



BANESTES
crescemos juntos

**RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE**

2022

Sumário

Apresentação 3

Sobre esse relatório	4
Mensagem da administração	10

DNA do Banestes 13

Quem somos	14
Valores e estratégias	21
Prêmios e reconhecimentos	23

Governança Corporativa 25

Governança corporativa	26
Estrutura de governança	29
Integridade e ética	34
Gestão de riscos	38
Segurança de dados	45
Inovação e tecnologia	46

Relacionamento com *stakeholders* 50

Colaboradores	51
Clientes	61
Fornecedores e parceiros	64

Responsabilidade socioambiental 65

Iniciativas socioambientais	66
Produtos com impacto socioambiental	68
Gestão ambiental	69
Educação e inclusão financeira	71

Desempenho 72

Desempenho	73
Desempenho econômico-financeiro	74

Sumário de conteúdo da GRI 77

Créditos 83



APRESENTAÇÃO

Sobre esse relatório

GRI 2-3, 2-14

Este é o nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade inspirado nas Normas da Global Reporting Initiative (GRI), metodologia reconhecida e adotada mundialmente na elaboração de reportes de sustentabilidade. Ela será utilizada em todos os nossos relatórios a partir desta edição. O ciclo de publicação se mantém anual, em observância à Lei 13.303/2016. As informações desta edição são relativas ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

O conteúdo do Relatório 2022 foi submetido à apreciação do Comitê de Auditoria, da Diretoria, e do Conselho de Administração.



Para dúvidas sobre este relatório ou informações contidas nele, contate a área de Relações com Investidores e de ESG pelo e-mail esg@banestes.com.br.

Temas materiais

GRI 3-1, 3-2

Em atendimento às premissas das Normas GRI, conduzimos, pela primeira vez, um processo para determinar a nossa materialidade. Como primeiro passo, foi feito um *benchmarking* com pares de mercado e a análise de *ratings* e *frameworks*, que resultou em uma lista de temas relevantes para o setor bancário. Submetemos a lista a consulta online com partes interessadas internas – Diretoria, colaboradores e membros do Conselho de Administração – para priorização dos temas. Ao todo, 427 pessoas responderam à pesquisa.

Aplicamos às respostas diferentes pesos conforme cada grupo respondente, gerando a seguinte lista final de temas materiais:

-  Inovação e tecnologia
-  Gestão integrada de riscos
-  Ética e práticas anticorrupção
-  Governança corporativa e transparência
-  Desempenho econômico
-  Privacidade e segurança de dados
-  Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano
-  Saúde e segurança dos colaboradores
-  Direitos humanos e trabalhistas
-  Relacionamento e satisfação dos clientes

Estudo de Impactos

GRI 3-3

Temas Materiais	Impacto	Classificação	Evento	Ocorrência	Impacto é sistêmico ou pontual	Irreversibilidade (apenas para impactos negativos)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Inovação e tecnologia	Perda de mercado e competitividade devido à desatualização de produtos e serviços	Negativo	Real	Curto prazo	Pontual	Baixa	Tecnologia defasada.	Clientes e Operações Banestes.
	Otimização e eficiência em processos do banco	Positivo	Real	Curto prazo	Sistêmico	-	Tecnologias modernas e implantação de sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos.	Clientes e Operações Banestes.
	Ampliação na distribuição direta de produtos	Positivo	Real	Curto prazo	Sistêmico	-	Ampliação por meio do novo banco digital, que permitirá alcançar toda a sociedade (desbancarizados, mulheres, baixa renda).	Comunidade, Potenciais clientes e Operações Banestes.
	Capacidade limitada de oferecer serviços e soluções via <i>internet banking</i>	Negativo	Real	Longo prazo	Pontual	Alta	Tecnologia defasada.	Clientes e Operações Banestes.
Relacionamento e satisfação dos clientes	Aumento no número de reclamações de clientes causado por incidentes	Negativo	Real	Curto prazo	Pontual	Baixa	Indisponibilidade nos sistemas, canais e serviços.	Acionistas/Investidores, Clientes, Fornecedores e Operações Banestes.
	Aumento no número de reclamações de clientes devido à qualidade do produto/serviço	Negativo	Real	Longo prazo	Pontual	Média	Produto/serviço não possui todas as principais características de produtos/serviços semelhantes aos de mercado. Danos à imagem do produto/serviço.	Acionistas/Investidores, Clientes, Fornecedores e Operações Banestes.
	Aumento no número de clientes, geração de valor às partes interessadas	Positivo	Real	Longo prazo	Pontual	-	Promocões, campanhas, aumento de <i>offering</i> , evolução da carteira de produtos e serviços.	Acionistas/Investidores, Clientes, Fornecedores e Operações Banestes.
	Melhora na experiência do cliente	Positivo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	-	Evolução dos sistemas, do atendimento (remoto ou presencial), dos produtos, dos serviços e dos canais.	Acionistas/Investidores, Clientes, Fornecedores e Operações Banestes.

Temas Materiais	Impacto	Classificação	Evento	Ocorrência	Impacto é sistêmico ou pontual	Irreversibilidade (apenas para impactos negativos)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Gestão integrada de riscos	Não integração de riscos climáticos aos demais riscos e falta de atendimento à regulamentações aplicáveis	Negativo	Potencial	Curto prazo	Sistêmico	Baixa	Atividades e processos de negócios do Banco, e a conformidade no atendimento aos normativos legais.	Acionistas/Investidores, Comunidade, Clientes, Meio Ambiente e Operações Banestes.
	Impacto operacional, financeiro e de imagem pelo tempo de resposta a eventos críticos	Negativo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	Média	Concessão do crédito, Processos, pessoas, sistemas e eventos externos.	Acionistas/Investidores, Comunidade, Clientes, Meio Ambiente e Operações Banestes.
	Boa previsibilidade de riscos	Positivo	Real	Curto prazo	Sistêmico	-	Análise e concessão do crédito, processo e atividades de negócio, gestão de riscos corporativos.	Acionistas/Investidores, Comunidade, Clientes, Meio Ambiente e Operações Banestes.
Privacidade e segurança de dados	Perdas ou vazamento de dados dos clientes e colaboradores	Negativo	Potencial	Curto prazo	Pontual	Baixa	Segurança de sistemas interna e externa.	Clientes e Operações Banestes.
	Credibilidade dos processos e no compartilhamento de dados pessoais	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	-	Programa de Adequação a LGPD (adequação de contrato internos/externos e Contratação de Plataforma de privacidade).	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Comunidade, Clientes Fornecedores e Operações Banestes.
Saúde e segurança dos colaboradores	Aumento de afastamentos	Negativo	Real	Curto prazo	Pontual	Média	Atividades administrativas.	Colaboradores e Operações Banestes.
	Piora na saúde mental do colaborador e ergonomia	Negativo	Real	Curto prazo	Pontual	Média	Atividades administrativas.	Colaboradores e Operações Banestes.
	Produtividade e maior retorno financeiro	Positivo	Real	Curto prazo	Pontual	-	Durante alguma etapa do processo administrativo, através da compra de insumos, contratação de serviços de fornecedores, revisão de contratos dos fornecedores, avaliação posto de trabalho, oferta de suporte organizacional pela área da saúde.	Colaboradores e Operações Banestes.
	Satisfação de colaboradores	Positivo	Real	Curto prazo	Pontual	-	Nas atividades administrativas do dia a dia, observada com a aplicação de pesquisa de clima organizacional.	Colaboradores e Operações Banestes.

Temas Materiais	Impacto	Classificação	Evento	Ocorrência	Impacto é sistêmico ou pontual	Irreversibilidade (apenas para impactos negativos)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Direitos humanos e trabalhistas	Aumento no número de processos trabalhistas	Negativo	Potencial	Curto prazo	Pontual	Baixa	Gestão das atividades diárias.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Fornecedores e Operações Banestes.
	Impacto reputacional por descumprimento a Direitos Humanos em sua cadeia de fornecedores	Negativo	Potencial	Curto prazo	Sistêmico	Baixa	Contratação de Serviços e/ou aquisição de bens junto a fornecedores.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Fornecedores e Operações Banestes.
	Boa relação com sindicato	Positivo	Real	Curto prazo	Pontual	-	Relação com colaboradores.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Fornecedores e Operações Banestes.
Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano	Capacidade de reter e atrair talentos qualificados	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	-	Concurso Público.	Colaboradores, Comunidade e Operações Banestes.
	Custos atrelados à rotatividade	Negativo	Real	Curto prazo	Pontual	Baixa	Plano de desligamento Voluntário (PDV).	Colaboradores, Comunidade e Operações Banestes.
	Desenvolvimento de capital intelectual	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	-	Plano de Capacitação dos colaboradores.	Colaboradores, Comunidade e Operações Banestes.
	Perda de capital humano preparado para o mercado	Negativo	Real	Curto prazo	Pontual	Baixa	Convite de organização privada, outros concursos públicos e aposentadorias.	Colaboradores, Comunidade e Operações Banestes.

Temas Materiais	Impacto	Classificação	Evento	Ocorrência	Impacto é sistêmico ou pontual	Irreversibilidade (apenas para impactos negativos)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Ética e práticas anticorrupção	Destruição de valor para os acionistas	Negativo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	Média	Atividades e processos de negócios do Banco, processos de conformidade/ <i>compliance</i> e de gestão de pessoas.	Acionistas/Investidores e Operações Banestes.
	Perdas financeiras, de credibilidade e imagem devido a casos de corrupção (multas, sanções e perda de contratos)	Negativo	Potencial	Curto prazo	Sistêmico	Baixa	Atividades de relacionamento com partes interessadas e órgãos públicos, processos de negócios do Banco, compras e pagamentos, processos licitatórios.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Governo e Operações Banestes.
	Confiabilidade de <i>stakeholders</i> nos negócios	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	-	Atividades e processos de negócios do Banco, processos de conformidade/ <i>compliance</i> e de gestão de pessoas.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Governo e Operações Banestes.
	Boa relação e oportunidades de negócio com Governo do Estado	Positivo	Real	Longo prazo	Sistêmico	-	Atividades e processos de negócios do Banco, processos de conformidade/ <i>compliance</i> e de gestão de pessoas.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Governo e Operações Banestes.
	Questões antiéticas junto a atores públicos	Negativo	Potencial	Longo prazo	Sistêmico	Média	Atividades e processos de negócios do Banco, processos de conformidade/ <i>compliance</i> e de gestão de pessoas.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Governo e Operações Banestes.

Temas Materiais	Impacto	Classificação	Evento	Ocorrência	Impacto é sistêmico ou pontual	Irreversibilidade (apenas para impactos negativos)	Atividade ou processo da cadeia de produção que provoca o impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
Governança corporativa e transparência	Conflito de interesses, resultando em gestão controversa	Negativo	Potencial	Longo prazo	Pontual	Baixa	Processos internos.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Comunidade, Clientes, Fornecedores, Governo e Operações Banestes.
	Despriorização da Agenda ESG pela Alta Liderança	Negativo	Potencial	Longo prazo	Pontual	Baixa	Lacuna na agenda estratégica.	Acionistas/Investidores, Colaboradores, Comunidade, Clientes, Fornecedores, Governo, Meio Ambiente e Operações Banestes.
	Saída de executivos chave	Negativo	Potencial	Curto prazo	Pontual	Baixa	O mercado pode reagir de forma negativa se o C-level for alterado.	Operações Banestes.
	Perda de valor para acionistas (<i>valuation</i> errado por falta de informações transparentes)	Negativo	Potencial	Curto prazo	Pontual	Baixa	Divulgação de informações incompletas ou omitidas.	Acionistas/Investidores e Operações Banestes.
	Oportunidades de novos negócios junto ao Governo do Estado e outras empresas	Positivo	Real	Curto prazo	Sistêmico	-	Criação de subsidiárias Banestes, Ampliação da arrecadação por meio de criação de fundos de aval, entre outros.	Acionistas/Investidores, Governo e Operações Banestes.
	Incapacidade de concessão de crédito e investimento em novos negócios	Negativo	Potencial	Longo prazo	Pontual	Baixa	Instabilidade do app de investimento, fechamento de agência por motivo de força maior (causas naturais).	Acionistas/Investidores, Clientes, Governo e Operações Banestes.
Desempenho econômico	Destruição de valor para <i>stakeholders</i> externos, como acionistas e internos, como colaboradores	Negativo	Potencial	Longo prazo	Pontual	Baixa	Falta de Transparência e Governança.	Acionistas/Investidores, Clientes, Governo e Operações Banestes.
	Capacidade de captação de crédito e custo de crédito junto ao mercado de capitais	Positivo	Real	Curto prazo	Sistêmico	-	A Companhia faz aplicações interfinanceiras de liquidez para emprestar ou tomar dinheiro no fim de cada dia, apesar de ser extremamente líquido e não necessitar de captação, este tipo de atividade é necessária para não sobrar dinheiro no caixa do Banco no fim do dia.	Acionistas/Investidores, Clientes, Governo e Operações Banestes.

Mensagem da administração

GRI 2-22

Somos uma empresa com 86 anos, que participa do desenvolvimento do estado do Espírito e que tem produtos para todos os segmentos econômicos, desde o microempreendedor individual até grandes organizações, todos concedidos sob premissas de responsabilidade socioambiental.

Este é o nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade, inspirado na metodologia Global Reporting Initiative (GRI). Com ele, avançamos ainda mais na comunicação do nosso desempenho e entregas sob uma perspectiva ESG. Somos uma empresa com 86 anos, que participa do desenvolvimento do estado do Espírito e que tem produtos para todos os segmentos econômicos, desde o microempreendedor individual até grandes organizações, todos concedidos sob premissas de responsabilidade socioambiental. Queremos evoluir ainda mais nessa atuação e este relatório é mais um passo nessa direção.

O ano de 2022 foi bastante difícil, ainda reverberando os efeitos da pandemia. Contudo, conseguimos transpor os obstáculos e apresentar um desempenho econômico-financeiro acima das expectativas, que resultou em um lucro líquido de R\$ 330 milhões, 31,7% a mais que o registrado em

2021. Ao longo do ano, passamos a receber os pagamentos das linhas de crédito que operamos com carência e as renegociações de dívida que fizemos durante a crise sanitária, e pudemos comprovar o nosso acerto em apoiar o segmento empresarial durante esse período. Auxiliamos as empresas a permanecerem abertas e honrando seus custos com pessoal, e isso vem se refletindo na adimplência dos beneficiados. Vimos o quanto um banco é importante em um momento como esse e como é fundamental entendermos o cliente e nos colocarmos ao lado dele.

Essa expertise nos permitiu fazer importantes movimentos em nossas operações, como a troca da bandeira do nosso cartão de crédito, que, de local, passou a ser Visa, com ainda mais alcance nacional e internacional. Finalizamos, em 2022, a substituição de mais de 500 mil cartões, o que evidencia o sucesso da iniciativa.



José Amarildo Casagrande
Diretor-Presidente

Transformamos, ainda, desafio em oportunidade, conseguindo bons resultados com o Pix. O novo meio de pagamento, em um primeiro momento, tirou dos bancos a receita com o TED, porém, conhecendo a força que temos junto ao Espírito Santo na arrecadação de impostos, conseguimos adotar o Pix para esse tipo de operação em um modelo que nenhum outro banco conseguiu copiar. Das 78 prefeituras junto às quais atuamos no estado, 70 já estão utilizando o Pix em suas arrecadações. Estamos, inclusive, ofertando o serviço para além dos limites capixabas: conseguimos, em 2022, conquistar como clientes a prefeitura de São José do Rio Preto e Santo Antônio de Posse, em São Paulo, e de Formiga, em Minas Gerais. Devido ao volume de negócios que está surgindo na cidade paulista, estamos abrindo uma agência na localidade.

Ao longo de 2022, avançamos, também, na nossa digitalização, que foi bastante acelerada pela pandemia. Em breve, lançaremos o Bizi, nosso banco digital, com foco especial nos desbancarizados, ou seja, aquelas pessoas que estão distantes dos bancos tradicionais e precisam de praticidade e descomplicação para poder ingressar no mundo bancário.

Tudo isso só foi possível porque sabemos inovar e, agora, todos os nossos processos nesse sentido estão centralizados em um *hub*, cujo espaço deve propiciar o surgimento de ainda mais novidades e avanços de ideias e tecnológicos. Ainda na linha da inovação, conseguimos autorização legal para compor sociedade com *startups*. Temos, atualmente, duas delas nos auxiliando no desenvolvimento do que será um diferencial para nós: um programa de fidelidade que supera os usuais, privilegiando serviços e outros benefícios dentro do Espírito Santo.

Fazer o Espírito Santo crescer é parte do nosso papel, o que buscamos possibilitar também por meio de produtos socialmente responsáveis, como as linhas de microcrédito. Somos referência no Brasil nesse tipo de produto, que atende à população menos bancarizada. Exemplo é o Microcrédito Juntas que, desde seu lançamento em 2019, já concedeu mais de R\$ 7,7 milhões para mais de 550 microempendedoras capixabas. Estamos, ainda, entre as 12 instituições financeiras que mais liberaram recursos na nova fase do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe).

Em 2022, avançamos na nossa digitalização, que foi bastante acelerada pela pandemia.

Em breve, lançaremos o Bizi, nosso banco digital, com foco especial nas pessoas que estão distantes dos bancos tradicionais.



5,5 bilhões
de faturamento, em 2022



+56,3%
de crescimento
em relação a 2021



550
microempreendedoras
capixabas beneficiadas com
microcrédito desde 2019

Na dimensão ambiental, além de apenas concedermos crédito a empresas que não prejudicam o meio ambiente, passamos a ofertar também o Crédito Verde, para estímulo aos investimentos em empresas e residências para utilização de fontes de energia e combustível renováveis e/ou de menor emissão de gases de efeito estufa. Proporcionamos, ainda, investimento a quem indica o uso de energia limpa na atividade agropecuária.

Cabe ressaltar que todas essas conquistas só foram possíveis por termos uma equipe competente e dedicada. Equipe, aliás, que também está no centro das nossas atenções. Mantemos o Programa Cuidar 360º para zelar por nossos colaboradores em sua integralidade, contribuindo para uma melhor saúde física, mental ou financeira, proporcionando, assim, mais qualidade de vida. E, como queremos entender ainda mais quem é o nosso colaborador e qual o seu perfil, fizemos, em 2022, o censo de diversidade, que nos trouxe importantes apontamentos, como a necessidade de promover mais comunicação e conscientização interna sobre o assunto. Nosso quadro funcional já avançou com relação a gênero, mas, precisamos evoluir também em outras pautas. Assim, no

atual concurso público estamos destinando 30% das vagas para pessoas negras (pretas ou pardas), indígenas e pessoas com deficiência. Queremos, dessa forma, aumentar a diversidade e a inclusão em nosso quadro de profissionais, o que traz consigo diversificação de culturas, conhecimentos e experiências de vida e, conseqüentemente, formas diferenciadas de ver também os negócios.

Este é apenas um resumo dos principais marcos de 2022 para o Banestes. Nas páginas a seguir, você encontra mais detalhes sobre esses assuntos, assim como indicadores qualitativos e quantitativos do nosso desempenho socioambiental e econômico-financeiro.

Desejo a todos uma **boa leitura**.

José Amarildo Casagrande

Diretor-Presidente



DNA DO BANESTES

Quem somos

GRI 2-1, 2-2, 2-6

O Banestes S.A. (Banco do Estado do Espírito Santo) é uma sociedade anônima aberta, de economia mista, criada pela Lei Estadual nº 68, de 17 de junho de 1936. As empresas que compõem o Sistema Financeiro Banestes (SF) são a **Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (DTVM)** e a **Banestes**

Corretora, que fazem parte do Conglomerado Prudencial, e a **Banestes Seguros**.

Nossas atividades incluem operações de crédito para pessoas físicas e jurídicas, além de atendimento à administração pública.

O Banco do estado do Espírito Santo é uma sociedade anônima aberta de economia mista, criada pela Lei Estadual nº 68, de 17 de junho de 1936.



Destaques

Capital Humano



2.212 colaboradores

45% de mulheres em
cargos de liderança

Capital Social e de Relacionamento



40.000 acionistas¹

1,4 milhões de clientes

Capital Financeiro



R\$ 36.784 bilhões
em ativos totais

R\$ 330 milhões
em lucro líquido recorrentes

R\$ 2,0 bilhões
em patrimônio líquido

Capital Manufaturado



199,6 milhões de transações em canais digitais

1,6 milhão de contas (corrente e poupança)

822 pontos de atendimento

152 unidades de atendimento

Único banco presente em todos os 78 municípios capixabas



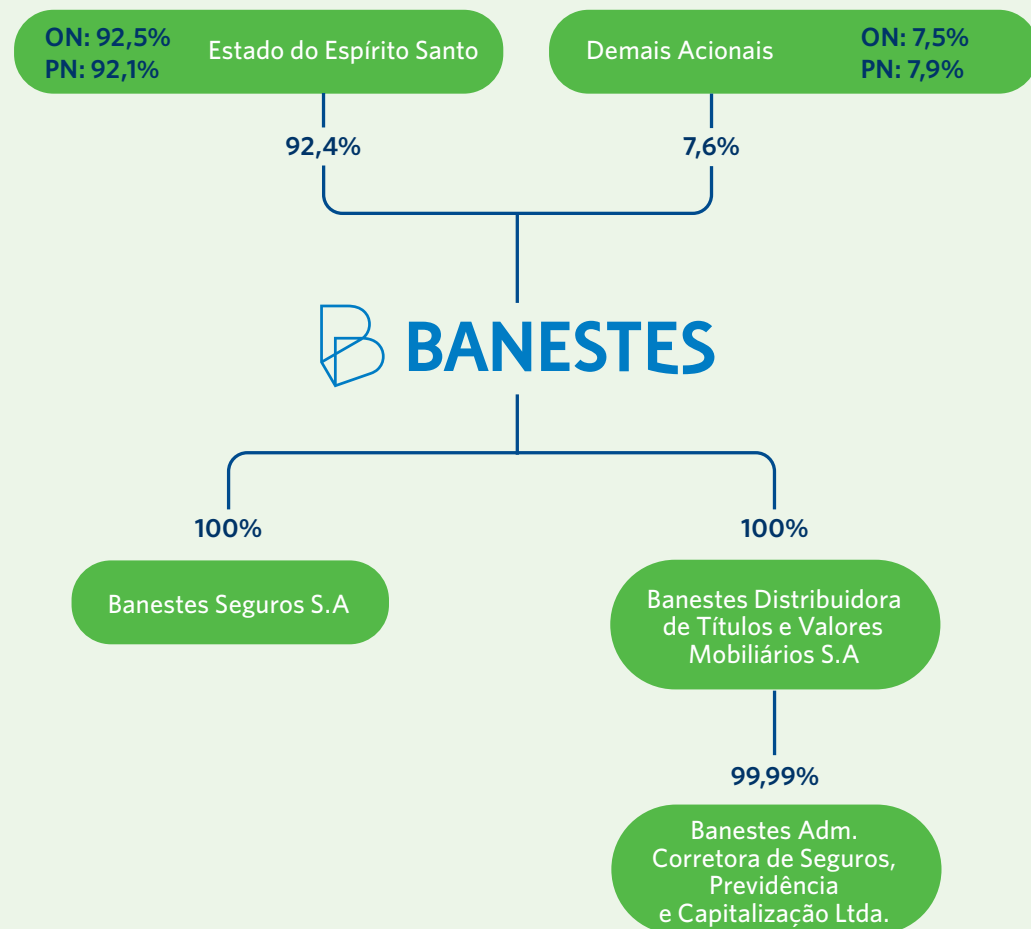
Valor gerado e compartilhado

R\$ 94 milhões em encargos sociais (FGTS e INSS)

R\$ 305 milhões em impostos/governo

R\$ 185 milhões distribuídos para investidores

Estrutura acionária



Relações com Investidores

O governo do estado do Espírito Santo é o acionista controlador, com mais de 92% das nossas ações. Aproximadamente 15 milhões de ações (8% do total) estão livres para negociação (*free float*). Atualmente, temos mais de 40 mil acionistas, além do governo. Esse volume é 1.300% maior que o volume que possuíamos em 2018. Nossos acionistas estão espalhados por todo o país, predominantemente em São Paulo, e alguns estão localizados no exterior, especialmente nos Estados Unidos e na Europa.

O crescimento da nossa base acionária e sua pulverização motivou a segregação da gerência de Relações com Investidores, que é um departamento cuja existência é obrigatória dentro de qualquer empresa que negocia ações na Bolsa de Valores. Seus principais objetivos são os de zelar pela transparência e pelas boas práticas de governança como elemento de geração de valor; atuar como porta-voz da Companhia na comunicação com o mercado; planejar e executar a divulgação de informações obrigatórias e voluntárias,

prestando informações da Companhia a públicos estratégicos; e cuidar para que seja observado, pelos integrantes dos diversos órgãos da Companhia, assim como subordinados e terceiros de sua confiança, o disposto na Política de Divulgação de ato ou fato relevante e de negociação. Essa política versa sobre a guarda do sigilo das informações relativas a ato ou fato relevante, às quais os colaboradores tenham acesso privilegiado em razão do cargo ou posição que ocupam, até sua divulgação ao mercado.



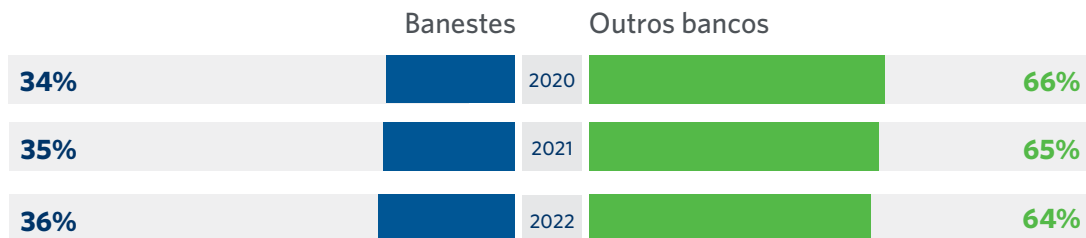
Área de atuação

Detemos, atualmente, a maior rede bancária do estado do Espírito Santo e somos os únicos com agências em todos os 78 municípios capixabas. Possuímos 822 pontos de atendimento, oferecendo um portfólio completo de produtos e serviços financeiros aos nossos clientes pessoas físicas e jurídicas. Do ponto de vista dos Depósitos Totais, nosso *market share* é de 41%, **liderança** que também possuímos no varejo, com 36% do estado do Espírito Santo.

Market share

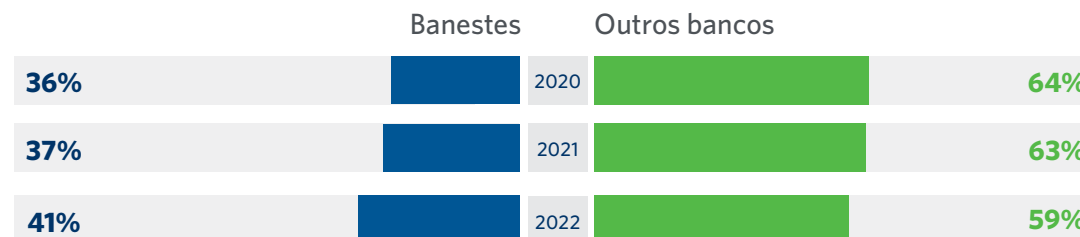
Varejo

em porcentagem



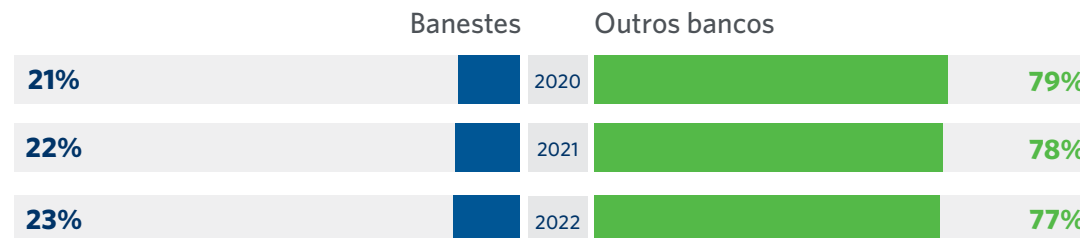
Depósitos totais

em porcentagem



Poupança

em porcentagem





Produtos

GRI 2-6

Ofecemos uma ampla gama de produtos para clientes pessoas físicas e corporativos, além de auxiliar a administração pública com serviços e soluções.

CDB Progressivo

Lançamos o Rende+, produto que remunera progressivamente a conta corrente do cliente, podendo chegar até 100% do CDI. O produto foi habilitado para os canais eletrônicos.

Limitação de dois dígitos

Com a evolução dos empréstimos pessoais e financiamentos para pessoa jurídica, o mercado tendeu para contratos de crédito mais longos. Retiramos, então, a limitação de dois dígitos, que permitia ao cliente escolher somente até 99 parcelas, ficando, assim, aderentes ao mercado. Nossa primeira operação foi o crédito consignado em 144 parcelas, o que adicionou um volume recorde de crédito em nossa carteira.

Pagamento Bolsa capixaba

Em 2022, implantamos o pagamento da Bolsa capixaba – maior programa de transferência de renda do Espírito Santo, promovido pelo governo do estado – por meio de cartão com função de débito.



A lista completa está disponível no site de **Relações com Investidores**, na seção Negócios.



Nova bandeira Banescard

Em 2022, a bandeira do nosso cartão de crédito Banescard, que era regional, foi substituída pela bandeira Visa, aumentando a abrangência de aceitação para todo o país e internacionalmente, tanto em estabelecimentos quanto no comércio on-line. O cartão também pode, agora, ser utilizado por aproximação. Até o fim de 2022, 300 mil cartões já haviam migrado para a versão com a nova bandeira.

Com a Visa, colocamos no mercado uma família de cartões que agregou às categorias Classic, Gold, Platinum e Infinite. Clientes Infinite têm, entre os vários benefícios, acesso a um dos melhores programas de pontos do Brasil, com acúmulo de 2,7 pontos por dólar gasto e acesso a salas vip em todo o mundo.

A categoria dá acesso ao portfólio completo de vantagens premium do Banescard Visa. Adicionalmente, disponibiliza primeira anuidade gratuita, sendo que as

demais podem ser pagas em 12 parcelas, ou até ficarem isentas de acordo com determinadas condições relacionadas ao gasto mensal no cartão ou à quantidade de investimentos no Banestes.

Pix

Para aumentar a adoção do Pix em estabelecimentos comerciais, desenvolvemos o Portal Pix, para facilitar a geração do QR Code e a pronta conferência do pagamento dos clientes. Também desenvolvemos serviços híbridos de arrecadação de impostos e cobrança bancária, misturando o meio de pagamento tradicional (boleto bancário) com o QR Code para pagamento via Pix.

Dos 78 municípios capixabas com os quais temos convênios para arrecadação, 70 deles já contam com essa modalidade de pagamento. Nosso serviço é exclusivo,

uma vez que, embora haja outros bancos que ofereçam o Pix, somente o Banestes disponibiliza uma experiência totalmente on-line e em tempo real. Em questão de segundos a transação é conciliada e confirmada para o ente público ou o cliente.

Arrecadação

Em 2022, firmamos parcerias com dois municípios em São Paulo – São José do Rio Preto e Santo Antônio de Posse – e com a prefeitura de Formiga, em Minas Gerais. A maior delas, com São José do Rio Preto, já está operando. Somos os responsáveis por emitir as guias de cobrança de taxas e tributos municipais, como o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e o Imposto Sobre Serviços (ISS).

A expectativa é que essas parcerias gerem retorno por meio da expansão da atuação do Banestes no Brasil.

Open Finance

Nossos clientes puderam, em 2022, aderir ao *Open Finance*, ou Sistema Financeiro Aberto. O novo sistema consiste em compartilhamento voluntário de dados empresariais, bancários, financeiros e comerciais de uma empresa, empreendedor ou pessoa física. Trata-se de uma evolução do *Open Banking*, ampliando a abertura de dados de todo o ecossistema financeiro e permitindo o compartilhamento de informações a partir da integração dos sistemas das instituições participantes.

Por meio do *Open Finance*, podemos promover experiências com alto nível de customização, contexto e comodidade para os clientes ao ofertar soluções financeiras personalizadas. O sistema possibilita disponibilizar aos usuários propostas mais atraentes, como serviços extras na conta corrente, isenções em cartão, taxas menores no crédito ou condições melhores para renovar um seguro, por exemplo. Desse modo, os clientes ganham mais autonomia, controle e liberdade para gerenciar as próprias finanças.

Seguros

Firmamos parceria comercial com a Seguradora Zurich para potencializar nossos produtos de seguridade e fortalecer a atuação da Banestes Seguros e da Banestes Corretora. A seguradora multinacional foi selecionada entre 15 concorrentes.

A parceria vai aprimorar a experiência dos clientes e usuários por meio da oferta de um portfólio de produtos mais completos e com soluções mais modernas. Serão disponibilizados seguros prestamista (de pagamento de prestações ou quitação do saldo devedor de bens ou planos de financiamento adquiridos pelo segurado, em caso de morte ou invalidez), habitacionais, contra perda e roubo de cartão, transferências indevidas, automotivo, residencial e empresarial. Também, servirá para expandir nossa capilaridade regional e trazer resultados financeiros expressivos.

Esta não é a nossa primeira parceria para a oferta de produtos. Além da união com a Visa para o embandeiramento dos cartões, atuamos em conjunto, de forma bem-sucedida, com a Icatu em capitalização; com o Banco Genial, para a disponibilização de uma plataforma de investimentos; e com a Embracem em consórcios.

Correspondentes imobiliários

Temos entre os nossos objetivos de negócio o de crescer em crédito imobiliário. Para isso, em 2022 passamos a operar com correspondentes imobiliários, que capturam operações e as direcionam a nós, para fechamento do contrato. Essa opção dá mais capilaridade para o produto e gera mais vendas.

Programa de fidelidade

Estamos redesenhando o nosso programa de fidelidade visando disponibilizar benefícios dentro do estado do Espírito Santo. Hoje, já oferecemos a troca de pontos nos modelos tradicionais, como por milhas e em plataformas de compras, mas queremos fazer com que esse gasto seja mais direcionado ao estado, beneficiando-o economicamente. Nossa primeira parceria de inovação e ecossistema aberto está relacionada a esse redesenho – uma *startup* está nos ajudando na construção de um programa regional de benefícios.

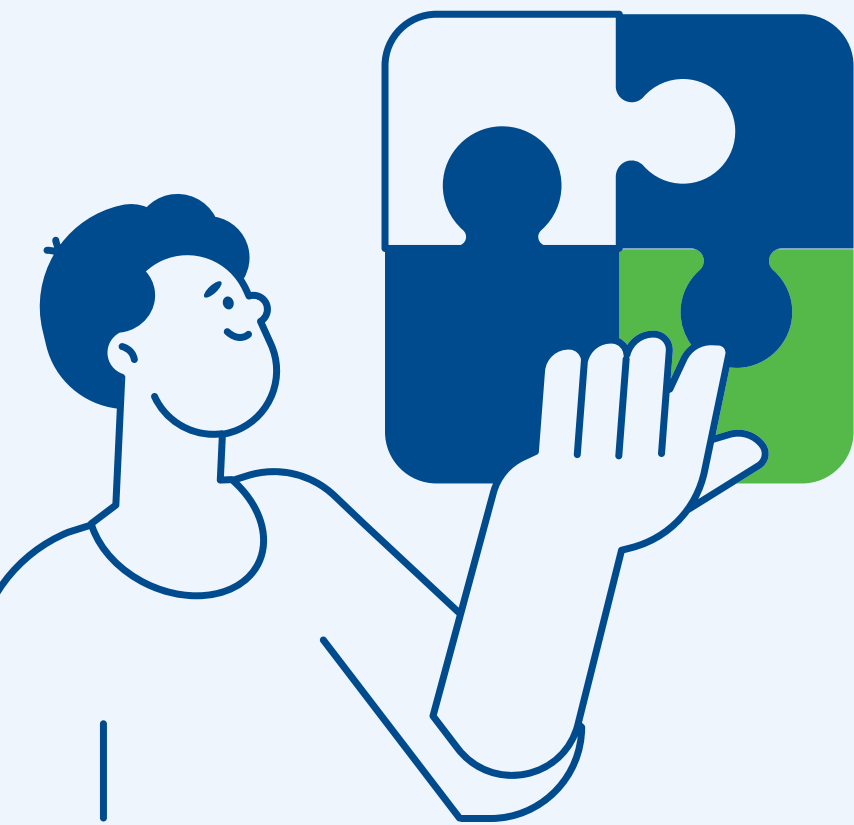
Adicionalmente, queremos expandir o programa de fidelidade para além do cartão de crédito, associando-o a qualquer produto ou serviço, de forma a contribuir para a retenção do cliente. Atualmente, apenas algumas contas de consumo podem ser pagas dentro do programa.

Vamos buscar, ainda, mais opções sustentáveis para a troca de pontos, como a que oferecemos em parceria com o **Programa Reflorestar**, por meio da qual os pontos dos clientes podem ser revertidos para a conservação e preservação do ecossistema florestal do Espírito Santo.

Hoje, já oferecemos a troca de pontos nos modelos tradicionais, como por milhas e em plataformas de compras, mas queremos fazer com que esse gasto seja mais direcionado ao estado, beneficiando-o economicamente.

Valores e estratégias

Missão, Visão, Valores e Princípios



Missão

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

Visão

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

Negócio

Comodidade e conveniência em soluções e serviços financeiros.

Propósito

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

Função Social

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

Princípios e Valores

Foco no cliente: Crescer 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, e que permitam o crescimento das operações da Instituição.

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

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

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

Respeito e valorização dos colaboradores: Possibilitar à equipe o crescimento na carreira e a satisfação pessoal, por meio do relacionamento profissional baseado na responsabilidade, na confiança e na meritocracia.

Estratégia

São três os pontos-chave da nossa estratégia:

Expansão da carteira de crédito de forma equilibrada e sustentável

Buscamos expandir seletivamente a carteira de crédito a pessoas físicas e ao segmento corporativo (pequenas, médias e grandes empresas), focado nas oportunidades do mercado, mediante a continuidade dos nossos projetos prioritários, que primam pela agilidade, segurança e rentabilidade dos produtos, serviços e atividades operacionais. Acreditamos sermos capazes de garantir a expansão da carteira de crédito e de nossos negócios financeiros, por meio de produtos, serviços e soluções de qualidade com taxas competitivas, aliados a um atendimento personalizado e diferenciado.

Fidelização da base de clientes e fortalecimento da nossa posição de liderança no Estado do Espírito Santo

Promovemos a fidelização de nossa base de clientes por meio da ampliação da nossa rede de distribuição/atendimento, em especial nos canais digitais e meios de pagamento; da melhoria contínua da estrutura de atendimento, valorizando a acessibilidade, a funcionalidade, a

agilidade, a segurança e o conforto; da dotação da excelência na especialização profissional; da inovação, atualização e abrangência dos produtos, soluções e serviços ofertados; e de parcerias corporativas.

O Espírito Santo é o principal foco geográfico das nossas atividades e operações. Diante de nossa presença consolidada no estado, familiaridade com a população e apoio institucional que recebemos do governo estadual, temos capacidade de ampliar nossa participação no mercado local.

Crescimento com eficiência e investimento contínuo em gestão e TI

Temos o compromisso com a sustentabilidade empresarial e investimos todo o nosso esforço em pilares indispensáveis para o mercado bancário: Negócio, Tecnologia da Informação e Recursos Humanos. Nossa estratégia sintetiza a busca constante pela elevação de liquidez, faturamento, controle da inadimplência e racionalização e gestão dos custos operacionais e riscos.

A busca pela expansão, ampliação e qualificação das operações, implica substanciais investimentos em:



treinamento constante de seus colaboradores, capacitando-os para que tenham uma visão estratégica e holística do negócio;



atualização e modernização de seu parque tecnológico instalado;



melhoria constante em projetos estruturais de canais distribuição/atendimento, meios de pagamentos e relacionamento com clientes e usuários; e



geração de valor e competitividade dos produtos, serviços, soluções e processos operacionais, de modo a proporcionar agilidade, segurança e atratividade nas operações bancárias e financeiras.

Prêmios e reconhecimentos

A maior entre as empresas em serviços financeiros e seguros

Pelo 12º ano consecutivo, ocupamos o primeiro lugar na categoria “Maiores Empresas de Serviços Financeiros e Seguros”, do Anuário IEL 200 Maiores e Melhores Empresas no Espírito Santo. A publicação é do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidade da Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes). O Banestes Seguros ficou na segunda colocação nessa mesma categoria. No *ranking* geral das 200 maiores e melhores empresas, estamos na 11ª posição.

A edição de 2022 do anuário traz informações sobre o desempenho

econômico-financeiro de companhias e grupos empresariais do estado em variados setores da economia. Para a apuração do resultado, a lista toma como base a Receita Operacional Líquida (ROL), que é calculada pela diferença entre o valor das vendas deduzidas das devoluções e abatimentos, e os impostos sobre vendas, apurados no exercício de 2021.

O anuário também traz outros *rankings*. Conquistamos posições de destaque nos seguintes quesitos: maiores ativos (1º), patrimônio líquido (2º), maior grupo empresarial (3º), empregadoras (9º), empresa mais lucrativa (9º) e melhor empresa (10º).

Selo Great Place to Work

Conquistamos, em 2022, o selo *Great Place to Work*, que reconhece as melhores empresas para se trabalhar segundo os próprios colaboradores, que opinam por meio de pesquisa. Os nossos colaboradores destacaram o orgulho que sentem em fazer parte do Banco e a importância que ela tem para o estado do Espírito Santo. Também reconheceram os benefícios, remuneração e a estabilidade oferecidos por nós como um diferencial.



Participação em grupos e comitês setoriais

Para estarmos sempre em linha com as melhores práticas do mercado, participamos de comitês da Federação Brasileira de Bancos, que são grupos que promovem debates e troca de experiências sobre os seus respectivos temas com seus integrantes.



Nova Estrutura de Comitês e Grupos Consultivos

Diretoria	Comitês e Grupo Consultivos
 Diretoria de Assuntos Jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> Grupo Consultivo de Contencioso Cível; Grupo Consultivo de Negócios Bancários; Grupo Consultivo de Recuperação de Crédito; Comitê Tributário.
 Diretoria de Economia, Regulação Prudencial e Riscos	<ul style="list-style-type: none"> Comitê de Assuntos Contábeis; Grupo Consultivo de Auditoria de TI; Comitê de Câmbio e Comércio Exterior; Grupo Consultivo de Controles Internos; Comitê de Gestão de Riscos; Grupo Consultivo de Gestão de Risco de Mercado e Liquidez; Grupo Consultivo de Gestão de Risco de Crédito e Capital; Grupo Consultivo de Risco Operacional e GNC; Grupo Consultivo de Monitoramento de Informações de Risco de Crédito.
 Diretoria de Inovação, Produtos e Serviços Bancários	<ul style="list-style-type: none"> Comitê de Crédito Rural.
 Diretoria de Relações Institucionais, Trabalhistas e Sindicais	<ul style="list-style-type: none"> Comitê de Negociações Coletivas, Jurídico Trabalhista e Relações de Trabalho (novo); Comitê ESG; Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento.

GOVERNANÇA CORPORATIVA



Governança Corporativa

GRI 3-3

Nossas atividades são orientadas pelo [Estatuto Social](#), aprovado pelo Decreto nº 8452, de 30 de abril de 1937. Conforme o documento, o Banco tem como principal função gerar valor 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.

Nossa gestão administrativa é composta por órgãos estatutários, aos quais são submetidas as políticas e o acompanhamento de sua execução, assim como por diretorias, criadas para gerir áreas específicas. Os processos internos de tomada de decisão possuem dotação orçamentária distinta e são supervisionados pela auditoria interna, cuja verificação viabiliza ações voltadas ao gerenciamento de eventuais impactos.

Nossas práticas de governança corporativa superam o exigido por regulação, estando alinhadas às referências de mercado. Entre tais práticas, estão a divulgação mensal das negociações com valores mobiliários de emissão pelos acionistas controladores; a manutenção de um Conselho

de Administração com pelo menos 30% de membros independentes; e a divulgação simultânea, em inglês e português, de fatos relevantes, informações sobre proventos e press releases de resultados.

Em nosso Plano de Ações ESG ([veja pág. 28](#)), incluímos para a governança corporativa o objetivo de “reforçar as estratégias de sustentabilidade e de perenidade do negócio por meio do alinhamento da estrutura de governança aos melhores padrões do mercado”. Esse é também um compromisso que assumimos publicamente por meio dele. O acompanhamento futuro da nossa evolução dentro desse objetivo servirá de instrumento adicional para avaliar a eficácia da nossa gestão. Atualmente, essa análise é feita por meio de auditoria interna; auditoria externa de nossas publicações financeiras e de gestão, como as Demonstrações Financeiras e o Formulário de Referência, por exemplo; das medições e avaliações das áreas de risco; e da análise de queixas e manifestações feitas ao canal de denúncias ou ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, aos caixas das agências, à área de Relações com Investidores e à Ouvidoria.

Nossas práticas de governança corporativa superam o exigido por regulação, estando alinhadas às referências de mercado.

Políticas e normativos

GRI 2-23

Nossos objetivos, estratégias, expectativas e políticas são disponibilizados no Portal de Aplicativos do Banestes, onde os colaboradores encontram todas as informações relevantes para a realização de suas atividades e cumprimento de suas responsabilidades, divulgadas de forma compreensível, confiável e tempestiva.

O conteúdo dos instrumentos normativos é elaborado em conformidade com as normas externas e internas aplicáveis à matéria e aprovado pelas devidas alçadas competentes, para posterior publicação.

No Portal de Aplicativos Banestes estão disponibilizados circulares, resoluções, atos

administrativos e manuais, tais como: Guia de Conduta Ética do SFB, Estrutura de Cargos e Remuneração, Manual de Recursos Humanos e Manual de Organização, dentre outros.

Nossas principais políticas são:



Política de Divulgação de Ato e Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão



Política de Transações com Partes Relacionadas



Política de Dividendos



Política de Porta Vozes (disponível apenas internamente)



Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.



Política de Conformidade



Política de Controles Internos



Planejamento ESG

GRI 2-13, 2-24

Em dezembro de 2022, lançamos o Plano Banestes 86 anos e Nossas Ideias para um Futuro Sustentável, documento desenvolvido em linha com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática que traz uma série de ações a serem implantadas por toda a Instituição, impactando todos os atores da sociedade capixaba. Os objetivos são: fomentar a transição para uma economia de baixo carbono por meio da oferta de soluções e produtos financeiros que considerem aspectos ESG; transformar a cultura e o comportamento interno por meio da implementação de políticas, incentivos, compromissos e ações; aprimorar a gestão de resíduos gerados pelas atividades do Banestes e dar transparência às suas práticas sustentáveis, garantindo a relação consciente e sustentável com os recursos naturais; promover ações de educação financeira que contribuam com a gestão financeira dos clientes; promover a diversidade e combater a discriminação nos relacionamentos com o público interno e externo; monitorar questões relacionadas aos direitos humanos nas atividades do Banestes e dos públicos com quem mantém relacionamento, avaliando os seus impactos nos seus negócios, dentre outros.

Tal plano é uma declaração pública de compromissos assumidos por nós perante a sociedade, os quais entendemos como fundamentais para o amadurecimento institucional e para alcançar o objetivo de sermos referência em práticas ESG e de impacto positivo. Eles tratam dos temas: Sustentabilidade de Negócios, Controle de Externalidades, Cultura da Sustentabilidade, Risco Social, Ambiental e Climático, Clima, Gestão Ambiental e de Resíduos, Promoção da Educação Financeira, Promoção da Diversidade, Direitos Humanos, Gestão de Fornecedores, Empreendedorismo, Saúde e Segurança no Trabalho, e Governança Corporativa.

Cabe mencionar que, em nossa estrutura, a Responsabilidade Social, Ambiental e Climática é uma atribuição de toda Companhia, contudo, perante o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários, a responsabilidade pela pauta é do Diretor de Relações com Investidores e de Finanças. O gerenciamento interno dos riscos relacionados a esses temas, por sua vez, cabe ao Diretor de Riscos e Controles, conforme nomeação pelo Conselho de Administração, e à Gerência de Análise de Riscos Integrados.

Adesão ao Pacto Global da ONU

GRI 2-23

Em 2022, aderimos oficialmente ao Pacto Global das Nações Unidas, que estimula empresas a adotarem práticas que promovam o crescimento sustentável e a cidadania. Com a adesão, assumimos os compromissos de apoiar e implementar os Dez Princípios da agenda nas áreas de meio ambiente, direitos humanos, trabalho e anticorrupção. Também declaramos a responsabilidade de contribuir para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

OBJETIVOS
DE DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

Estrutura de Governança

GRI 2-9, 2-10

De acordo com o Estatuto Social, nossa estrutura de governança corporativa é composta por Conselho de Administração, Diretoria e Conselho Fiscal, além dos comitês de assessoramento de Auditoria, de Remuneração e de Elegibilidade. Possui, ainda, uma Ouvidoria.

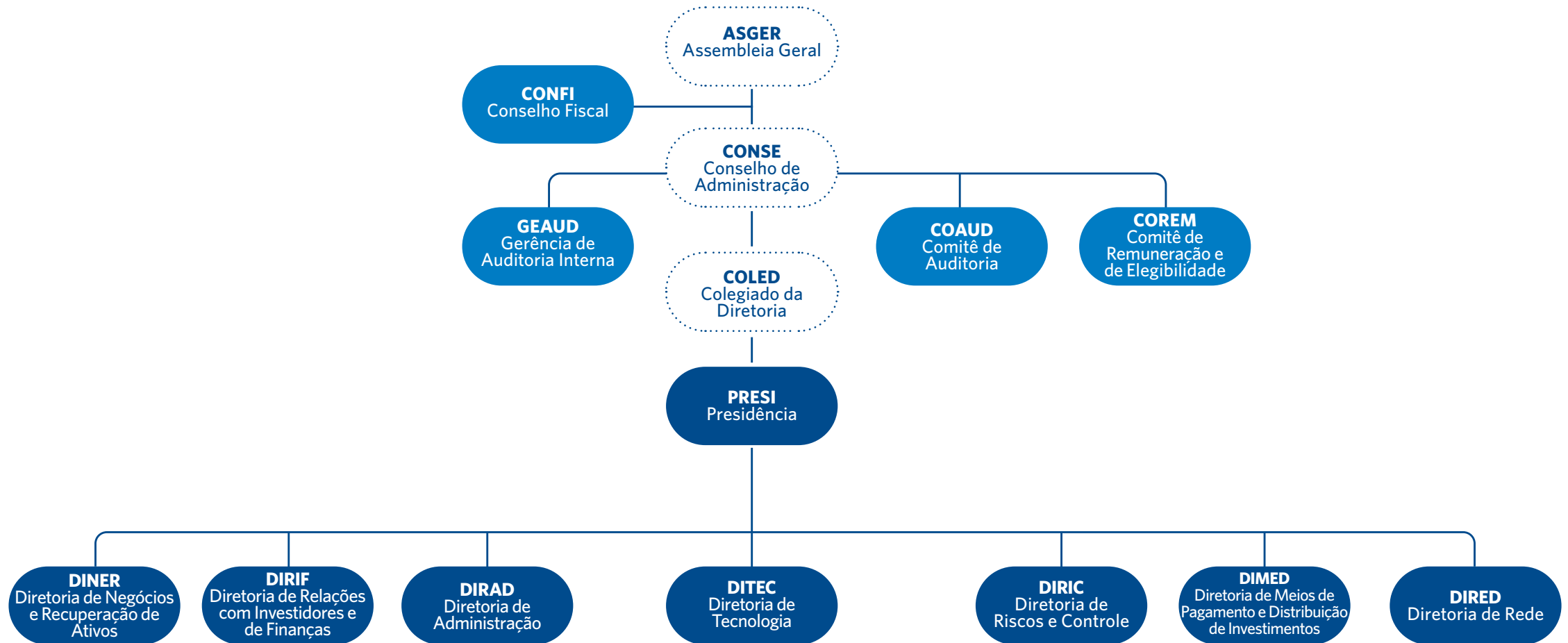
O Conselho de Administração é atualmente composto por oito membros, incluindo um representante dos acionistas minoritários. Há duas conselheiras mulheres na composição do órgão. Os membros da Diretoria são oito, entre os quais há uma mulher. Já o Conselho Fiscal, possui dez membros (cinco efetivos e cinco suplentes), entre os quais cinco são totalmente independentes, sendo quatro eleitos pelos acionistas minoritários e um indicado pelo Conselho Regional de Contabilidade, como seu representante.

O Comitê de Auditoria possui três membros, todos independentes. O órgão é responsável por 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 e o processo de auditoria independente, incluindo a indicação e avaliação do desempenho do auditor independente.

O Comitê de Remuneração e de Elegibilidade possui igualmente três membros, que têm por objetivo propor ao Conselho de Administração as políticas e diretrizes de indicação, avaliação, remuneração e sucessão dos nossos administradores e das empresas controladas. A Ouvidoria possui um ouvidor, responsável por prestar atendimento a demandas de clientes não solucionadas e por atuar como canal de comunicação entre a empresa e seus clientes na mediação de conflitos.

O Conselho Fiscal, possui dez membros (efetivos e suplentes), entre os quais cinco são totalmente independentes, sendo quatro eleitos pelos acionistas minoritários e um indicado pelo Conselho Regional de Contabilidade.







Clique nos botões acima para
ver a composição de cada
orgão de governança

Indicação e seleção | GRI 2-10

A indicação dos nossos administradores deve observar o disposto no Estatuto Social, bem como a legislação vigente e a Política de Indicação e de Sucessão de Administradores, de Membros do Conselho Fiscal e de Comitês Estatutários.

A Política de Indicação e de Sucessão de Administradores, de Membros do Conselho Fiscal, de Comitês Estatutários do Banestes e das demais empresas do SFB (Sistema Financeiro Banestes), disciplina os requisitos mínimos para indicação de membros para compor o Conselho de Administração, as Diretorias, o Conselho Fiscal, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Remuneração e de Elegibilidade e a Gerência de Auditoria Interna.



Para saber mais acesse nosso site de Relação com Investidores

Avaliação de desempenho

GRI 2-18

Um processo sistemático e estruturado de avaliação anual, individual e coletiva, dos administradores, dos membros do Comitê de Auditoria, do Comitê de Remuneração e de Elegibilidade, e do Gerente Geral da Gerência de Auditoria Interna contribui para o alcance dos objetivos estratégicos e para a promoção de um desempenho superior e consistente da Companhia.

Esse processo observa os seguintes quesitos mínimos:

- exposição dos atos de gestão praticados, quanto à licitude e à eficácia da ação administrativa;
- contribuição para o resultado do exercício; e
- consecução dos objetivos estabelecidos no plano de negócios e atendimento à estratégia de longo prazo.

A avaliação do Conselho e de cada um dos Conselheiros deve ser feita pelo Presidente do Conselho de Administração. A avaliação do Presidente do Conselho de Administração, por sua vez, é feita pelo conjunto

dos Conselheiros. Essas análises podem contar com a colaboração de especialistas externos e são registradas em ata de reunião do Conselho de Administração.

As avaliações do Comitê de Auditoria, do Comitê de Remuneração e de Elegibilidade, e do Gerente Geral da Gerência de Auditoria Interna devem ser efetuadas pelo Conselho de Administração.

O Diretor-Presidente é avaliado, anualmente, em processo formal conduzido pelo Conselho de Administração, com base na verificação do atingimento das metas de desempenho financeiro e não financeiro estabelecidas por esse órgão para a Companhia, incluindo aspectos ambientais, sociais e de governança, em linha com os valores e os princípios éticos da Instituição. O processo pode contar com o apoio metodológico e procedimental do Comitê de Remuneração e de Elegibilidade.

Os demais diretores são avaliados pelo Diretor-Presidente e os resultados dessa avaliação, incluindo as proposições do avaliador quanto às metas a serem acordadas e à

Remuneração dos administradores

GRI 2-19, 2-20, 2-21

permanência ou ao desligamento dos executivos nos respectivos cargos, devem ser apresentados, analisados, discutidos e aprovados em reunião do Conselho de Administração, podendo contar com o apoio metodológico e procedimental do Comitê de Remuneração e de Elegibilidade.

As metas e medidas de desempenho dos administradores das áreas de controles internos e gestão de riscos devem ser baseadas na realização de objetivos de suas próprias funções e não no desempenho das unidades por eles controladas ou avaliadas.

Os Diretores-Presidentes das demais empresas do SFB (Sistema Financeiro Banestes) deverão ser avaliados pelo Diretor-Presidente do Banestes. Os demais Diretores de cada empresa deverão ser avaliados pelo respectivo Diretor-Presidente.

A remuneração variável está, ainda, em conformidade com a Resolução n.º 3921/2010, do Conselho Monetário Nacional. Um novo modelo de remuneração variável deve ser implantado em janeiro de 2023, com pagamento a partir de 2024.

A remuneração dos membros do nosso Conselho de Administração foi determinada em 30% do valor dos honorários dos Diretores, que é fixo. O reajuste anual é encaminhado e aprovado pelo Conselho de Administração, para posterior ratificação em Assembleia Geral Ordinária. O percentual de aumento aplicado é o mesmo concedido aos colaboradores do Banco, conforme estabelecido em Convenção Coletiva de Trabalho nacional dos bancários. Em 2022, esse valor foi de 8%. Não utilizamos taxa de remuneração equivalente. A proporção entre a remuneração anual do indivíduo mais bem pago do Banestes, que é o Diretor-presidente, e a remuneração total anual média de todos os colaboradores é de 0,15%.

Em caso de exoneração de membro da Diretoria, são pagos o saldo de honorário e a gratificação natalina proporcional. Se o encerramento do mandato se dá sem o gozo do descanso remunerado, este e seu respectivo abono são indenizados integral ou proporcionalmente, até o limite de 30 dias.

Conflitos de interesses

GRI 2-15

Para prevenir conflitos de interesse, adotamos, para a segregação de função dos membros do Conselho de Administração, as seguintes práticas: separação das responsabilidades sobre atividades conflitantes; independência das áreas de vendas das áreas que definem as políticas do Banco; separação da administração de recursos próprios da administração de recursos de terceiros; e exigência para que quaisquer alterações na estrutura organizacional apresentem definições claras de responsabilidades e a independência requerida pelas normas internas e externas.



Nossos administradores são remunerados com base na **Política de Remuneração da Administração**, desenvolvida pelo Comitê de Remuneração e Elegibilidade, aprovada pelo Conselho de Administração e pela Assembleia Geral Ordinária, por meio de votação.

Integridade e Ética

Prevenção e combate à corrupção

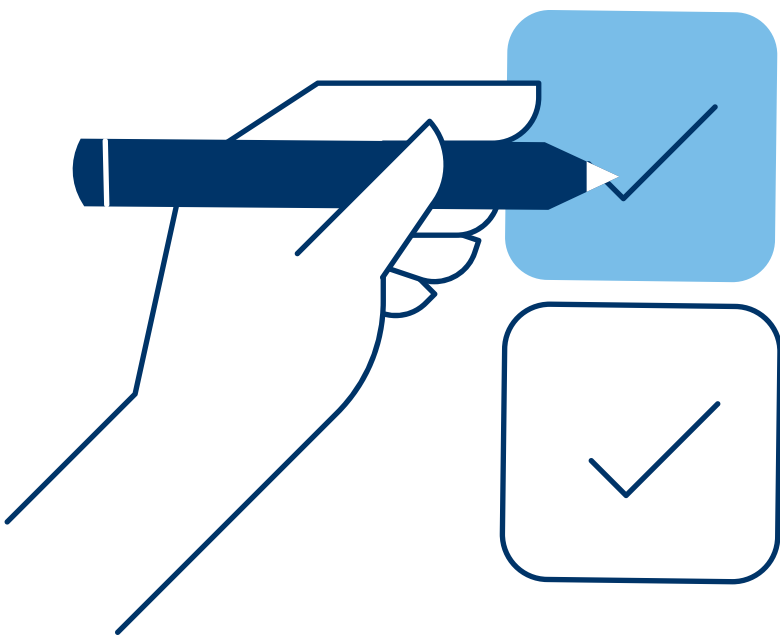
GRI 2-23, 2-24, 2-26, 3-3, 205-2

Seguimos uma política interna de Prevenção e Combate à Corrupção, a qual traz um conjunto de diretrizes e princípios que devem nortear a atuação dos colaboradores, alta administração, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e terceiros no desenvolvimento de suas atividades, em nome ou em interesse do Banestes. A política está

em conformidade com normas externas, como as Leis Federais nº 12.846 e Nº 13.303; os decretos estaduais nº 3.774-R e nº 3.956-R; e o Programa de *Compliance* para Prevenção e Combate à Corrupção e a outros Atos Lesivos à Administrativa Pública Nacional ou Estrangeira (Guia de Boas Práticas da Febraban), entre outros normativos. Os administradores e empregados assinam o Termo de Adesão à política.

Conforme o documento, tanto administradores quanto colaboradores também devem se comprometer com o Programa de Integridade. Para os parceiros de negócio, quando são feitas contratações administrativas e renovações contratuais, estes recebem para preenchimento e assinatura o Relatório de Perfil, no qual respondem a um questionário acerca do nosso Programa de Integridade da empresa. Somado a isso, nos contratos administrativos há cláusulas contratuais específicas para o combate à corrupção.

Nossa política interna de Prevenção e Combate à Corrupção, traz um conjunto de diretrizes e princípios que devem nortear a atuação dos colaboradores, alta administração, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e terceiros no desenvolvimento de suas atividades, em nome ou em interesse do Banestes.




Para comunicar acerca das nossas diretrizes e práticas de combate à corrupção e integridade, realizamos, em 2021, o Seminário de *Compliance*, cuja abordagem foi intitulada “Ética, Integridade e a Lei Anticorrupção”. Transmitido por videoconferência, o evento foi aberto a todos os colaboradores. Somando-se as participações síncronas, mais a audiência posterior da gravação, participaram 568 pessoas. Entre a Alta Administração participaram 5 membros, o equivalente a 16% do total de membros.

Em dezembro, realizamos outro evento, o *Workshop* Integridade na Fiscalização dos Contratos, destinado

aos fiscais de contratos, visando difundir boas práticas de gestão e fiscalização de contratos administrativos, com 86 participantes. Tivemos, ainda, 10 turmas do treinamento de integração Onboarding ao Banestes, destinado aos 246 novos colaboradores dos concursos vigentes, cuja programação de palestras abordou diversos temas relacionados a *compliance*, incluindo apresentação sobre o Guia de Conduta Ética e o processo administrativo disciplinar, com a assinatura do termo de adesão à Política de Prevenção e Combate à Corrupção por todos os novos colaboradores.

Pessoas que aderiram à Política de Prevenção e Combate à Corrupção e ao Programa de Integridade

100% 
do total de
membros da Alta
Administração

100% 
do total do quadro
de colaboradores

Adesão
dos parceiros de negócios
ao Relatório de Perfil
que possui cláusulas
específicas para o
combate à corrupção

Programa de Integridade

GRI 2-24, 2-26

A política de Prevenção e Combate à Corrupção estabelece um Programa de Integridade, que preconiza a adoção de ações, procedimentos e controles para o combate à prática de atos ilícitos e/ou de improbidade na condução dos processos e negócios do Banco, como comprometimento da alta administração, avaliação de riscos, gestão de relacionamento com terceiros, Código de Ética, Políticas e Procedimentos de Integridade, comunicação e treinamento, apuração de infrações e medidas disciplinares, e identificação/avaliação do risco de corrupção. Anualmente, promovemos a Semana de Integridade, durante a qual disparamos mensagens de conscientização e de caráter informativo a todo o Sistema Financeiro Banestes.

O Programa de Integridade tem sua efetividade avaliada a cada ano, por meio do Relatório de Integridade. O resultado é apresentado à alta administração, contendo os pontos de controles e eventuais fragilidades identificadas, a partir das quais podem ser feitas atualizações na iniciativa. Essas atualizações também podem ser feitas em decorrência de alterações de normativas externas e/ou mudanças externas ou internas que requeiram mudança de papéis e responsabilidades, para aprimoramento da metodologia utilizada, entre outras motivações.

Ética

GRI 2-26, 3-3

O Guia de Conduta Ética do Sistema Financeiro Banestes foi elaborado com a participação de todos os colaboradores e atualizado em 2016 e em 2020. Esse documento reúne os princípios que orientam a conduta humana dentro do SFB, assim como a tomada de decisão e a forma de ser e de agir, com respeito às diferenças individuais e à diversidade cultural.

O Guia tem como objetivos:

- reunir os princípios éticos que devem ser observados pelos profissionais em todos os níveis do SFB, visando nortear e aprimorar a conduta humana;
- promover a educação ética e prevenir condutas inadequadas;
- fortalecer a imagem do SFB e dos seus profissionais junto à sociedade;
- disciplinar as relações internas e externas da instituição a fim de adotar padrões adequados de conduta; e
- estabelecer que os princípios éticos devem fundamentar todas as negociações com os diversos setores da sociedade, bem como as políticas que orientam todo o SFB.

Canal de Denúncia

GRI 2-25, 2-26, 3-3

Nosso Canal de Denúncia está disponível publicamente e se destina a receber denúncias relacionadas a fraudes e situações com indícios de crime, ilicitudes de qualquer natureza, infrações a leis, desvios de recursos públicos, suspeitas ou evidências de corrupção, e práticas contrárias ao Guia de Conduta Ética envolvendo empregados, administradores e prestadores de serviços das empresas do Sistema Financeiro Banestes. O sigilo e o anonimato são garantidos.



Mantemos, ainda, um Conselho de Conduta Ética, que pode ser contatado pelos seguintes meios:



via e-mail, por meio do correio eletrônico etica@banestes.com.br;



por escrito, por meio de correspondência para um dos membros do Conselho de Conduta Ética;



por meio do canal “Fale com o Conselho”, disponível na intranet, com anonimato garantido; e



pessoalmente, em reunião com seus membros.



Conformidade com leis e regulamentos

GRI 2-27

Diariamente, a área de *Compliance* acompanha os sites da Comissão de Valores Mobiliários, do Banco Central e da Anbima quanto à publicação de novas normas. Essas normas são cadastradas na Base de *Compliance* e enviadas para os gestores de primeira linha, para verificação quanto à sua aplicabilidade às nossas operações e entendimento se há a necessidade de adequações para estarmos em conformidade. Semestralmente, é elaborado relatório para acompanhamento pela Diretoria quanto à implementação de tais adequações.

A área de *Compliance* acompanha os sites da Comissão de Valores Mobiliários, do Banco Central e da Anbima quanto à publicação de novas normas.

Gestão de riscos

GRI 3-3

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

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

Fazemos essa gestão de forma integrada, buscando compreender a interconectividade dos diferentes tipos de riscos, entre os quais os riscos de crédito, de mercado, de taxa de juros da carteira bancária, de liquidez, estratégico, legal, operacional e socioambiental, identificando os possíveis impactos dessa interação sobre as nossas operações e o nosso resultado.

Para isso, utilizamos metodologias qualitativas e quantitativas, alinhadas às diretrizes do Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO II; da ISO 27005 - Tecnologia da Informação; do *framework* Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) 4.1;

das normativas de órgãos reguladores; e das recomendações do Comitê de Basileia para Supervisão Bancária. Adotamos uma postura conservadora em nossas operações, buscando sempre manter um equilíbrio entre risco e retorno. Para garantir a efetividade desse processo, todas as nossas operações são realizadas somente se estiverem em conformidade com as políticas internas e com os limites estabelecidos.

O nosso processo de gestão de riscos compreende as seguintes etapas:

Comunicação e Consulta: permeia todas as fases do processo de gestão e análise de riscos. É extremamente estratégica e deve assegurar que todos os envolvidos sejam devidamente informados e compreendam os fundamentos do processo. Inclui, ainda, a disseminação da cultura de gestão de risco operacional e os reportes.

Contexto Estratégico - Definição dos Processos: consiste na identificação dos processos/infraestruturas críticos, por meio da metodologia Business Intelligence and Analytics, perante eventuais interrupções e/ou discontinuidades, gerando um mapa de criticidade dos processos por área.

Identificação de Riscos: tem como principal objetivo a análise dos nossos processos e a identificação de riscos e fatores de risco aos quais estamos expostos.

Análise e Avaliação de Riscos - Inerente: consiste na avaliação do risco de forma qualitativa (subjetiva), sem considerar os controles existentes. O principal objetivo é avaliar os riscos, utilizando-se dos parâmetros de Probabilidade e Impacto, para definir sua criticidade e nível de risco, auxiliando na tomada de decisões quanto à prioridade de tratamento dos mesmos.

Análise e Avaliação de Riscos - Residual: análise dos riscos considerando os controles existentes. Utiliza a mesma metodologia (probabilidade e impacto) e critérios da análise de riscos inerentes.

Resposta ao Risco - Tratamento de Riscos:

envolve estratégias e planos de ação. Após a identificação, avaliação e mensuração dos riscos, deve-se definir qual o tratamento que será dado a cada um deles.

Monitoramento e Análise Crítica:

etapa realizada anualmente com o objetivo de verificar se os planos de ação propostos estão sendo executados e também monitorar a evolução das condições dos riscos identificados e analisados.

Todo o processo de gestão de riscos produz documentos que são apresentados periodicamente à administração, para a tomada de decisões, sendo os principais:

Relatório de Risco Operacional:

é produto da Análise de Risco Empresarial (ARE), elaborada para cada processo/ infraestrutura, contemplando o detalhamento dos riscos, fatores de risco, resultados das avaliações dos riscos inerente e residual, e planos de ação identificados para mitigação dos riscos.

Relatório Anual de Controles Internos,**Compliance e Risco Operacional:**

é elaborado anualmente em atendimento à Resolução CMN nº 4557/2017, contemplando todas as análises ARE dos processos e infraestrutura, e monitoramentos realizados durante o ano, assim como um panorama da situação do ano anterior.

Relatório de Evento de Risco Operacional:

elaborado com o objetivo de registrar o evento de risco operacional ocorrido, descrevendo-o em detalhes e mencionando os controles existentes, procedimentos adotados para regularização, plano de ação para mitigação e a possibilidade de perda ou a perda efetiva.

Relatório de Gerenciamento de Perdas -

Risco Operacional: elaborado anualmente, destacando as perdas operacionais identificadas no ano, suas classificações de acordo com as causas que deram origem à perda, bem como as ações mitigadoras que estão sendo implementadas.

Os colaboradores também podem relatar eventuais deficiências que venham a identificar à Gerência de Controles Internos e *Compliance*, assim como insuficiências de controles, indícios de prática de atos ilícitos e casos suspeitos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Avaliação da gestão

GRI 3-3

Os objetivos, metas e indicadores de risco estão estabelecidos nas políticas correlatas e na Declaração de Apetite por Riscos (RAS), aprovadas pelo Comitê de Gestão Integrada de Riscos de capital, Colegiado da Diretoria e Conselho de Administração. O RAS é um documento que define os limites e níveis de apetite por riscos que estamos dispostos a assumir a fim de alcançar nossos objetivos de negócio. Nele, são incluídas declarações e diretrizes qualitativas, além de métricas quantitativas e limites de exposição. O RAS é um importante instrumento para reforçar a disseminação da cultura de riscos no Banco, promover uma gestão preditiva do risco, alinhá-la com a prática diária do negócio e direcionar planos estratégicos e de negócios, permitindo que a alta administração otimize a alocação de capital dentro dos níveis e tipos aceitáveis de risco.

É de responsabilidade da Auditoria Interna avaliar, periodicamente, os nossos processos de gerenciamento de riscos, bem como o cumprimento dos limites estabelecidos no RAS, assim como a consistência entre o apetite e a tolerância aos riscos.

Gestão de impactos

GRI 2-25

Quando identificamos impactos negativos ocasionados por nós, adotamos medidas corretivas e revisamos processos para aperfeiçoar nossos produtos e serviços e, de forma tempestiva, evitar novas ocorrências. Essa identificação é facilitada pelos nossos canais de interação com o público – Fale Conosco, Canal de Denúncia e Ouvidoria –, cujos registros são tratados para darmos solução às demandas.

Também atuamos para minimizar impactos derivados do contexto externo, como, por exemplo, os causados pela pandemia de Covid-19 e problemas climáticos ocorridos em 2020 no Espírito Santo, que afetaram o poder de compra e a possibilidade de as famílias honrarem seus débitos. Para atuar nessas questões, em 2021 e 2022 executamos o Programa Feirão Acordo Fácil, por meio do qual os clientes tiveram acesso a descontos de até 100% em juros, correção e multa, além do parcelamento da dívida em até 120 meses. Foi a melhor condição para renegociação de dívidas da história da instituição. Como resultado, obtivemos retorno de valores que estavam 100% provisionados.

Política de Gerenciamento de Riscos

GRI 3-3

Atuamos em conformidade com a Política de Gerenciamento de Riscos, que permite a identificação das ações necessárias para mitigar, evitar, transferir ou aceitar riscos, fortalecendo a governança corporativa, facilitando o fluxo das informações para a alta administração, possibilitando a verificação dos riscos associados aos diversos processos e viabilizando o cumprimento dos objetivos do Banco.

Desde dezembro de 2017, contamos com o Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, a Diretoria de Gestão de Riscos e Controle, e a Gerência de Análise de Riscos Integrados. Mantemos, ainda, unidades específicas para gestão e avaliação dos controles internos dos riscos, devidamente segregadas das unidades de negócios. A estrutura de gerenciamento de riscos é compatível com a natureza das operações e complexidade dos serviços e produtos oferecidos pelo Banco.

Cada uma das áreas que a compõem possui objetivos próprios, que visam identificar, mensurar, avaliar, monitorar, controlar, mitigar e comunicar as exposições dos riscos financeiros. Elas estão responsáveis por formular e propor à alta administração políticas e diretrizes para o gerenciamento dos riscos, visando estabelecer limites operacionais e procedimentos para manter a exposição aos riscos em níveis aceitáveis. Também devem propor, divulgar e fazer cumprir as políticas e limites de crédito, estabelecendo condições e critérios de concessão que nos assegurem uma carteira de clientes de qualidade, com minimização dos riscos de inadimplência e perdas.



Acesse aqui a **Política de Gerenciamento de Riscos**



Devem assegurar, ainda, a eficiência e confiabilidade dos 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, por meio do mapeamento e da otimização dos processos. Por fim, cabe a essas áreas examinar e reportar à alta administração os relatórios gerenciais periódicos

acerca do desempenho do gerenciamento dos riscos e da adequação do nosso capital, e da sua exposição aos riscos, proporcionando a implementação de ações mitigatórias.

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.

Novas gerências

Estabelecemos, em 2022, duas novas gerências. A Gerência de Monitoramento de Clientes foi criada para analisar e prevenir casos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, motivada pela evolução regulatória. A Gerência de Programa de Atendimento à Norma 4.966 foi criada em função da resolução nº 4.966, publicada pelo Conselho Monetário Nacional em 2021, estabelecendo novas regras contábeis para instrumentos financeiros com base nos conceitos da norma internacional IFRS 9. Em linhas gerais, a resolução CMN nº 4.966/21 requer, entre outras ações, que as instituições mensurem suas provisões para créditos de liquidação duvidosa com base em conceito de perda esperada, sem a necessidade de aguardar eventual inadimplência.

Principais riscos

GRI 3-3

Risco de mercado

Possuímos uma Política de Gerenciamento de Risco de Mercado e IRRBB (cobertura do risco de variação das taxas de juros em instrumentos classificados na carteira bancária, em português), aprovada pelo colegiado da Diretoria e homologada pelo Conselho de Administração. A política apresenta um conjunto de diretrizes cujo objetivo é 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 Declaração de Apetite por Riscos e subsidiar a alta administração nas decisões estratégicas.

Risco de taxa de juros da carteira bancária (IRRBB)

Apuramos este risco por meio de avaliações do impacto de alterações nas taxas de juros sobre o valor presente dos fluxos de caixa dos instrumentos classificados nessa carteira. Avaliamos também o 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. São realizados, ainda, testes de

estresse por meio da metodologia de análise de sensibilidade, que consiste em exercício, com finalidade definida, de avaliação prospectiva dos potenciais impactos de eventos e circunstâncias adversos na instituição ou em um portfólio específico. Para a gestão deste risco também seguimos a Política de Gerenciamento de Risco de Mercado e IRRBB.

Risco de liquidez

Nossa Política de Gerenciamento de Risco de Liquidez, aprovada pelo Conselho de Administração, 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 pela administração, adotando uma tolerância ao risco de liquidez compatível com a natureza das nossas operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, e a dimensão da nossa exposição a esse risco. Seguimos, ainda, um Plano de Contingência de Liquidez (PCL), atualizado anualmente, que estabelece estratégias de administração para situações de crise de liquidez,

incluindo procedimentos para a geração de caixa em situações emergenciais.

Riscos social, ambiental e climático

Com o objetivo de mitigar a exposição a esses riscos, instituímos a Política de Gerenciamento do Risco Social, do Risco Ambiental e do Risco Climático. A análise de tais riscos tem como objetivo mitigar eventuais perdas de natureza social, ambiental e climática nos empréstimos, financiamentos e investimentos, a partir da identificação de possíveis eventos associados a esses temas que possam ocorrer com nossos clientes. Entre outras ações, estabelecemos restrições de concessão de crédito, alçadas de análise de crédito, monitoramento das concentrações de exposições a setores econômicos mais suscetíveis de sofrer ou de causar danos sociais, ambientais ou climáticos. Também implantamos um sistema que permite classificar o nível de risco social, ambiental e climático dos nossos clientes, seguindo a Resolução nº 4.943/21 e demais normativos vigentes.

Risco operacional

Seguimos política interna de Gerenciamento do Risco Operacional, por meio da qual visamos garantir a efetividade do modelo de gestão desse tipo de risco, fator decisivo para uma instituição saudável e segura, pois, diminui os fatores geradores de risco e, na proporção inversa, aumenta, com segurança, a rentabilidade dos negócios. Em atendimento aos princípios estabelecidos pelo Novo Acordo de Capital da Basileia, conhecido como Basileia II, e à Resolução nº 4.557/2017, do Conselho Monetário Nacional, fazemos o gerenciamento contínuo e integrado de riscos e de capital compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Banco, identificando, analisando, monitorando e tratando o risco operacional.

Risco de crédito

Para a mitigação de tais, seguimos a Política de Riscos de Crédito. Para isso, utilizamos diversos instrumentos, como: hipoteca, alienação fiduciária, caução e desconto de recebíveis, aplicação/investimento, aval, penhor, fiança, entre outros, sendo considerados, de um modo geral, como meios de assegurar o cumprimento da obrigação por parte do tomador do crédito. Os critérios estabelecidos para análise e classificação dos mitigadores levam em conta a suficiência, os princípios legais que regem o mitigador, a depreciação que este mitigador pode vir a sofrer, a liquidez e o tempo legal necessário para a sua retomada, em caso de inadimplência.

Gerenciamento de capital

GRI 3-3

Para adotar as melhores práticas de mercado e atender à Resolução nº 4.557/2017, do Conselho Monetário Nacional, mantemos uma estrutura de gerenciamento de capital, cujo processo está compatível com a natureza das nossas operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos e a dimensão de nossa exposição a riscos.

Também possuímos uma Política de Gerenciamento de Capital, que estabelece as estratégias e diretrizes para a manutenção de capital compatível com os riscos incorridos pelo Banco, considerando nossos objetivos estratégicos, bem como os níveis de apetite a risco fixados na Declaração de Apetite a Riscos (RAS), por meio de um processo contínuo de monitoramento e controle do capital. Como parte desse monitoramento, são realizadas simulações de eventos severos e de condições extremas de mercado (**testes de estresse - saiba mais na pág. 40**), buscando avaliar os impactos no capital. Os resultados são apresentados à alta administração, para que sejam consideradas no planejamento estratégico de negócios e de capital.

Seguimos, ainda, o Plano de Contingência de Capital, que deve ser executado quando o Índice de Basileia não estiver em conformidade com a tolerância ao risco indicada no RAS.

Essa execução ocorre mediante acionamento do colegiado da Diretoria e do Conselho de Administração pela Diretoria de Riscos e Controle, em conjunto com o Comitê de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, para a adoção de medidas visando o aumento do capital mantido por nós e/ou redução dos riscos.

Possuímos uma Política de Gerenciamento de Capital, que estabelece as estratégias e diretrizes para a manutenção de capital compatível com os riscos incorridos pelo Banco.

Riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas

GRI 201-2

Como banco, temos um grande potencial de influenciar a economia de baixo carbono nas cadeias e de nos tornarmos a instituição da transição climática, tanto por mitigar riscos em negócios que intensificam as mudanças do clima, quanto por impulsionar negócios que trazem novos modelos e soluções.

Percebendo tais oportunidades, lançamos, em 2022, o Crédito Verde, para estimular os investimentos de empresas

e residências na utilização de fontes renováveis de energia. Há três linhas disponíveis, adaptadas para cada tipo de cliente: Para Pessoa Física e Microempreendedores, há, respectivamente, o Crédito Energia Limpa e o Microcrédito Energia Limpa, para a aquisição de sistemas de geração de energia solar ou eólica, ou de aquecedores solares e, para Pessoa Jurídica, há o Crédito GNV, à compra de kit para utilização do Gás Natural Veicular (GNV) em veículos, ou de carros novos ou usados que já possuam sistema GNV.

Percebendo tais oportunidades, lançamos, em 2022, o Crédito Verde, para estimular os investimentos de empresas e residências na utilização de fontes renováveis de energia.



Segurança de dados

GRI 3-3, 418-1

Com a publicação da Lei 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), promovemos anualmente diagnóstico de riscos, que baseou a estruturação de nossos processos de privacidade de dados. Instituímos o Programa de Privacidade, que abrange todos os nossos canais de interação com o público. O plano de ação atrelado ao programa, que inclui medidas mitigadoras dos riscos e metas, será desenvolvido pela Diretoria de Riscos e Controle, que também ficará a cargo de acompanhar sua evolução.

Atualmente, para evitar a concretização de riscos relacionados à proteção de dados, conduzimos a avaliação de técnicas de criptografia, elaboramos relatório de impactos de dados – análises de cada dado para desenvolver controles complementares – e desenvolvemos controles complementares.

Além disso, incluímos a privacidade no escopo da auditoria interna e lançamos canal oficial para recebimento de solicitações de titulares de dados, disponível em nosso site.

Toda a nossa atuação é pautada pelas diretrizes das nossas políticas de governança do risco de vazamento de dados, aplicáveis a todo o Sistema Financeiro Banestes. Temos políticas de gerenciamento de incidentes de segurança cibernética e da informação, de criptografia, de contratação de serviços relevantes de processamento e de armazenamento de dados e de computação em nuvem.

Em 2022, houve apenas uma queixa comprovada relacionada a vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.



Toda a nossa atuação é pautada pelas diretrizes das nossas políticas de governança do risco de vazamento de dados, aplicáveis a todo o Sistema Financeiro Banestes.

Inovação e tecnologia

GRI 3-3

Com vistas a otimizar recursos e melhorar a eficiência, reestruturamos, em 2022, a Diretoria de Tecnologia, responsável pelos processos de inovação tecnológica do Banestes. A reestruturação incluiu a reorganização de tarefas de gerências existentes e a criação de três novas gerências.

Uma delas foi a de Dados e Inovação, criada para conhecermos melhor o cliente por meio do tratamento de dados e do uso de ferramentas de inteligência. Outra nova gerência é a de Soluções de Sistemas de Apoio ao Negócio, que tem como responsabilidade prover uma melhor experiência para o cliente por meio de melhorias e personalização de nossos canais digitais. Também estabelecemos a Gerência de Canais Eletrônicos, cuja gestão é exclusiva para este fim e que, em 2022, focou em reduzir a dependência do cliente das agências físicas, com ações como a implantação do sistema de aprovações digitais, que, somente no primeiro ano, atingiu 253 mil atendimentos, 9% a mais que em 2021. Criamos, ainda, uma equipe especializada para atendimento a clientes pessoas jurídicas na Central de Atendimentos, com 0800 dedicado, visando melhorar a satisfação desses clientes com os nossos canais digitais.

Além desses movimentos, promovemos uma transformação digital e implantamos espaço e processos para fomento à inovação, projetos e iniciativas para otimizar processos internos, e estudos de novas tecnologias. Contratamos também novas tecnologias para modernizar nossa prestação de serviço, fizemos análise de mercado na busca de opções inovadoras e atuais, e executamos *benchmarking* com parceiros do ecossistema para conhecer boas práticas. Modernizamos, ainda, todas as ferramentas colaborativas do Banco.

Todos os nossos projetos são analisados para aplicabilidade das leis de incentivo à inovação, como a Lei do Bem e a Contratação Pública de Solução Inovadora (CPSI). A primeira concede benefícios fiscais a empresas que realizem aporte em projetos de pesquisa e desenvolvimento com o objetivo de obter uma inovação tecnológica, facultando o benefício da redução na alíquota de Imposto de Renda e na Contribuição Social sobre o Lucro Líquido a recolher sobre o Lucro Real. Já a CPSI é uma modalidade especial de licitação que permite ao Poder Público testar soluções inovadoras já desenvolvidas ou em desenvolvimento.



As iniciativas de destaque estão detalhadas mais à frente, na página 47.

As nossas ações de inovação são inseridas e revisadas tanto no planejamento estratégico da área de Tecnologia, como no planejamento trimestral, sendo acompanhadas por meio de sistema de gestão. Para o monitoramento, utilizamos Objetivos e Resultados-Chave (OKRs), medidos a cada trimestre. A aferição da nossa evolução frente a esses objetivos é feita por meio das entregas pactuadas. A cada projeto, a equipe responsável elabora o documento de lições aprendidas, em que são discutidos os aspectos que não deram certo e aqueles que podem ser melhorados ou potencializados. Em situações específicas, podem ser aplicadas também outras ferramentas para identificação e tratativas internas, como, por exemplo, análise de causa e efeito, plano de ação e análise de processo. As discussões são feitas pela equipe técnica e alinhadas com a alta gestão, para embasar e direcionar as ações de modernização da tecnologia e da inovação.



Accesse aqui a Resolução 4.966
da Contratação do ERP

Iniciativas de destaque

GRI 2-6

Banco digital

Com foco em expandir o Banestes para além do Estado do Espírito Santo, criamos o banco digital Bizi, cujo nome é inspirado em duas palavras em inglês: *busy* (ocupado) e *easy* (fácil). A ideia é que o Bizi seja algo prático e rápido de ser usado, até por quem não tem tempo, e oferecer os mais variados produtos e serviços hoje não disponíveis digitalmente. Para viabilizá-lo, implantamos o sistema Edocs, que já utilizávamos junto ao governo do Estado.

O Bizi ainda está em fase de testes para tramitação de processos administrativos, principalmente a parte de contratação. Nosso foco serão os desbancarizados - pessoas que hoje estão fora das instituições bancárias. Por meio do Bizi, nosso objetivo é romper as fronteiras geográficas e reforçar o produto Pix na Arrecadação e Crédito Consignado, ampliando nossa força de atuação por parcerias com prefeituras de todo o Brasil.

Novo app transacional

Desenvolvemos um novo aplicativo transacional, hoje em fase piloto, para gerar maior acessibilidade para os nossos clientes.

Desburocratiza

Projeto que envolveu todo o Banco, teve o objetivo de "desengessar" processos internos, garantindo mais fluidez e eficiência. Os colaboradores puderam dar ideias para desburocratizar o seu serviço e inovações que visam gerar uma melhor gestão na empresa. Se uma das ideias fosse selecionada, ela teria que ser implementada com a ajuda do próprio autor. Foram escolhidas 10 ideias dentro de 95 sugestões para melhorias processuais. Como o projeto foi bem-sucedido, estudamos promover uma segunda edição.

Contratação do ERP

Para cumprir com a resolução 4.966 do Banco Central, que estabelece novas regras contábeis para instrumentos financeiros com base nos conceitos da norma internacional IFRS 9, está sendo necessário rever o ambiente tecnológico, sistemas e políticas internas. Como um passo nesse sentido, foi contratado um novo ERP, sistema integrado de gestão empresarial, para aprimorar a gestão tecnológica do Banco. A implantação tem previsão de ocorrer em 2024, e esperamos agregar mais fluidez e eficiência aos nossos processos internos e administrativos, com ganho de agilidade na análise de crédito e de perfil do cliente, por exemplo.

Novo sistema de crédito

Contratamos um novo sistema de crédito, que foi todo parametrizado e alinhado à arquitetura de referência do banco. Esse novo sistema quebra a rigidez do antigo e permite o desenvolvimento de novos produtos e linhas de créditos a serem ofertados, com maior personalização e parametrização de novas linhas de crédito. Com isso, o Banco ganha a possibilidade de desenhar novas soluções aos clientes.

Planejamento integrado de tecnologia

Em busca de gerar cada vez mais soluções tecnológicas alinhadas às necessidades do negócio, desenvolvemos um mini-workshop em que todas as entregas de projetos nessa área são planejadas de forma conjunta. O encontro ocorre trimestralmente, dando origem a um planejamento integrado de tecnologia.

BanesHub

Lançamos oficialmente, em 2022, o nosso *hub* de inovação, chamado de BanesHub. O laboratório tem uma sede física, com instalações na Enseada do Suá, em Vitória, com capacidade para cerca de 90 pessoas trabalharem em diferentes projetos de inovação. O espaço tem, ainda, área para a realização de eventos, treinamentos, pílulas de inovação, dinâmicas, entre outras atividades.

O BanesHub é um ambiente de fomento à inovação para toda a nossa estrutura, voltado a cooperar para o desenvolvimento e a

evolução de novos serviços e frentes de análise de dados, que irão garantir uma experiência ainda melhor aos clientes, criadas com base em suas necessidades. A meta é criar um produto a cada mês.

Prevemos desenvolver projetos como digitalização de documentos, desburocratização, FAQ (*frequent asked questions* – perguntas frequentes) inteligente, novos canais de comunicação interna com foco em inovação, entre outros projetos.

Pílulas semanais de inovação

O Quinta é um informativo semanal, que tem por objetivo difundir a cultura de inovação no Banestes. Nele, buscamos informar as ações e iniciativas desenvolvidas pelo BanesHub, falamos sobre o ecossistema de inovação local, bem como de tendências sobre a pauta de inovação (novas tecnologias, *startups* etc). Também temos espaço pra falar sobre inovação no sistema bancário, com uma coluna sobre *Open Finance*, e sobre ESG. Essas são colunas quinzenais que se intercalam.

O Quinta é um informativo semanal, que tem por objetivo difundir a cultura de inovação no Banestes.



Parcerias

Para desenvolver o nosso ecossistema de inovação, fizemos diversas conexões dentro e fora do Espírito Santo, a partir de *benchmark* com outras empresas e organizações no campo da inovação. Como exemplo temos a TimeNow, empresa especializada em gestão de projetos, com quem temos trocas de experiências produtivas e que agregam boas práticas de gestão inovadora.

Outra das nossas parceiras é a Base 27, maior *hub* de inovação do Espírito Santo, cujo objetivo é construir uma comunidade de inovação forte no Estado, para fomentar o surgimento de soluções mais práticas e disruptivas. Somos patrocinadores do hub, cujo auditório leva o nome da nossa empresa (Auditório Banestes). Com esse *hub*, mantemos uma relação mais próxima de conexão com as empresas

que o compõem, além de participarmos das formações, de visitas técnicas e dos *pitchs* das empresas parceiras.

A partir da participação no FindesLab, *hub* de inovação da indústria capixaba – uma iniciativa conjunta da Findes e do Senai –, contratamos quatro *startups* para desenvolver projetos em conjunto conosco, nos temas fidelização em cartões e de clientes, dados e metaverso. Com duas dessas *startups*, estamos desenvolvendo um produto de troca de pontos do cartão de crédito que será um diferencial. A solução permitirá transformar esses pontos em uma moeda virtual, que poderá ser utilizada em restaurantes, salão de cabeleireiro, entre outros comércios e serviços.

Temos, ainda, parcerias de inovação com Banrisul, CNH Industrial, grupo Votorantim, Mundiari e Secretaria Estadual do governo de Ciência e Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento.

Participamos do Arena Amcham, evento promovido pela Câmara Americana que nos colocou em contato com diversas *startups* de todo o Brasil. Também participamos como expositores da edição estadual do evento, no qual o nosso CFO, Silvio Grillo, comentou sobre a estrutura de governança corporativa adotada pelo Banestes.





RELACIONAMENTO COM *STAKEHOLDERS*

GRI 2-29

Colaboradores

GRI 2-7, 2-8, 401-1

Em 2022, alteramos o nome da área de Recursos Humanos para área de Gente e Gestão, visando, sobretudo, estreitar os laços com nossos colaboradores, para que tanto o Banco quanto esses profissionais atinjam os seus objetivos, por meio da melhoria e humanização dos processos. Trouxemos do mercado um gerente para administrá-la, com um nova expertise em gestão de pessoas, já nos preparando para a reestruturação das políticas de benefícios e do plano de carreira – [veja mais na página 57](#).

Estamos reformulando o nosso ambiente de trabalho desde 2019, quando iniciamos a recuperação das defasagens tecnológicas de nossas agências, entre outras ações. Essa reformulação será concluída em 2023.

Atualmente, nossos colaboradores administrativos atuam no sistema híbrido, ou seja, parte presencialmente, parte em trabalho remoto, o que nos permitiu, inclusive, reduzir despesas. O aprendizado de que o trabalho a distância é possível veio com a pandemia e resolvemos adotá-lo como forma de promover equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Todas as ações que vêm sendo tomadas para melhorar o ambiente de trabalho, proporcionar mais qualidade de vida e valorizar os colaboradores resultaram na obtenção do selo Great Place to Work (GPTW), nos posicionando entre as melhores empresas para se trabalhar – [saiba mais na página 23](#). A parceria com o GPTW nos trouxe um diagnóstico de clima, cujos resultados orientarão iniciativas voltadas a aperfeiçoar eventuais *gaps*.

Foram admitidos, em 2022, 260 novos colaboradores e 397 estagiários para atuação nas diversas áreas do Sistema Financeiro Banestes. Ao final do quarto trimestre, o efetivo das empresas do SFB era de 2.186 colaboradores e 611 adolescentes e jovens beneficiados por nossos Programas de Estágio e Menor Aprendiz. Tínhamos, ainda 644 empregados terceirizados, entre os quais apenas um atuava fora do Espírito Santo.



260 novos
Colaboradores
admitidos em 2022



611 jovens
e adolescentes
beneficiados pelos
programas de estágio
e menor aprendiz

Novas contratações por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2020	%	2021	%	2022	%
Abaixo de 30 anos	16	32,7%	52	39,7%	85	32,3%
De 30 a 50 anos	30	61,2%	74	56,5%	157	59,7%
Acima de 50 anos	3	6,1%	5	3,8%	21	8,0%
Total	49	100%	131	100%	263	100%

Novas contratações por gênero | GRI 401-1

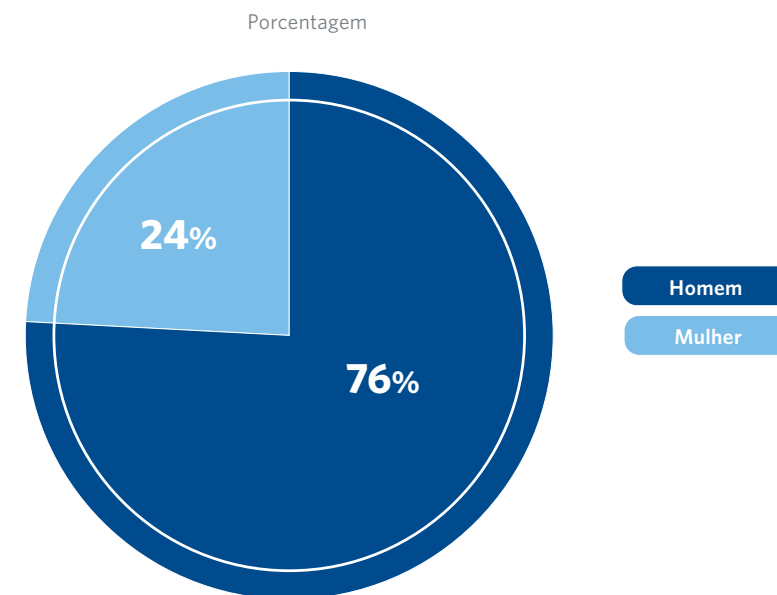
Gênero	2020	%	2021	%	2022	%
Mulheres	4	8,2%	48	36,6%	63	24,0%
Homens	45	91,8%	83	63,4%	200	76,0%
Total	49	100%	131	100%	263	100%

Novas contratações por região do Espírito Santo¹ | GRI 401-1

Região	2020	%	2021	%	2022	%
Grande Vitória	49	100,0%	96	73,3%	221	84,0%
Norte	0	0,0%	19	14,5%	21	8,0%
Sul	0	0,0%	16	12,2%	21	8,0%
Total	49	100%	131	100%	263	100%

1. Todos os colaboradores estão alocados na região sudeste do Brasil.

Novas contratações por gênero, em 2022 | GRI 401-1



**Atualmente, nossos
colaboradores administrativos
atuam no sistema híbrido, ou
seja, parte presencialmente,
parte em trabalho remoto.**

Rotatividade por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2020	%	2021	%	2022	%
Abaixo de 30 anos	191	91,4%	111	84,7%	80	74,8%
De 30 a 50 anos	15	7,2%	18	13,7%	25	23,4%
Acima de 50 anos	3	1,4%	2	1,5%	2	1,9%
Total	209	100%	131	100%	107	100%

Rotatividade por gênero | GRI 401-1

Gênero	2020	%	2021	%	2022	%
Feminino	85	40,7%	65	49,6%	36	33,6%
Masculino	124	59,3%	66	50,4%	71	66,4%
Total	209	100%	131	100%	107	100%

Rotatividade por região do Espírito Santo¹ | GRI 401-1

Região	2020	%	2021	%	2022	%
Grande Vitória	148	70,8%	97	74,0%	82	76,6%
Norte	29	13,9%	25	19,1%	14	13,1%
Sul	32	15,3%	9	6,9%	11	10,3%
Total	209	100%	131	100%	107	100%

1. Todos os colaboradores estão alocados na região sudeste do Brasil.

Desligamento humanizado

GRI 404-2

Realizamos, em parceria com a Interveritas, empresa especializada em gestão de pessoas, desligamento humanizado. Orientamos o gestor direto do colaborador a realizar uma reunião de acolhimento e, em seguida, aplicar a entrevista de desligamento.



Diversidade e inclusão

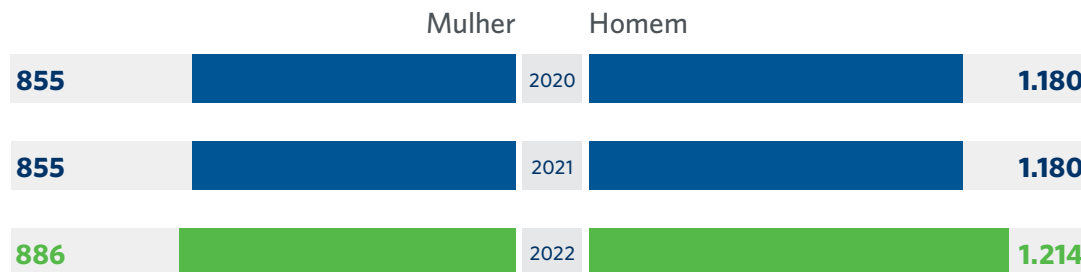
GRI 2-7

Em 2022, elaboramos o censo de diversidade do Banco, por meio de pesquisa interna. O censo traz nossos indicadores de gênero, raça e pessoas com deficiência. Por meio da pesquisa, identificamos a necessidade de dar mais visibilidade ao tema, razão pela qual criamos um plano de conscientização, que visa promover o debate sobre diversidade e inclusão e desenvolver nossa percepção dos pontos que carecem de maior atuação enquanto empresa.

Visando inclusão, todos os nossos treinamentos, palestras e demais eventos de capacitação estão disponíveis, hoje, em Libras, a linguagem de sinais brasileira.

Perfil de diversidade Banestes

Informações dos empregados, por gênero | GRI 2-7



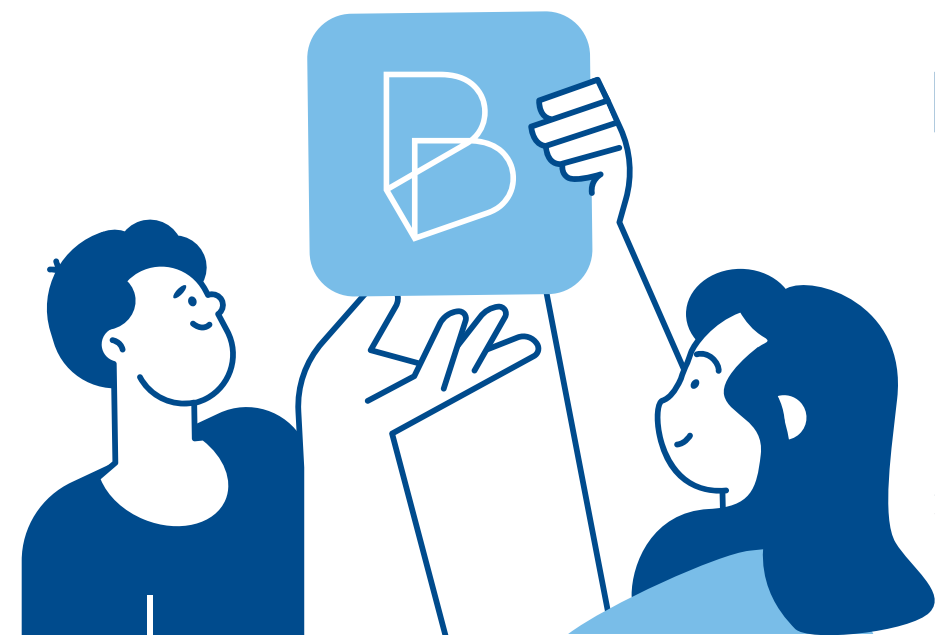
Total de empregados

2020 **2.035**
2021 **2.035**
2022 **2.100**

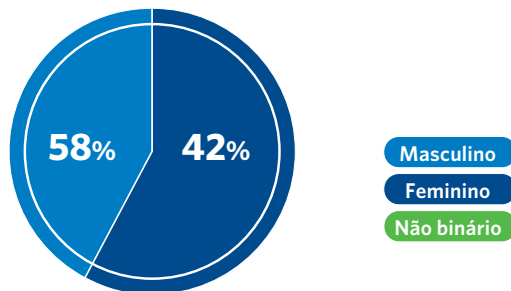
Informações dos empregados, por região do Espírito Santo¹ | GRI 2-7

	Região	2020	2021	2022
Empregados permanentes	Norte	291	287	166
	Noroeste	169	-	-
	Centro	1.100	1.500	1.720
	Centro Sul	222	-	-
	Sul	253	248	214
	Total		2.035	2.035

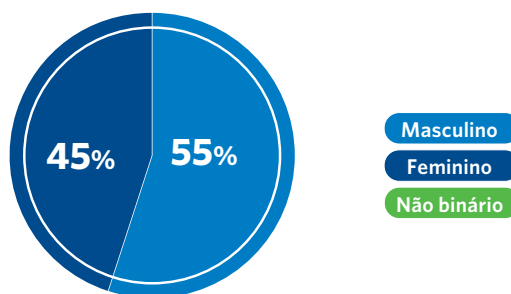
¹Todos os colaboradores estão alocados na região sudeste do Brasil.



Diversidade no Banestes, por gênero

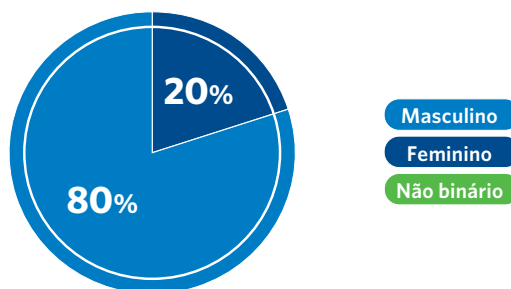


Cargos de Liderança, por gênero



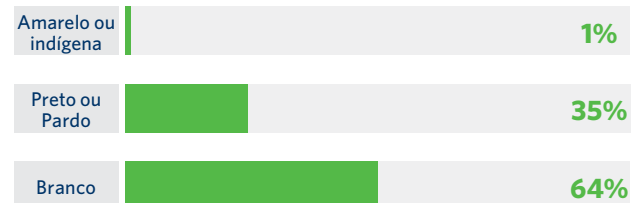
Diversidade na Alta Liderança

Total de 15 membros em 26.04.2023



Diversidade, por etnia

Diversidade no Banestes



Diversidade em Cargos de Liderança

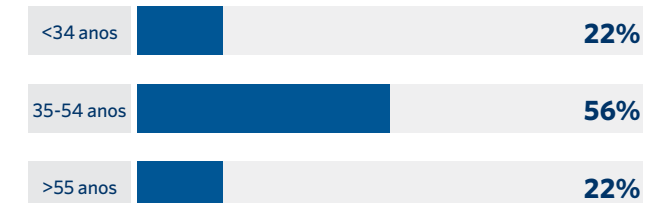


Diversidade na Alta Liderança

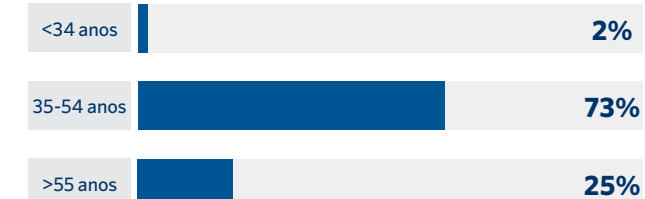


Diversidade, por idade

Diversidade no Banestes



Diversidade em Cargos de Liderança



Diversidade na Alta Liderança



Treinamento e capacitação

GRI 2-24, 404-2

Em 2022, realizamos 170 eventos de treinamentos com facilitadores internos e outros 215 com facilitadores externos, somando mais de 420 horas de capacitação. As participações totalizaram 16 mil, o que resulta em uma média de 8 treinamentos por colaborador.

Ao longo do ano, atuamos para aumentar o número de colaboradores com certificações relevantes para determinadas funções técnicas, em especial a da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). De 5 colaboradores certificados, saltamos para 63.

Promovemos, ainda, treinamento em inovação, além de cursos práticos e periódicos sobre determinados temas, como Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT), *Compliance*, Conduta Ética no Ambiente de Trabalho, adequação das atividades à LGPD, dentre outros. Esses cursos são online, sendo alguns ao vivo e outros por meio de vídeos gravados. A maioria é direcionada a todos os nossos colaboradores, mas, em alguns casos específicos, ministramos cursos a setores específicos, como, por exemplo, à rede de agências.

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero | GRI 404-1

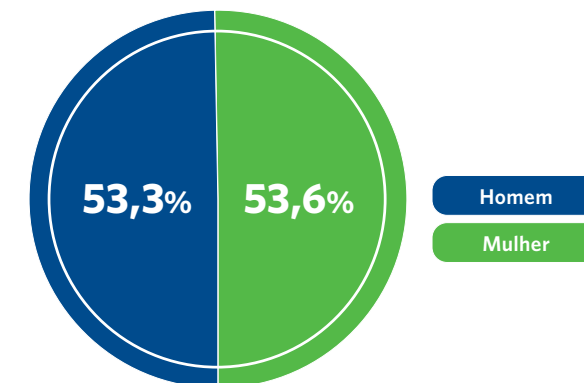
Gênero	2020	2021	2022
Homens	22,9	3,6	5,6
Mulheres	22,6	3,6	5,5

420 horas
de capacitação
As participações
totalizaram 16 mil

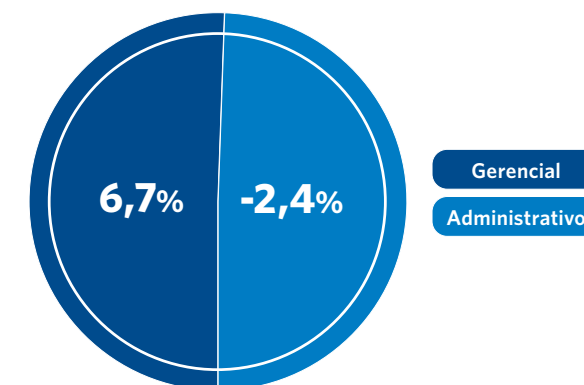
Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional | GRI 404-1

Categoria funcional	2020	2021	2022
Gerencial	23,1	28,3	30,2
Administrativo	22,7	30,7	30,0

Variação da média de horas, por gênero 2021/2022



Variação da média de horas, por categoria funcional | 2021/2022



Atração e retenção de talentos

GRI 3-3/405-2

O recrutamento para ingresso no Sistema Financeiro Banestes ocorre por meio de concurso público. Em 2022, abrimos edital para concurso para a formação de cadastro de reserva em diversos cargos de níveis médio e superior, não somente para o Banestes, como também para a Banestes Seguros e a Banestes Corretora.

Das vagas que estamos oferecendo atualmente, 30% foram separadas somente para grupos vulneráveis, sendo 17% das vagas para pessoas negras (pretas ou pardas), 3% para indígenas e 10% para pessoa com deficiência, com o propósito de aumentar a diversidade e a inclusão em nosso quadro de profissionais. A prova foi aplicada em cinco de março de 2023.

Um dos fatores de atração e retenção de colaboradores é o nosso pacote de benefícios. Em 2022, trocamos o plano odontológico, adotando como operadora a OdontoPrev, que é top de mercado. O novo plano permite outros tratamentos além dos usuais, como o ortodôntico, e tem um custo inferior ao que seria pago de forma particular, sem descuidar da qualidade do serviço. Também compõe esse pacote o plano de saúde que oferecemos, considerado o melhor do Espírito Santo, de acordo com a ANS. O plano é de administração própria e tem como diferenciais sua cobertura nacional por meio de parceiros regionais, sua ampla rede credenciada e o desconto de 50% no valor mensal para colaboradores.

Ainda nesse ano, discutimos com o sindicato a alteração no pagamento de participação nos lucros, derrubando a trava de um salário e meio, em reconhecimento ao esforço de nossos colaboradores em viabilizar as nossas metas. Com relação aos salários pagos a homens e mulheres, não existem, hoje, diferenças nos valores praticados.

Novo plano de carreira

Foi desenvolvido um novo plano de cargos e salários com a ajuda de uma empresa especializada, com base na realidade bancária, pública e privada. A nova versão prevê uma trilha de carreira e uma maior valorização dos empregados, de acordo com índices que serão oportunamente divulgados. A implementação do novo plano deve acontecer por etapas a serem definidas pela Administração.

30% 
de vagas separadas
para grupos vulneráveis



Avaliação de desempenho

GRI 404-3

Conduzimos, anualmente, avaliação de desempenho dos colaboradores elegíveis. Essa avaliação consiste em autoavaliações dos colaboradores, avaliações pelo gestor imediato e rodada de *feedback*, etapa na qual as avaliações são comparadas e analisadas entre o colaborador e seu gestor. Após essa etapa, há a contratação do PDI – Plano de Desenvolvimento Individual –, que consiste na definição de desafios para o desenvolvimento de cada colaborador, e do Marco de Acompanhamento Individual, que define as métricas de avaliação do desenvolvimento individual. A efetividade da gestão desse tema também é avaliada por meio de pesquisa de clima.

Avaliações de desempenho por categoria funcional

Função	2020		2021		2022	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Alta Direção	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gerência	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Administrativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Saúde e Segurança

GRI -3-3, 403-3

O Time Cuidar é o principal responsável pelas nossas iniciativas de segurança do trabalho, saúde emocional, ocupacional e financeira, e assistência social. Buscamos promover a saúde em sua integralidade, por meio do Programa Cuidar 360º.

Para a saúde física, disponibilizamos materiais no BConecta, nosso portal interno de divulgações e comunicação. Esses materiais englobam temas como meditação, *burnout*, estresse, entre outros. Também concedemos benefícios para a prática de atividades físicas, além de convênios de saúde e saúde bucal. Anualmente, realizamos campanha de vacinação antigripe.

Para a saúde mental e emocional, dedicamos uma série de iniciativas, como a Gestão da Saúde Emocional, que tem como objetivo consolidar o autocuidado. Firmamos parceria com a MentalPro, que tem por objetivo garantir a saúde mental dos colaboradores com a disponibilidade de cuidado médico adequado nas próprias instalações da empresa para uma abordagem inicial. Também consolidamos o Plantão Cuidar de Gente, cujo objetivo é fazer uma escuta ativa dos desafios enfrentados pelos colaboradores no ambiente laboral, identificando as necessidades de desenvolvimento comportamental para melhorar o autoconhecimento e as relações interpessoais. A iniciativa Gerando Cuidado, por sua vez, foi lançada para proporcionar apoio, acolhimento e bem-estar aos colaboradores e colaboradoras que assumem a responsabilidade de se tornarem pai e mãe. Essa ação é conduzida em parceria com a *startup* capixaba Affetic Baby.

Como a saúde financeira também pode ter impactos na saúde, em especial a mental, uma vez que influencia na estabilidade da vida, disponibilizamos materiais e e-books da plataforma Meu Bolso em Dia, criada pela Federação Brasileira de Bancos, para orientar os colaboradores sobre como lidar com o assunto.

Nos preocupamos, ainda, com a saúde social, compreendida como a capacidade de interagir com a sociedade e a manutenção de uma relação saudável nos relacionamentos com família, amigos, colegas, ambiente de trabalho e comunidade. Nesse sentido, promovemos campanhas de conscientização periodicamente, e todas as ações de saúde e segurança são pensadas dentro de um planejamento estratégico.

Todas as ações de saúde e segurança são pensadas dentro de um planejamento estratégico. As metas e os objetivos são negociados entre gestor e colaborador, e colocadas no sistema gestão de desempenho e competência. As metas são acompanhadas por meio de indicadores-chave. A efetividade da gestão desse tema também é avaliada por meio de pesquisa de clima.

Principais ações de saúde, segurança e assistência social

- Exames médicos ocupacionais: todos os colaboradores são submetidos a exames médicos ocupacionais regulares, que avaliam a saúde e a aptidão para o trabalho. **Mais de de 2.000** exames médicos realizados nos últimos dois anos;
- Acompanhamento psiquiátrico: casos críticos ou solicitados pelos colaboradores e gestores são acompanhados por profissionais capacitados, garantindo suporte emocional e prevenção de doenças mentais;
- Atendimento social: o Time Cuidar oferece atendimento social sob demanda, auxiliando os colaboradores em questões pessoais e profissionais;
- Avaliações ergonômicas: são realizadas avaliações de postos de trabalho, com o objetivo de identificar riscos ocupacionais e garantir a ergonomia adequada. **Mais de 40** avaliações realizadas nos últimos dois anos;
- Campanhas de vacinação: são realizadas campanhas de vacinação contra a gripe, com o objetivo de prevenir a disseminação de doenças contagiosas no ambiente de trabalho;
- Avaliações de temperatura, ruído e iluminação: avaliações voltadas à disponibilização de um ambiente de trabalho seguro e confortável. **Mais de de 20** avaliações nos últimos dois anos;
- Certificação de qualidade do ar dos ambientes de trabalho, com avaliações e análises laboratoriais de fungos, vírus, bactérias e concentração de dióxido de carbono (CO₂), fornecendo postos de trabalho totalmente saudáveis a todos. **Mais de de 60** unidades certificadas;
- Incentivo à atividade física por meio de parceria com a GymPass, possibilitando o uso de diversas academias e atividades esportivas por todo o país. **Mais de 700** empregados utilizando;
- Ações educacionais: o Time Cuidar promove ações educacionais voltadas para a promoção da saúde e segurança, como o Minuto Cuidado, pílulas de conhecimento, Semana Cuidar 360, palestras, *workshops*, SIPAT, entre outras;
- Voluntariado corporativo: a empresa apoia ações de voluntariado entre os empregados, incentivando a participação em projetos sociais e aumentando a qualidade de vida e o sentimento de pertencimento.

Resultados obtidos com o Cuidar 360º



Aumento da satisfação e engajamento dos colaboradores nos temas relacionados à saúde e segurança;



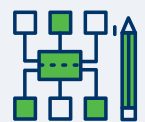
Redução de 50% no número de acidentes de trabalho;



Prevenção de doenças mentais;



Redução de 20% nos afastamentos por motivo de saúde nos últimos cinco anos; e



Reconhecimento como uma das melhores empresas para se trabalhar e obtenção do selo GPTW em 2022.

Pandemia e vacinação

Ao longo da crise sanitária, mantivemos um grupo de trabalho que se reunia até duas vezes por semana para discutir com os governos estadual e federal as medidas a serem tomadas para proteger nossos colaboradores, clientes e usuários. Mantemos, ainda, o controle dos colaboradores que estão vacinados contra a Covid-19.

Ainda com relação à imunização, todo o nosso pessoal é vacinado anualmente contra a gripe.

Nos preocupamos com a saúde social, compreendida como a capacidade de interagir com a sociedade

e a manutenção de uma relação saudável nos relacionamentos com família, amigos, colegas, ambiente de trabalho e comunidade.



Clientes

GRI 2-29, 3-3

A forma como atuamos para maximizar a satisfação de quem consome nossos produtos e serviços é direcionada pela Política de Relacionamento com Clientes e Usuários - Pessoa Física e Pessoa Jurídica, que consolida as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais que devem ser seguidos por todos os envolvidos nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação. A política está totalmente alinhada à Resolução BACEN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, que dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados para esse relacionamento.

Para conquistar a satisfação dos clientes, buscamos manter um elevado nível de transparência, deixando bastante claras todas as informações sobre os produtos e serviços que eles estão consumindo. Nossos gerentes de relacionamento recebem, no momento da promoção para a função, orientações de como identificar as necessidades de cada cliente e ofertar as opções mais adequadas.

Também tomamos medidas recorrentes para estreitar essa relação. Recentemente, revisamos os *scripts* de atendimento após eventos adversos, e, de forma preventiva, investimos e melhoramos as tecnologias empregadas e adotamos ferramentas para facilitar o acesso ao Banco, além de mecanismos que

permitem a resolução de problemas em primeiro nível de atendimento ou de forma autônoma.

A nossa eficácia em agradar usuários e clientes também está diretamente relacionada à interação e comprometimento de todas as áreas do Sistema Financeiro Banestes em solucionar/responder as demandas dentro do prazo regulamentar, tratando a causa raiz das reclamações e apontando as melhorias necessárias. Para avaliá-la, a Ouvidoria emite relatórios mensais – que são publicados na intranet e, portanto, estão disponíveis para qualquer colaborador – e semestrais, disponibilizados para o Colegiado de Diretoria e Conselho de Administração. São acompanhados indicadores como engajamento em redes sociais, retorno positivo em pesquisas de satisfação, manifestação de elogios, diminuição do número de registros de demandas qualificadas como procedentes (por foco/motivo), retorno de pesquisas de satisfação (canal interno) e avaliação de clientes e usuários via canais externos (consumidor.gov.br e Reclame Aqui). Todos esses dados levam em consideração a qualidade e o tempo de resposta. A nossa Central de Atendimento também é avaliada conforme metas contratuais, que refletem a satisfação do cliente em relação ao atendimento recebido.

Canais de atendimento

GRI 2-25



Central de Atendimento

0800 645 2030

Ouvidoria

0800 727 0030

SAC

0800 727 0474

Acessibilidade

0800 282 3030

Novo modelo de agência

A agência ainda é o nosso principal canal de relacionamento com o cliente. Para aprimorá-lo, estamos inaugurando novas instalações, com padrão moderno e funcional, descaracterizando o modelo tradicional. O novo conceito propõe uma renovação completa, com um novo projeto de agência, trazendo um ambiente mais convidativo e aconchegante. O projeto conta com a aplicação de novos elementos como mobiliário em marcenaria e nova identidade visual.

Há uma área de lounge (espera) para clientes com espaço para café e água, e o atendimento gerencial é feito em salas privativas. Conta, ainda, com uma retaguarda para que os gerentes possam trabalhar com mais tranquilidade na prospecção de novos negócios.

Já foram instaladas 15 novas agências em Santa Teresa, Laranja da Terra, Fundão, Venda Nova do Imigrante, Praia do Canto, dentre outras.

Indicadores de satisfação

GRI 2-25

A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação responsável pelo atendimento, em segunda instância, de manifestações dos clientes e usuários referentes aos produtos, serviços e atendimento prestado pelas empresas do Sistema Financeiro Banestes.

Atuando de forma independente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações, sua função básica é representar o demandante em seus registros, acompanhando todo o

processo e atuando como mediadora das partes, garantindo a transparência no relacionamento, de acordo com os instrumentos normativos internos e externos.

Os registros de Ouvidoria possibilitam a análise dos serviços oferecidos por parte dos gestores, 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.

As demandas recebidas em nossos canais internos são tratadas, em sua maioria, dentro de um prazo de resposta inferior ao definido em regulamentações, estimulando a preferência dos nossos consumidores em acionar esses canais. A Ouvidoria é a área gestora da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da Instituição.

Atendimentos da Ouvidoria

2.328
atendimentos
registrados em 2022



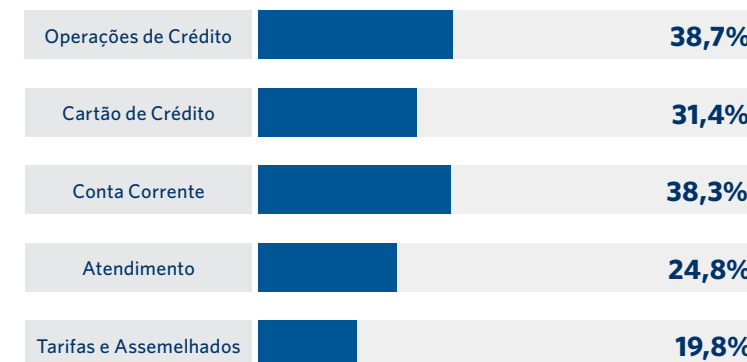
80%
dos casos
registrados, em 2022,
foram considerados
improcedentes



Tipos	
Reclamações	2.292
Elogios	25
Sugestões	7
Lei de Acesso à Informação	4

Assuntos mais demandados

porcentagem





**Índice de
solução**
Consumidor.gov.br

329 
demandas
registradas em 2022

76,7%
**índice de
solução**
demandas

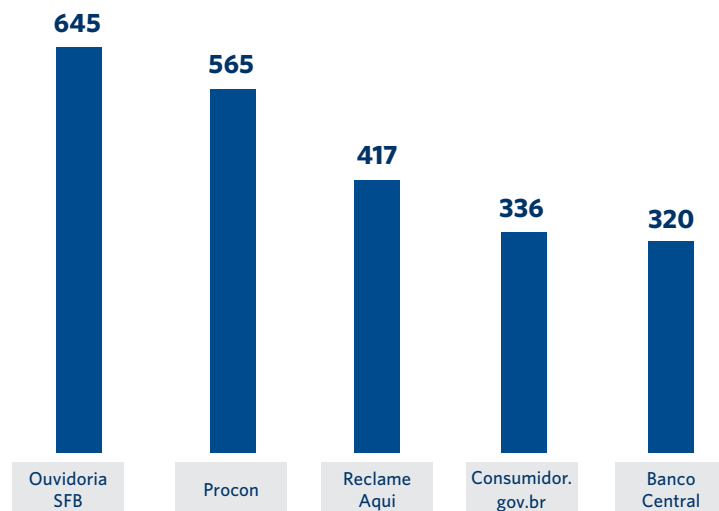
2,5 
satisfação
com o atendimento
(de 1 a 5)

10 dias
Prazo médio de
respostas 

Pesquisa de Satisfação¹



Principais Mecanismos de Queixa



82,3%
Índice de Solução
Preliminar Procon

94,3%
Índice de resposta
em 5 dias úteis
canais interno

1. Normalizada pelo Banco Central, Resolução
4.860/2020



Fornecedores e parceiros

GRI 2-6, 2-24, 2-29, 3-3, 408-1

Tínhamos, em 2022, mais de mil contratos ativos com fornecedores, a maioria de prestação de serviços e consultoria. Para incentivar os fornecedores e prestadores de serviços a desenvolverem ações de responsabilidade socioambiental em seus processos, conscientizar para a redução dos riscos relacionados a esses temas e estimular a promoção do desenvolvimento sustentável, incorporamos critérios sociais, ambientais e climáticos nos processos de compra e contratação de serviços, incluindo edital de licitação, contrato administrativo e contrato privado, prezando pelo atendimento às legislações pertinentes.

Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental prevê a inclusão de cláusulas relacionadas à ética, transparência, responsabilidade socioambiental e direitos humanos nesses documentos. Um gestor e um fiscal de contrato ficam responsáveis por verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como a manutenção das condições de habilitação firmadas na contratação/licitação, visando assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas. Isso é feito por meio de avaliações conduzidas, no mínimo, uma vez por ano.

Sobre o trabalho infantil especificamente, em todos os editais de licitação exigimos, para habilitação, a Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo e Não Contratação Irregular de Menor, em que o fornecedor declara que “não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, de acordo com o disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal”. As mesmas alegações são obrigatórias para a contratação direta, por meio do preenchimento de formulário eletrônico.

Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental prevê a inclusão de cláusulas relacionadas à ética, transparência, responsabilidade socioambiental e direitos humanos.



RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



Iniciativas socioambientais

Projetos com a comunidade

Realizamos duas Campanhas Solidárias junto aos nossos colaboradores em 2022, para arrecadar doações em prol de dois projetos sociais. Os valores obtidos foram dobrados pelo Banestes. Fechamos o ano com a ação Papai Noel dos Correios, com mais de 100 cartinhas de crianças endereçadas ao Papai Noel adotadas pelos colaboradores.

Patrocínios

Patrocínamos uma série de iniciativas socioambientais conduzidas por entidades diversas no estado do Espírito Santo, promovendo cultura, lazer, educação e esportes para as comunidades, em especial entre os seus membros em situação de vulnerabilidade.

A Casa de Acolhida e Educação Infantil - Creche da Alegria

A Creche da Alegria funciona no bairro Santa Mônica, em Guarapari, com a finalidade de atender crianças na faixa etária de dois a seis anos incompletos, mediante a satisfação de suas necessidades básicas de alimentação, higiene, atividades educativas e culturais.

Associação Salvamar de Assistência à Criança e ao Adolescente

Atende crianças e adolescentes carentes de apoio educacional, cultura e lazer na comunidade do Perocão, localizada na zona norte de Guarapari.

Liga Urbana de Streetball (Lusb)

A Lusb mantém uma escolinha de basquete gratuita, que ensina crianças e adolescentes. Estas participam, inclusive, de competições oficiais. A Liga também presta serviços à comunidade de Cachoeiro de Itapemirim, município em que está sediada, com arrecadação de alimentos para entidades locais. Em 2022, a Lusb atendia 200 crianças e adolescentes.

Centro de Atendimento Educacional Especializado "Jandira Maria Ferreira Alves"

Mantemos parceria social com a Associação de Pais e Amigos Excepcionais (Apae) Guarapari para a manutenção da entidade, que atende cerca de 90 pessoas com deficiência intelectual e/ou múltiplas de 4 a 60 anos, cuja renda mensal familiar varia entre um e três salários mínimos.



Instituto de Políticas Públicas e Desenvolvimento Social e Educacional do Espírito Santo (IPPES)

A instituição atende crianças e adolescentes carentes de apoio educacional, cultura e lazer na comunidade de Ibiracu. O propósito é integrá-las à comunidade em que vivem por meio de ações de promoção da valorização pessoal e como cidadãos participativos, reduzindo, inclusive, o tempo ocioso delas.

Projeto Esporte Paralímpico e Inclusão

Projeto desenvolvido pela Associação Latina de Desenvolvimento Esportivo, Cultural e Ambiental direcionado a crianças, adolescentes, adultos, idosos e pessoas com deficiência física que residem em Vitória. Em 2022, atendia 235 pessoas com diferentes objetivos e necessidades.

Projeto Amigos da Jubarte

Iniciativa desenvolvida pelo Instituto O Canal, que tem como objetivo conservar as baleias jubarte e o ambiente marinho capixaba e, para isso, desenvolve pesquisas científicas, atividades culturais, educação ambiental, sensibilização e ações de fomento ao desenvolvimento turístico regional, aliado à elaboração de propostas de

políticas públicas de promoção da conservação da espécie e do bioma marinho. O projeto adota a baleia jubarte como espécie capaz de colocar os holofotes sobre a necessidade de preservação do ecossistema marinho, além de servir como vetor de desenvolvimento sustentável para inúmeras regiões costeiras do estado.

Projeto Escola de Esporte e Cidadania

É um projeto do Instituto Viva Vida desenvolvido por meio da Lei de Incentivo ao Esporte, do Governo Federal. Atende diretamente 110 estudantes do ensino fundamental e médio, moradores da grande Vitória, em situação de vulnerabilidade social, com ensino de basquete e bodyboarding, promovendo melhor qualidade de vida para eles.

Projeto Escola de Taekwondo

Passamos a integrar essa iniciativa, que se desenrola em Vitória desde 2014, em janeiro de 2022. Mais de 500 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade social já foram atendidos pela Escola Taekwondo, que ensina a arte marcial e a utiliza como fator motivacional para que os participantes melhorem o ambiente em que vivem, beneficiando também seus familiares. Atua, sobretudo, nos bairros Piedade, Fonte Grande, Mosco, Vila Rubim e Capixaba.

Festival de Música Erudita do Espírito Santo

Realizado pela Companhia de Ópera do Espírito Santo, o evento contribui para a valorização da música no estado, gerando emprego e renda para profissionais da área musical, além de acesso a atividades culturais para os cidadãos.



Feira do Empreendedor – Projeto do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo

Iniciativa que tem como principal objetivo gerar oportunidades de negócios e proporcionar conhecimento para pequenos empreendedores, contribuindo, especialmente, com empresas em recuperação dos danos oriundos da pandemia e cooperando para alavancar a economia capixaba.

Projeto Rede Fortalece de Empreendedorismo Periférico – Foco Bancarização e Performances Financeiras

Realizado em 2022 pelo Instituto das Pretas.Org com o objetivo de proporcionar conhecimento e impulsionar empreendedores periféricos, auxiliando na estruturação de negócios e ensinando a manter sua sustentabilidade, gerando e circulando renda nas comunidades da qual fazem parte.

Novo programa de crédito

Desenvolvemos também o novo FO-Pronamp, que é um programa de garantia destinado às instituições financeiras que operam com crédito de micro e pequenas empresas.

Produtos com impacto socioambiental

Crédito para empreendedoras capixabas

Em comemoração ao Dia Mundial do Empreendedorismo Feminino – 19 de novembro –, ofertamos, durante todo o mês, linhas de crédito especiais a empreendedoras do Espírito Santo. Proporcionamos a elas as melhores condições do mercado, com taxas de juros a partir de 1,1% ao mês e prazos para pagamento de até 36 meses. O crédito foi ofertado em duas linhas: Microcrédito Juntas – Pessoa Física - e Microcrédito Juntas – Pessoa Jurídica. Ambas fazem parte do projeto Crescemos Juntas, parceria com o Governo do Estado, por meio da Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo (Aderes). O projeto foi lançado em 2019 e, desde então, já concedeu mais de R\$ 7,7 milhões em crédito para mais de 550 empreendedoras capixabas.

Pronampe

Estamos entre as 12 instituições financeiras que mais liberaram recursos na nova fase do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe). Demos início à oferta dos recursos em 2022, na modalidade Capital de Giro, atendendo a mais de 800 clientes.

O Pronampe é um programa permanente do Governo Federal, que tem como objetivo prover capital para o custeio de máquinas, equipamentos e despesas operacionais, como pagamento de funcionários e de contas de água, luz e aluguel, entre outras. São atendidos Microempreendedores Individuais (MEIs) e empresas com receita bruta de até R\$ 48 milhões. Os empreendedores têm o prazo máximo de 48 meses para pagar o valor contratado, que pode ser de até 30% do faturamento da empresa, com limite de R\$ 150 mil. Os juros não ultrapassam 6% ao ano.

Crédito Verde e Investimento Agrícola/Pecuário

Oferecemos aos nossos clientes o Crédito Verde, para estímulo aos investimentos em empresas e residências na utilização de fontes renováveis. Além desse crédito, proporcionamos também o Investimento Agrícola/Pecuário - Letra de Crédito do Agronegócio (LCA), concedido a quem indica o uso de energia limpa na atividade agropecuária.



Veja mais informações sobre o
Crédito Verde aqui.

Gestão ambiental

Para evoluir em nosso desempenho ambiental, estamos implantando uma série de iniciativas de ecoeficiência. Uma delas é a troca dos equipamentos de ar-condicionado do tipo split system das nossas agências por modelos mais modernos, que têm como diferencial possuírem compressores inverter, mais eficientes e que consomem menos energia. Já foram trocados 131 aparelhos, de 31 agências.

Também foram substituídos 45 aparelhos de ar condicionado, modelo ACJ, na Direção-Geral e algumas agências por aparelhos mais modernos com Selo Procel de Classe tipo "A" ou "B". Caso um equipamento apresente problema, efetuamos a troca por um novo imediatamente, pois agora trabalhamos com um estoque regulador. O aparelho avariado é consertado e é armazenado, ficando disponível para futuras utilizações. Caso não tenha conserto, é vendido como sucata.

Além disso, todas as nossas agências estão sendo certificadas em relação à qualidade do ar condicionado, concedida pela SESMT. Já são 37 agências certificadas. Vale destacar que o nosso sistema de condicionamento de ar é de baixo consumo energético. Estamos, também, trocando

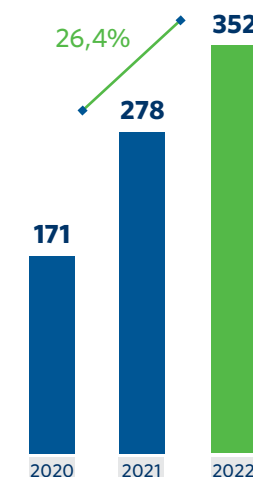
todas as lâmpadas por versões em LED, mais econômicas e duráveis. Até o momento, trocamos 7.000 lâmpadas, em nossas agências e na sede.

Outra ação é a implantação de um sistema de reaproveitamento de água de chuva. Para isso, instalamos o sistema na Ag. de Jardim Camburi como projeto piloto, que posteriormente será analisado, melhorado e aplicado a outras agências.

Adicionalmente, começamos a modernizar a nossa frota de veículos. Adquirimos, em 2022, nosso primeiro veículo híbrido e estamos atualizando o nosso contrato de combustíveis para que nossos veículos sejam abastecidos somente com etanol. A expectativa é de gerarmos economia de combustível enquanto reduzimos nossas emissões veiculares.

Consumo de combustíveis não renováveis dentro da organização (GJ) GRI 302-1

Óleo diesel

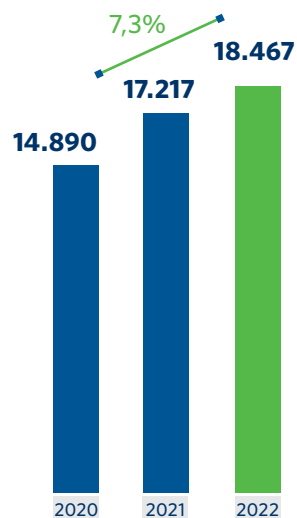


Adquirimos, em 2022, nosso primeiro veículo híbrido e estamos atualizando o nosso contrato de combustíveis para que nossos veículos sejam abastecidos somente com etanol.

A expectativa é de gerarmos economia de combustível enquanto reduzimos nossas emissões veiculares.

Consumo de energia elétrica dentro da organização (GJ) GRI 302-1

Eletricidade concessionária



Resíduos gerados em toneladas métricas por composição dos resíduos (em toneladas) | GRI 306-3

	2020	2021	2022	2022/2021	Discriminação da composição dos resíduos referente ao ano de 2022
Resíduos não perigosos (Classe II)	66,2	110,8	65,1	-41,2%	Referente a venda de papéis.

O Banco não possui resíduos para a classificação, visto que todo o material é descartado semanalmente (expurgo de papéis). Quanto aos vidros, são descartados através de leilão.

Todas as nossas agências estão sendo certificadas em relação à qualidade do ar condicionado, concedida pela SESMT. Estamos, também, trocando todas as lâmpadas por versões em LED, mais econômicas e duráveis.





Educação e inclusão financeira

Como um banco, entendemos que promover educação financeira é uma responsabilidade. Por isso, buscamos ensinar clientes, usuários e sociedade em geral sobre como utilizar bem os recursos financeiros e maneiras de multiplicá-los por meio de eventos e palestras on-line sobre o tema. Também temos uma gerência dedicada a orientar os clientes que buscam alocar melhor seus investimentos. Para aqueles que se encontram em dificuldade financeira, oferecemos atendimento personalizado, ajudando-os com a renegociação da dívida.



DESEMPENHO



Desempenho

Em 2022, o número de transações em compras e saques de pessoas físicas e jurídicas expandiu 7,2% em relação ao ano anterior, resultando em aumento de 12,4% no faturamento e alcançando a cifra de R\$ 2 bilhões.

Contribuiu para esse resultado os movimentos de aceleração da nossa transformação digital feitos ao longo do ano, quando investimos R\$ 74 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação. Focamos na implementação do *Open Banking*, no embandeiramento do Cartão Banescard Visa, na evolução do Pix e na ampliação da prestação de serviços pelos canais digitais: *Internet Banking*, Banestes.corp (ferramenta voltada para cliente PJ), aplicativo Banestes e aplicativo Abre Conta Banestes, entre outros.

Em seu primeiro ano, o Banescard Visa alcançou mais de 300 mil cartões emitidos e mais de 5,5 milhões de transações no débito e no crédito, atingindo o valor de R\$ 523 milhões. Essa entrega contribuiu com um crescimento de 4,8% no volume transacionado pelos cartões Banescard, bandeira própria e Visa somados, totalizando R\$ 2 bilhões em mais de 28 milhões de transações no débito e no crédito.

Também ampliamos a nossa atuação nas carteiras de crédito específicas para apoio a atividades produtivas, a exemplo do crédito


rural e do microcrédito. Somente no crédito rural, as contratações na safra 2021/2022 superaram em 46% as registradas na safra 2020/2021. Os recursos dessa linha são destinados a produtores e cooperativas, para fortalecerem as atividades agrícolas e de pecuária já consolidadas, bem como iniciar novas culturas e criações. Estão disponíveis para financiar a compra de insumos, tratos de cultivo e demais custos, aquisição de máquinas e implementos agrícolas, renovação e implantação de lavouras, construção e reformas, eletrificação e implantação de sistemas para a geração e distribuição de energia a partir de fontes renováveis, entre outros investimentos.

Oferecemos, ainda, linhas para custeio, investimento e capital de giro para indústrias de café solúvel, torrefação e cooperativas de produção do grão, pois o setor cafeeiro é responsável por 43% do Produto Interno Bruto (PIB) agrícola do Espírito Santo. Para esses produtores, as contratações chegaram a R\$ 62 milhões em 2021/2022, 154% a mais que na safra anterior.

Na linha de microcrédito, concedemos, em 2022, quase R\$ 68 milhões a micro e pequenas empresas do Espírito Santo. Disponibilizamos, ainda, cerca de R\$ 13 milhões especificamente às mulheres empreendedoras capixabas por meio das linhas Microcrédito Juntas - [veja mais na página 68](#). Fechamos dezembro com uma carteira ativa de R\$ 105 milhões em microcrédito.



300 mil
cartões emitidos



4,8%
de crescimento no
volume transacionado
pelos cartões Banescard



R\$ 105 milhões
em microcréditos, em 2022

Outro produto estratégico para nós é o crédito imobiliário. No fim de 2022, tivemos um crescimento de 56,8% da carteira em comparação ao fim de 2021, alcançando um saldo de R\$ 1,4 bi. Em 4 anos, esse saldo representa uma evolução de mais de 200%, traduzindo os nossos esforços para a expansão dessa linha de crédito.

Rating

A Fitch Ratings afirmou os nossos IDRs (Issuer Default Ratings - Ratings de Inadimplência do Emissor) de Longo Prazo em Moedas Estrangeira e Local 'BB-' e elevou o nosso Rating Nacional de Longo Prazo de 'A+(bra)' para 'AA-(bra)'. A perspectiva dos IDRs é negativa e a do Rating Nacional de Longo Prazo é estável.

A elevação do nosso Rating Nacional de Longo Prazo reflete a visão da Fitch de que mantivemos nosso perfil financeiro, que se encontra melhor que o de nossos pares, cujos ratings se encontram na faixa 'A(bra)'. A estabilidade da força dos indicadores principais de rentabilidade, capitalização e captação/liquidez nos últimos dois anos e meio sustenta a visão da Fitch.

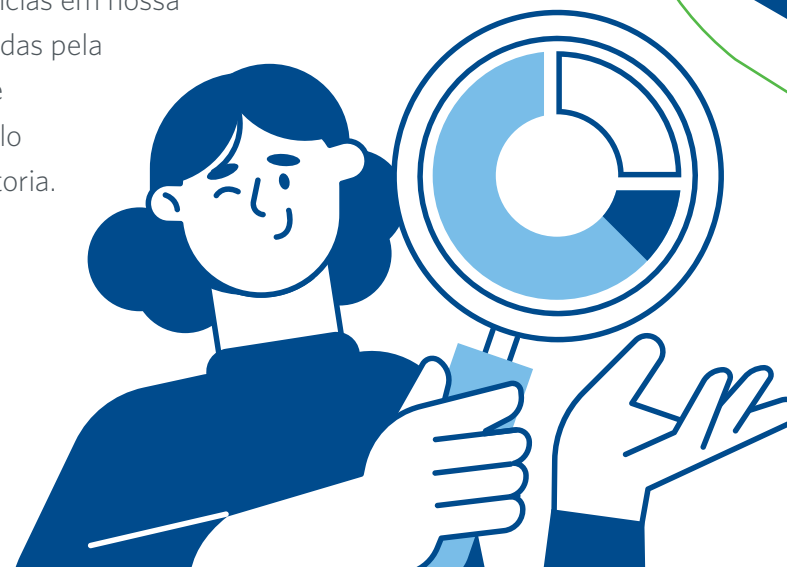
Desempenho econômico-financeiro

GRI 3-3

Para gerir e comunicar nosso desempenho econômico-financeiro, seguimos a Política de Dividendos. Periodicamente, publicamos nossos números no Formulário de Informações Trimestrais (ITRs) e nas Demonstrações Financeiras Padronizadas (DFPs), sendo estas últimas a cada semestre. Além dos documentos regulatórios, publicamos *press releases* e *fact sheets*, realizamos Apresentações Públicas de Resultados com espaço para questionamentos e publicamos o Calendário de Eventos Corporativos, que não é obrigatório para o segmento de listagem no qual estamos inseridos.

Quaisquer deficiências em nossa gestão são apontadas pela auditoria externa e acompanhadas pelo Colegiado da Diretoria.

No fim de 2022, tivemos um crescimento de 56,8% da carteira de crédito imobiliário em comparação ao fim de 2021, alcançando um saldo de R\$ 1,4 bi. Em 4 anos, esse saldo representa uma evolução de mais de 200%, traduzindo os nossos esforços para a expansão dessa linha de crédito.



Faturamento

Em 2022, nosso faturamento atingiu R\$ 5,5 bilhões, um crescimento de 100,8% em relação ao apresentado em 2021. O bom desempenho é resultante das operações de alienação de títulos ocorridas no primeiro semestre do ano, da constante elevação da posição financeira em tesouraria e da expansão da carteira de crédito, em que pese os fortes efeitos e impactos positivos dos movimentos expansionistas da Selic, da elevação dos índices de preços e da inflação no período, da recuperação das receitas com serviços (+4,9% em 12 meses) e do avanço consistente dos prêmios retidos de seguros (+70,6% em 12 meses).

As receitas com operações de crédito somaram R\$ 1,2 bilhão (+38,9% em 12 meses), o resultado de operações de títulos e valores mobiliários atingiu R\$ 3,5 bilhões (+176,6% em 12 meses) e as rendas de serviços e tarifas bancárias alcançaram R\$ 367 milhões, esboço de uma recuperação branda frente a um cenário ainda de baixa recuperação econômica local. Com relação à Operação de Seguros, o faturamento perfez R\$ 110 milhões, 69,9% superior ao de 2021. Já o Resultado com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa ficou 60,4% acima do registrado em 2021.

Despesas operacionais

As Despesas Administrativas somaram R\$ 755 milhões em 2022, elevando-se 11,8% contra o exercício de 2021. Desse total, as despesas com pessoal foram de R\$ 415 milhões (+11 em 12 meses) e as outras despesas administrativas contabilizaram R\$ 339 milhões (+12,5% em 12 meses). Há trabalhos e ações em andamento para a redução e contenção de despesas, que têm como diretriz a preservação da qualidade dos serviços prestados, sempre focando na melhor experiência do cliente. O índice de Cobertura Geral (relação entre o total das receitas de serviços e tarifas e o total de despesas administrativas) do ano foi de 48,7%, enquanto a Cobertura Imediata (relação entre o total das receitas de serviços e tarifas e o total de despesas com pessoal) atingiu o patamar de 88,5%.



Lucro Líquido

Nosso Lucro Líquido atingiu R\$ 330 milhões em 2022, 31,7% superior ao registrado em 2021. No conceito recorrente, esse crescimento foi ainda maior: de 35,5%. Sob a ótica operacional, esse resultado se deve, em parte, a fatores endógenos, como o avanço da prática de operações de alienação de títulos, maximizando o aproveitamento das oportunidades de mercado; o esforço e a intensidade na expansão da carteira de crédito comercial; o estreitamento relacional junto à nossa base de clientes e seu atendimento, gerando benefícios e soluções mútuas; a gestão da qualidade do crédito; e a gestão dos custos operacionais, que possibilitaram o avanço controlado das despesas da produção bancária. Também foram percebidos fatores exógenos, como o comportamento expansionista dos índices de inflação, a recuperação da atividade econômica local e a inadimplência.

Dessa forma, nossa Margem Financeira Líquida cresceu 20,6% e o Resultado Operacional expandiu 26,1%, comparados ao exercício de 2021, demonstrando a nossa resiliência e excelente capacidade de retenção de lucratividade na atividade comercial e na operação bancária.

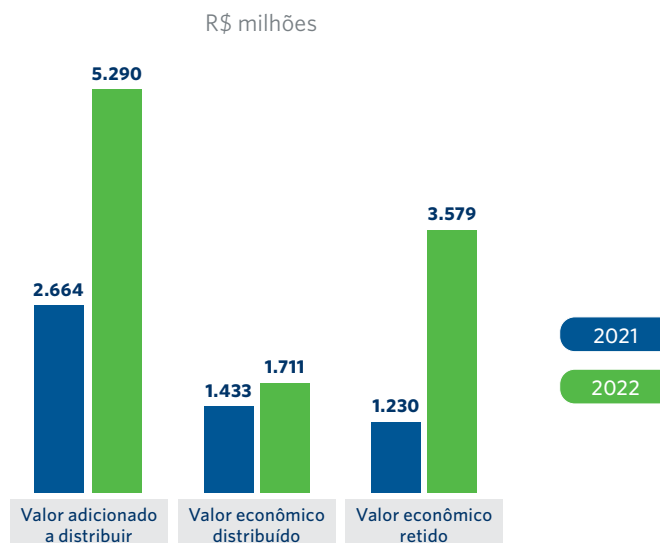
Valor gerado e distribuído

GRI 201-1

Valor econômico direto gerado e distribuído (R\$ milhares)

	2020	2021	2022
Valor adicionado a distribuir	2.035.271	2.663.723	5.290.060
Receita líquida	2.035.271	2.663.723	5.290.060
Valor econômico distribuído	1.327.667	1.433.492	1.711.472
Pessoal (remuneração e benefícios)	364.457	366.392	429.550
Custos operacionais	450.575	510.964	616.530
Impostos, taxas e contribuições	255.095	276.512	304.618
Remuneração de capitais de terceiros	25.743	29.034	30.731
Juros sobre capital próprio e dividendos	231.797	250.590	330.043
Valor econômico retido	707.604	1.230.231	3.578.588

Valor econômico direto gerado e distribuído



Para mais informações sobre o desempenho operacional, econômico e financeiro, acesse as **Demonstrações Financeiras**.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI



Sumário de Conteúdo da GRI

Declaração de uso	Banestes relatou com base nas Normas GRI para o período de 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta	
CONTEÚDO PADRÃO				
A organização e suas práticas de relato				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Dados da organização	14	
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade	14	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto focal	4	
	2-4	Reformulações de informações	-	Não houve alteração.
	2-5	Verificação externa	-	Não houve processo de asseguaração.
Atividades e trabalhadores				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e relações de negócio	14, 47, 64	
	2-7	Empregados	51, 54	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	51	Não há variações significativas.
Governança				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e composição	29, 32	
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	-	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	-	O diretor-presidente ocupa obrigatoriamente uma cadeira no Conselho de Administração, por previsão estatutária (Art.28).



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta	
Governança				
	2-12	Atribuições do mais alto órgão de governança no controle da gestão de impactos	-	Neste momento de maturidade do tema da Companhia, não há integração ativa com <i>Stakeholders</i> neste sentido.
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	28	
	2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4	
	2-15	Conflitos de interesse	33	
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	-	Não houve.
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	32	
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-19	Políticas de remuneração	33	Não há plano de benefícios de aposentadoria, mas há Fundo de Previdência Privada (Fundação) e Plano de Assistência Médica (Banescaixa). Para que o colaborador seja elegível tem que estar aposentado pelo INSS, com no mínimo 55 anos de idade e no mínimo 15 anos de empresa. Não é aplicado para os altos executivos, uma vez que há possibilidade de mudança a cada quadriênio. Porém se o Diretor for colaborador de carreira, caso atenda ao requisito acima, passa a fazer jus.
	2-20	Processos para determinação da remuneração	33	
	2-21	Proporção da remuneração total anua	33	
	2-22	Informações sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	10	
Estratégias, políticas e práticas				
	2-23	Compromissos	27, 28, 34	
	2-24	Internalização de compromissos	28, 34, 35, 56, 64	
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-25	Processos para remediação de impactos negativos	36, 40, 61, 62	
	2-26	Mecanismos para busca de informações e manifestações	34, 35, 36,	
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	37	Informação de caráter restrito registrada em relatório de reporte interno.
	2-28	Participação em associações	-	O Banestes não participa.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta	
Engajamento com as partes interessadas				
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de partes interessadas	50, 61, 64	
	2-30	Acordos de negociação coletiva	-	O total de empregados cobertos por acordo de negociação coletiva é de 100%. Não há distinção de benefícios legais e espontâneos para nenhum colaborador.
TEMAS MATERIAIS				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	4	Não foi feito estudo de impacto para a definição dos temas, priorizando-se a tempestividade de publicação do relatório.
	3-2	Lista de tópicos materiais	4	
Desempenho econômico				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	9, 74	Não tivemos deficiências significativas elencadas pela auditoria externa, e as deficiências apuradas foram sanadas dentro o exercício. As deficiências apontadas não geraram prejuízo para os stakeholders. Dada a natureza da empresa, o Banestes não possui uma política de procedimentos operacionais parametrizados.
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	76	
Gestão integrada de riscos				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	6, 38, 39, 40, 42, 43	
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	44	
Ética e práticas anti-corrupção				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	8, 34, 36	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34	Conforme previsto no Manual Interno de Recursos Humanos, os resultados dos Processos Administrativos Disciplinares não são divulgados devido à necessidade de confidencialidade.
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	-	Não houve.



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	7, 57	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	51, 52, 53	
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	56	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	53, 56	Não foram implementados programas para aperfeiçoar as competências dos empregados.
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	58	
Saúde e segurança dos colaboradores			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	6, 58	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	58	
Direitos humanos e trabalhistas			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	7, 64	
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	64	Temos previsões contratuais e políticas que preveem o asseguramento dos Direitos Humanos.
Privacidade e segurança de dados			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	6, 45	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	45	
Governança corporativa e Transparência			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	9, 26	



Norma GRI	Conteúdo	Página	Resposta
Inovação e tecnologia			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	5, 46	
Relacionamento e satisfação dos clientes			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	5, 61	Não são definidos objetivos e metas para a Ouvidoria, em razão da dependência de demais áreas para o atendimento das demandas que são recepcionadas pela área. Igualmente não foi localizado metas em outras áreas de relacionamento.
Disclosures GRI extras - indicadores não contemplados na materialidade, mas que o Banestes decidiu reportar pela relevância do tópico			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	69, 70	
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	70	Não possuem os resíduos para a classificação, visto que todo o material é descartado semanalmente. Quanto aos vidros são descartados através de leilão.
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	57	
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	-	Não houve questões no ano de 2022 ou em anos anteriores de casos de discriminação.

Créditos

Informações Corporativas

Banestes - Banco do Estado do Espírito Santo

CNPJ: 28.127.603/0001-78

Telefone: (27) 3383-2030

E-mail: ri@banestes.com.br

Site de RI: www.ri.banestes.com.br/

Institucional: www.banestes.com.br/index.html

Endereço: Av. Princesa Isabel, 574 - Centro,

Vitória (ES) - CEP: 29010-364

Consultoria GRI

blendON

Redação e Revisão

blendON

Projeto editorial

blendON

Imagens

Envato Elements