

**O BANCO DOS  
CAPIXABAS.**  
**Relatório  
Integrado  
2021**



**BANESTES**  
crescemos juntos

# Conteúdo

Apresentação .....	<b>02</b>
Mensagem da Administração .....	<b>03</b>
Destaques .....	<b>05</b>
DNA Banestes: Perfil do Banco .....	<b>09</b>
Estratégia e Geração de Valor .....	<b>15</b>
Inovação Digital e Transformação Tecnológica .....	<b>22</b>
Gestão de Riscos .....	<b>28</b>
Governança Corporativa .....	<b>37</b>
Desempenho Econômico-Financeiro .....	<b>50</b>
Relacionamento com Stakeholders .....	<b>59</b>
Responsabilidade Social e Sustentabilidade .....	<b>75</b>
Administração .....	<b>77</b>



# Apresentação

O ano de 2021 continuou sendo um ano desafiador para todos. A recuperação econômica se mostrou mais lenta e gradativa do que muitos esperavam, e o crescimento responsável se tornou essencial para o planejamento estratégico das empresas.

Neste Relatório Integrado, apresentamos nossas **principais práticas, objetivos, resultados alcançados e desafios** enfrentados ao longo de 2021. Também apresentamos conteúdos acerca dos diversos impactos de nossas ações, e retratamos nossa visão estratégica para o futuro, alinhando cada vez mais nossos esforços econômicos aos **pilares ESG de governança ambiental, social e corporativa**.

Por meio deste Relatório, promovemos a transparência na nossa operação, na gestão do negócio e nas nossas interações com todas as partes interessadas. A partir de sua leitura é possível ter uma visão abrangente e detalhada de quem somos, do que nos move, do que almejamos e do nosso propósito.

Excelente leitura!

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



# Mensagem da Administração

O ano de 2021 representou mais um grande marco para a história do Banco do Estado do Espírito Santo. Passamos novamente por um período de dificuldades e adaptações relacionadas à pandemia da Covid-19, o que manteve o direcionamento estratégico do Banestes de apoiar os setores produtivos com as linhas de crédito emergenciais e outras soluções financeiras.

Desde o início da crise sanitária, o Banestes firmou a sua posição de banco parceiro dos capixabas. Fomos o banco que mais concedeu crédito nesse delicado momento econômico: **mais de R\$ 744 milhões concedidos nas linhas de crédito emergencial**, em mais de 21,7 mil operações. Desse montante, R\$ 122 milhões beneficiaram mais de 13,2 mil empreendedores capixabas. O Banestes realizou ainda a emissão de 135 mil cartões contendo benefícios emergenciais do Governo do Estado e de prefeituras, para auxílio à população capixaba de baixa renda.

A necessidade de adaptação e de cuidados redobrados na gestão orçamentária não impediram que o banco estadual realizasse grandes feitos e lançamentos de novos produtos para a população. Um dos destaques do período foram as operações de **Crédito Imobiliário**. Com a manutenção da melhor condição do mercado, a carteira de crédito imobiliário do Banestes registrou um importante marco em 2021, fechando o ano com 65% de crescimento, uma evolução expressiva em relação ao mercado, que registrou evolução de apenas 8% no período.

Outra relevante ação de apoio aos capixabas foi o lançamento do **Feirão Acordo Fácil Banestes**, um mutirão de renegociação de dívidas com condições especiais para pagamento de débitos em aberto, que ofereceu aos clientes descontos de até 100% em juros, correção e multa, além do parcelamento da dívida em até 99 meses. Essa foi a melhor condição para renegociação de dívidas da história da Instituição.

Em 2021, o Banestes também ampliou a sua atuação nas carteiras de crédito específicas para o apoio às atividades produtivas, como linhas de **Crédito Rural e o Microcrédito**, instrumentos geradores de cidadania financeira. A carteira de microcrédito Banestes alcançou, no ano de 2021, o saldo de R\$ 110 milhões, o maior volume histórico em 18 anos de atuação. **Já são aproximadamente R\$ 900 milhões em microcrédito liberados aos micro e pequenos empreendedores capixabas.** Criamos ainda linhas específicas de microcrédito com condições especiais ao atendimento de mulheres empreendedoras que buscam capacitação na área de empreendedorismo e gestão.



Os investimentos em tecnologia, modernização e inovação também permaneceram crescentes em 2021. Foram investidos mais de R\$ 56 milhões na aceleração da **transformação digital do Banestes** e para proporcionar melhorias nos serviços bancários, com destaque para o projeto do **Open Banking Brasil**. Além disso, reforçamos a nossa conexão com o ecossistema de inovação capixaba, com a formalização de novas parcerias, e também nos associamos ao **Google Pay**.

Mais um grande destaque de 2021 foi o lançamento de uma nova solução tecnológica associada ao Pix, o serviço do **Pix na Arrecadação On-line**, voltado principalmente aos órgãos municipais, estaduais e federais. A inovação desenvolvida pelo Banestes e disponibilizada de forma pioneira no Espírito Santo agrega valor tanto para clientes quanto para os usuários cidadãos em geral. O projeto ampliou os negócios do banco e permanece com perspectivas de expansão.

Tivemos ainda a satisfação de apresentar a nova família de **cartões Banescard Visa**, um grande salto em modernização, inovação e tecnologia, com foco na satisfação dos nossos clientes. O projeto, que teve início em 2020, representa o fim das plaquinhas “Não aceitamos Banescard”. Nosso cartão passa a ser aceito em mais de 100 milhões estabelecimentos comerciais **ao redor do mundo** e também em compras *on-line*.

Conquistamos o **1º lugar** na categoria “Maiores Empresas de Serviços Financeiros e Seguros”, da 25ª Edição do Anuário IEL 200 Maiores e Melhores Empresas no Espírito Santo – 2021, pelo segundo ano consecutivo. E, no ranking geral das maiores e melhores empresas do Estado, nos classificamos na **9ª posição**.

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

Esse cenário de novos projetos, apoio aos capixabas e crescimento gerou a conquista do **lucro líquido anual de R\$ 251 milhões**, mais um resultado recorde para o Banestes. Encerramos 2021 com a certeza de que executamos grandes ações de incentivo às atividades produtivas do Espírito Santo, apoio social a instituições capixabas e gestão centrada na melhor experiência do cliente. Consolidamos ainda mais o nosso propósito do ‘**Crescemos Juntos**’, especialmente no cenário adverso de enfrentamento dos efeitos econômicos da pandemia.

Investimos fortemente no patrocínio da cultura e do esporte no estado e seguimos nossa jornada de transformação digital, facilitando a vida de nossos clientes e tornando ainda mais ágil os nossos serviços. Celebramos, em 2021, **84 anos**, gratos por mais um ano de confiança dos nossos clientes capixabas e dos nossos acionistas.

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




# Destques





O Lucro Líquido foi de **R\$ 251 milhões**, avanço de **8,1% a/a**





A Margem Financeira<sup>1</sup> registrou **861 milhões**, **+ 5,7% a/a**



O Resultado Operacional alcançou **R\$ 435 milhões**, **avanzando 9,0%** contra 2020

O Índice de Eficiência Operacional<sup>2</sup> atingiu no ano **51,2%**, **melhor 0,2 p.p.** em relação ao exercício de 2020



O Índice de Basileia alcançou **15,6%** composto integralmente de **capital nível I**





O Ativo Total registrou **R\$ 34,0 bilhões**, **acrécimo de 11,6%** na comparação em doze meses

<sup>1</sup> Trata-se do resultado bruto da intermediação financeira.

<sup>2</sup> 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. (excluída a provisão para créditos de liquidação duvidosa).





O Patrimônio Líquido atingiu  
**R\$ 1,9 bilhão,**  
 10,3% superior à posição  
 de dezembro de **2020**

O saldo dos Recursos  
 de Terceiros Captados e Administrados<sup>3</sup>  
 somou **R\$ 37,3 bilhões,**  
 crescimento de **13,6%**  
 em **doze meses**

A Carteira de Crédito Ampliada<sup>4</sup>  
 chegou a **R\$ 9,3 bilhões,**  
 aumentando **17,3%**  
 em **doze meses**



A **Fitch Ratings** elevou o Rating Nacional de Longo Prazo do Banestes de A+(bra) para **AA-(bra)**, com perspectiva estável, refletindo a visão da agência de que o Banco manteve seu perfil financeiro melhor que o de seus pares. Essa elevação é sustentada pela estabilidade dos indicadores principais de rentabilidade, capitalização e captação/liquidez nos últimos dois anos e meio.



A Inadimplência (> 90 dias)  
 da **Carteira de Crédito Ampliada**  
 encerrou dezembro de 2021 em **1,4%**  
 e a comercial em **2,1%**

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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).



# Ações em Foco



O **Valor de Mercado** atingiu **R\$ 1,6 bilhão** ao fim de **2021**



A **Remuneração aos Acionistas** totalizou **R\$ 141 milhões** a título de JCP e de Dividendos, resultando num **payout** de **24,0%**.



Na geração de valor à sociedade, destinamos **R\$ 289 milhões** ao governo como **tributos e contribuições** e **R\$ 130 milhões** como **JCP e Dividendos**.



Nossa **Base Acionária** avançou **199%** em 2 anos, encerrando 2021 com mais de **25 mil acionistas**.



#### Cotações de Encerramento:

BEES3 - R\$ 4,85  
BEES4 - R\$ 5,76



#### Dividend Yield<sup>1</sup>:

BEES3 - 9,3%  
BEES4 - 7,8%



#### Preço/Lucro<sup>2</sup>:

BEES3 - 6,14  
BEES4 - 7,29



#### Preço/Patrimônio Líquido<sup>3</sup>:

BEES3 - 0,81  
BEES4 - 0,96

<sup>1</sup> Relação entre o total distribuído em remuneração aos acionistas no período e as cotações das ações no encerramento do ano.

<sup>2</sup> Relação entre a cotação das ações no encerramento do período e o lucro por ação do ano.

<sup>3</sup> Relação entre a cotação das ações no encerramento do período e o patrimônio líquido por ação.

# Reconhecimento

Em 2021, 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 - Edição 2021

"200 maiores e melhores empresas no ES"

- **1º lugar** na categoria "**Maiores Ativos**";
- **1º lugar** na categoria "**Maiores Empresas de Serviços Financeiros e Seguros**";
- **9ª maior empresa do Espírito Santo**;
- **2º lugar** na categoria "**Maior Patrimônio Líquido**";
- **4ª empresa mais lucrativa**;
- **9ª maior empregadora**.

## Anuário Época Negócios 360° - Edição 2021

da Integratum Inteligência e Pesquisa de Mercado

- **10º maior Desempenho Financeiro** no **setor Bancário**;
- **11º maior** em **Inovação** no **setor Bancário**;
- **12º maior** em **sustentabilidade** no **setor Bancário**.

## Revista "Valor 1.000" - Edição 2021 entre bancos

do editorial Jornal Valor Econômico

- **24º lugar** na categoria **depósito total**, entre os **100 maiores bancos**;
- **24º lugar** nas seguintes categorias entre os **grandes bancos**:
  - **Melhor rentabilidade operacional, sem a equivalência patrimonial**;
  - **Mais rentáveis sobre o patrimônio**;
  - **Menor custo operacional**;
  - **Que mais cresceram em operações de crédito**;
  - **Que mais cresceram em depósitos totais**.



# DNA do Banestes

## Perfil do Banco



### Capital humano

**2.035**  
colaboradores

**45%** dos cargos de liderança ocupados por mulheres



### Capital social

**28.136**  
acionistas\*

**1,3 Mi**  
de clientes

\*Assembleia Geral Ordinária 2021



### Capital financeiro

**R\$ 34,0 Bi**  
em ativos totais

**R\$ 251 Mi**  
lucro líquido



### Capital manufaturado

**97.867.160**  
transações em canais digitais

**1,6 Mi** de contas  
(corrente e poupança)

**855** pontos  
de atendimento

**152** unidades  
de atendimento

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



### Valor gerado e compartilhado

**R\$ 72 Mi**  
em encargos sociais  
(FGTS e INSS)

**R\$ 141 Mi**  
distribuídos/investidores

**R\$ 217 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 à sociedade, por meio de atividades bancárias, contribuindo para o desenvolvimento econômico sustentável do estado do Espírito Santo, colaborando com a democratização do crédito e 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 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 completo **ecossistema de negócios** 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 2021 do ranking anual do Valor 1000, publicado pelo jornal Valor Econômico.

Também está entre as maiores empresas no segmento Vida e Previdência do Brasil, ocupando a 15ª posição, de acordo com o anuário "Finanças Mais" de 2021 do jornal "O Estado de São Paulo".

No âmbito do estado do Espírito Santo, possui a **maior participação de mercado dos ramos de Seguros de Pessoas e Acidentes Pessoais (APC)** com 23% do *market share*.

É a 2ª colocada entre as maiores empresas capixabas do setor Financeiro e de Seguros, e a 50ª maior empresa capixaba no ranking geral do IEL-ES 2021.

Ao longo de 2021, a **Banestes Seguros** investiu em **inovação e gestão de projetos** com iniciativas que priorizaram **infraestrutura, governança em TI** e o **envio remoto de apólices**, certificados e notificações aos clientes. Paralelamente, reconheceu talentos, investiu no desenvolvimento de sua liderança interna, incentivou mudanças na **cultura organizacional**, melhorou a **comunicação** entre as equipes e manteve seus colaboradores engajados no cumprimento das **metas** para alcançar o orçamento proposto pelo Banestes S.A., seu acionista integral.

Outro marco em sua atuação em 2021 foram as ações voltadas à recuperação da **liderança de mercado** no segmento Automóvel, alcançada a partir de dezembro, considerando o valor de prêmios emitidos. Ações como o lançamento do novo Sistema de Bonificação e o ajuste de tarifas de precificação contribuíram positivamente para esse resultado. Também manteve a busca pela **melhoria contínua** dos seus processos, atuando estrategicamente na gestão de contratos com prestadores de serviços e na diminuição das despesas administrativas, obtendo um resultado positivo (redução de 6,6%) no comparativo com o ano de 2020.

Em relação aos efeitos da pandemia da Covid-19, ainda relevantes em 2021 devido à "segunda onda" da disseminação da doença, a Seguradora indenizou avisos de sinistros por morte no valor de **R\$ 24,9 milhões**, cumprindo sua função junto aos beneficiários de 375 segurados.

Em suma, diante de um ano desafiador, a Banestes Seguros conseguiu **innovar, crescer e entregar** resultados satisfatórios, apurando **lucro líquido de R\$ 7,4 milhões** no exercício, obtendo um **ROE de 6,8%**. A participação da empresa no resultado do Banestes foi de 3,0%.



## 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. 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 ótimas opções de **investimentos**, de acordo com o perfil do cliente, se **conservador, moderado ou arrojado**. Também pode lançar 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.

Atualmente a Banestes DTVM gere **18 fundos de investimento**, desde fundos abertos como renda fixa, multimercado e ações, até o **Banestes Recebíveis Imobiliários (BCRI11)** que é um fundo fechado negociado em bolsa. No final de 2021 o volume de recursos sob gestão alcançou o montante de **R\$ 7,2 bilhões**.

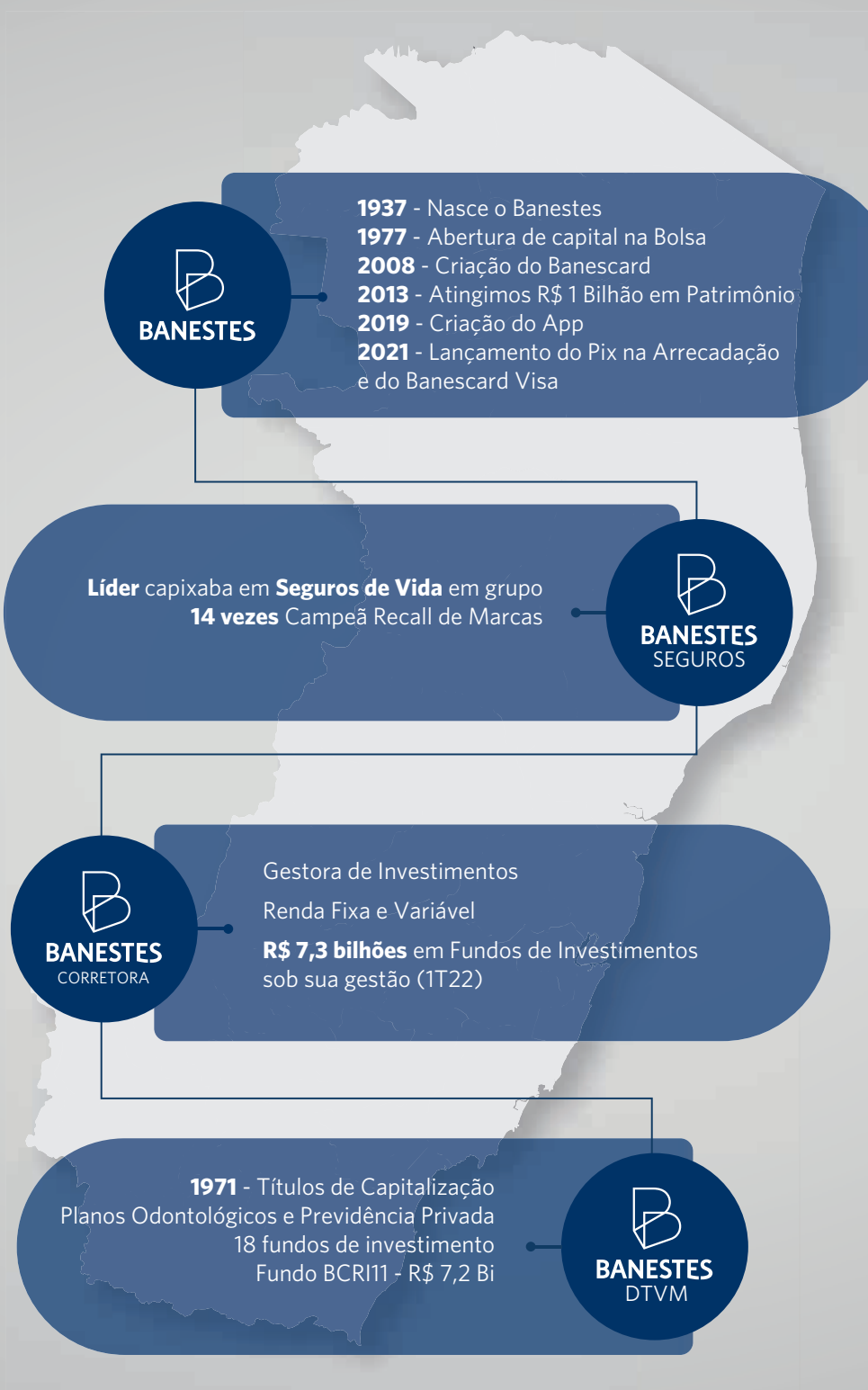
## Banestes Corretora

A **Banestes Corretora - Banescor**, empresa do Sistema Financeiro Banestes, tem ampla experiência na **administração e corretagem** de seguros, na intermediação de **títulos de capitalização** e planos de **previdência privada**, bem como na venda de cotas de **consórcio**. 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 ao 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 conjunto as necessidades apresentadas pelo cliente. **Para a Banescor, o que mais importa é deixar você, sua família e seu patrimônio em segurança.**





# Administradas, Patrocinadas e Fundações

## Fundação Banestes

Fundada no dia 11 de julho de 1972, a **Fundação Banestes de Seguridade Social (Banestes)** 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 Banestes 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 – Banestes.

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 Banestes 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

## Estreatégia e Sustentabilidade Empresarial

O Banestes mantém 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;
- 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.
- Investimentos em melhorias de relacionamento e gestão de clientes.

## 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 E NEGÓCIOS 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 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 2021/22



### Abrangência

**Clientes** > Segmentação por Perfil

**Serviços e Soluções** > Rede Física e Meios Digitais

**Concessão de Crédito** > Produtos qualificados e foco

**Gerenciamento de Risco** > Crédito, Compliance e Governança

**Gestão de Custos** > Administrativo/Operação Bancária



### Pilares

**Banco Digital**  
**Meios de Pagamento**  
**Produtos e Serviços**  
**Banestes 4.0**  
**Projetos e Negócios**  
**Estruturantes**



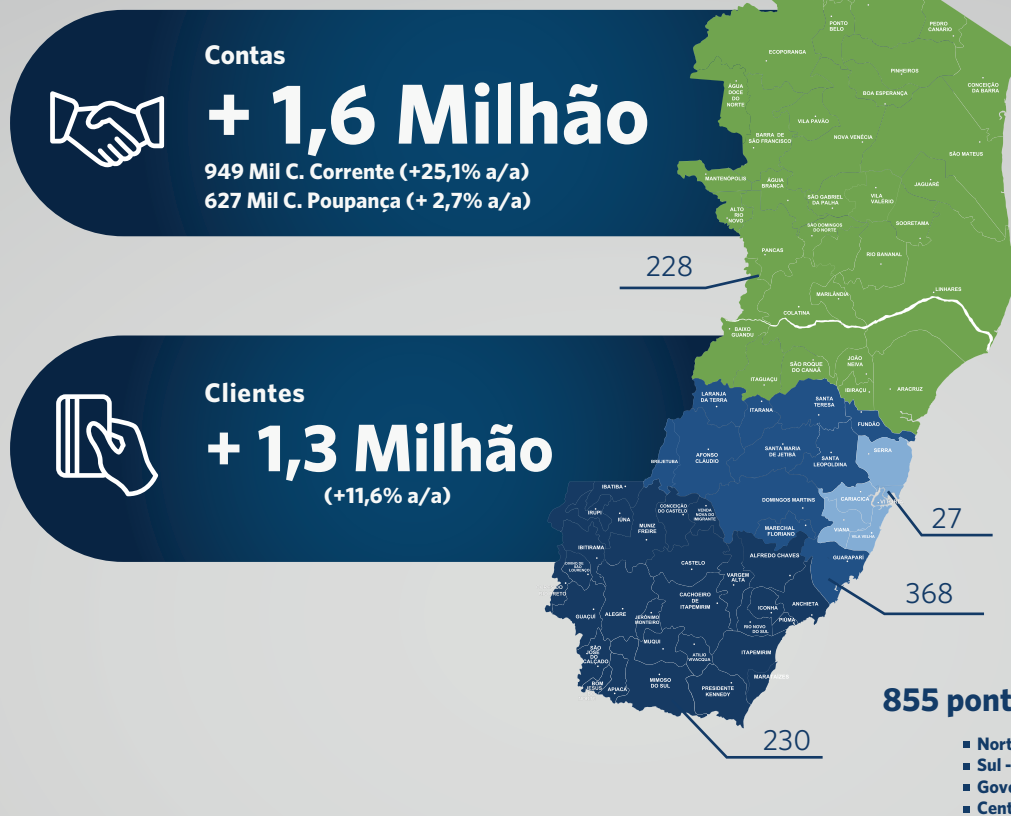
### Sustentação

**Transacional**  
**Crédito**  
**Investimento**  
**Produtos**  
**Serviços**  
**Meios de Pagamentos**  
**Back Office**  
**Produtividade Comercial**  
**Risco de Crédito**  
**Funding**

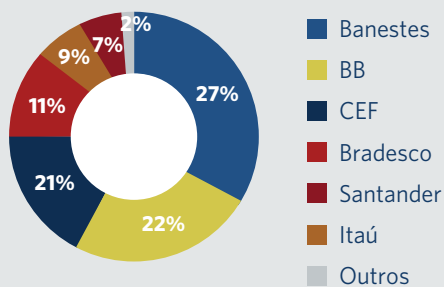
# Perfil do Banco

## Distribuição e Abrangência<sup>1</sup>

Pontos de Atendimento



### Agências



Fonte: Sisbacen - Banco Central do Brasil  
Data de Referência: 12/2021

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.

<sup>1</sup> Trata-se da posição de 03/2022

<sup>2</sup> Composto por 853 pontos de atendimento físico no Espírito Santo e 2 pontos de atendimento físico em outros estados.



## Presença e Participação no Mercado

O Banestes permanece **líder no mercado bancário** do Estado do Espírito Santo em 2021. Somos o único Banco presente em **100%** dos **78 municípios capixabas**, sendo em 20 deles o **único Banco com agências instaladas**.

Com **855** pontos de atendimento, somando **151** unidades de atendimento, **331** postos de atendimento e **373** correspondentes bancários, o Banestes detém a maior participação no crédito de varejo, com **35%**, e na captação por depósito, com **38%\***.

Contamos com mais de **1,3 milhão** de clientes ativos e gerenciamos mais de **949 mil** contas correntes, e mais de **627 mil** contas poupança, representando um acréscimo de **15,1%** em 12 meses.

Em 2021, os nossos recursos de terceiros captados e administrados atingiram o volume de **R\$ 37,4 bilhões**, dos quais **R\$ 18,6 bilhões** são provenientes de Depósitos (à vista, a prazo, de poupança, judiciais e outros), e **R\$ 6,6 bilhões** de administração de **fundos de investimento**.

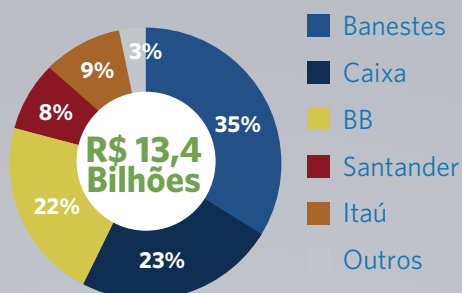
De forma a maximizar o retorno do cliente, o Banco analisou as melhores oportunidades de aplicações e de investimentos. Ao final de 2021, totalizou o montante de **R\$ 34,0 bilhões** em **Ativos Totais**. Desta quantia, **R\$ 6,0 bilhões** estão em operações de crédito na atividade produtiva (investidos na economia real local), e **R\$ 13,5 bilhões** em títulos e valores mobiliários.



\*Sisbacen - Banco Central do Brasil  
Data de Referência: 12/2021

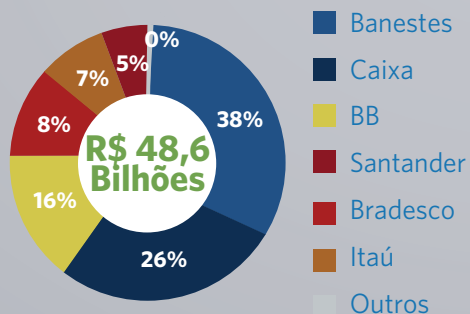
# Market Share

## Varejo<sup>1</sup>

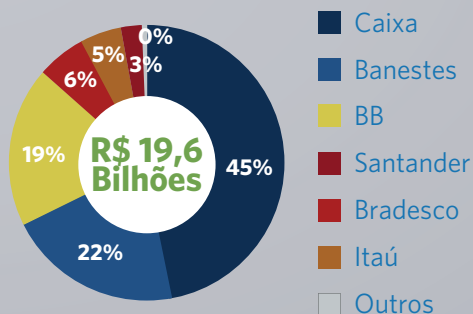


<sup>1</sup> Empréstimos e títulos descontados

## Depósitos Totais



## Poupança



Fonte: Sisbacen - Banco Central do Brasil  
Data de Referência: 12/2021



# Inovação Digital

## e Transformação Tecnológica

### Aceleração da transformação digital

O ano de 2021 ainda se demonstrou **desafiador**, com a emergência de saúde mundial em curso. 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.

Nesse contexto, podem ser destacadas as iniciativas de inovação com foco em cultura corporativa realizadas em 2021, em parceria com a **WIS - edtech** (startup com foco em educação) capixaba - visando proporcionar aprendizagem e aplicação prática sobre o tema **inovação** aos colaboradores do Banestes. Essa iniciativa foi liderada pela Gerência de Recursos Humanos, em conjunto com a Gerência de Criatividade, resultando na criação do **Programa Cultural de Inovação no SFB**, que capacitou 45 participantes na Trilha de Líderes de

Inovação e 67 participantes na Trilha de Multiplicadores de Inovação.

Também foram realizados **2 Fóruns de Criatividade e Inovação**, abertos a todos os colaboradores do Banestes, com objetivo de compartilhar conhecimento e experiências sobre o tema inovação, por meio de cases internos e de mercado, conectando o assunto aos desafios do dia a dia da organização. Destacamos ainda a relevância da parceria com o **laboratório de inovação social "Das Pretas"**, que contempla uma iniciativa de experimentação de soluções inovadoras em desenvolvimento pelo Banestes e fortalece os aspectos de **diversidade**, fundamental para o desenvolvimento da cultura de **inovação**.

Essas ações reforçam a conexão do Banco com o movimento de inovação e também com o foco em gerar produtos e serviços que objetivam melhorar a experiência dos capixabas, e fazer a diferença no crescimento das pessoas que vivem no estado do Espírito Santo.

Além das iniciativas citadas, uma ação prática para entrega de soluções com **foco na experiência do cliente** que destacamos, é a atuação multidisciplinar de times dedicados à experimentação, prototipação, validação e implementação, utilizando **ferramentas e metodologias ágeis e de cocriação**.

As principais soluções entregues estão relacionadas à **expansão dos serviços digitais** que melhoram a experiência e facilitam o dia a dia dos clientes, permitindo a realização de negócios sem a necessidade da presença física do cliente, o que otimiza tempo, reduz a emissão de gases poluentes gerados no deslocamento, além de contribuir para a reduzir impressão de papel e, consequentemente, reduzir despesas operacionais.



Nesse contexto, destaca-se a disponibilização da opção de **Atualização Cadastral no Internet Banking** e a otimização do uso do **Sistema de Aprovações Digitais**, durante o ano de 2021. Ambas as funcionalidades eliminam a necessidade da presença física do cliente para contratação de produtos e serviços e geram redução de burocracia e filas de espera, uma vez que estão disponíveis para acesso nos canais digitais, proporcionando comodidade e praticidade; além de convergirem para as medidas de distanciamento social e preservação da saúde dos colaboradores e clientes durante a pandemia. Além de toda a conveniência, essas funcionalidades também abrem portas para **novas oportunidades de negócios com o Banco**, e otimizam a rotina de trabalho na rede de agências, principalmente durante o isolamento social. No ano de 2021, essas funcionalidades proporcionaram em torno de **93 mil atendimentos remotos**.

Outro indicador relevante é a utilização dos **canais digitais para realizam de transações financeiras**. Em dezembro de 2021, **66% das transações financeiras foram realizadas por canais digitais**.

Ainda no contexto da inovação, destacam-se as iniciativas adotadas com foco nas **conexões** com o **ecossistema de inovação capixaba**, além de ações internas relacionadas à promoção da **cultura de inovação e melhoria contínua**, com o objetivo intrínseco de contribuir com a sustentabilidade do Banestes em um ambiente de constante transformação, catalisando uma nova produção cultural interna, focada para a inovação e para uma nova visão de futuro, orientada para a satisfação e melhor experiência dos clientes.

Nesse sentido, um direcionamento relevante foi a participação do Banestes no **Programa de Empreendedorismo Industrial do Findeslab**, laboratório de inovação aberta referência no ES, cujo objetivo é facilitar o acesso de grandes empresas a soluções do ecossistema de inovação, conectando-as a uma rede de iniciativas, pessoas e entidades inovadoras e permitindo a colaboração de potenciais parceiros externos na resolução de desafios.

Em 2021 foi realizado o lançamento dos desafios ao mercado e iniciado o processo de seleção das propostas mais aderentes, para, então, no 1º trimestre de 2022, iniciar a execução dos **projetos**.

A parceria com o **Base27** - hub corporativo de inovação capixaba - também merece destaque. Inovação é um dos **pilares fundamentais** para que as empresas tornem-se mais competitivas, desenvolvam melhores tecnologias e conquistem uma fração maior do mercado que atuam, e os hubs de inovação contribuem para a disseminação da **cultura de inovação**, criando ambiência e conexão para o surgimento de soluções e práticas inovadoras, além de contribuir para a evolução do ecossistema de inovação.

Outra parceria relevante foi a realizada com a **AMCHAM - Câmara Americana de Comércio para o Brasil**, associação que possui uma forte agenda no âmbito da inovação e foi reconhecida pelo ranking 100 Open Startups 2021 como **melhor ecossistema de inovação do Brasil**. Por meio dessa parceria, o Banestes amplia a sua rede de conexões com empresas e startups de todo o Brasil, em busca de soluções inovadoras e contempla a participação de representantes do Banco em fóruns temáticos com participação de executivos de empresas de nível nacional, além de conexões e benchmarkings, o que impacta de forma positiva a cultura interna de inovação.

Ainda sobre a conexão com o ecossistema de inovação capixaba, é importante destacar a participação do Banco em agendas para estruturação do ecossistema de inovação norte capixaba, iniciativa capitaneada pelo **SEBRAE**; assim como das agendas do **MCI - Movimento Capixaba pela Inovação**, uma ação conjunta e alinhada de atores locais, que conta com a participação de representantes do Setor Produtivo, Governo do Estado, Instituições e Academia, para criar condições que estimulem a inovação no Espírito Santo, contribuindo para o surgimento de um **novo ciclo econômico e de prosperidade para a sociedade capixaba**.

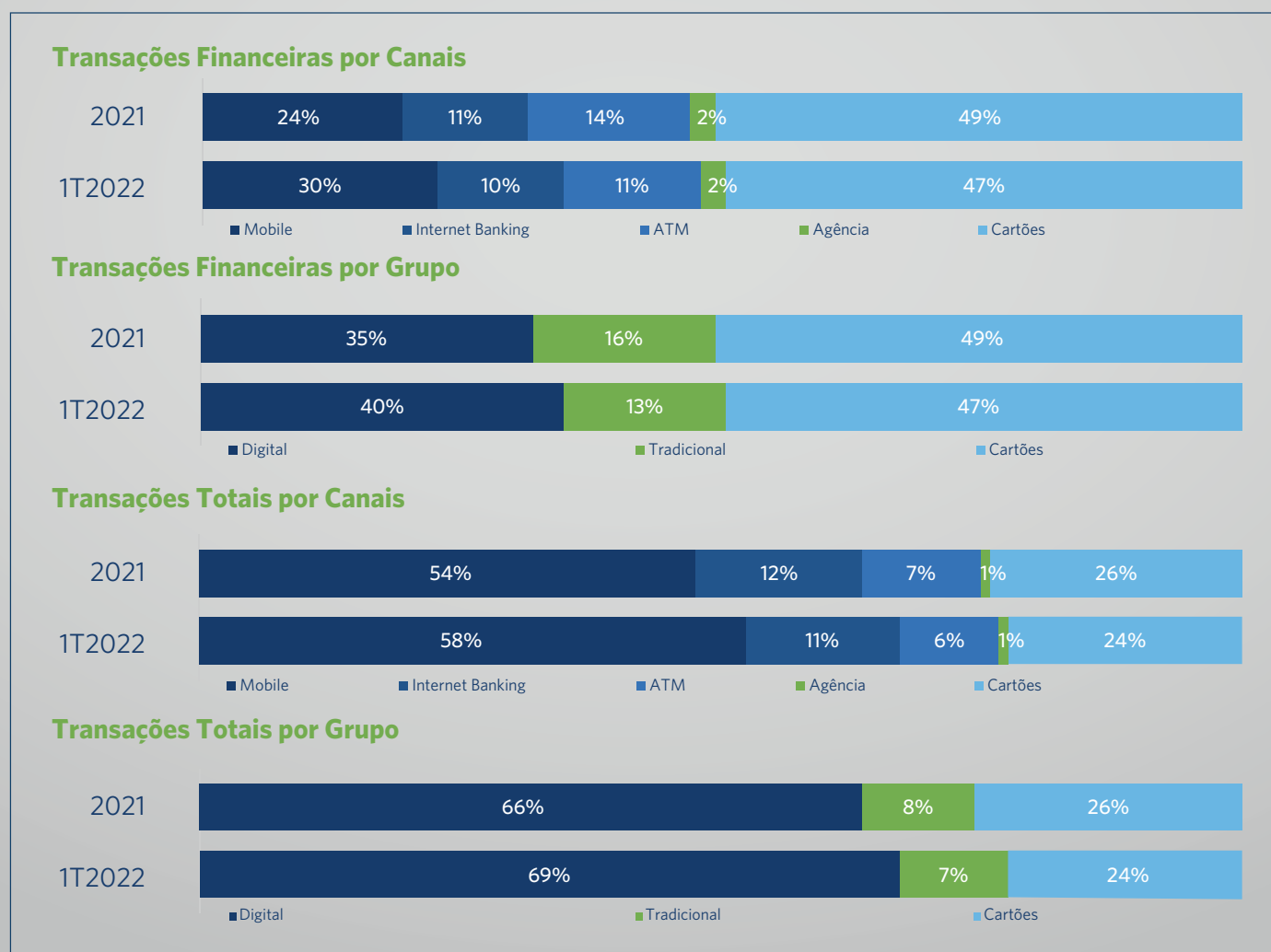


É importante ressaltar, ainda, que o Banestes também patrocinou o evento **ESX - Espírito Santo Innovation Experience 2021**, realizado em Dezembro/2021, assinando o **Espaço Rocket**, que foi palco de palestras e painéis com diversos especialistas. O evento contou mais de 30 painéis sobre diversos temas ligados à inovação e mais de 70 especialistas, permitindo aos participantes conhecerem e experimentarem, na prática, o que há de mais inovador no ES, **gerando oportunidades para negócios** tradicionais e para a sociedade como um todo.

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 nossos clientes**.

## Transformação Digital



# Canais Digitais

A pandemia e o isolamento social impulsionaram o uso dos canais digitais. Mesmo após a redução das restrições de distanciamento social impostas pelos governos e órgãos de saúde pública, grande parte dos clientes que não tinham o hábito de usar os canais passou a utilizá-los por hábito, consequentemente percebendo que é naturalmente mais seguro e mais cômodo em comparação com o atendimento presencial. Diante disso, o uso do digital permanece em uma crescente maior do que no período pré-pandemia.

Os números comprovam o aumento do engajamento do cliente nos canais digitais. Enquanto em 2020 foram registradas 72.865.644 transações, em 2021 o número subiu para 97.867.160 crescimento de 33%.

Investimos cerca de **R\$ 43 milhões** em Tecnologia da Informação e Comunicação. Modernizamos os sistemas de informação, a infraestrutura de comunicação 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**.

O Banco manteve o foco na entrega de novas soluções e sustentação das soluções existentes para atender à crescente demanda de clientes por atendimento remoto.

Mesmo no contexto desafiador da pandemia, a renovação do quadro de pessoal continuou avançando com a admissão de 97 novos colaboradores no time de tecnologia.

Para suprir a crescente demanda de profissionais de tecnologia, foi realizado o Concurso 2021 exclusivamente para o cargo de **Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em parceria com a FGV, visando fornecer profissionais com este Know-how para contribuir na solução dos desafios mapeados para 2022 pela Diretoria de Tecnologia. O edital do Concurso de 2021 trouxe a reserva de vagas em 17% para candidatas afrodescendentes e 3% para indígenas; uma iniciativa muito importante para promover a pluralidade do **ecossistema Banestes**. Para garantir a reserva de vagas proporcional à população de cada etnia, foi constituída a Comissão de Heteroidentificação, para conduzir uma das etapas do certame.

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 realiza revisão constante dos processos para atender melhor o aumento de demandas de clientes digitais por soluções em atendimentos remotos. Com esse intuito foram disponibilizados novos tipos de atendimento que são suportados por nosso *contact center*, o chat no aplicativo transacional e o piloto do atendimento por whatsapp.



Entre as melhorias no aplicativo Banestes, destaca-se a funcionalidade de chat, que permite uma conversa direta com o gerente da conta sem a necessidade do cliente se deslocar à agência. Inicialmente este serviço está disponível para um segmento específico de clientes com planejamento de estender a todos os clientes do aplicativo.

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.

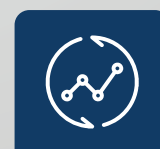
Já o aplicativo Abre Conta Banestes completou um ano e meio de atuação, permitindo tanto a abertura de conta corrente quanto a concessão de crédito em cheque especial e cartão com amplo uso na captação de novos clientes.

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



**97.867.160**  
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.

Adicionalmente, foi disponibilizada aos clientes a opção de realizar pagamentos por meio do Open Banking, conforme agenda do Banco Central. Já é possível realizar compras e realizar transferências em portais/aplicativos de e-commerce e de instituições financeiras utilizando recursos do Banestes. Para isso basta que o cliente tenha uma conta no Banestes e o portal/aplicativo esteja habilitado no Open Banking.



**558** caixas em Salas de Autoatendimento



**31,7 mi** de transações nos correspondentes Banesfácil em 2021



**354** pontos de atendimento com 810 terminais de caixas



**178** equipamentos em pontos estratégicos

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**, foram disponibilizados novos serviços do PIX, comunicação por chat, melhorias em crédito consignado e consulta de senha de cartão. Este último dá maior autonomia para o cliente, pois elimina a necessidade do mesmo ir à agência caso tenha esquecido a senha.

No **App Abre Conta** Banestes, Banestes, foram realizadas diversas melhorias de usabilidade. Também foram realizadas melhorias no sistema de backoffice que suporta a solução, possibilitando maior agilidade nas análises dos prospects e reduzindo o tempo de abertura de contas.

No **App Cartões**, foram realizadas melhorias de performance e adicionados novos serviços PIX, como pagar, transferir e receber.

Já no **Banestes.Corp**, segue evoluindo em melhorias diversas, tanto em processos quanto em funcionalidades. Foi revistado o processo de onboarding de clientes na plataforma, com carga automatizada de dados históricos eliminando a necessidade de cadastramento manual pelos clientes. Também houve evoluções significativas de usabilidade com base na percepção dos clientes e dos gestores de produtos interno do Banco.

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.

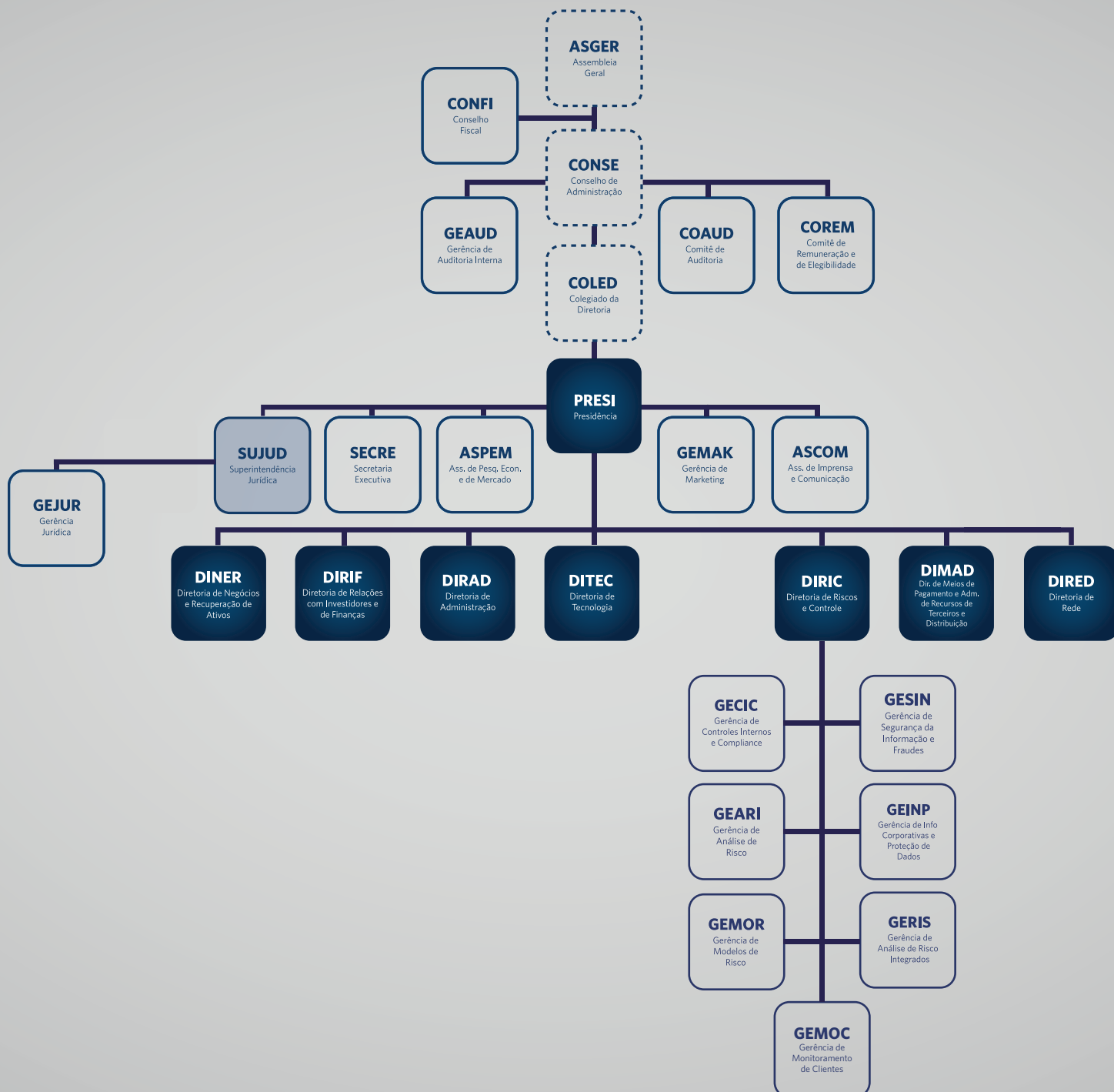
A gestão integrada de riscos, por sua vez, busca compreender a interconectividade dos diferentes tipos de riscos, entre eles: risco de crédito, risco de mercado, risco de taxa de juros da carteira bancária, risco de liquidez, risco estratégico, risco legal, risco operacional e risco socioambiental, identificando 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.



# Diretoria de Riscos e Controle



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 perda da necessária segurança.

São vários os procedimentos realizados pelo Banestes para controle e monitoramento do risco de crédito, dentre os 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; estimativa 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.
- 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 da 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 da 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 classificatórios 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 os 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
- 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 mínimos 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 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 mesma Resolução.

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 nºs. 4.192 e 4.193 de 2013.

Devido aos efeitos diversos da Covid-19, o Conselho Monetário Nacional (CMN) aprovou a Resolução 4.783/20, que estabeleceu 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 aumenta gradualmente em datas estabelecidas, retornando a 10,5% em 01/04/2022.

O Banestes manteve-se em 2021 entro 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 **15,6%** em dezembro de 2021. Os Ativos Ponderados pelo Risco registraram o saldo de R\$ 11,2 bilhões.

## 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 2021 registrando **1,4%**. As **Provisões de Crédito** geradas nos últimos 12 meses representaram **1,1%** do total da **Carteira de Crédito Ampliada**.

Já a **Inadimplência da Carteira de Crédito Comercial** ao final de dezembro de 2021 ficou em **2,1%**. As operações com atraso superior a 90 dias no segmento de **pessoa física** atingiram **1,8%**, enquanto no segmento **corporativo** fechou em **2,6%**

A classificação por níveis de risco das operações que compõem a carteira de crédito comercial foi de **94,0% nos níveis de risco AA - C**, e apenas **2,3%** 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\$ 133 milhões** no encerramento de 2021, aumento de 38,7% sobre 2020.

## Segurança cibernética e da informação

O Sistema Financeiro Banestes pratica a 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 da 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 do adequado atendimento. 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 a 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:

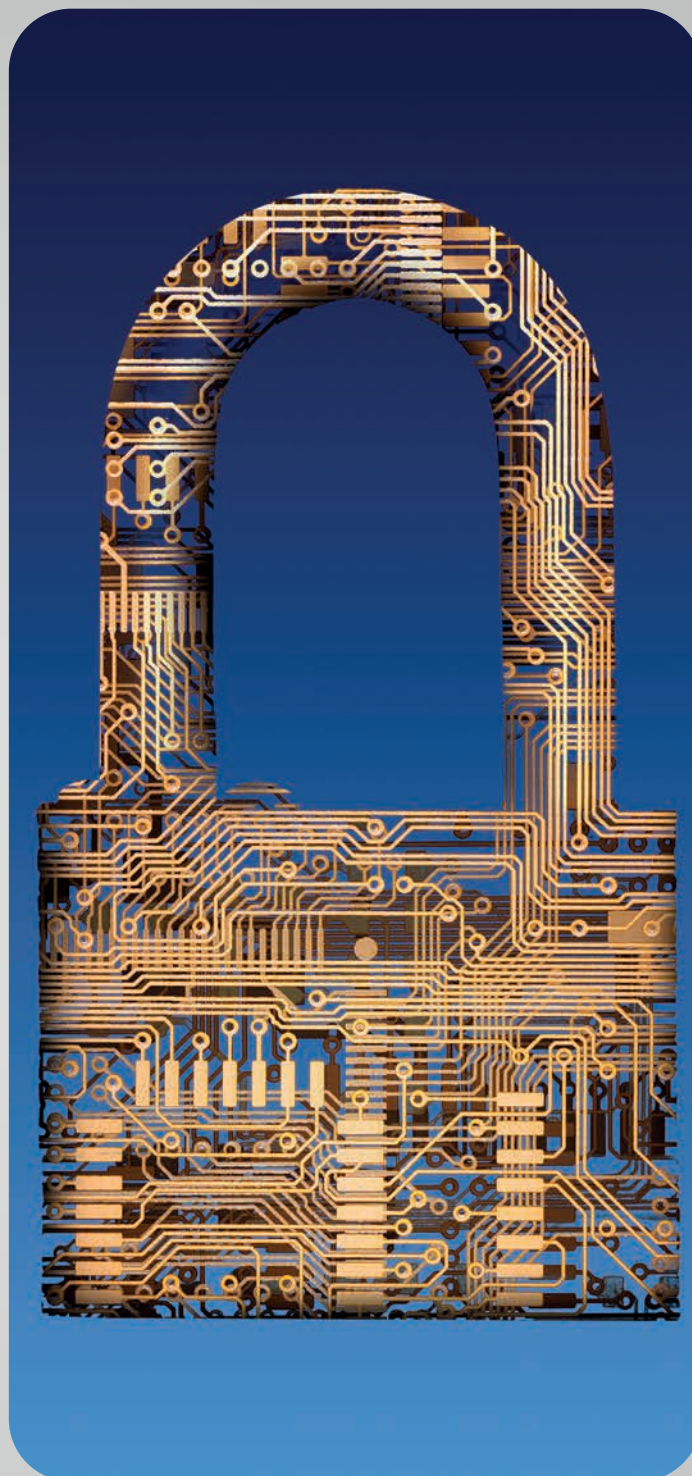
- Nomeação do encarregado de proteção de dados;

- Criação e estruturação da área de privacidade;

- 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;

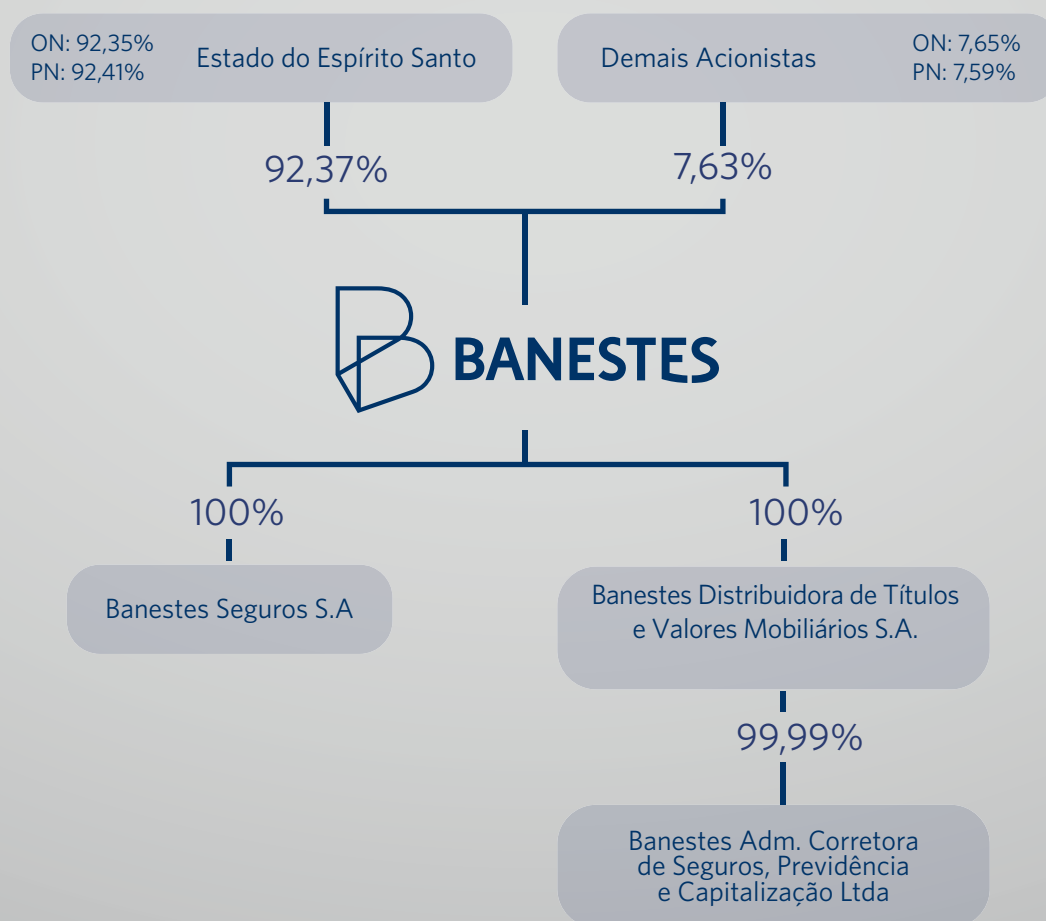
- Treinamento e aculturação dos colaboradores.



# Governança Corporativa

## Estrutura societária

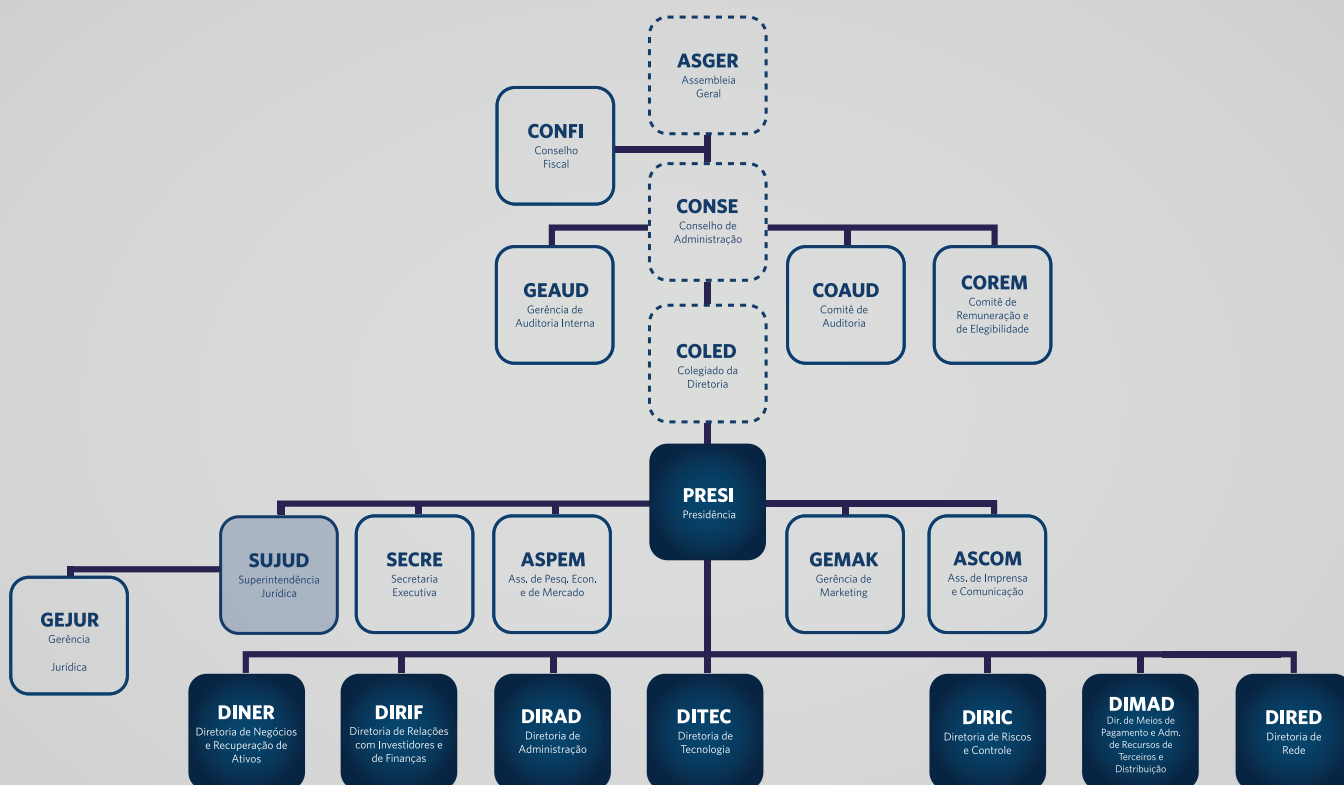
O Banestes é uma sociedade anônima de economia mista e capital aberto, controlada pelo Governo do Estado do Espírito Santo. Possui 7,63% de suas ações em *free float* (ações em livre negociação) negociadas na Bolsa (B3). Tem como controladas a Banestes Seguros S.A. e a Banestes DTVM, detendo 100% do capital das duas empresas.



# Organograma Interno

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](http://www.banestes.com.br/ri)) e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM ([www.cvm.gov.br](http://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](http://www.banestes.com.br/ri)) e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM ([www.cvm.gov.br](http://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.



O Estatuto Social, o Regimento Interno e as boas práticas de Governança Corporativa encontram-se disponíveis nos sites de Relações com Investidores do Banestes ([www.banestes.com.br/ri](http://www.banestes.com.br/ri)) e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM ([www.cvm.gov.br](http://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](http://www.banestes.com.br/ri)) e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM ([www.cvm.gov.br](http://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](http://www.banestes.com.br/ri)) e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM ([www.cvm.gov.br](http://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; titular da Diretoria de Negócios e Recuperação de Ativos; titular da Diretoria de Relações com Investidores e de Finanças 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;

**(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.

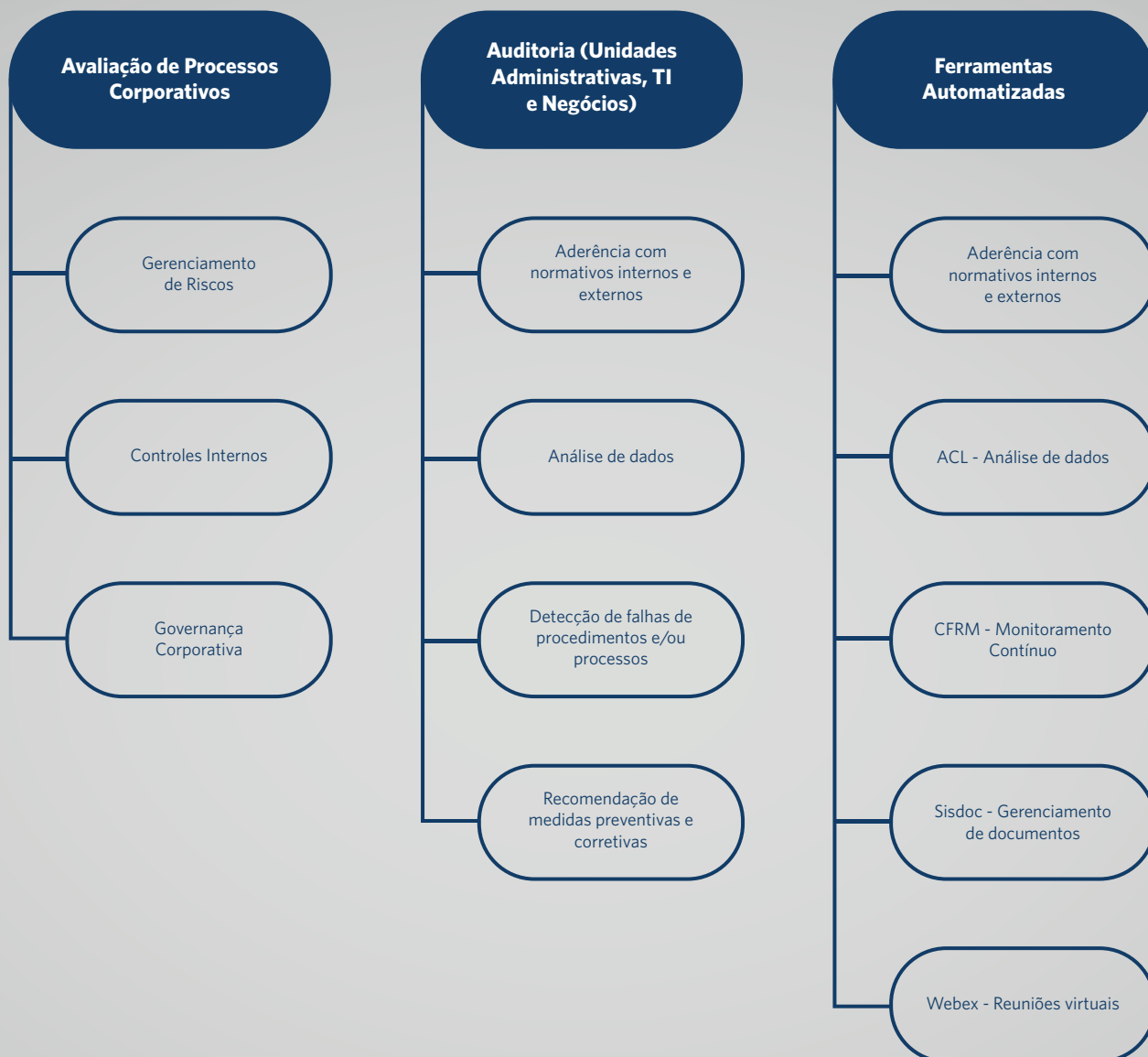
A Auditoria Interna não possui regimento interno, tendo como principais objetivos, conforme descrito no Manual de Organização da Sociedade, examinar as operações, revisar os procedimentos contábeis e operacionais da empresa e avaliar o sistema de controle interno mais adequado, assim como o grau de observância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



As auditorias são realizadas de forma presencial e/ou remota, intensificando o uso de ferramentas automatizadas para avaliação das unidades administrativas, negócios e sistemas.

# Ferramentas de Controle



# 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](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 Aprendizizes 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, 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 manifestações (reclamações, elogios, críticas e sugestões) dos clientes e usuários referentes aos produtos, serviços e atendimento prestado pelas empresas do Sistema Financeiro Banestes, composto pela Banestes S.A, Banestes DTVM, Banestes Seguros e a Banestes Corretora.

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.

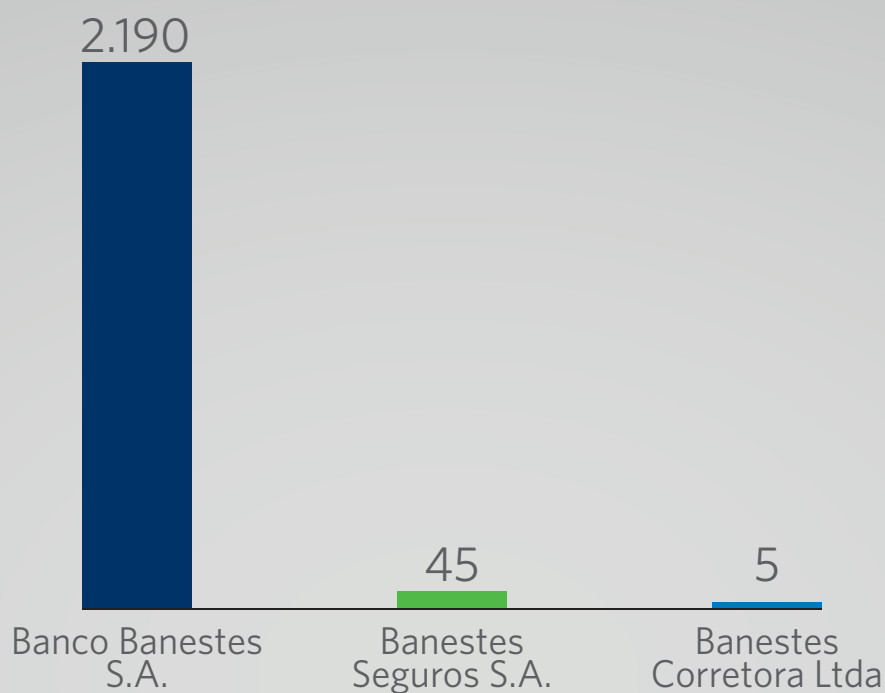
A área atua de forma independente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações apresentadas pelos clientes e usuários de produtos e serviços, e a sua eficácia está diretamente relacionada à receptividade das unidades que compõem o Sistema Financeiro Banestes.

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, 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 do Sistema Financeiro Banestes, visando solucionar suas demandas.



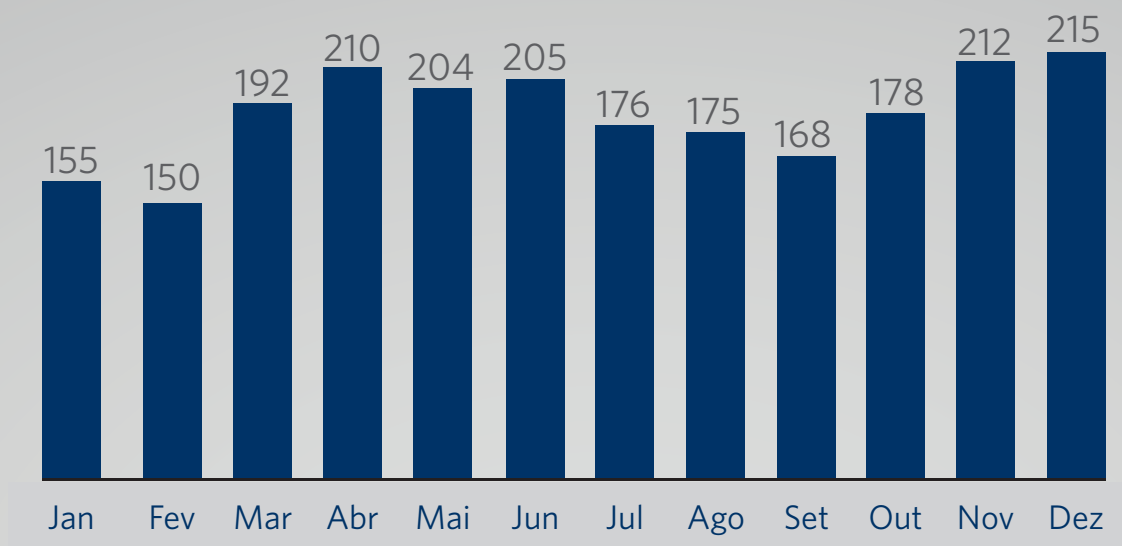
# Registros Ouvidoria 2021

## I - Distribuição por empresas



	Quantidade	(%)
Banco Banestes S/A.	2.190	97,8
Banestes Seguros S/A.	45	2,0
Banestes Corretora Ltda.	5	0,2
<b>Total</b>	<b>2.240</b>	<b>100,0</b>

## II - Distribuição mensal



	Quantidade	(%)
Improcedente	1.824	81,0
Procedente	416	19,0
<b>Total</b>	<b>2.240</b>	<b>100,0</b>

**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.



### III - 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	799	36,0
Procon (Estadual e Municipais)	426	19,0
Reclame Aqui	362	16,0
Consumidor.Gov.Br	329	15,0
Banco Central	288	13,0
Ouvidoria Geral do Estado	36	2,0
<b>Total</b>	<b>2.240</b>	<b>100,0</b>



## IV - Classificação quanto ao foco da demanda

	Quantidade	(%)
Conta Corrente	498	22,2
Operações de Crédito	458	20,4
Atendimento	325	14,6
Cartão de Crédito	300	13,4
Outros Temas	276	12,3
Tarifas e Assemelhados	216	9,6
Publicidade Enganosa ou Abusiva	72	3,2
Relação Contratual	45	2,0
Cheques	25	1,1
Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	25	1,1
<b>Total</b>	<b>2.240</b>	<b>100,0</b>



# Desempenho

## Econômico-Financeiro

### Resultados

O ano de 2021 reafirmou a trajetória de resultados históricos do Banestes.

**Alcançamos um novo recorde em comparação aos exercícios anteriores, com um Lucro Líquido de R\$ 251 milhões, resultado 8,1% maior que o de 2020.**

Desse lucro líquido, distribuímos R\$ 141 milhões aos nossos acionistas a título de Juros Sobre o Capital Próprio (JCP) e Dividendos, representando um *payout* de 56,3%.

Lucro  
Recorde  
**R\$ 251**  
MILHÕES



**Lucro Líquido**  
**R\$ 251 milhões**  
+8,1% a/a



**Margem Financeira<sup>4</sup>**  
**R\$ 861 milhões**  
+5,7% a/a



**ROE<sup>1</sup> / ROA<sup>2</sup>**  
**13,9% / 0,8%**  
-0,1 p.p a/a | -0,1 p.p a/a



**IEO<sup>5</sup>**  
**51,2%**  
-0,2 p.p a/a



**Carteira de  
Crédito Ampliada<sup>3</sup>**  
**R\$ 9,3 bilhões**  
+17,3% a/a



**Inadimplência  
Comercial e Ampliada**  
**2,1% / 1,4%**  
+0,2 p.p a/a | +0,2 p.p a/a

<sup>1</sup> Relação entre o lucro líquido dos últimos doze meses e a média dos patrimônios líquidos de dezembro de 2021 e de dezembro de 2020.

<sup>2</sup> Relação entre o lucro líquido dos últimos doze meses e a média dos ativos totais de dezembro de 2021 e de dezembro de 2020.

<sup>3</sup> Trata-se do total dos saldos de carteira de crédito (conceito BACEN) de TVM privado (debentures, notas promissórias, CDBs - certificados de depósitos bancários, letras financeiras, CRIs - certificados de recebíveis imobiliários, letras de crédito do agronegócio e letras de crédito imobiliário) e garantias prestadas (aval e fianças).

<sup>4</sup> Refere-se ao resultado bruto da intermediação financeira.

<sup>5</sup> Relação 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 de liquidação duvidosa).

Resultado Operacional:  
**R\$ 435 milhões (+9,0% a/a)**

Despesas Administrativas  
**R\$ 675 milhões (3,9% a/a)**



# Análise

## Econômica e Financeira 2021

A cada ano, o Banestes se mostra 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, “Crescemos Juntos”.

Atingimos, em 2021, R\$ 251 milhões de lucro líquido, avanço de 8,1% comparando a 2020. Esse montante corresponde a R\$ 0,79 por ação e representa uma rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (ROE) de 13,9%.

Destinamos aos acionistas o valor de R\$ 141 milhões a título de Juros sobre Capital Próprio (JCP) e Dividendos, representando a distribuição de 56,3% do lucro líquido ajustado do período.

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

	Lucro Líquido	JCP/Dividendos
2017	175,2	66,6
2018	181,1	88,1
2019	213,7	108,3
2020	231,8	66,1
2021	250,6	141,1

O faturamento<sup>1</sup> em 2021 atingiu R\$ 2,7 bilhões, influenciado pela trajetória expansionista da Selic, pela elevação da posição financeira em tesouraria e pelo crescimento das operações de crédito.

Em 2021, as receitas com serviços e tarifas somaram R\$ 350 milhões, com destaque positivo para as operações de cartões. As receitas com fundos vem expandindo ano após ano e, em 2021, atingiram R\$ 55 milhões. Os prêmios retidos de seguros somaram R\$ 65 milhões, queda de 15,5% contra 2020 sob impacto direto da elevação dos custos com sinistros, em decorrência das indenizações por Covid-19 ocorridos, principalmente, no primeiro semestre do ano.

	Margem Financeira <sup>1</sup> (Em R\$ Milhões)	Resultado Operacional (Em R\$ Milhões)	Receita de Serviços e Tarifas (Em R\$ Milhões)	Faturamento <sup>2</sup> (Em R\$ Bilhões)
2017	699,0	289,5	299,6	3,2
2018	741,9	334,6	355,0	2,7
2019	741,2	302,3	365,7	2,7
2020	814,4	398,8	353,4	2,1
2021	861,0	434,8	350,2	2,7

<sup>1</sup> Trata-se do resultado da intermediação financeira.

<sup>2</sup> Trata-se das receitas com intermediação financeira, com a prestação de serviços e tarifas e com prêmios retidos de seguros.



# Desempenhos

## Históricos

Em 2021, o total das despesas de pessoal e administrativas totalizaram R\$ 675 milhões, elevação de 3,9% contra 2020. A elevação dessas despesas foi menor do que a inflação acumulada no período (10,1%), resultado da implementação de ações de racionalização e cortes de custos em processos da operação 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 geral<sup>2</sup> em 2021 foi de 51,9% e a cobertura imediata<sup>3</sup> atingiu o patamar de 93,8%.

### Despesas Operacionais (em R\$ Milhões)

	Pessoal	Administrativa	Tributária	Outras <sup>1</sup>
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
2021	373,3	301,4	83,7	261,3

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Trata-se da relação entre o total das receitas de serviços e tarifas e o total das despesas administrativas (pessoal e outras).

<sup>3</sup> Trata-se da relação entre o total das receitas de serviços e tarifas e o total das despesas com pessoal.



O Índice de Eficiência Operacional<sup>4</sup> no ano de 2021 atingiu 51,2%, redução de 0,2 p.p. em relação ao exercício de 2020, e a Eficiência Operacional Ajustada ao Risco<sup>5</sup> encerrou o período em 55,7%, redução de 0,1 p.p. em 12 meses.

<b>Índice de Eficiência (%)</b>		
	<b>Eficiência Operacional</b>	<b>Eficiência Operacional Ajustada ao Risco</b>
2017	<b>54,7</b>	<b>63,6</b>
2018	<b>52,3</b>	<b>58,3</b>
2019	<b>52,3</b>	<b>59,4</b>
2020	<b>51,4</b>	<b>55,6</b>
2021	<b>51,2</b>	<b>55,7</b>

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

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Remuneração do Trabalho (pessoal)	<b>354,7</b>	<b>353,9</b>	<b>360,7</b>	<b>364,4</b>	<b>366,4</b>
Contribuição ao Governo (impostos, taxas e contribuições)	<b>223,1</b>	<b>245,9</b>	<b>177,8</b>	<b>255,1</b>	<b>276,5</b>
JCP/Dividendos aos Acionistas (pagos e provisionados)	<b>66,6</b>	<b>88,1</b>	<b>108,3</b>	<b>66,1</b>	<b>141,1</b>
Remuneração de Capitais de Terceiros	<b>22,8</b>	<b>22,7</b>	<b>25,1</b>	<b>25,7</b>	<b>29,0</b>

<sup>4</sup> 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).

<sup>5</sup> 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\$ 1,9 bilhão, 10,3% superior à posição de dezembro de 2020. A relação Patrimônio Líquido e Ativo Total foi de 5,6%. O Índice de Basileia alcançou 15,6%, composto integralmente de capital nível I.

A Carteira de Crédito Ampliada atingiu R\$ 9,3 bilhões em dezembro de 2021, maior 17,3% em doze meses.

A Carteira de Crédito Comercial (conceito BACEN) alcançou R\$ 6,4 bilhões, crescente 24% em doze meses. A estratégia da Instituição prioriza carteiras com menor risco, utilizando adequada política de crédito.

## Posições em 2021

Ativo Total	<b>R\$ 34,0 bilhões</b>
Recursos Captados e Administrados	<b>R\$ 37,4 bilhões</b>
Carteira de Crédito Comercial	<b>R\$ 6,4 bilhões</b>
Carteira de Crédito Ampliada	<b>R\$ 9,3 bilhões</b>
Patrimônio Líquido	<b>R\$ 1,9 bilhão</b>



# Recursos Financeiros

	<b>Recursos Captados e Administrados</b> (Em R\$ Bilhões)	<b>Ativo Total</b> (Em R\$ Bilhões)	<b>Patrimônio Líquido</b> (Em R\$ Bilhões)	<b>Basileia</b> (%)
2017	23,2	22,8	1,4	14,2
2018	28,6	27,9	1,5	17,1
2019	26,5	23,7	1,6	14,0
2020	32,9	30,5	1,7	15,4
2021	37,4	34,0	1,9	15,6

	<b>Carteira de Crédito Ampliada</b> (Em R\$ Bilhões)	<b>Carteira de Crédito Comercial</b> (Em R\$ Bilhões)	<b>NPL Creation &gt;90 dias</b> (Em R\$ Milhões)	<b>Inadimplência Ampliada</b> (%)	<b>Inadimplência Comercial</b> (%)
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
2021	9,3	6,4	133,3	1,4	2,1



# 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\$ 133 milhões no quarto trimestre de 2021, avanço de 38,7% quando comparado a 2020.

Esse comportamento reflete um cenário econômico ainda deteriorado, aliado à manutenção do endividamento das famílias, mas em recuperação sob a expectativa do avanço e da retomada da atividade econômica diante da maior cobertura e da maior eficácia vacinal contra a Covid-19.

O índice de inadimplência da carteira de crédito ampliada (> 90 dias) encerrou o ano de 2021 em 1,4%, registrando pequeno avanço (+0,2 p.p) contra o encerramento de 2020.

Na carteira de crédito comercial, a inadimplência (> 90 dias) encerrou o ano registrando 2,1%, mantendo o mesmo comportamento supracitado (+0,2 p.p) contra o fim de 2020. As operações com atraso superior a 90 dias no segmento de pessoa física atingiram 1,8% (+0,1 p.p. em 12 meses) do total da carteira comercial, enquanto no segmento corporativo o índice registrou 2,6% (+0,4 p.p em 12 meses).

O Banestes redobrou sua atenção às novas concessões e às operações que já apresentavam potencial de default frente à nova realidade que se configurou, de retomada ainda lenta da economia local frente às ondas de contágio da COVID-19 e aos seus consequentes impactos em nossas operações.

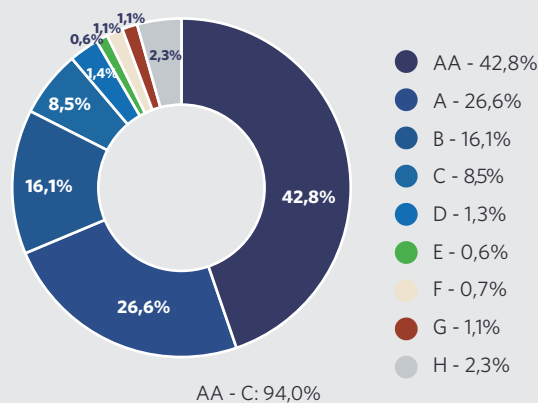
A recuperação de créditos transferidos para prejuízo alcançou R\$ 86 milhões ao fim de 2021, resultado 31,0% maior em 12 meses.

## 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 2021: 69,4% encontravam-se classificadas nos níveis de risco AA e A, 24,6% entre os níveis de risco B e C, 3,7% entre D e G e 2,3% 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

Quando concluso, o ano de 2021 deixou importantes informações, tanto no campo das lamentações, quanto no das celebrações. De maneira geral, cenaristas erraram e acertaram em suas previsões e antevisões. Se em situações não pandêmicas isso já é algo complexo, quanto mais em um ambiente pandêmico inaudito.

O primeiro semestre, pode-se dizer, foi promissor para a economia brasileira e revelou uma retomada da dinâmica econômica do setor de serviços e do agronegócio, em parte fruto do *carry-over* do final de 2020 e em grande parte fruto do aumento da demanda por commodities com câmbio alto.

Nesse período muitos acreditavam que a vacinação conteria a COVID-19 e tinham uma boa percepção de sua efetividade. Inclusive a Europa, que foi mais complacente com medidas restritivas tendo em vista a proximidade do verão e suas expectativas de geração de emprego e renda. Percepção essa que desmoronou com a variante ômicron, altamente transmissível. Nos Estados Unidos, a expectativa com um novo governo, tendo Biden se apresentado como uma solução para os dilemas sociais e ambientalmente econômicos, fez com que surgisse mais otimismo prospectivo.

Porém, o segundo semestre revelou, tanto em nível nacional quanto global, que a pandemia recrudesceria e a efetividade da vacinação fosse questionada ao se defrontar com a variante ômicron e suas consequências. O grande desafio passou a ser, inclusive, a proteção das crianças. No mundo da economia, principalmente em decorrência da fragilidade da cadeia insumo-produto, observou-se uma inflação de oferta crescente e com alto grau de dispersão nas principais economias globais e em nosso país.

Como consequência, o Bacen seguiu elevando a taxa Selic, impactando o crescimento econômico no terceiro e quarto trimestres de 2021. O ambiente político, por sua vez, se radicalizou com vistas à eleição presidencial. O fantasma do populismo passou a rondar os corredores político-partidários ameaçando a solidez fiscal.

Não fosse a resiliência da equipe econômica, esta teria sido gravemente abalada. Inflação em alta, Selic em alta e atividade econômica em queda, depois de crescente, marcaram o final de ano. A Selic, por exemplo, saltou de 2,00% em janeiro para 9,25% em dezembro.

Mas também há muito que comemorar: superávit do setor público consolidado, com R\$ 64,7 bilhões; queda da dívida pública/PIB para 80,3%; crescimento de mais de 100% do investimento estrangeiro direto no Brasil; reinvestimento no país atingindo R\$ 24,5 bilhões em retomada; mais de 2,7 milhões de novos empregos formais, com maior geração no setor serviços; aumento de 4,8% na movimentação de cargas nos portos brasileiros, com proposições de arrendamento e cabotagem; e a saída de um PIB negativo em 2020 (4,5%) com previsão para aproximadamente 4,0% em 2021.

Foi um ano difícil, mas muitos bons resultados não devem ser ignorados. Ao contrário, celebrados.



# Projeções 2021/2022

O Banestes reitera seu compromisso com a transparência institucional e, assim, retorna com seu acompanhamento de Guidance. O Guidance Banestes contém declarações prospectivas, as quais estão sujeitas a riscos e incertezas, pois foram baseadas em expectativas e premissas da Administração e em informações disponíveis no mercado até a data de sua elaboração.

INDICADORES	GUIDANCE 2021	GUIDANCE 2022
Carteira de Crédito Ampliada <sup>1</sup>	17,3%	14% - 18%
Depósito Total <sup>2</sup>	17,0%	11% - 15%
Provisão de Crédito/ Carteira de Crédito Ampliada <sup>3</sup>	1,1%	1,2% - 1,6%
Eficiência Operacional <sup>4</sup>	51,2%	47% - 51%
Despesas Operacionais <sup>5</sup>	3,9%	5% - 9%
Rendas de Serviços e Tarifas	-0,9%	1% - 5%

<sup>1</sup> "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 créditos do agronegócio, CRIs - certificado de recebíveis imobiliários e FIDCs - fundo de investimento em direitos creditórios) e garantias prestadas (fianças e avais)."

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Trata-se do total das despesas de pessoal e outras despesas administrativas.

Obs.: As variações estão baseadas em 12 meses.



# Relacionamento com Stakeholders



## Capital humano: relacionamento com os colaboradores Diversidade e inclusão

No ano de 2021 a Gestão de Recursos Humanos das empresas do SFB atuou fortemente na promoção do Pilar Social consolidando as práticas do **ESG** como um dos **eixos da Cultura Organizacional**. Permaneceu focada na atenção à saúde dos colaboradores, ampliando o olhar e a atenção para o bem-estar e a saúde emocional de suas equipes, frente ao enfrentamento da pandemia do novo Coronavírus, reforçando as ações estabelecidas no Protocolo Geral para o enfrentamento da COVID-19, visando à prevenção, controle e mitigação dos riscos de transmissão nos ambientes de trabalho e cuidando da saúde

global de todos os colaboradores. Paralelamente aos cuidados de prevenção ao Covid-19, iniciamos em abril, a campanha de vacinação contra a gripe, que foi promovida pelo Banestes para todos os seus trabalhadores, estagiários e menores aprendizes, atingindo a imunização de 1943 colaboradores.

O Time da Saúde promoveu ações de fomento e consolidação da Cultura do Bem-estar, realizando dentro do Programa **GSE - Gestão da Saúde Emocional**, o **Café com RH - "Mulher Líder de Si Mesma"**, com a Psicóloga Gina Strozzi, em comemoração ao Mês da Mulher,

que reuniu várias mulheres do SFB para o despertar do autocuidado e protagonismo da sua trajetória de vida pessoal e profissional. Na sequência, o SESMT realizou em maio/21 a Campanha **"Maio Amarelo: Perceba o risco. Proteja a vida!"** fazendo uma abordagem pedagógica e sensibilizando todos os colaboradores do SFB, para a importância da responsabilidade coletiva na promoção de um trânsito mais seguro para todos.

Ainda no âmbito da Covid-19, aconteceu em junho, mais uma



edição do **Café com RH – “Experiência COVID”** onde foi possível compartilhar com mais de 300 colaboradores os aprendizados e legados gerados pela pandemia, bem como reforçar as medidas de combate à propagação da Covid-19.

Foi formado de maneira orgânica um Comitê de **Diversidade** para fazer ecoar o tema **Diversidade, Equidade e Inclusão** no âmbito institucional, aproveitando a parceria com o **Instituto Das Pretas**, cujo patrocínio passou a

fazer parte dos contratos da área de Marketing, visando contribuir com o desenvolvimento da plataforma **Fortalece**, cujo propósito é fomentar o empreendedorismo periférico da Grande Vitória e Espírito Santo. Promovemos em setembro o **Webinar sobre Diversidade e Inclusão** para o público interno, e em novembro realizamos o **Conexão Banestes com o tema Diversidade e Inclusão nas Organizações**, ampliando o debate para a comunidade externa.

## 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.

Mesmo no contexto desafiador da pandemia, a renovação do quadro de pessoal continuou avançando com a admissão de **119 novos colaboradores**. Tendo como foco a missão de melhorar a experiência do nosso time (*Employee Experience*), amadurecemos o processo de **Onboarding** realizando a integração destes novos colaboradores, alinhando-os aos **valores, à cultura e missão** da empresa, além de realizar sua inserção no modelo de gestão de desempenho por competência. Para suprir a crescente demanda de profissionais de tecnologia, realizamos o **Concurso 2021** exclusivamente para o cargo de **Analista de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em parceria com a FGV, visando fornecer profissionais com este **know-how** para contribuir na solução dos desafios mapeados para 2022 da Diretoria de Tecnologia.

Para reconhecer o capital humano da Companhia e depois de realizadas as

adequações de sistema para recebimento de documentos na forma digital, visando a diminuição da circulação de papel, evitando exposição dos colaboradores em home office e reforçando o **compromisso do Banestes com o meio ambiente e as pessoas**, iniciamos a Temporada 2021 de Seleção Interna, com o objetivo de reconhecer os talentos da Companhia e fortalecer o valor da meritocracia. Foram realizadas 13 seleções para o Banestes, 2 seleções para a Banseg e 2 seleções para a Banescor, totalizando 1383 inscrições.

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, consolidamos o 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.



## Quadro de Funcionários Ativos

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

EMPRESA	COLABORADORES
<b>BANESTES</b> - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	<b>1.909</b>
<b>BANESTES DTVM</b> - DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS	<b>14</b>
<b>BANSEG</b> - BANESTES SEGUROS	<b>82</b>
<b>BANESCOR</b> - BANESTES ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>2.035</b>

## Diversidade de Gênero

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

### Perfil de Gênero do SFB

Masculino	Feminino	Total
1.126	909	<b>2.035</b>
55,3%	44,7%	<b>100,0%</b>



## Perfil dos Cargos de Liderança

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

Contamos atualmente com 44,7% de mulheres e 55,3% 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, 43,1% são mulheres, presentes em todos os cargos de liderança e áreas das empresas do SFB.

Funções Gerenciais	F	M	Total
Coordenador	74	73	157
Gerente Administrativo	71	58	129
Gerente de Expediente	23	49	72
Gerente de Agência	42	95	137
Gerente de Superintendência de Rede	9	1	10
Gerente Geral	22	42	64
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>318</b>	<b>559</b>
<b>Relação Percentual</b>	<b>43,1%</b>	<b>56,9%</b>	<b>100,0%</b>

## 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
16	503	751	323	442	<b>2.035</b>
0,8%	24,7%	36,9%	15,9%	21,7%	<b>100,0%</b>



## RH parceiro de negócios

Como parte da agenda do ESG, visando fortalecer o **Pilar S**, consolidamos no 1º trimestre de 2022 a parceria com a empresa **GPTW - Great Place to Work**, onde será possível entender a realidade do SFB, direcionando soluções para atingir os resultados desejáveis em relação ao Pilar S, percorrendo uma jornada para transformar o Banestes e suas empresas subsidiárias em um **Great Place To Work (Melhor Lugar para Trabalhar)**. Desta forma, alcançamos as condições para participar do Programa de Certificação (que é o primeiro passo para estar entre as Melhores Empresas para Trabalhar) e o **Selo GPTW**. Como resultado desta parceria, o Banestes poderá fazer parte da carteira do recém-lançado **índice IGPTW B3**. O novo índice, lançado em parceria pela B3 e pela GPTW, busca capturar a geração de resultados positivos das empresas que investem no ambiente de trabalho, ou seja, que estão embarcadas num processo constante de transformação cultural que privilegia as relações entre as pessoas e o desenvolvimento dos funcionários.

## Treinamento e capacitação / desenvolvimento de lideranças

Entendendo que o **Clima Organizacional** é um retrato da realidade da empresa e influencia na produtividade, em dezembro, em mais uma edição do **Café com RH**, abordamos o tema **Gestão de Clima** – apresentação dos resultados e ações realizadas em 2021, onde evidenciamos a importância deste tema e como

as ações voltadas para a promoção de um clima organizacional é um forte indicador da qualidade de vida de nossos colaboradores; direcionamos a construção do Planejamento Estratégico 2022 considerando instrumentos que auxiliam a manter o clima positivo nas unidades do SFB. Aliadas à gestão da performance estão as ações de aprendizagem, que em 2021 **totalizaram 137 turmas de treinamentos ou eventos institucionais**, na modalidade online síncrona, sendo registradas **24.066 participações**. Cabe ainda destacar a realização de 03 encontros de integração e de capacitação para Alta Administração, a realização de 04 eventos para aprimoramento da liderança e o lançamento do **Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Banestes**, nossa plataforma de ensino à distância disponível para todos os colaboradores.

Em consonância com a estratégia de aprendizagem por meios digitais, em 2021 o Banestes seguiu utilizando o modelo de aprendizagem baseado em **trilhas de conhecimento**, sendo desenvolvidas e implementadas capacitações para todo o efetivo do Sistema Financeiro Banestes, destacando-se as **Trilhas de Teletrabalho, Responsabilidade Socioambiental, Prevenção à Lavagem Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e Prevenção à Corrupção**. Outras trilhas foram desenvolvidas e direcionadas para públicos específicos por meio de capacitações síncronas, isto é, videoconferências com horários e dias previamente estabelecidos. Destaca-se o Programa Cultura de Inovação no SFB, que realizou a **Trilha de Multiplicadores de Inovação**,

com 67 participantes, e a **Trilha de Líderes de Inovação**, com 45 participantes. É válido salientar que o resultado do desempenho do colaborador na GDC é composto por aspectos comportamentais e entrega de resultados, sendo a Inovação uma das competências chave do modelo GDC em 2021 e que foi trabalhada com maior atenção, visando seu aperfeiçoamento organizacional.

Também destacamos a continuidade da **Escola de Lideranças** por meio do **Programa Líder Transformador**, uma continuidade do **Programa Líder de Alta Performance**. Estas iniciativas e as demais ações de aprendizagem realizadas no ano de 2021 reforçam o compromisso do Banco com as diretrizes estratégicas e de cultura, sendo fortalecidos os pilares do **#CrescemosJuntos** em cada capacitação.

No que tange às capacitações com realização obrigatória, considerando as exigências dos órgãos reguladores e o compromisso do SFB em qualificar continuamente seus colaboradores, foram realizadas 9 turmas do evento **Seminário de Compliance**.

Também foram realizadas capacitações para os profissionais que atuam na distribuição de produtos de investimento e gestão de recursos próprios e de terceiros. Destacam-se os eventos **Webinar de Investimentos**, cursos preparatórios para obtenção das certificações



**ANBIMA** e cursos de atualização para profissionais certificados. Na especialização de seus profissionais e em atendimento à Resolução nº 3.158/2003 do Bacen, ao Código de Regulação e Melhores Práticas para o Programa de Certificação Continuada da ANBIMA e de acordo com a Política de Certificação Interna, atualmente, o SFB possui **823 empregados certificados**, sendo que alguns destes empregados possuem mais de uma certificação, totalizando 547 certificados na CPA-10, 346 na CPA-20, 32 na CEA, 11 na CFG, 11 na CGA e 11 na CGE.

Essas certificações da ANBIMA são relevantes para que o Banestes e a Banestes DTVM operem na gestão de recursos de terceiros, administração fiduciária e distribuição de produtos de investimento, por meio da rede de agências.

### **Segurança, qualidade de vida e bem-estar**

Retomamos o desenho do projeto **Gerando Cuidado** mapeando toda a jornada de gestantes e identificando os pontos de contato em que a empresa pode estar **JUNTO**, não só das colaboradoras que serão mães, mas também dos colaboradores que se tornarão pais e de suas famílias. Dentro deste escopo, nos conectamos a uma startup capixaba – **Genypso** e iniciamos uma **PoC** - Prova de Conceito de um programa voltado ao bem-estar das colaboradoras, colaboradores e seus companheiros que estão em processo de gestação - o **Programa Affetic Baby**. A iniciativa visa dar suporte à família em expansão, ao fornecer

recursos que favoreçam a criação de um ambiente equilibrado e positivo. Durante seis meses, sete colaboradores que vivenciaram a jornada da chegada de um filho e receberam um produto *phygital*, que contemplava elementos físicos e digitais que geram estímulos emocionais de felicidade, segurança e afeto. O objetivo é contribuir para a criação de memórias afetivas e representar uma rede de apoio para os futuros pais e mães colaboradores do Banestes.

Em outubro/2021 foi realizado o lançamento oficial do **Programa de Bem-estar e Qualidade de Vida no Trabalho – o Cuidar 360°**, com a realização da Semana Cuidar 360° onde foi apresentado o Selo Cuidar 360°, que será uma espécie de “carimbo” para identificar todas as **ações de Bem-estar e QVT (Qualidade de Vida no Trabalho)** e palestras com parceiros internos e externos (**Gympass e Afecc**). O Programa Cuidar 360° tem o propósito de promover a Cultura do Bem-estar com ações voltadas a 3 Pilares: **Saúde Física, Saúde Emocional e Saúde Financeira**.

Ainda em outubro/2021 iniciamos o envio dos eventos de Saúde e Segurança no Trabalho para a plataforma online do Governo Federal – eSocial, representando um marco importante na efetiva gestão de **SST**, garantindo as condições de trabalho do ponto de vista da ergonomia, ou seja, as características do trabalho com relação ao conforto físico e psicofisiológico de todos os empregados do SFB. Em novembro a Segurança do Trabalho implementou a

**Autoavaliação Guiada do posto de trabalho**, onde todos os colaboradores foram orientados por uma assistente virtual – EVA a ajustar o seu posto de trabalho e garantir um melhor conforto ergonômico para realizar a sua jornada laboral.

Considerando as vantagens identificadas no modelo de Teletrabalho - Home Office e acreditando que além de alavancar a produtividade dos trabalhos realizados, em termos quantitativos e sem prejuízo da qualidade, o teletrabalho permite a motivação e o engajamento dos colaboradores com os objetivos da Instituição, foi aprovada a **Política de Teletrabalho** que definiu as diretrizes a serem seguidas para o trabalho realizado fora das dependências do Sistema Financeiro Banestes - SFB, instituindo oficialmente o Home Office como um modelo de trabalho para os colaboradores do SFB.

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

Em 2021, encerramos o **4º Ciclo da Gestão de Desempenho por Competências - GDC**, sendo este o primeiro ciclo do SFB em que todas as etapas da GDC ocorreram com o suporte de um sistema informatizado. Este foi mais um avanço do modelo da GDC, considerando nosso compromisso com a melhoria contínua e práticas de mercado. Em consonância com a estratégia de aprendizagem por meios digitais, em 2021 o Banestes seguiu utilizando o modelo de aprendizagem baseado em trilhas de conhecimento, sendo desenvolvidas e implementadas capacitações para todo o efetivo do Sistema Financeiro Banestes, destacando-se as Trilhas de Teletrabalho, Responsabilidade Socioambiental, Prevenção à Lavagem Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e Prevenção à Corrupção. Outras trilhas foram desenvolvidas e direcionadas para um público específico por meio de capacitações síncronas, isto é, videoconferências com horários e dias previamente estabelecidos. Destaca-se o Programa Cultura de Inovação no SFB, que realizou a Trilha de Multiplicadores de Inovação, com 67 participantes, e a Trilha de Líderes de Inovação, com 45 participantes. É válido salientar que o resultado do desempenho do colaborador na GDC é composto por aspectos comportamentais e entrega de resultados, sendo a Inovação uma das competências chave do modelo GDC em 2021 e que foi trabalhada com maior atenção, visando seu aperfeiçoamento organizacional. Também destacamos a continuidade da Escola de

Lideranças por meio do Programa Líder Transformador, uma continuidade do Programa Líder de Alta Performance. O novo programa aborda temas de maior complexidade na gestão e visa fortalecer a marca da liderança no SFB, totalizando 200 gestores e potenciais sucessores ao nível tático capacitados em 2021. Estas iniciativas e as demais ações de aprendizagem realizadas no ano de 2021 reforçam o compromisso do banco com as diretrizes estratégicas e de cultura, sendo fortalecidos os pilares do crescemos juntos em cada capacitação. No que tange às capacitações com realização obrigatória, considerando as exigências dos órgãos reguladores e o compromisso do SFB em qualificar continuamente seus colaboradores, foram realizadas 9 turmas do evento Seminário de *Compliance*. Também foram realizadas capacitações para os profissionais que atuam na distribuição de produtos de investimento e gestão de recursos próprios e de terceiros. Destacam-se os eventos Webinar de Investimentos, cursos preparatórios para obtenção das certificações ANBIMA e cursos de atualização para profissionais certificados.

Na especialização de seus profissionais e em atendimento à Resolução nº 3.158/2003 do BACEN, ao Código de Regulação e Melhores Práticas para o Programa de Certificação Continuada da ANBIMA e de acordo com a Política de Certificação Interna, atualmente, o SFB possui 823 empregados certificados, sendo que alguns destes empregados possuem

mais de uma certificação, totalizando 547 certificados na CPA-10, 346 na CPA-20, 32 na CEA, 11 na CFG, 11 na CGA e 11 na CGE.

## 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\$ 1.257,28 (um mil, duzentos e cinquenta e sete reais e vinte e oito centavos) e para jornada de 06 horas diárias é de R\$ 1.885,92 (Um mil, oitocentos e oitenta e cinco reais e noventa e dois centavos). Todos estagiários recebem auxílio transporte no valor de R\$ 88,00 (oitenta e oito reais) mensais.

Ao final de 2021 havia **542 estudantes estagiando no Sistema Financeiro Banestes**, sendo **82% de nível superior e 18% de nível médio**. No decorrer do ano, 347 estudantes encerraram o estágio, abrindo oportunidade para novos estagiários.

O **Programa de Menores Aprendizes**, realizado em parceria com o **Centro Salesiano do Menor – CESAM**, seleciona menores de regiões e de famílias

carentes associando 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 98 adolescentes, neste Programa, sendo 51% meninos e 49% meninas, com o recebimento de meio salário mínimo, recolhimento de FGTS e auxílio alimentação de R\$ 77,00 (setenta e sete reais) e auxílio transporte de R\$ 112,00 (cento e doze reais) mensais.

Programa	Nº de Participantes	Valor Total/ Ano
Estagiários	542	R\$ 10.238.061,98
Adolescente Aprendiz	98	R\$ 1.164.100,04



## Plano de demissão voluntária

Em 2021 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, tendo desligado ainda 05 colaboradores por este plano. Lançou outros dois novos **Plano de Demissão Voluntária - PDV**.

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 3 desligamentos entre janeiro e dezembro de 2021.

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

### Banestes S.A

Mês	Qtd.	Valor
Jan.	13	R\$ 1.673.030,16
Fev.	0	-
Mar.	0	-
Abr.	0	-
Mai.	0	-
Jun.	0	-
Jul.	0	-
Ago.	0	-
Set.	30	R\$ 2.903.019,58
Out.	43	R\$ 4.560.916,44
Nov.	0	-
Dez.	0	-
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>R\$15.368.613,59</b>

### Banestes Seguros S.A

Mês	Qtd.	Valor
Jan.	2	R\$ 281.318,40
Fev.	0	-
Mar.	0	-
Abr.	0	-
Mai.	0	-
Jun.	0	-
Jul.	0	-
Ago.	0	-
Set.	0	-
Out.	1	R\$ 132.034,72
Nov.	0	-
Dez.	0	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>R\$ 413.353,12</b>

\*Quantidade de colaboradores aderidos aos PDVs.



## 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.

Foi firmado com o Sindibancários-ES um **termo aditivo ao Acordo Coletivo de Trabalho**, estabelecendo os principais pontos da **política de teletrabalho** aplicada pelo SFB, como a cessão de equipamentos e mobiliário, a possibilidade da dispensa do registro de ponto e uma ajuda de custo no valor mensal de R\$ 80,00 para cada colaborador que estiver atuando em regime de home office, valor este ajustado em setembro para R\$ 88,78 utilizando mesmo índice aplicado pela Convenção Coletiva Nacional.



# Política de Remuneração ao Capital Humano

No quadro abaixo apresentamos os valores investidos em massa salarial e benefícios sociais em 2021, estratificados por empresa participante do Sistema Financeiro Banestes.

## Total investido em remuneração ao trabalho - R\$

RUBRICA	BANCO	BANSEG	BANESCOR	DTVM	TOTAL SFB
Salários	173.826.916,63	7.139.995,48	2.733.102,46	751.945,12	184.451.959,69
Férias (Ab. Constitucional/Ab. Pecuniário)	6.255.883,42	247.102,60	67.337,91	8.361,22	6.578.685,15
13º Salário	22.741.186,97	635.373,80	228.205,36	52.919,44	23.657.685,57
Remuneração Variável	42.671.897,54	1.746.953,74	661.750,15	37.235,73	45.117.837,16
Creche Babá	1.979.727,26	93.822,22	39.661,16	-	2.113.210,64
Alimentação/Refeição	39.135.154,62	1.715.967,96	616.742,92	29.101,58	41.496.967,08
Banescaixa	4.113.977,18	176.818,20	71.747,13	4.431,48	4.366.973,99
Fundação	10.651.348,66	407.926,61	225.083,21	51.140,32	11.335.498,80
<b>Total</b>	<b>301.376.092,28</b>	<b>12.163.960,61</b>	<b>39.661,16</b>	<b>935.134,89</b>	<b>314.514.848,94</b>

## Encargos Sociais: INSS e FGTS - R\$

RUBRICA	BANCO	BANSEG	BANESCOR	DTVM	TOTAL SFB
FGTS	17.084.843,29	658.791,65	253.843,91	65.057,90	18.062.536,75
INSS	55.951.458,46	2.125.409,16	715.140,12	182.975,85	58.974.983,59
<b>Total</b>	<b>73.036.301,75</b>	<b>2.784.200,81</b>	<b>968.984,03</b>	<b>248.033,7</b>	<b>77.037.520,34</b>



## 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 9.500 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.



**112.523**  
procedimentos médicos  
realizados em 2021



**R\$ 7.061.163,80**  
investidos em saúde

(Empresa Banestes SA)

Patronal: **R\$ 4.158.096,20**

Aporte: **R\$ 2.903.067,60**



**9.564**  
vidas assistidas



**901**  
credenciados  
do Banescaixa

Associados ativos: **1.671**  
Dependentes: **1.498**  
Aposentados: **1.746**  
Dependentes: **1.062**  
Ex-funcionários: **729**  
Dependentes: **520**  
Agregados Plano BCX FAM: **2.338**

Clínicas: **381**  
Hospitais: **40**  
Bancos de Sangue: **4**  
Laboratórios de análises clínicas: **73**  
Centros de diagnósticos de imagem e radiologia: **51**  
Cooperativas: **6**  
Médicos credenciados: **287**  
Fisioterapeutas, Fonoaudiólogos,  
Nutricionistas e Psicólogos: **59**

# Fundação Banestes

A Baneses (Fundação Banestes de Seguridade Social) é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) sem fins lucrativos, e que tem como missão “prover benefício de previdência complementar 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, a empresa surgiu a partir da 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 2021, a Baneses passou por grandes avanços em seu processo de modernização. Tivemos o lançamento do novo site, que ficou mais dinâmico e

intuitivo, além do lançamento do aplicativo para dispositivos móveis, que funciona como uma plataforma de acesso aos principais serviços da Fundação.

Essas ações fazem parte do Planejamento Estratégico desenvolvido para até 2023, que também inclui frentes como a criação de novos Planos, a automatização de processos operacionais e a oferta de novos serviços. Ao final do último ano, a Baneses administrava um patrimônio de R\$ 1,99 bilhão, composto pela soma das reservas dos 4.343 Participantes (Ativos), Aposentados e Pensionistas dos Planos II e III. Foram R\$ 156,38 milhões em benefícios pagos e R\$ 40,60 milhões em contribuições recebidas, sendo R\$ 10,94 milhões investidos

como coparticipação pelo Patrocinador.

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.

## 2021

**2.185**  
aposentados



**323**  
pensionistas



**1.835**  
participantes (ativos)



**R\$ 2,0 bilhões**  
de Patrimônio

**R\$ 40,6 milhões**  
em contribuições  
arrecadadas



**R\$ 156,3 milhões**  
em benefícios pagos

**R\$ 10,9 milhões**  
investidos pelo Patrocinador  
(coparticipação)



# Banestes nas Redes Sociais

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

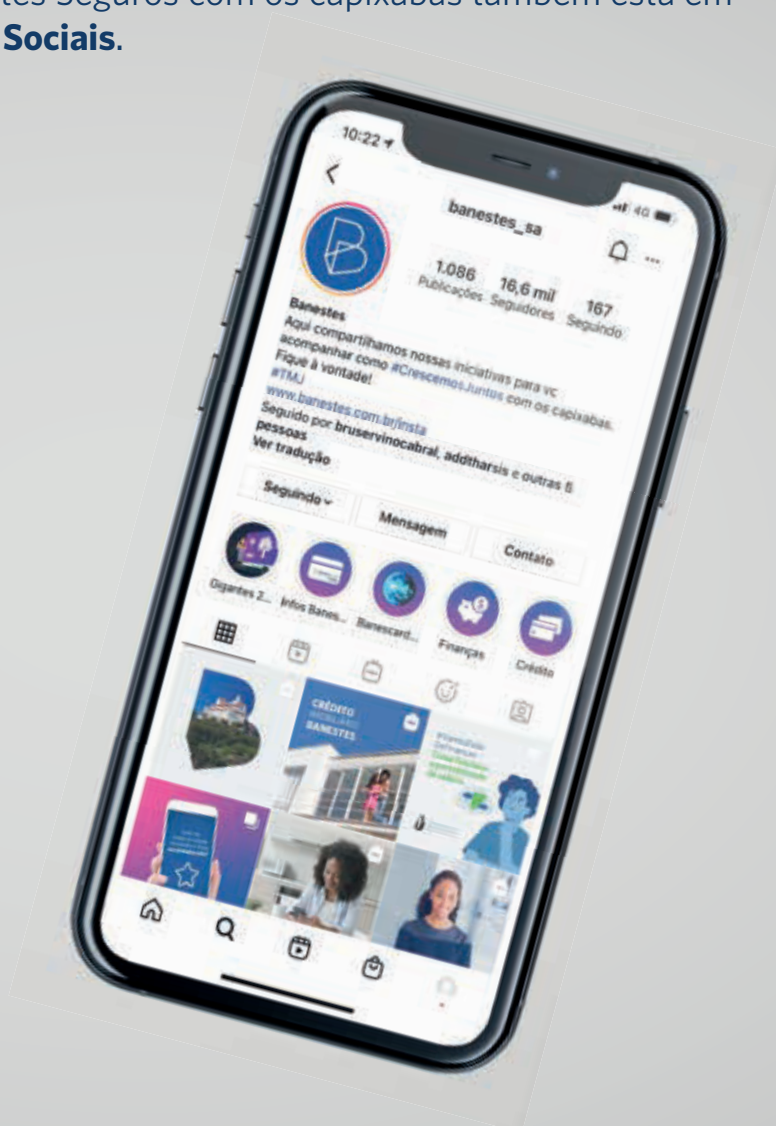
 **36,7 mil**

 **16,6 mil**

 **2,7 mil**

 **2,3 mil**

 **3,4 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, **1,9 mil** no Instagram e **882** 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.



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.



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

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

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.



**Todas as informações estão concentradas em nosso site de Relações com Investidores.** Por meio dele comunicamos continuamente os Fatos Relevantes, Comunicados e informações de Resultados e de desempenho, possibilitando ao mercado a avaliação de nossas ações de forma adequada e tempestiva. Respondemos às demandas dos nossos acionistas através do nosso mailing e dos telefones do RI, compartilhando os acontecimentos societários aos interessados nestas informações. Estas diferentes frentes de contato permitem o esclarecimento de dúvidas, a condução dos atendimentos e a necessária satisfação dos acionistas, órgãos, institutos, pesquisadores, público em geral, e demais *stakeholders*.

Em 2021, com a permanência da necessidade de cuidados relativos ao combate à Covid-19, a área de Relações com Investidores prosseguiu em suas atividades com atenção redobrada à preservação da saúde de todos, porém sem deixar de se relacionar diretamente com os acionistas. As Reuniões Públicas e as Assembleias Gerais com os acionistas – que antes eram presenciais – foram transformadas em reuniões virtuais, e a área de R.I. manteve a prontidão no diálogo e na interação com o mercado e suas demandas.



# Responsabilidade Social e Sustentabilidade

## Patrocínios Culturais

O Comitê de Patrocínios do Banestes analisa propostas de projetos de relevância e de interesse comercial para o Banco, mas principalmente os de apoio a causas sociais e ambientais em benefício da comunidade capixaba. O Banco participa ativamente do fomento e viabiliza economicamente diversas iniciativas que geram impacto positivo na economia e no desenvolvimento sustentável em todas as regiões do Estado.

É um trabalho de grande relevância, em que o Banestes consegue destinar recursos para fortalecer grupos e iniciativas e ainda possibilita maior visibilidade aos projetos, diante da comunicação das ações nas redes sociais oficiais do Banco.

São exemplos desses projetos apoiados em 2021: a **Festa da Penha**, a maior e mais tradicional festa religiosa; o **Festival de Cinema de Santa Teresa**; o **Festival de Cinema de Vitória**; o **Festival Internacional de Dança**; a **Companhia de Ópera do Espírito Santo**; o futebol capixaba "**Capixabão Banestes**"; e o Programa Conexão Café, que incentiva a cadeia e o aperfeiçoamento da produção de cafés especiais no Espírito Santo.

Em 2021 foram mais de R\$ 4 milhões investidos com recursos diretos ou por meio de Leis de

Incentivo, como Rouanet, Lei do Esporte, e outras.

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**.

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.

## 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. 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**.

## Publicidade

Em 2021, o Banestes investiu aproximadamente **R\$ 7 milhões em publicidade** dos seus produtos e serviços. O Banco apresentou aos capixabas as campanhas de marketing voltadas à divulgação dos **50 anos da Banestes Seguros**, a apresentação do produto "**Crédito Imobiliário**", e a apresentação das condições especiais para os servidores públicos que são ou desejem ser clientes do SFB.

Ainda, divulgou o **Feirão Acordo Fácil**, para recuperação e renegociação de dívidas em condições especiais (redução ou eliminação de multas e juros). Ao final do ano, o Banestes lançou a campanha **CAPIXABA**, de identificação entre o Banco e os cidadãos, ressaltando nossa identidade: **a Diversidade**. As comunicações no Banestes acontecem tanto em âmbito interno - na comunicação com nossos colaboradores em prol do fortalecimento da cultura de inclusão, de responsabilidade socioambiental e colaborativa; quanto em âmbito externo - com nossos clientes, stakeholders e comunidade em geral.

As campanhas de marketing desenvolvidas demonstram os valores praticados pela Instituição. Além disso, estão enraizadas na cultura de comunicação corporativa e de observância de **práticas ESG**, que prezam pela preservação e pela valorização da imagem institucional. No Banestes, temos como pilares a

**transparência** e a **veracidade das informações**, fatores essenciais e indispensáveis aos processos de comunicação e de marketing eficaz.

Dentre nossas ações, destacamos as doações de **produtos, equipamentos e materiais** às comunidades onde o Banestes está inserido; 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 **Relacionamento com Stakeholders**); as diversas campanhas na área de **saúde e bem-estar**; 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**.

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 reconhecidamente 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.



# 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  
 Marinete Andrião Francischetto

## Diretoria

### Diretor-presidente

José Amarildo Casagrande

### Diretor de Relações com Investidores e de Finanças

Silvio Henrique Brunoro Grillo

### Diretores

Alcio de Araújo  
 Carlos Artur Hauschild  
 Fernando Valli Cardoso  
 Hugo Luiz Ribeiro Gaspar  
 Marcos Vinícius Nunes Montes  
 Tasso de Macedo Lugon

## Conselho Fiscal

### Membros Efetivos

Eduardo José Zanoteli  
 Marcello Rinaldi  
 Pedro Marcelo Cezar Guimarães

### Membros Suplentes

Edcarlos Alves Lima  
 Fernando Campanha  
 Klaus Xavier de Oliveira  
 Ricardo Ishimura  
 Roberta Altoé Lirio

## Comitê de Auditoria

Christiano Santos Corrêa  
 Mário Zan Barros  
 Sebastião José Balarini

## Comitê de Remuneração e de Elegibilidade

Alcio de Araújo  
 Alexandre Addeo Carlquist  
 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

## 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](http://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.

## Gerência de Relações com Investidores e de Planejamento

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

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

**Telefones:** (27) 3383-1476

(27) 3383-1167

(27) 3383-1526

[facebook.com/banestes](https://facebook.com/banestes)



Banestes\_sa



@Banestes\_SA



Banestes S.A



Banestes





**ANOS** 



**BANESTES**  
crescemos juntos