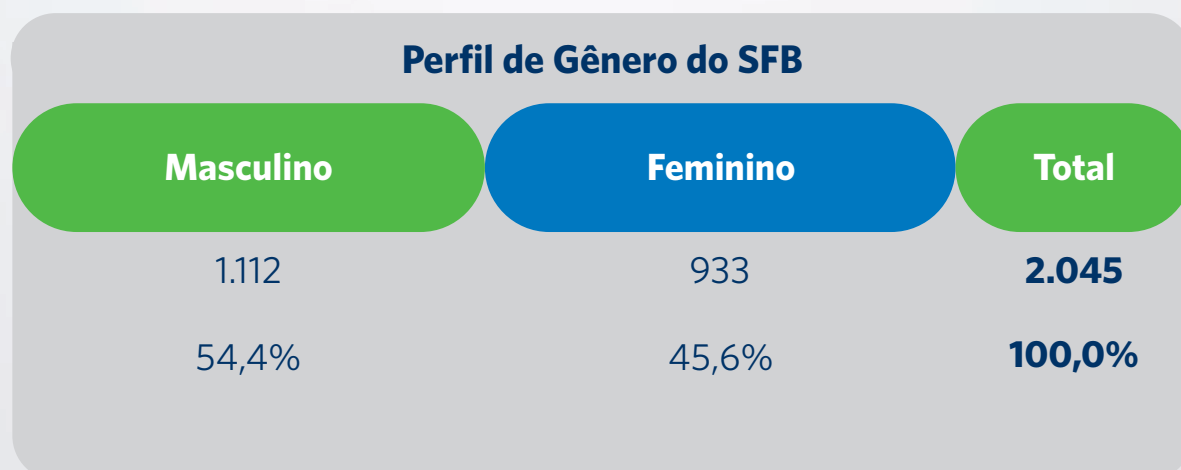
quadro de funcionários ativos

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

EMPRESA	COLABORADORES
BANESTES - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	1.912
BANESTES DTVM - DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS	17
BANSEG - BANESTES SEGUROS	87
BANESCOR - BANESTES ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS	29
Total	2.045

diversidade de gênero

Percentual (%) de homens e de mulheres no quadro funcional ativo:



perfil dos cargos de liderança

Percentual (%) de homens e de mulheres em cargos de liderança - SFB

Contamos atualmente com 45,6% de mulheres e 54,4% de homens empregados em todo o Sistema Financeiro Banestes.

Percentuais muito próximos desses se repetem nas funções gerenciais e cargos de liderança, havendo proporcionalidade com o quadro geral de empregados.

Dentre os gestores, 43,2% são mulheres, presentes em todos os cargos de liderança e áreas das empresas do SFB.

Funções Gerenciais	F	M	Total
Coordenador	71	69	140
Gerente Administrativo	71	59	130
Gerente de Expediente	20	53	73
Gerente de Agência	41	91	132
Gerente de Superintendência de Rede	9	3	12
Gerente Geral	24	35	59
Total	236	310	546
Relação Percentual	43,2%	56,8%	100,0%

diversidade de gerações

Percentual (%) de funcionários por faixa etária - SFB

Há uma boa distribuição etária no quadro de pessoal da Instituição, mesclando juventude e experiência para maior equilíbrio na continuidade de nossas atividades.

18 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	56 ou >	Total
7	531	679	366	462	2.045
0,3%	26,0%	33,2%	17,9%	22,6%	100,0%

desenvolvimento de lideranças

No que a tange às iniciativas para o desenvolvimento das lideranças no Sistema Financeiro Banestes, em 07 de março de 2020 foi realizado o evento de maior destaque na Companhia, o Encontro de Gigantes – Juntos e Conectados, que ocorreu de forma presencial no Sesc Aracruz reunindo 1.800 colaboradores, gestores e diretores do Sistema Financeiro Banestes. No encontro foram apresentadas as diretrizes estratégicas para 2020 e duas palestras motivacionais sobre diversidade e mudanças. Em 2020 também foram capacitados 60 líderes no Programa Líder de Alta Performance, que visa a formação de novos líderes para adoção das melhores práticas em gestão de pessoas. Esta ação consolidou a Escola de Lideranças do SFB, que teve como ação de continuidade a realização e validação de uma turma piloto do Programa Líder Transformador, sendo testado pela primeira vez o modelo de encontros virtuais, com a utilização de videoconferências. A experiência foi bem

sucedida com previsão de execução de novas turmas em 2021, com foco em 360 líderes de níveis tático e tático-estratégico.

Além dos programas citados, foram realizados três encontros *on-line* denominados Café com RH, apresentando temas sobre Gestão de desempenho por competências, Gestão do Clima e Qualidade do Sono, reunindo 1.100 participações do público interno.

Para o público da Alta Administração, em 2020 houve continuidade do Programa de encontros para integração e ambientação ao SFB. Ao todo foram realizados três encontros, dois para integração de novos membros e um sobre o modelo de Gestão de desempenho por competências para administradores. É relevante destacar que com o advento da pandemia provocada pela Covid-19, o Banestes adaptou a sua estratégia de aprendizagem corporativa, priorizando a realização de turmas com facilitação interna e execução em ambiente virtual de aprendizagem (modalidade de Ensino à Distância - EaD).

rh parceiro de negócios

A gestão de pessoas no Banestes tem se posicionado de forma estratégica, visando oferecer um atendimento consultivo às áreas de negócio, 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; aquisição de ferramentas e sistemas para gestão de pessoas; intensificação e melhoria da comunicação interna sobre gestão de pessoas e serviços da área; editais de seleção interna alinhados com as necessidades 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 2020, foram realizadas 84 turmas de eventos de Treinamento

e Capacitação diversos, com o total de 20.959 participações e visualizações de conteúdos digitais de desenvolvimento, em 2.549 horas de treinamentos, perfazendo o montante investido de R\$ 600 mil reais.

O investimento teve foco na realização de eventos (treinamentos, cursos, congressos, seminários, dentre outros), visando atender as demandas de aprimoramento e de desenvolvimento de competências, conhecimento técnico, criatividade, inteligência emocional dos empregados e cumprimento das exigências legais, como também o aperfeiçoamento da operacionalização de produtos, serviços, planejamento estratégico e diversas participações em eventos externos.

Em 2020 foi possível consolidar o modelo de aprendizagem corporativa para o SFB baseado em trilhas de aprendizagem, multiplicação de conhecimentos realizada pelos colaboradores e a adoção do modelo *on-line* de capacitação. Este último aspecto foi fundamental para o amplo alcance das iniciativas.

Atualmente, são utilizadas para aprendizagem ferramentas de videoconferências para comunicação interna e trilhas (Bconecta), e para transmissão de conteúdos e *lives* (YouTube Banestes). Em 2021, foi entregue o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA Banestes), tornando a experiência de capacitação ainda mais completa.

segurança e bem-estar

segurança, qualidade de vida e bem-estar

A atenção com os colaboradores no âmbito das empresas do SFB (Sistema Financeiro Banestes) foi o grande foco do período de pandemia que se iniciou em março de 2020, com a companhia adotando os modelos de *home office* e híbrido de teletrabalho, preservando a saúde, bem estar e a integração da equipe.

Em uma rápida reação à situação de pandemia,

as empresas do SFB passaram a adotar a modalidade de teletrabalho para grande parcela de seu quadro de pessoal. A atividade presencial foi mantida na rede de agências, considerada essencial para a atividade econômica e para a população, e o modelo de rodízio ou trabalho em *home office* para as áreas administrativas e de suporte à rede de agências.

Para suportar esse novo modelo de trabalho, a área de gestão de pessoas disponibilizou a trilha de teletrabalho, com orientações gerais, modelo de gerenciamento das equipes, ferramentas a serem utilizadas na execução e gestão das atividades e disponibilização de mobiliário para a melhor adequação do ambiente de trabalho nas residências.

Paralelamente aos cuidados de prevenção ao coronavírus, a campanha de imunização contra a gripe H1N1 foi promovida a todos os colaboradores, estagiários e menores aprendizes do SFB.

Em 2020 para enfrentar a Pandemia da Covid-19 o

Banco estabeleceu e divulgou ações e orientações para prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da Covid-19 nos ambientes de trabalho, em conformidade com a Portaria Conjunta 20, de 18 de junho de 2020, emitida pelo Ministério da Economia - Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, constantes no PROTOCOLO GERAL DO SFB NO ENFRENTAMENTO DA COVID-19.

Este protocolo estabeleceu as medidas necessárias para prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão da Covid-19 nos ambientes de trabalho, tais como:

- medidas de prevenção nos ambientes de trabalho e nas áreas comuns do Banco, instruções sobre higiene das mãos e etiqueta respiratória;
- orientações sobre a doença Covid-19, formas de contágio, sinais e sintomas, sinais de gravidade, além de cuidados necessários para redução da transmissão no ambiente de trabalho e na comunidade;

- procedimentos para que os colaboradores reportem, inclusive de forma remota, sinais ou sintomas compatíveis com a Covid-19, bem como o contato com caso suspeito ou confirmado da doença, promovendo, assim, a identificação precoce e afastamento também precoce destes colaboradores das atividades laborais presenciais;
- testagem dos casos suspeitos da Covid-19;
- medidas de contenção do contágio; e
- dicas gerais para mitigação do contágio na coletividade.

Neste contexto desafiador evoluímos o Programa GSE - Gestão da Saúde Emocional, implementando o PROTOCOLO GSE - COVID 19, criado especificamente para estes tempos de pandemia promovendo, quando necessário, suporte e apoio emocional através do Programa GSE - Gestão da Saúde Emocional, conduzido pela Equipe Cuidar - Time do Serviço Social e médica psiquiatra organizacional, tanto para o colaborador quanto para as equipes envolvidas.

Alinhado a este mesmo propósito de cuidado com o colaborador, foi lançada a parceria com o *Gympass* - uma iniciativa dentro do Pilar Saúde e Bem-estar do Programa de Benefícios e Qualidade de Vida do SFB - cujo objetivo é a gestão de um programa corporativo de atividade física.

Proporcionar uma boa experiência aos colaboradores é essencial para garantir a alta performance das equipes e manter os colaboradores mais comprometidos com o resultado da empresa. Para verificar os efeitos obtidos com as ações realizadas, aplicamos uma Pesquisa de Clima, como uma ferramenta chave para concluir se geraram engajamento ou não, e, portanto, saber quais foram os pontos fortes e os que ainda requerem aprimoramento no ano de 2021.

Em meio às adaptações do *home office*, o Banestes, por meio do seu Time Cuidar, realizou uma pesquisa sobre Conforto no Trabalho. O objetivo era mapear casos em que colaboradores da Equipe Banestes precisassem de adequações do ambiente de trabalho em suas casas ou de suporte psicológico, por exemplo, com foco no acolhimento e no bem-estar das equipes.

A análise contou com a participação de 1.034 colaboradores que responderam questões referentes ao seu posto de trabalho e conforto emocional.

Os resultados foram compartilhados internamente com as equipes e, a partir dos relatos obtidos, o Time Cuidar promoveu uma live exclusiva para colaboradores, o "Café com RH: A Importância da Qualidade do Sono e da Vida de Qualidade", com médico especializado em qualidade do sono. Em paralelo, foram realizados atendimentos a colaboradores que relataram alterações no apetite, na qualidade do sono ou abalo emocional, com a psiquiatra organizacional.

Além dessas ações, a Segurança do Trabalho realizou visita às unidades mapeadas na pesquisa, visando realizar as melhorias necessárias. Foram realizadas 56 avaliações de postos de trabalho, e várias abordagens educativas com o propósito de melhorar a adequação ergonômica dos postos de trabalho aos colaboradores.



O Time Cuidar do Banestes segue firme no compromisso de garantir a todos os Banestianos o conforto e a qualidade de vida. É assim que colocamos em prática, no nosso dia a dia, o **#CrescemosJuntos.**

gestão de desempenho por competências

No que tange a Gestão de Desempenho por Competências - GDC, o SFB encerrou o Ciclo 2019/2020 alcançando 100,0% de avaliações realizadas. Esse foi o primeiro ciclo que teve seu processo de avaliação suportado por um sistema informatizado. Em 2020 também foi realizado o primeiro ciclo de avaliações da Alta Administração, sendo contempladas as avaliações de todos os conselheiros de administração, membros dos comitês estatutários, diretores e presidentes do Banestes e subsidiárias. A partir dos resultados mensurados pela GDC, foi possível identificar as principais competências a serem desenvolvidas no ano de 2021, colaboradores com potencial para sucessão de posições de liderança na Companhia, talentos a serem estimulados e valorizados e profissionais

que estão com performance abaixo do esperado. Todas essas informações serão objeto de análise e trabalho para contínua evolução do processo de valorização e reconhecimento dos colaboradores, por meio das melhores práticas de gestão de pessoas.

política de sucessão

O exercício de cargos de 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 evidenciar o perfil mais aderente. Em seguida, por um período de até 06 meses, ocorre 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 passa 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.

remuneração estratégica variável

A remuneração variável que adotamos tem como fundamento a Participação nos Lucros e Resultados (PLR) estabelecida pela Convenção Coletiva de Trabalho Nacional dos Bancários (CCT) e por 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 Acordo Coletivo de Trabalho negociado com o sindicato dos bancários local para os benefícios da Lei 10.101/2.000, que isenta os valores pagos de encargos sociais.

estagiários e menores aprendizes – juventude e diversidade

Os programas de estágio e de menores aprendizes tem relevantes impactos social, educacional e financeiro, tendo em vista as oportunidades que apresentam 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 oportunidades 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 no mercado de trabalho capixaba, associada ao grande número de vagas disponibilizadas, cria atratividade e torna o estágio no Banestes 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\$ 1.132,99 (um mil, cento e trinta e dois reais e noventa e nove centavos) e para jornada de 06 horas diárias é de R\$ 1.699,49 (Um mil, seiscentos e noventa e nove reais e quarenta e nove centavos). Todos estagiários recebem auxílio transporte no valor de R\$ 82,50 (oitenta e dois reais e cinquenta centavos) mensais.

Ao final de 2020 havia 588 estudantes estagiando no Sistema Financeiro Banestes, sendo 81% de nível superior e 19% de nível médio. No decorrer do ano, 360 estudantes encerraram o estágio, abrindo oportunidade para novos estágios.

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 jornadas 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 dela 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 se inicia pela seleção e acompanhamento social e pedagógico realizado pelo CESAM. Exige a idade mínima de 14 anos e frequência escolar regular.

São contemplados 86 adolescentes neste 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 2020, 20 adolescentes encerraram o contrato, sendo 53% meninas e 47% meninos.

Programa	Nº de Participantes	Valor Total/ Ano
Estagiários	588	9.753.414,87
Adolescente Aprendiz	86	1.152.096,96



plano de demissão voluntária

Em 2020, o Banestes deu continuidade ao Plano Especial de Demissão Incentivada - PEDI, lançado em julho de 2019 e voltado a um grupo específico de empregados da área de Tecnologia, e lançou outros

dois novos Plano de Demissão Voluntária - PDV, sendo o segundo uma prorrogação do primeiro. Estes planos foram de maior abrangência, voltados a colaboradores que tinham 30 anos ou mais de serviços prestados ao Banco e que tinham condições para passar a receber benefícios da Fundação Banestes de Seguridade Social - BANESES.

Por sua vez, a Banestes Seguros S.A. lançou planos similares ao do Banco e realizou 9 desligamentos entre abril e dezembro de 2020.

Dessa forma, ao longo do ano os desligamentos incentivados apresentaram os seguintes resultados:

Banestes S.A

Mês	Qtd.	Valor
Jan.	4	613.412,34
Fev.	1	79.266,00
Mar.	17	1.745.304,76
Abr.	12	818.078,00
Mai.	21	1.700.303,68
Jun.	13	1.138.240,49
Jul.	10	727.789,20
Ago.	15	1.415.932,01
Set.	19	1.795.953,15
Out.	15	1.830.590,06
Nov.	6	406.283,90
Dez.	40	3.097.460,00
Total	173	15.368.613,59

Banestes Seguros S.A

Mês	Qtd.	Valor
Jan.	0	-
Fev.	0	-
Mar.	0	-
Abr.	2	182.836,90
Mai.	2	134.134,40
Jun.	1	68.065,00
Jul.	1	111.123,60
Ago.	0	-
Set.	1	54.151,10
Out.	0	-
Nov.	0	-
Dez.	2	148.774,00
Total	9	699.085,00

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. Programa de incentivo à prática de atividade física - *Gympass*;
7. Gratificações de funções;
8. Auxílio-refeição;
9. Cesta alimentação
10. Décima terceira cesta alimentação;
11. Auxílio moradia para o corpo gerencial das agências;
12. Auxílio-creche/babá;
13. Auxílio-creche/babá por tempo indeterminado para filhos deficientes;
14. Vale-transporte;
15. Quilômetro rodado para uso de veículo próprio em serviço;
16. Empréstimo por ocasião de férias;
17. Quatro abonos assiduidade por ano;
18. Telefones celulares para o corpo gerencial;
19. Veículos para diretores;
20. Isenção de taxas bancárias;
21. Auxílio funeral;
22. Auxílio alimentação por 24 meses em caso de afastamento previdenciário por auxílio doença;
23. Ampliação da licença maternidade;
24. Abono falta de estudante;
25. Ausência por até um mês para acompanhamento de filho menor hospitalizado;
26. Complemento salarial em caso de auxílio doença ou acidentário por até 24 meses;
27. Ampliação da licença paternidade;
28. Aviso prévio indenizável adicional de 45 dias para rescisões por iniciativa do Banco para empregados com vínculo de 5 a 10 anos de trabalho;
29. Aviso prévio indenizável adicional de 60 dias para rescisões por iniciativa do Banco para empregados com vínculo de 10 a 20 anos de trabalho;
30. 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

No quadro abaixo apresentamos os **valores investidos em massa salarial e benefícios sociais em 2020**, estratificados por empresa participante do Sistema Financeiro Banestes.

Total investido em remuneração ao trabalho

RUBRICA	BANCO	BANSEG	BANESCOR	DTVM	TOTAL SFB
Salários	170.195.795,43	6.859.863,43	2.091.736,26	324.408,11	179.471.803,23
Férias (Ab. Constitucional/Ab. Pecuniário)	6.615.331,77	227.739,91	84.479,36	18.230,90	6.945.781,94
13º Salário	14.118.685,70	546.465,96	187.125,78	24.954,47	14.877.231,91
Remuneração Variável	44.220.280,39	1.786.338,86	517.736,33	43.717,87	46.568.073,45
Creche Babá	1.937.824,62	74.275,42	34.058,44	-	2.046.158,48
Alimentação/Refeição	37.847.200,31	1.723.011,30	528.448,80	18.842,16	40.117.502,57
Banescaixa	4.050.774,56	169.574,38	55.126,26	1.463,65	4.276.938,85
Fundação	10.480.012,62	392.501,73	177.000,99	30.824,10	11.080.339,44
Total	289.465.905,40	11.779.770,99	3.675.712,22	462.441,26	305.383.829,87

Encargos Sociais: INSS e FGTS

RUBRICA	BANCO	BANSEG	BANESCOR	DTVM	TOTAL SFB
FGTS	16.730.447,03	603.992,08	191.395,17	26.246,49	17.552.080,77
INSS	53.589.634,34	1.972.841,26	555.051,42	82.895,73	56.200.422,75
Total	70.320.081,37	2.576.833,34	746.446,59	109.142,22	73.752.503,52

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 BANESES vem 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 9.800 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.



116.579
procedimentos médicos
realizados em 2020



R\$ 7.834.630,74
investidos em saúde

Patronal: 4.141.940,46
Aporte: 3.692.690,28



9.823
vidas assistidas

Associados ativos: **1.750**
Dependentes: **1.629**
Aposentados: **1.711**
Dependentes: **1.080**
Ex-funcionários: **706**
Dependentes: **526**
Agregados Plano
BCX FAM: **2.421**



874
credenciados
do Banescaixa

Clínicas: **363**
Hospitais: **38**
Bancos de Sangue: **4**
Laboratórios de análises clínicas: **74**
Centros de diagnósticos de
imagem e radiologia: **44**
Cooperativas: **2**
Médicos credenciados,
Fisioterapeutas,
Fonoaudiólogos,
Nutricionistas e Psicólogos: **349**

fundação banestes

A Banestes - Fundação Banestes de Seguridade Social - é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) sem fins lucrativos, cuja missão é a de “prover benefício de previdência complementar” (aposentadoria, pensão, etc.) “por meio de uma gestão responsável, ética e transparente, contribuindo para melhorar a qualidade de vida dos participantes, assistidos e seus familiares”.

Fundada no dia 11 de julho de 1972, originou-se da antiga Caixa Beneficente dos Funcionários do Banestes, tornando-se pioneira no segmento de previdência privada do Espírito Santo e uma das mais antigas do país.

Em 2020, a Banestes administrava um patrimônio de R\$ 1,9 bilhão, composto pela soma das reservas dos 4.329 Participantes (Ativos), Aposentados e Pensionistas dos Planos II e III. Foram R\$ 138,0 milhões em benefícios pagos e R\$ 40,3 milhões em contribuições recebidas - sendo R\$ 10,4 milhões investidos como co-participação pelo Patrocinador.

A Fundação busca ser reconhecida como “a entidade de previdência complementar do estado do Espírito Santo”, referência em credibilidade e qualidade no relacionamento com seus Participantes e Assistidos, conscientizando-os da importância de se planejar para o futuro por meio da educação financeira e previdenciária.

2020

2.147
aposentados



304
pensionistas



1.878
participantes (ativos)

R\$ 1,9 bilhão
de Patrimônio



R\$ 40,3
milhões em contribuições
arrecadadas



R\$ 138,0
milhões em benefícios pagos

R\$ 10,4 milhões
investidos pelo Patrocinador
(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 pela 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 esportivos, culturais e de responsabilidade socioambiental. 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

A conexão do Banestes e da Banestes Seguros com os capixabas também está em **constante crescimento nas Redes Sociais.**

 **35,7 mil**

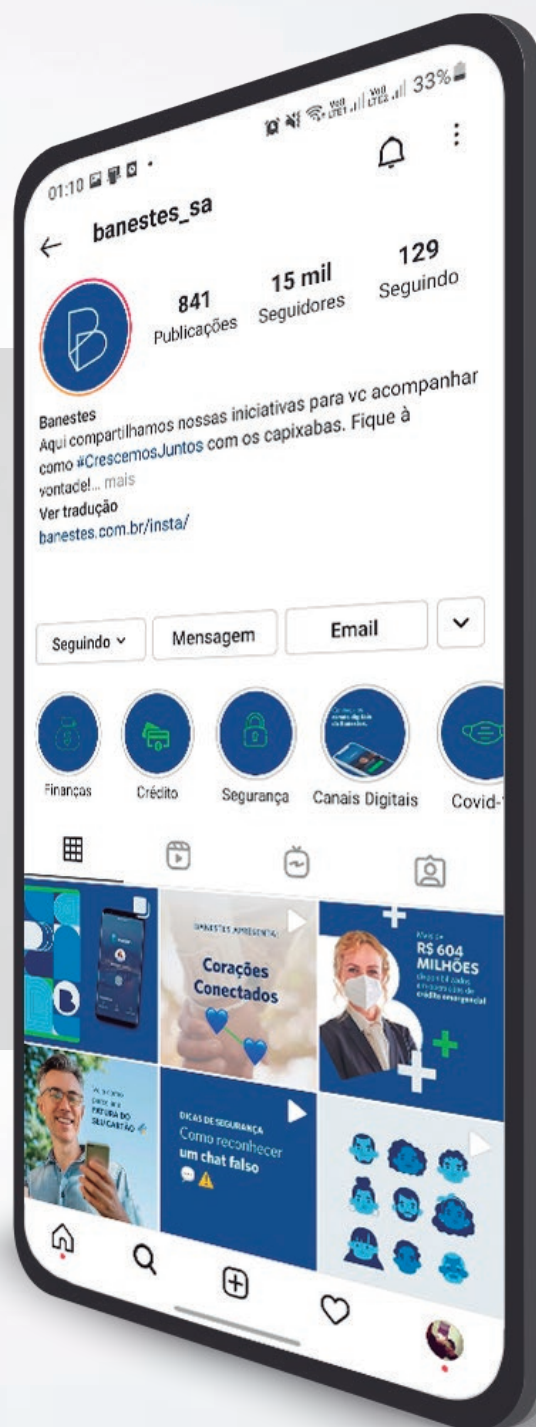
 **14,2 mil**


 **2,5 mil**


 **2,3 mil**


 **1,8 mil**


E a **Seguradora do Sistema Financeiro Banestes** está presente nas redes sociais com páginas próprias de perfil desde novembro de 2019, possuindo **3,4 mil** seguidores no Facebook, **1,5 mil** no Instagram e **609** seguidores no LinkedIn.



 Por meio de **ilustrações gráficas, fotos, vídeos e animações** buscamos desmistificar, de forma leve e descomplicada, os serviços que **oferecemos**, assim como a utilidade deles na vida das pessoas.

 Nestes canais, compartilhamos nossas **ações, valores e compromissos** com a sociedade; falamos sobre nossas soluções financeiras e, principalmente, nos **relacionamos** com o nosso público.

 Os conteúdos para publicação nas Redes Sociais são pensados levando-se em consideração a **relevância** do assunto e o incentivo para o **engajamento** do público.

 Acompanhar o Banestes e o Banestes Seguros nas Redes Sociais é se **integrar** ao dia a dia do Sistema e **conhecer** a identidade do Banco e da Seguradora dos capixabas.



relacionamento 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.

relacionamento 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.

relacionamento com acionistas, investidores e clientes

Como uma empresa de capital aberto, nosso relacionamento com investidores é construído de forma clara, íntegra e objetiva.



Todas as informações estão concentradas em nosso site de Relações com Investidores e por meio dele comunicamos constantemente informações, perspectivas, estratégias e nosso desempenho, possibilitando ao mercado a avaliação de nossas ações de forma adequada. Paralelamente, atendemos nosso *mailing* que envia todas as novidades, fatos e acontecimentos aos e-mails cadastrados e por contato telefônico retirando dúvidas, dando explicações e direcionamentos necessários ao acionista e ao público em geral.



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.

Em 2020, a Covid-19 expôs o mercado e as empresas a um cenário de instabilidade e imprevisibilidade. Redobramos nossos cuidados com a saúde de todos, mas não paramos de nos relacionar diretamente com nossos acionistas. As Reuniões Públicas e as Assembleias Gerais com os acionistas - que antes eram presenciais - foram transformadas em reuniões virtuais, e a área de RI manteve a prontidão no diálogo e na interação com o mercado.

responsabilidade social e sustentabilidade

O ano de 2020 foi transformador e, ao mesmo tempo, desafiador. Para o Banestes - que é o Banco dos Capixabas - também **foi um ano de profunda evolução na forma de trabalho** e de intensa comunicação com o seu público, a fim de promover produtos criados especificamente para o socorro econômico a empresas e pessoas, com crédito facilitado em diversas linhas de atuação.



E por conta disto, chegamos ao final do ano de 2020 como a instituição financeira que mais concedeu crédito durante a pandemia no Estado do Espírito Santo.

Foram mais de **R\$ 481 milhões** em mais de **14,3 mil operações** para atender do micro ao grande empresariado, e pessoas físicas, mantendo e oportunizando um resultado positivo para o Banco.

Mais de **R\$ 47 milhões em crédito** foram concedidos com o Fundo de Aval do Governo do Estado, reforçando a **parceria histórica** com acionista majoritário, a fim de atuar na elevação da qualidade de vida da população, com geração de renda, manutenção de empregos e oportunidades.

Em 2020 o Banestes seguiu investindo em diversas ações e projetos com vistas à melhoria da sustentabilidade e responsabilidade social.

O **“Circuito Banestes de Teatro”**, investimento por meio de renúncia fiscal da Lei Rouanet (incentivo a cultura), foi transmitido de forma on-line e alcançou um número expressivo de pessoas em seus lares, com peças cômicas que ajudaram a abrandar um pouco os momentos de isolamento na pandemia.

Da mesma forma, o Banco apoiou a **Festa da Penha virtual**, ajudando a manter a característica perene do evento religioso com maior potencial histórico e cultural do Estado do Espírito Santo, além de apoiar o **campeonato capixaba de futebol** por meio da Federação de Futebol do Espírito Santo.

política de responsabilidade socioambiental

Temos uma Política de Responsabilidade Socioambiental implantada e em funcionamento. Ela nos compromete junto a clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade em relação a questões sociais e ambientais no desempenho de nossas atividades e operações. Ela 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.

publicidade

O Banestes é também o Banco capixaba com a maior capilaridade e que melhor se relaciona com a sociedade e com os organismos de assistência social, trabalhando de forma ativa para cumprir o seu papel social.

Dentre nossas 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.



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.



R\$ 250 mil em Campanhas solidárias

Devido às dificuldades econômicas pelas quais as instituições sem fins lucrativos passaram em decorrência da pandemia, o Banestes reuniu seus colaboradores para fomentar campanhas de doações financeiras a entidades reconhecidas importantes pelo seu trabalho em favor da sociedade capixaba.

O trabalho de mobilização culminou em **seis campanhas internas de solidariedade** para arrecadar doações em dinheiro para diferentes

causas sociais e instituições do Espírito Santo.

O Banestes, enquanto Instituição, dobrou o valor arrecadado pela equipe de funcionários em cada uma das ações.

No total, foram doados mais de R\$ 250 mil para instituições de caridade do Estado em 2020.

No início do ano, em fevereiro, a equipe realizou uma campanha em prol das famílias dos municípios capixabas afetados pelas fortes chuvas. **Foram arrecadados mais de R\$ 80 mil.**

No mês de março, uma ação de apenas um dia de duração arrecadou **R\$ 4,9 mil** para o grupo de crianças que compõe o Coral Serenata, da comunidade do Morro do Quadro, em Vitória.

O Asilo dos Idosos de Vitória foi mais uma instituição beneficiada. No mês de maio, a campanha interna arrecadou **R\$ 56,3 mil** para a instituição. No mês de agosto, a associação Albergue Martin Lutero recebeu **R\$ 45,7 mil** em doações.

Em outubro, a campanha solidária teve como objetivo contribuir com o grupo Missionárias da Caridade da Congregação de Madre Teresa de Calcutá, e **foram arrecadados mais de R\$ 34 mil**. Já em novembro, a equipe do Banestes alcançou mais de **R\$ 28,4 mil** para serem doados para a Obra Social Cristo Rei.

Além das campanhas destacadas, o Banestes aderiu, pelo nono ano consecutivo, à campanha 'Papai Noel dos Correios', e **atendeu aos pedidos de presentes de 70 cartas** enviadas por crianças de escolas municipais da Grande Vitória, além de auxiliar na divulgação da campanha entre as equipes de todos os municípios do Estado.



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, criando assim a cultura da utilização de meios de transportes alternativos, não poluentes e saudáveis.

Em 2020, o projeto também contemplou Bikes adaptadas para o uso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. 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.

patrocínios culturais

Os apoios e patrocínios concedidos pelo Banestes em 2020 concentraram-se nos três primeiros meses, até o momento em que se soube da pandemia do Coronavírus, o que levou à uma desaceleração do investimento

No início do ano, apoiamos o **desfile das escolas de samba**, que no carnaval capixaba acontece uma semana antes do carnaval oficial brasileiro, e o **festival do Boi Pintadinho de Muqui**, um dos mais famosos do Estado.

Apoiamos o **Futebol Estadual** e a participação dos times capixabas na Série D do Brasileirão e na copa do Brasil, o **Encontro de Empreendedores do Agronegócio**, a **Festa da Penha**, e o **Carnaval de Congo** de Cariacica.

✓ Recorrentemente, o Banestes usa recursos de impostos para apoiar projetos aprovados pela Lei Rouanet e promove também ações através de outras leis de incentivo, com destaque para o FIA - Fundo da Infância e Adolescência e a Lei do Esporte.

administração

conselho de administração

Presidente

José Antônio Resende Alves

Conselheiros

Carla Barreto

João Luiz Pereira de Oliveira

José Amarildo Casagrande

Maelcio Maurício Soares

Sebastião José Balarini

Sonia Resende Barros

Wander Egídio de Oliveira

diretoria

Diretor-presidente

José Amarildo Casagrande

Diretor de Relações com Investidores e de Finanças

Fernando Poncio Paiva

Diretores

Alcio de Araújo

Carlos Artur Hauschild

Fernando Valli Cardoso

Hugo Luiz Ribeiro Gaspar

Marcos Vinícius Nunes

Montes

Silvio Henrique Brunoro

Grillo

conselho fiscal

Membros Efetivos

Aurélio Meneguelli Ribeiro

Eduardo José Zanoteli

Marcello Rinaldi

Pedro Marcelo Cezar

Guimarães

Tyago Ribeiro Hoffmann

Membros Suplentes

Edcarlos Alves Lima

Fernando Campanha

Klaus Xavier de Oliveira

Ricardo Ishimura

Roberta Altoé Lirio

comitê de auditoria

Mário Zan Barros

Sebastião José Balarini

comitê de remuneração e de elegibilidade

Airton Flávio Diesel

Alcio de Araújo

João Luiz Pereira de Oliveira

ouvidoria

Claudia Maria Carvalho

Lima

créditos

Elaboração

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

Projeto Gráfico

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

Direção de Arte

Rodolfo Harckbart Leal
Brunella Servino Cabral
Tharsis de Souza M. 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, procure a área de Relações com Investidores por meio dos nossos canais de atendimento.

 facebook.com/banestes

 [Banestes_sa](https://www.instagram.com/Banestes_sa)

 [@banestes_SA](https://twitter.com/@banestes_SA)

 [Banestes S.A](https://www.youtube.com/Banestes S.A)

 [Banestes](https://www.linkedin.com/Banestes)

**Gerência de Relacionamento
com Investidores e de Planejamento**

Site: www.banestes.com.br/ri

E-mail: ri@banestes.com.br

Telefones: (27)3383-1476 / (27)3383-1167/
(27)3383-1044/ (27)3383-1526.



BANESTES
crecemos juntos