



Relatório de *Sustentabilidade* 2023

BANESTES
ESG

BANESTES
crescemos juntos

Sumário

Apresentação	3	Relacionamento com stakeholders	49
Sobre esse relatório	4	Colaboradores	51
Mensagem da administração	7	Clientes	63
		Fornecedores e parceiros	68
DNA do Banestes	9	Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	70
Quem somos	10	Projetos com a comunidade	72
Nossos números	14	Educação e inclusão financeira	73
Nossos valores	15	Produtos com impacto socioambiental	73
Estratégia	16	Gestão ambiental	74
Participação em grupos e comitês setoriais	17		
Prêmios e reconhecimentos	18		
Governança corporativa	19	Desempenho	75
Estrutura de Governança	22	Panorama	76
Mecanismos de gestão	28	Desempenho econômico-financeiro	77
Integridade e ética	33		
Gestão de riscos	37	Sumário de conteúdo da GRI	81
Segurança de dados	44	Créditos	87
Inovação e tecnologia	46		



Apresentação

Sobre esse Relatório

GRI 2-3, 2-14

Apresentamos aos *stakeholders* e à sociedade a segunda edição de nosso Relatório Anual de Sustentabilidade, referente ao exercício social de 2023, que se estende de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

Esse documento foi elaborado com base na metodologia "GRI Standards: opção Essencial", da *Global Reporting Initiative* (GRI), sem verificação externa. Nenhum dado relevante ou obrigatório foi omitido, segundo as premissas da GRI.

Nesta publicação, divulgamos as informações corporativas consolidadas do ano, que abrange os negócios do Banco e subsidiárias, salvo exceções devidamente justificadas. Todos os valores veiculados aqui estão expressos em milhares de reais.

Este relatório foi elaborado para comunicar nosso desempenho e compartilhar nossas diretrizes, estratégias, políticas e perspectivas em relação aos principais temas

O relato foi submetido à apreciação do Comitê de Auditoria, da Diretoria e do Conselho de Administração. Para dúvidas ou mais informações, entre em contato pelo e-mail: esg@banestes.com.br.

da agenda de sustentabilidade, além de ampliar o engajamento e demonstrar, de forma clara e transparente, como geramos valor para todos os públicos, com base nos pilares ESG (sigla em inglês para os temas Ambiental, Social e Governança corporativa).

Temas materiais

GRI 3-1, 3-2

Este relatório foi baseado nos temas da materialidade realizada em 2022, que atendeu às premissas das Normas GRI. Para tanto, foi realizado um *benchmarking* com pares de mercado e análise de *ratings* e *frameworks*, o que resultou em uma lista de temas relevantes sobre o setor bancário.

Para priorização dos temas, submetemos a lista à consulta on-line com partes interessadas internamente (como colaboradores, diretoria e membros do Conselho de Administração), totalizando a participação de 427 pessoas.





Aplicamos diferentes pesos às respostas, conforme cada grupo respondente e geramos a lista de temas materiais reportados na elaboração do conteúdo:



-  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 3-1

Dado que a materialidade de 2023 permaneceu inalterada em relação ao ano anterior, não foi conduzida uma análise de impacto, uma vez que a prioridade do último ciclo foi a tempestividade na entrega do relatório.

Temas Materiais	Disclosure GRI	Impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
 INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	GRI 3: Tópicos Materiais	Observamos a perda de mercado , a competitividade devido à desatualização de produtos e serviços e a capacidade limitada de oferecer serviços e soluções via internet banking como impactos negativos potenciais, podendo acontecer no momento da negociação, prospecção, ou utilização dos/pelos clientes. Ademais, identificamos a otimização em processos do banco e a ampliação na distribuição direta de produtos como impactos positivos potenciais do tema.	Clientes, colaboradores e todo o SFB.
 GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 201: Desempenho Econômico	Após os estudos realizados, identificamos a boa previsibilidade de riscos e a credibilidade junto às partes interessadas como impactos positivos reais, já que estamos tratando sobre a gestão de riscos. Porém, também foi possível observar a existência de impactos negativos potenciais, como a não integração de riscos climáticos aos demais riscos , o impacto operacional, financeiro e de imagem pelo tempo de resposta a eventos críticos e os impactos econômicos decorrentes do nível de preparo para lidar com os riscos atrelados às mudanças climáticas . Esses impactos podem ser provocados por diferentes motivos, que podem variar entre as atividades e processos de negócios do banco, ou a não conformidade no atendimento aos normativos legais pelos processos, pessoas, sistemas e eventos externos, pela concessão do crédito, monitoramento de riscos e, por fim, pelo atendimento presencial de clientes.	Alta administração, clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e usuários de produtos e serviços.
 ÉTICA E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 205: Combate à Corrupção	Sobre o tema, observamos que a destruição de valor para os acionistas, a destruição da credibilidade e imagem devido a casos de corrupção (multas, sanções e perda de contratos) , as perdas financeiras e as questões antiéticas junto a atores públicos são impactos negativos potenciais, cujas atividades que podem provocá-los consistem nos processos internos de negócios com clientes, na gestão de pessoas, na licitação e compras (fornecedor) e no processo de conformidade/compliance. Além disso, identificamos que a confiabilidade de stakeholders nos negócios e a boa relação e oportunidade de negócio com o governo do estado são impactos positivos reais, em relação a ética e práticas anticorrupção.	Acionistas, alta administração, clientes, sociedade e usuários de produtos e serviços.
 GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 2: Conteúdos Gerais (GRI 2-9 ao 2-22)	No tema, foram identificados tanto impactos positivos quanto negativos. A boa governança propicia oportunidades de novos negócios junto ao governo do estado e outras empresas, bem como a geração de valor para acionistas . Porém, pode ocorrer a despriorização da agenda ESG pela alta liderança , a saída de executivos-chave e a perda de valor para acionistas pela inação da alta liderança na condução das ações propostas pela Gerência de ESG, por decisões da Diretoria e/ou decisão do controlador e por indícios de má gestão, estratégias controversas e/ou de mau direcionamento dos esforços referentes ao negócio, respectivamente.	Acionistas em geral, governo, sociedade e todo o SFB.

Temas Materiais	Disclosure GRI	Impacto	Recursos/partes interessadas afetadas
 DESEMPENHO ECONÔMICO	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 201: Desempenho Econômico	<p>Sobre o desempenho econômico, após observações, identificamos a geração de valor para acionistas como um impacto positivo e real. Além disso, foi possível identificar alguns impactos negativos potenciais, que podem ser causados pela falta de competitividade do Banestes ante os concorrentes, pela administração da Companhia, pela estratégia corporativa na condução dos negócios e pela concessão de crédito. Os possíveis impactos negativos potenciais observados foram a incapacidade de concessão de crédito e investimento em novos negócios, a destruição de valor para stakeholders externos, como acionistas, e internos, e o desenvolvimento de negócios com efeito nocivo ao meio ambiente.</p>	Acionistas, clientes, colaboradores e parceiros do SFB.
 PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 418: Privacidade do Cliente	<p>Sobre o tema, foram identificados como impactos positivos reais o aumento de segurança de dados e o aumento da credibilidade junto ao mercado. Porém, as perdas ou vazamento de dados dos clientes e colaboradores são um impacto negativo real, que é causado pelo App transacional e pelas camadas de segurança. Além disso, a perda de credibilidade dos processos e de compartilhamento de dados pessoais foram identificadas como impacto negativo potencial, uma vez que podem ser provocadas pelos processos de contratação, no desenvolvimento de produtos e serviços, por colaboradores e terceiros insatisfeitos e pelos procedimentos inadequados realizados por colaboradores.</p>	Alta administração, colaboradores, fornecedores, sociedade, clientes e todo o SFB.
 ATRAÇÃO, RETENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 401: Emprego GRI 404: Capacitação e Educação	<p>Nesse tema, foi identificada a perda de capital humano preparado para o mercado como um impacto real. A situação pode ser provocada por diferentes motivos, sejam eles pessoais ou profissionais. Ou seja, é um impacto que pode ser provocado por situações alheias ao controle do SFB.</p>	Todo o SFB.
 SAÚDE E SEGURANÇA DOS COLABORADORES	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho	<p>Em relação a saúde e segurança dos colaboradores, após realização do estudo, foi observado que a produtividade, o maior retorno financeiro e a satisfação dos colaboradores são impactos positivos reais. Mas, o aumento de afastamentos, a piora na saúde mental e a ergonomia de colaboradores foram identificados como impactos negativos potenciais, dado que podem ser provocados pela realização de atividades laborais em condições inadequadas, pelo preparo inadequado de lideranças e por ambientes de trabalho exaustivos e desgastantes.</p>	Colaboradores e todo o SFB.
 DIREITOS HUMANOS E TRABALHISTAS	GRI 3: Tópicos Materiais GRI 408: Trabalho Infantil	<p>Foram identificados impactos negativos e impactos positivos sobre o tema. Como impactos positivos, observamos que a boa relação com sindicatos e a diminuição no número de processos trabalhistas são impactos reais. No entanto, o impacto reputacional por descumprimento a direitos humanos na cadeia de fornecedores foi identificado como um impacto negativo potencial, que pode ser provocado pelas atividades e processos conduzidos por fornecedores.</p>	Acionistas, colaboradores, controlador, sindicatos e sociedade.
 RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	GRI 3: Tópicos Materiais	<p>No tema, foi possível observar impactos negativos reais. Um exemplo disso é o aumento no número de reclamações de clientes, causado por incidentes, indisponibilidade sistêmica, qualidade do produto/serviço, comparação de produtos e serviços com o que é oferecido pelo mercado e reclamações em função de mau atendimento prestado por funcionários. Entretanto, observamos que o aumento no número de clientes, a geração de valor às partes interessadas e a melhora na experiência do cliente são impactos positivos reais.</p>	Acionistas, fornecedores, clientes usuários internos e todo o SFB.



José Amarildo Casagrande
Diretor-Presidente

Mensagem da Administração

GRI 2-22

O ano de 2023 trouxe alguns desafios e inúmeras conquistas, principalmente em relação à estratégia ESG (sigla para os temas ambiental, social e de governança).

Comprovando nosso comprometimento, criamos, em 2023, uma gerência de ESG para priorizar o tema nas discussões com as diversas áreas e proporcionar uma abordagem mais holística na comunicação de nossas realizações e compromissos. Já adotamos o uso exclusivo de etanol para abastecer nossa frota, com o objetivo de mitigar o impacto ambiental.

Em paralelo, buscamos sistemas mais eficazes para o tratamento dos resíduos sólidos resultantes de nossas operações, e concluindo os ajustes para a contratação do Inventário de Gases de Efeito Estufa.

Dedicamos nossos esforços ao avanço do crescimento econômico do estado do Espírito Santo, com a missão de promover iniciativas para o bem-estar social e do meio ambiente, integrando a sustentabilidade em nossa cultura.

Ao longo dos nossos quase 87 anos de história, temos desempenhado um papel essencial no desenvolvimento do nosso estado, colaborando com iniciativas sociais e

instituições locais. Neste ano, apoiamos 133 projetos sociais, o que comprova o compromisso com a transformação de vidas. Em nossa campanha publicitária de final de ano, intitulada #SomosAzul, priorizamos a abordagem dessas iniciativas sociais, surpreendendo positivamente os capixabas que ainda não estavam familiarizados com nossa atuação social.

Com uma governança robusta, pautada pela responsabilidade em todos os níveis, conseguimos atender aos mais altos padrões de gestão. Para tanto, contamos com o apoio de comitês bem estruturados, que asseguram a eficiência e a ética em nossas operações.

Em 2023, ampliamos nossa carteira de crédito e fortalecemos nossa atuação, traçando uma estratégia de crescimento bem definida. As perspectivas de consolidarmos o microcrédito e nos tornarmos referência no crédito imobiliário demonstram a disposição de oferecer um leque de soluções financeiras, alinhados às expectativas e necessidades de nossos clientes.

133



projetos sociais

apoiados
no período

**Expandimos
a prestação
de serviço, com
atuação nos municípios
de Santo Antônio
de Posse (SP) e
Formiga (MG)**

AA+

(bra)



**Nota de Rating,
em 2023**

Com o bem-sucedido lançamento do banco digital para agentes públicos de fora do estado, estamos confiantes diante da perspectiva de expandir o banco digital para outros municípios e estados e dobrar nossa carteira de consignado. Ao mesmo tempo, estamos prontos para voltar a atuar com o crédito rural. Vamos fornecer treinamentos especializados aos nossos colaboradores, revisar nossos processos e implementar novas ferramentas, que proporcionem mais segurança e agilidade nas operações.

Comemoramos, em 2023, a expansão das operações de arrecadação municipal de tributos, que geram retorno financeiro e possibilitam ampliar nossa atuação no país. Em 2022, assumimos o serviço de emissão de guias de cobrança de taxas e tributos municipais para o município paulista de São José do Rio Preto e, em 2023, expandimos a prestação de serviço para as prefeituras de Santo Antônio de Posse (SP) e Formiga (MG).

Ampliamos nossos serviços de seguros, previdência e capitalização, ao fecharmos parcerias estratégicas com empresas renomadas, como Zurich e Icatu, que oferecem um portfólio completo de seguros a nossos clientes e são fundamentais para manter nosso ritmo de crescimento. Neste exercício, também renovamos parte das agências físicas do Banestes. Ao todo, sete agências e três unidades

administrativas receberam reformas, bem como melhorias e implementação de sistemas de tecnologia atualizados, para propiciar ambientes mais modernos, ágeis e que estimulam a excelência no atendimento aos clientes.

As metas estabelecidas em termos de desempenho econômico-financeiro foram ultrapassadas, desempenho que justifica a decisão da agência de classificação de risco Fitch Ratings de reafirmar, em 2023, a Nota de Rating em Escala para risco de crédito do Banestes em AA+(bra), com perspectiva estável, destacando como análise do perfil de negócios a qualidade do crédito e as boas métricas de ativos e rentabilidade, bem como a adequada estrutura de governança corporativa.

Diante desse desempenho, me sinto honrado por estar à frente da Instituição e poder contar com a força, o empenho e o comprometimento de nossos colaboradores. Agradecemos a confiança e a colaboração de todos os nossos *stakeholders* e acreditamos que, com os apoios de nossos públicos de interesse, conseguiremos crescer ainda mais em 2024.

Boa Leitura!

José Amarildo Casagrande

Diretor-Presidente



DNA Banestes

Quem Somos

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

Somos o Banestes S.A. (Banco do Estado do Espírito Santo), sociedade anônima de capital aberto e de economia mista, criada pela Lei Estadual 68, de 17 de junho de 1936, banco múltiplo controlado pelo estado do Espírito Santo.

Na qualidade de um dos mais importantes agentes de crédito do estado, possuímos instituições para atender aos clientes de forma integral, por meio do Sistema Financeiro Banestes (SFB), que engloba a Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (DTVM) e a Banestes Corretora, além da Banestes Seguros.

Nossas atividades compreendem operações de crédito para pessoas físicas e jurídicas, além de atendimento à administração pública. Nossa sede está localizada à Avenida Princesa Isabel, n.º 574, Bloco B, Edifício Palas Center, 9º andar, Centro, Vitória (ES).

Com mais de 1,4 milhão de clientes, somos a maior rede de atendimento bancário do Espírito Santo. Para proporcionar o melhor atendimento a esse público, no fechamento do ano contávamos com uma equipe competente e engajada de 2.089 colaboradores.

Com mais de 1,4 milhão de clientes, somos a maior rede de atendimento bancário do Espírito Santo; para tanto, contávamos, ao fim de 2023, com uma equipe de 2.089 colaboradores.



Área de atuação

Encerramos o exercício com presença nos 78 municípios do estado e uma agência empresarial em São Paulo. Ao todo, disponibilizamos a nossos clientes e usuários uma rede com 782 pontos de atendimento, compostos por 151 unidades de atendimento, 288 pontos de atendimento eletrônico e 343 correspondentes Banesfácil.

Nosso portfólio de produtos é amplo e completo, a fim de alcançar diversas pessoas e suas necessidades; contamos com serviços destinados às pessoas físicas e jurídicas. No ano de 2023, totalizamos 1.369.553 clientes.

Produtos

GRI 2-6

Oferecemos um portfólio completo de produtos e serviços financeiros a clientes pessoas físicas (PF) e jurídicas (PJ), o que permitiu atender, ao longo do ano, a 1.291.753 clientes PF e 77.800 clientes PJ, totalizando 1.369.553 clientes.

Para clientes pessoas físicas, mantemos à disposição uma gama de produtos, incluindo crédito pessoal, cheque especial, crédito com consignação em folha de pagamento, CDC (para veículos e lojistas), financiamento de bens e equipamentos e financiamento imobiliário.

No caso de clientes corporativos, elaboramos uma carteira de produtos adequada às necessidades do dia a dia, além de oferecer operações de repasse de recursos do BNDES. Os serviços para clientes PJ englobam financiamento de automóveis, linhas de crédito para investimento, linhas de crédito para agricultura e pecuária, linhas de crédito empresarial – em especial, capital de giro, cheque especial, conta garantida e folha –, desconto de títulos, antecipação de recebíveis e microcrédito.

Microcrédito – Neste ano, em parceria com o governo do estado, por meio da Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas do Estado (Aderes) e da Secretaria de Direitos Humanos (SEDH), lançamos uma linha de microcrédito para jovens empreendedores capixabas, acima de 18 anos, batizada de “Nosso crédito Juventude Empreendedora”, voltada aos alunos formados nos cursos de qualificação ofertados pelas entidades parceiras. Os cursos variam de acordo com o crédito disponibilizado e acontecem por meio de 14 Centros de Referência das Juventudes (CRJ) localizados em 10 municípios do Espírito Santo, orientados por uma equipe formada por psicólogo, assistente social, terapeuta ocupacional, educadores, articuladores locais, oficineiros e outros profissionais que atuam em prol de uma juventude com autonomia e independência. A nova linha de microcrédito oferece juros diferenciados e condições vantajosas para financiamentos de R\$ 200 a R\$ 5.000: taxas reduzidas pré-fixadas em 1,3% ao mês, prazos de pagamento de até 30 meses e carência de até seis meses. Em paralelo, mantivemos o apoio às micro e pequenas empresas capixabas, com a concessão de mais de R\$ 65 milhões em microcrédito em 2023. Desse montante, cerca de R\$ 21 milhões foi destinado a mulheres empreendedoras do estado, por meio das linhas “Microcrédito Juntas”.

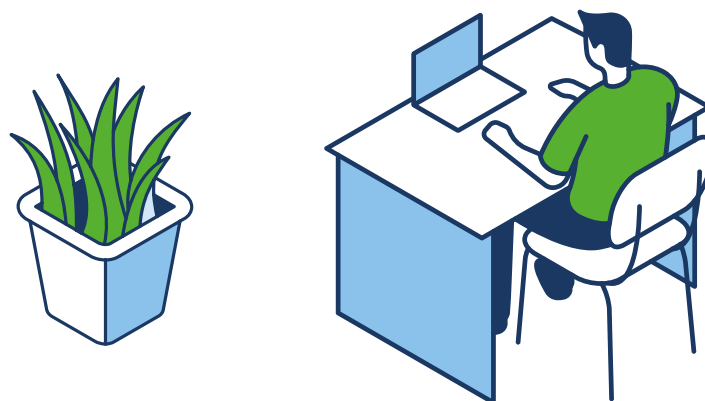
Crédito imobiliário – Linha de crédito que permite uma relação duradoura com nossos clientes. Destinado a correntistas do Banco para financiar a aquisição de imóvel residencial urbano, lotes urbanizados ou imóveis empresariais. Dispomos de taxas competitivas, o que nos possibilita garantir um bom negócio para o cliente, com inadimplência extremamente baixa.

Crédito rural – Em 2023, voltamos a atuar com o crédito rural. Estamos empenhados em reconstruir uma carteira significativa de clientes. Ao longo do ano, avançamos gradualmente, incorporando a legislação para garantir um crescimento consistente de nossos clientes. No curto prazo, trabalhamos com expectativa do lançamento do BNDES Agro em 2024, produto que trará o selo BNDES, fortalecendo as operações no crédito rural. O novo produto será um diferencial de mercado, que nos tornará ainda mais alinhados com as necessidades dos nossos clientes. Aos poucos, vamos migrar todos os outros tipos de crédito para esse sistema, que nos permite elaborar novos produtos de forma mais ágil, dinâmica e adaptados às tendências de mercado.

No mais, mantivemos parcerias para oferecer produtos nas áreas de capitalização e previdência privada — uma plataforma de investimentos, oferta de uma família completa de cartões de crédito com a bandeira Visa e planos de fidelidade, como segue:

CDB Progressivo – O Rende+ é um produto que remunera progressivamente a conta corrente do cliente, podendo chegar a 100% do CDI.

Limitação de dois dígitos – Com a evolução dos empréstimos pessoais e financiamentos para pessoas jurídicas, a tendência de mercado se volta para os contratos de crédito mais longos. Retiramos, então, a limitação de dois dígitos, que permitia ao cliente escolher somente até 99 parcelas, o que nos deixou aderentes ao mercado. Nossa primeira operação foi o crédito consignado em 144 parcelas, que adicionou um volume recorde de crédito a nossa carteira.



Pagamento Bolsa Capixaba – Maior programa de transferência de renda do Espírito Santo, promovido pelo governo do estado, por meio de cartão com função de débito.

Bandeira Banescard – Cartão de crédito Banescard seguiu, em 2023, com a bandeira Visa, aumentando a abrangência de aceitação para todo o país e internacionalmente, tanto em estabelecimentos quanto no comércio on-line, com a opção de uso por aproximação. Com a nova bandeira, agregamos cartões nas categorias *Classic*, *Gold*, *Platinum* e *Infinite*, dando acesso a um portfólio completo de vantagens de acordo com cada categoria.

Portal Pix – O Portal Pix foi criado para facilitar a geração do QR Code e a pronta conferência do pagamento dos clientes, como forma de incentivar a adoção do Pix em estabelecimentos comerciais. 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. É um serviço exclusivo, já que somente o Banestes disponibiliza uma experiência totalmente on-line e em tempo real. Dos 78 municípios capixabas com os quais temos convênios para arrecadação, 70 deles já contavam com essa modalidade de pagamento no final de 2023.

Open Finance – O Sistema Financeiro Aberto (ou *Open Finance*) está baseado no compartilhamento voluntário de dados empresariais, bancários, financeiros e comerciais de uma empresa, empreendedor ou pessoa física. É uma evolução do *Open Banking*, uma vez que amplia a abertura de dados de todo o ecossistema financeiro e permite o compartilhamento de informações a partir da integração dos sistemas das instituições participantes. Com isso, é possível promover experiências com alto nível de customização, contexto e comodidade para o cliente, por meio da oferta de soluções financeiras personalizadas, como serviços extras na conta corrente, isenções em cartão, taxas menores no crédito ou condições melhores para renovar um seguro.

Arrecadação – As parcerias para a arrecadação geram retorno financeiro e possibilitam expandir nossa atuação no país. Desde 2022, assumimos o serviço de emissão de guias de cobrança de taxas e tributos municipais, como o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e o Imposto Sobre Serviços (ISS), para o município paulista de São José do Rio Preto. Em 2023, expandimos a prestação de serviço para as prefeituras de Santo Antônio de Posse (SP) e Formiga (MG).

Programas de fidelidade – Em 2023, fechamos parceria com a empresa de recompensas Livel. Em função disso, todos os participantes dos programas de Fidelidade Banestes puderam transferir os pontos acumulados nos programas do Banco para a Livel. A novidade otimizou os gastos realizados com os cartões de crédito da Instituição, com a troca de pontos por viagens, produtos e serviços. A nova parceria se soma ao Programa de Vantagens Banestes Visa, que recompensa nossos clientes pelo relacionamento com o Banco, acumulando pontos com a utilização dos cartões Banescard Visa, para serem trocados por uma ampla gama de prêmios e benefícios exclusivos.

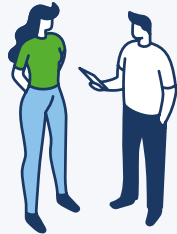
Seguros – Na área de seguros, mantivemos parceria comercial com a Seguradora Zurich, a fim de ampliar a competitividade e a capilaridade dos produtos de seguridade, fortalecer a atuação da Banestes Seguros e da Banestes Corretora e aprimorar a experiência de clientes e usuários por meio da oferta de um portfólio mais completo e soluções mais modernas. A parceria reúne os 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.

Atuamos em conjunto também, de forma bem-sucedida, com a Icatu em capitalização; com o Banco Genial, para a disponibilização de uma plataforma de investimentos; e com a Embracon, em consórcios.



Nossos números

1,4 milhão
de clientes, sendo



1,3 milhão
PF e 78 mil PJ.

981 mil
contas correntes, sendo



896 mil
PF e 85 mil de PJ.

646 mil
contas de poupança, sendo



636 mil
de PF e 10 mil de PJ.

448 mil
clientes na carteira
de crédito, sendo



69,0%
direcionado a PF e
31,0% concedido a PJ.

45 mil
acionistas.



782
pontos da
rede de
atendimento.



927
colaboradores
certificados
pela Anbima.

1
nova agência
construída.

7
agências
reformadas.

3
unidades
administrativas
reformadas.



1.565
cursos realizados
na plataforma
Alura por nossos
colaboradores.

88
turmas de
treinamentos
institucionais,
registrando 17.899
participações.



5
turmas do programa Líder
de Alta Performance e da
Trilha Líder Transformador,
registrando mais de 212
participações de líderes.

233
milhões de
transações totais
no App Banestes.



133
projetos sociais
apoiados pelo
Banestes.



Nossos Valores



Missão

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



Visão

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

Negócio

Comodidade e conveniência em soluções e serviços financeiros.

Propósito

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

Função social

Gerar valor à sociedade, por meio de atividades bancárias, contribuindo para o desenvolvimento econômico sustentável do 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



Estratégia

Para atingir a meta de crescer com responsabilidade, eficiência e sustentabilidade, nossa atuação está sustentada em três pilares, que guiam nossas relações e realizações:

Expansão da carteira de crédito de forma equilibrada e sustentável

Atuamos com o objetivo de ampliar a carteira de crédito para pessoas físicas e jurídicas (pequenas, médias e grandes empresas), atentos às oportunidades de mercado e aos nossos projetos prioritários, que se destacam pela agilidade, segurança e rentabilidade dos produtos, serviços e atividades operacionais. A busca pela evolução engloba não só a carteira de crédito como a de negócios financeiros, que oferece soluções com taxas altamente competitivas e um atendimento personalizado e diferenciado.

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

A fidelização de nossa base de clientes é muito importante para nossas atividades. Temos presença consolidada no estado, familiaridade com a população e apoio institucional que recebemos do governo estadual, o que potencializa a

elevação de nossa participação no mercado local. Atuamos com foco geográfico em nossas operações e alavancamos o relacionamento duradouro com os clientes a partir da ampliação da nossa rede de distribuição e 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 de todos; da busca da excelência na especialização profissional; da inovação, atualização e abrangência dos produtos, soluções e serviços ofertados; e de parcerias corporativas.

Crescimento com eficiência e investimento contínuo em gestão e TI

Estamos comprometidos com a sustentabilidade empresarial para crescer de forma eficiente e gerar valor para todos os públicos. Investimos em pilares fundamentais para o mercado bancário: Negócio, Tecnologia da Informação e Recursos Humanos. Nossa estratégia está concentrada na busca pelo aumento de liquidez, faturamento, controle da inadimplência, racionalização e gestão de custos operacionais e riscos.

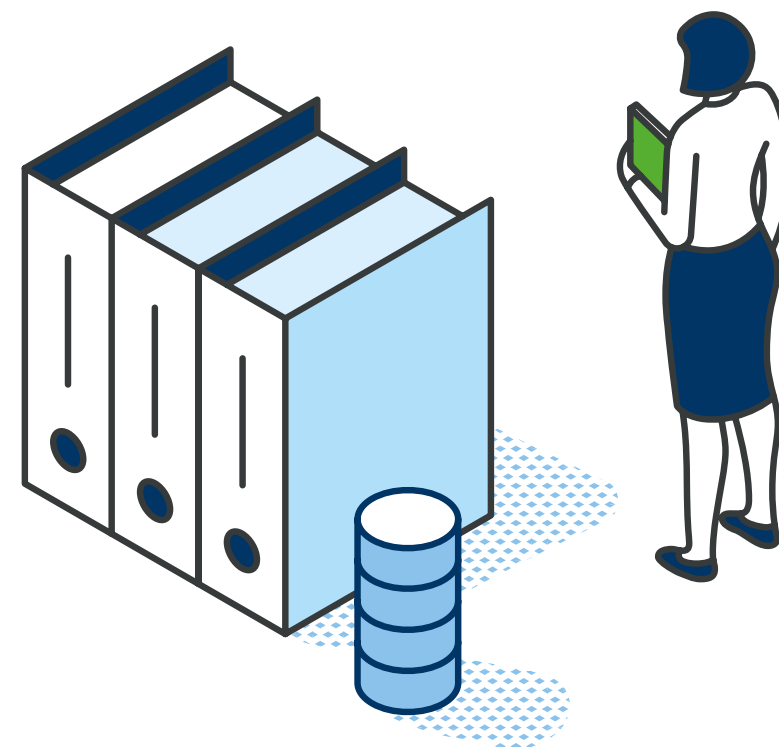


Participação em grupos e comitês setoriais

Em linha com as melhores práticas do mercado, em 2023 participamos de grupos da Federação Brasileira de Bancos, que promovem debates e troca de experiências sobre os seus respectivos temas.

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.



Prêmios e reconhecimentos

Fitch Ratings

Elevação da nota para AA+ na Fitch Ratings

Em 2023, a agência de classificação de risco Fitch Ratings elevou a perspectiva da nota de *rating* nacional a longo prazo do Banestes de AA-(bra) para AA+(bra), com perspectiva estável, caracterizada pela solidez da instituição, principalmente nos indicadores de qualidade de crédito, risco de inadimplência e lucratividade, além do adequado perfil financeiro e da estrutura de governança corporativa.



As 100+ Inovadoras no Uso de TI

A Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM) recebeu o prêmio “As 100+ Inovadoras no Uso de TI”, realizado anualmente pelo IT Fórum. O reconhecimento refletiu a análise do ambiente inovador e do protagonismo da área de TI em inovação frente às maiores empresas do país. A Banestes DTVM ocupa a posição 58 no *ranking* de 2023, o que demonstra o equilíbrio ideal entre o processo e a prática na utilização da tecnologia em benefício da inovação.



6ª posição na lista de melhores cartões do Brasil para Banescard Visa

O Banescard Visa Infinite, cartão de alto padrão lançado em 2022, figurou, em 2023, na 6ª posição no *ranking* de melhores cartões do Brasil para ganhar pontos e milhas, conforme o portal Melhores Cartões, comparado a 80 cartões de outras instituições financeiras brasileiras. O reconhecimento é reflexo do portfólio completo de vantagens premium do Banescard Visa e o vantajoso valor de anuidade coberto pelos correntistas.

CONQUISTA DO SELO GPTW PELO SEGUNDO ANO CONSECUTIVO

Em 2023, o Banestes foi certificado, pelo segundo ano consecutivo, com o selo *Great Place to Work* (GPTW). Após a avaliação, por meio de pesquisa com participação livre dos mais de 2.000 colaboradores do Banco, a instituição foi categorizada como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Os colaboradores avaliaram o Banestes em cinco dimensões, que compõem a cultura de confiança: credibilidade, respeito, orgulho, imparcialidade e camaradagem.





Governança corporativa

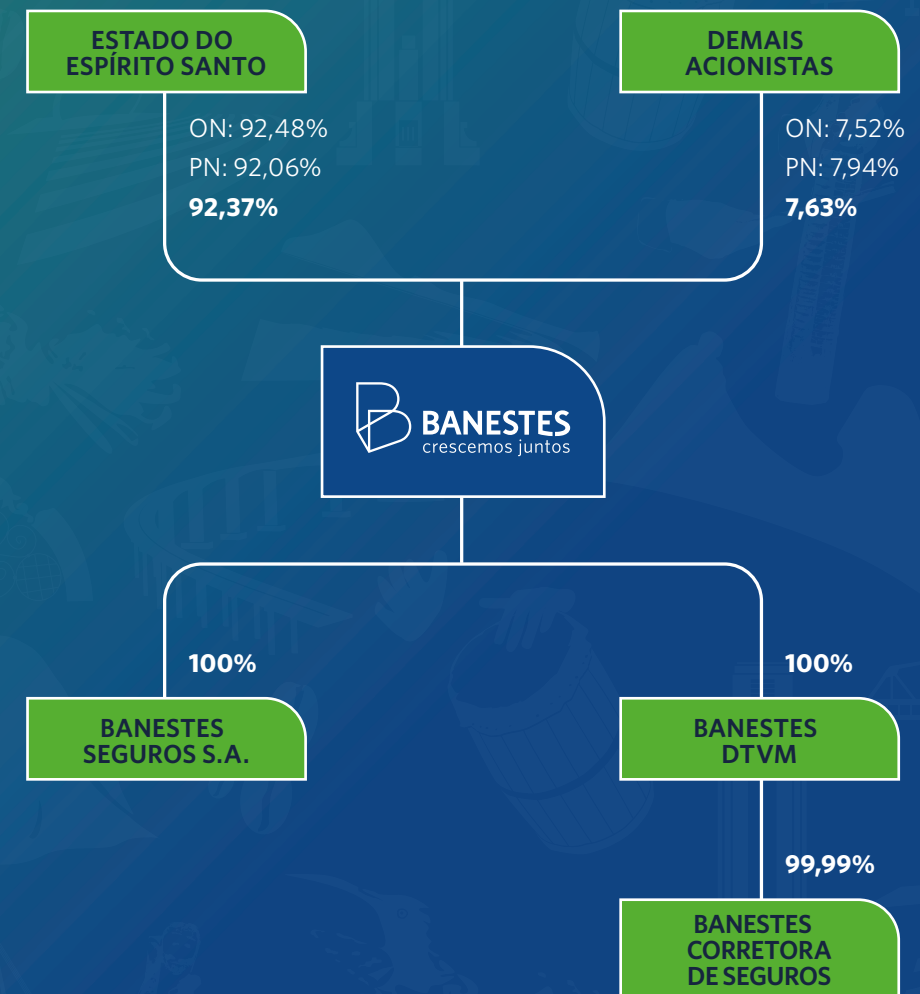
Governança corporativa

Possuímos um sólido sistema de governança corporativa, que supera o exigido pela regulação e está alinhado às referências de mercado. Em nossa atuação, temos como pilares a transparência na prestação de contas com todos os *stakeholders*, a equidade, o respeito e a ética no tratamento com as pessoas, e a responsabilidade corporativa na tomada de decisão e administração dos negócios, com foco na longevidade da instituição, na geração de valor para todos os públicos e no papel socioambiental do Banco.

Atuamos sempre com integridade, clareza de propósito e diretrizes cada vez mais sintonizadas com as métricas de desempenho ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Nossa cultura organizacional privilegia valores como a sustentabilidade e a modernidade na condução de nossas operações e o estabelecimento de relações francas, prósperas e consistentes com todas as partes interessadas.

Consciente das transformações do mundo atual e das expectativas da sociedade, em particular com a chegada dos bancos digitais, nossa instituição se apresenta bem-posicionada em seu segmento: ostenta a posição de maior rede bancária do estado do Espírito Santo, com crescimento sustentável, o que gera valor para os nossos mais de 45 mil acionistas de todo o Brasil e traz confiança a novos investidores.



Em nossa estrutura acionária, o governo do estado do Espírito Santo é o acionista controlador, com 92,4% das nossas ações. No encerramento de 2023, contabilizamos mais de 45 mil acionistas em nossa base. Desse total, 60% está presente no Sudeste, dos quais 31% somente no estado de São Paulo. São mais de 24 milhões de ações, que correspondem a 7,6% do total de ações emitidas, que ainda estão livres para negociação.

Por negociar ações na Bolsa de Valores, nossa base acionária é atendida pela Gerência de Relações com Investidores (RI). A gestão de RI atua como porta-voz na comunicação com o mercado e realiza a divulgação de informações obrigatórias e voluntárias da instituição aos públicos estratégicos. Além disso, é responsável por executar outras tarefas, como zelar pela transparência e pelas boas práticas de governança como elemento de geração de valor; cuidar para que seja observado o disposto na Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e de Negociação, pelos integrantes dos diversos órgãos da Companhia, assim como subordinados e terceiros de confiança da área.

As diretrizes dessa política tratam, entre outros tópicos, do sigilo das informações relativas a ato ou fato relevante a que os colaboradores que tenham acesso privilegiado, em razão do cargo ou posição que ocupam, até sua divulgação ao mercado.

Em 2023, foi criada a Gerência de ESG, tema que estava sob os cuidados do setor de Relações com Investidores. Com a mudança, as decisões e ações necessárias ganham maior protagonismo e priorização nas discussões com áreas diversas e a instituição pode propiciar uma abordagem mais holística para comunicar seus compromissos com a sustentabilidade e responsabilidade corporativa. A pauta ESG permite concentrar esforços em soluções mais assertivas sobre os impactos socioambientais e climáticos da organização.

Com **92,4%** das nossas ações, o governo do estado do Espírito Santo é o acionista majoritário.



Estrutura de governança

GRI 2-9, 2-10, 2-16, 2-18

Contamos com uma estrutura de governança enxuta e eficiente, que permite decisões ágeis e assertivas pela expertise de nossos executivos e traz significativa contribuição para a estratégia da Instituição.

Nossa atual estrutura reúne Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Auditoria Interna, Comitê de Auditoria, Comitê de Remuneração e Elegibilidade, Diretoria e Ouvidoria.

O Conselho de Administração (CA) é o nosso mais alto órgão de governança, composto por nove membros, entre eles, há duas conselheiras mulheres, que representam a nossa busca por diversidade na composição do mais alto órgão de governança.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração (CA) é o nosso mais alto órgão de governança, composto por nove membros, entre eles, o diretor-presidente do Banco, representante da Fundação Banestes de Seguridade Social (Banestes) e representante dos colaboradores da Instituição. Há também duas conselheiras mulheres, que representam a nossa busca por diversidade na composição do mais alto órgão de governança.

Os membros do Conselho são eleitos e destituídos pela Assembleia Geral, nos termos do Estatuto Social e da Política de Indicação e Sucessão de Administradores, de membros do Conselho Fiscal e de membros dos Comitês Estatutários. Os acionistas minoritários, com direito a voto, têm o direito de eleger, em votação separada, um dos conselheiros. Os demais membros são indicados pelo acionista controlador.

A indicação para os membros deve observar o disposto e estar regulamentado no Estatuto Social e na legislação vigente, além de atender aos seguintes requisitos: capacidade técnica; capacidade gerencial; habilidades interpessoais; conhecimento da legislação e da regulamentação relativo à responsabilização de qualquer natureza por sua atuação; tempo mínimo de experiência profissional; formação acadêmica compatível com o cargo para o qual foi indicado; e não ser inelegível nos termos da legislação específica a respeito. Quando há mudança na composição do CA, o candidato escolhido assume o compromisso do anterior.

Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal é composto por nove membros, dos quais dois efetivos e dois suplentes eleitos por acionistas minoritários, conforme dispõem os artigos 75, parágrafo sexto, e 28, parágrafo primeiro, do Estatuto Social.

Diretoria

A Diretoria é composta por oito membros, acionistas ou não, eleitos e destituíveis pelo CA a qualquer tempo. É constituída por um diretor-presidente, um diretor de Relações com Investidores e Finanças e demais diretores qualificados, todos com prazo de gestão de dois anos.

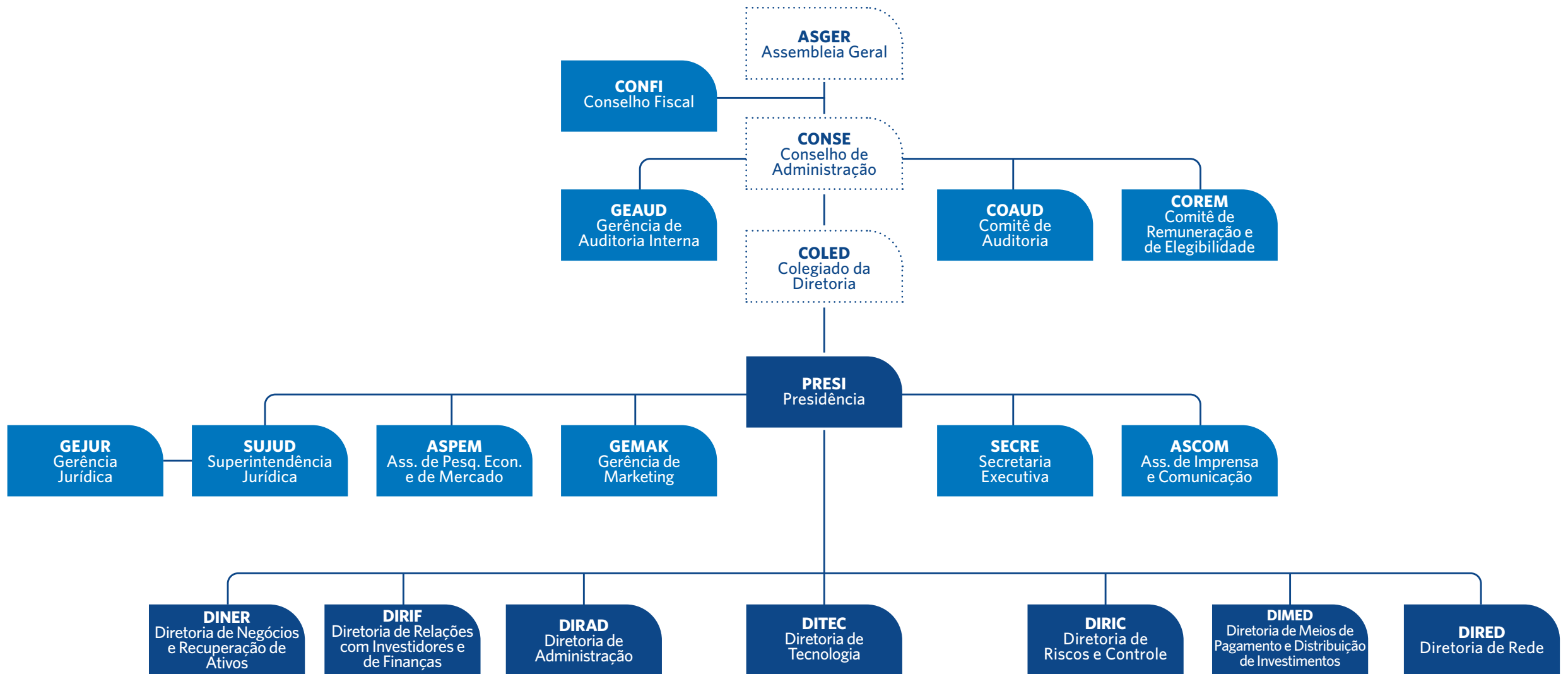
Comitês

Os Comitês de Auditoria e de Remuneração e Elegibilidade são órgãos estatutários, de caráter permanente, aprovados pela Assembleia Geral Extraordinária e subordinados ao Conselho. O Comitê de Auditoria realiza o assessoramento ao CA nas questões referentes ao monitoramento da 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. O Comitê de Remuneração e Elegibilidade atua com o objetivo de propor ao CA as políticas e diretrizes de indicação, avaliação, remuneração e sucessão dos administradores.

Ouvidoria

A Ouvidoria Geral é composta por um membro, que tem como responsabilidade representar o órgão na mediação entre Banco e clientes, e promover a integração do público com o Banestes, primando para que haja transparência na divulgação de informações e no relacionamento entre as partes. Em 2023, foram registradas na Ouvidoria 2.860 demandas recebidas tanto pelos canais de atendimento do Sistema Financeiro Banestes quanto via plataformas de órgãos externos, como Bacen, Procon, Consumidor.gov, Ouvidoria Geral do Estado, Defensoria Pública e site Reclame Aqui.





Conselho de Administração | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Mandato	Número de outras funções e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Maelcio Maurício Soares	Masculino	Presidente	Membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Membro suplente do Conselho Fiscal da Gerdau S.A.; e sócio-diretor da Onix Prime Consultoria & Participações.
José Roberto Macedo Fontes	Masculino	Membro	Não é membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor Executivo da BRAPEX e Gerente de Qualidade da Interfruit Alimentos Ltda.
José Amarildo Casagrande	Masculino	Membro	Não é membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor-presidente do Banestes.
Carla Barreto	Feminino	Membro	Não é membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretora superintendente da Fundação Banestes de Seguridade Social - Baneses.
João Luiz Pereira de Oliveira	Masculino	Membro	Não é membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Membro do Comitê de Remuneração e de Elegibilidade do Banestes, diretor e sócio gerente da Conceito Propaganda.
Sebastião José Balarini	Masculino	Membro	Membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Membro do Comitê de Auditoria.
Marinete Andrião Francischetto	Feminino	Membro	Não é membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Coordenadora e professora docente nos programas de pós-graduação e graduação na Universidade de Vila Velha.
Danilo Ronaldo Alves dos Santos Bicalho	Masculino	Membro	Representante dos colaboradores	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Gerente da Rede de Agências do Banestes.
Marcello Rinaldi	Masculino	Membro	Membro independente	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Professor na Prefeitura Municipal de São Paulo; e professor no Colégio Santa Cruz.

Diretoria | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Outros cargos e compromissos, e a natureza desses compromissos
José Amarildo Casagrande	Masculino	Diretor (bancário aposentado)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor-presidente.
Silvio Henrique Brunoro Grillo	Masculino	Diretor (engenheiro eletricitista)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor de Relações com Investidores e de Finanças.
Alcio de Araújo	Masculino	Diretor	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor de Administração.
Carlos Artur Hauschild	Masculino	Diretor (advogado)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor de Negócios e Recuperação de Ativos.
Fernando Valli Cardoso	Masculino	Diretor (bancário)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor de Rede.
Joseane de Fátima Geraldo Zoghbi	Feminino	Diretora (funcionária pública federal)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretora de Riscos e Controle.
Marcos Vinicius Nunes Montes	Masculino	Diretor (bancário)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor de Meios de Pagamentos e Distribuição de Investimentos.
Vicente Lopes Duarte	Masculino	Diretor (bancário)	Até a posse dos que forem eleitos na Assembleia Geral Ordinária - AGO de 2026	Diretor de Tecnologia.

Conselho Fiscal | GRI 2-9

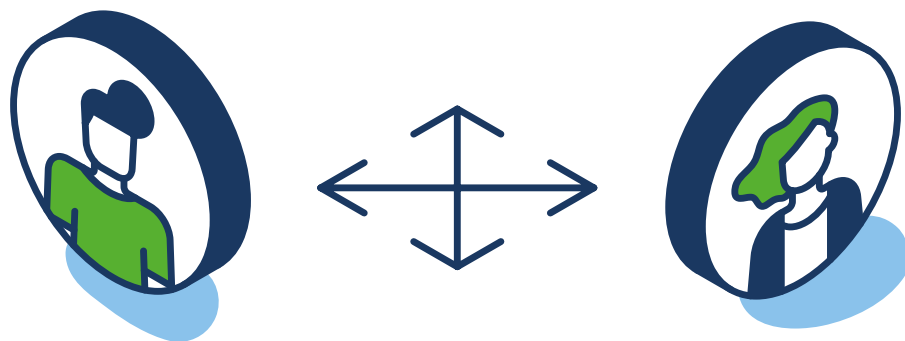
Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Alaimar Ribeiro Rodrigues Fiuza	Masculino	Membro efetivo	Não se aplica	Presidente do Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (IEMA), no cargo de diretor.
Davi Diniz de Carvalho	Masculino	Membro efetivo	Não se aplica	Secretário Chefe da Casa Civil - Governo do Estado do Espírito Santo.
Eduardo José Zanteli	Masculino	Membro efetivo	Não se aplica	Professor na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES); professor e subcoordenador de núcleos de pesquisa na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); professor de MBA, CBA e LL.M no Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (IBMEC).
Ivo Murcia	Masculino	Membro efetivo	Não se aplica	Gerente de Vendas na Wecom Comércio, Distribuição e Serviços em Tecnologia da Informação S.A. - São Paulo e Canais.
José Elias Feres de Almeida	Masculino	Membro efetivo	Não se aplica	Professor associado (licenciado desde 01/04/2022), na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).
Gustavo Rocha Bulgareli Ferreira	Masculino	Membro suplente	Não se aplica	Gerente de Assuntos Legislativos (GEALE) na Secretaria da Casa Civil - Governo do Estado do Espírito Santo.
Fernando Campanha	Masculino	Membro suplente	Não se aplica	Subsecretário da Casa Civil - Governo do Estado do Espírito Santo.
Flávio de Souza	Masculino	Membro suplente	Não se aplica	Gerente Regional de Vendas na CPFL - Setor Energia.
Klaus Xavier de Oliveira	Masculino	Membro suplente	Não se aplica	Membro do Comitê de Auditoria na Companhia Docas do Espírito Santo (CODESA) e professor especialista na Faculdade Pio XII.

Comitê de Auditoria | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Mario Zan Barros	Masculino	Coordenador	Membro independente	Escritec Escritório Técnico Contábil Ltda.
Sebastião José Balarini	Masculino	Membro	Membro independente	Membro do Conselho de Administração do Banestes.
Christiano Santos Corrêa	Masculino	Membro	Membro independente	Diretor Comercial e Marketing e diretor de Relações Institucionais da Escola Técnica Cedtec; diretor de Relações Institucionais da Faculdade Novo Milênio; presidente da (ABEPP). Associação Brasileira de Escolas Públicas e Privadas.

Comitê de Remuneração e de Elegibilidade | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Alexandre Addeo Carlquist	Masculino	Membro	Não se aplica	Gerente geral da Gerência de Gente e Gestão do Banestes S.A.
Alcio de Araujo	Masculino	Membro	Não se aplica	Diretor da Diretoria de Administração do Banestes.
João Luiz Pereira de Oliveira	Masculino	Membro	Membro independente	Membro do Conselho de Administração do Banestes, diretor e sócio gerente da Conceito Propaganda.



Ouvidoria | GRI 2-9

Nome	Gênero	Função executiva ou não executiva	Independência	Número de outros cargos e compromissos, bem como a natureza desses compromissos
Claudia Maria Carvalho Lima	Feminino	Ouvidor	Não se aplica	Gerente geral da Ouvidoria Geral do Banestes S.A.

Mecanismos de gestão

GRI 3-3 do tema Governança corporativa e transparência, 2-12, 2-16

Por ser o nosso mais alto órgão de governança, compete ao Conselho de Administração a responsabilidade pela definição da estratégia da instituição, alinhando o planejamento aos aspectos sociais, ambientais e climáticos e às melhores práticas de governança.

Com periodicidade mínima de três anos – ou quando há a ocorrência de eventos relevantes –, o Colegiado de Diretoria, com o apoio da Gerência de ESG, promove a revisão da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. Essa revisão é submetida e aprovada pelo Conselho, que irá rever a estratégia de gestão da pauta socioambiental e climática e avaliar os impactos promovidos pela instituição.

Conforme nossos mecanismos de gestão, quaisquer alterações, motivadas por novas normas ou decisões internas, são apreciadas pela Diretoria e, na sequência, pelo Conselho de Administração. Nesse sentido, alterações sobre atualização da declaração de valores, missão, estratégias, políticas e objetivos pertinentes ao desenvolvimento sustentável da instituição, seja determinada por novas normas ou por decisões internas, são apreciadas e avaliadas pelos dois Colegiados.

Da mesma forma, os dois Colegiados são comunicados, por meio de relatório semestral, sobre todas as queixas recebidas pela Ouvidoria Geral, consideradas como preocupações cruciais, e aprovam ou não suas resoluções.

Quanto à gestão de impactos sociais, ambientais e climáticos e de governança mais significativos para a Instituição, nossos processos internos de tomada de decisão têm como alicerce nossas políticas – Política de Ato e Fato Relevante, e Negociações, de Transações com Partes Relacionadas, de Conformidade, de Controles Internos, entre outras – e, ao mesmo tempo, possuem dotação orçamentária específica e supervisão da Auditoria Interna, com o intuito de viabilizar ações eficazes para gerenciar tais impactos.

Para rastrear a eficácia das medidas adotadas, além do embasamento em políticas e atuação da Auditoria Interna, temos apoio de Auditoria Externa (demonstrações financeiras, formulário de referência etc.), utilizamos sistemas de medição e avaliação pelas áreas de risco e realizamos análise das queixas coletadas nos canais de denúncias, SAC e Ouvidoria. Também procuramos conscientizar e supervisionar colaboradores.

Com periodicidade mínima de três anos, promovemos a revisão da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.



Avaliação de desempenho

GRI 2-18

Realizamos avaliação de desempenho em diversos níveis do Sistema Financeiro Banestes. Para administradores, membros dos Comitês de Auditoria e de Remuneração e Elegibilidade e gerente de auditoria interna são realizados processos anuais de avaliação, com o objetivo de expandir o desempenho individual de cada profissional, alinhado ao atingimento dos objetivos estratégicos da Companhia.

Para tanto, devem cumprir três critérios: 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 dos conselheiros é feita pelo presidente do CA, enquanto a avaliação do presidente do CA é feita pelo conjunto de conselheiros. As análises contam com

a colaboração de especialistas externos e são registradas em ata. As avaliações dos Comitês de Assessoramento do CA e do gerente de auditoria interna também são realizadas pelo conjunto de conselheiros.

Anualmente acontece a avaliação do diretor-presidente, por meio de processo formal conduzido pelo CA, com base na verificação do atingimento das metas de desempenho financeiro e não-financeiro estabelecidas, bem como da gestão de aspectos ESG. Os demais diretores são avaliados pelo diretor-presidente e os resultados dessa avaliação são analisados em reunião do CA, com o apoio metodológico e procedimental do Comitê de Remuneração e de Elegibilidade.

Os diretores-presidentes das outras empresas do Sistema Financeiro Banestes são avaliados pelo diretor-presidente do Banestes. Os demais diretores de cada empresa são avaliados pelo respectivo diretor-presidente.

Para orientar o processo de gestão de pessoas, destinado a outros níveis profissionais, é realizada a Gestão de Desempenho por Competência, que visa alinhar o propósito da Instituição com o desenvolvimento do desempenho individual, permitindo um acompanhamento contínuo dos colaboradores e de sua atuação.

Esse processo deve ocorrer de forma transparente em todas as etapas, a fim de proporcionar o diálogo, o desenvolvimento e o reconhecimento profissionais, além da valorização da instituição com o melhor desempenho de cada time. A avaliação de desempenho é aplicada em ciclos anuais, por meio de análises realizadas com apoio do sistema operacional denominado (GDC).

A Gestão de Desempenho por Competência ocorre em ciclos anuais e visa proporcionar o diálogo, o desenvolvimento e o reconhecimento profissionais.

Remuneração dos administradores

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

A remuneração dos administradores é estabelecida considerando as responsabilidades desses administradores nos diferentes cargos que ocupam, o tempo dedicado a suas atividades, competências e reputação profissional, experiência e qualificação. diretor-presidente, diretores estatutários e membros do Conselho de Administração recebem um pagamento total composto por remuneração fixa, variável e benefícios.

A remuneração fixa foi definida por meio da estrutura de cargos e remuneração, e seu reajuste anual é encaminhado e aprovado pelo Conselho de Administração e ratificado em Assembleia Geral Ordinária.

A remuneração variável para diretores e conselheiros, bem como dos administradores das empresas subsidiárias e controladas, está em conformidade com a Resolução 3921/2010, do Conselho Monetário Nacional (CMN), de acordo com o novo modelo de remuneração variável implantado a partir de janeiro de 2023, com pagamento no ano de 2024.

O diretor-presidente é o indivíduo mais bem pago, conforme as funções que desempenha para a instituição. Aprovado em Assembleia Geral Ordinária, o diretor tem direito a um descanso remunerado de até 30 dias para cada ano de exercício no cargo, devendo essa ausência ser aprovada pela Diretoria com, no mínimo, 10 dias de antecedência, recebendo o equivalente a 1/3 do valor da remuneração no abono de descanso remunerado.

Altos executivos, como o diretor e diretores estatutários, geralmente não têm direito ao Fundo de Previdência Privada e Plano de Assistência Médica Banescaixa, ofertados aos colaboradores elegíveis – aposentados pelo INSS, com no mínimo 55 anos de idade e ao menos 15 anos de empresa. No entanto, se o diretor for um colaborador de carreira e que atenda aos requisitos de elegibilidade, também terá direito aos benefícios de aposentadoria.

A remuneração dos conselheiros administrativos é fixada em 30% do valor dos honorários fixos dos diretores. A proporção entre a remuneração anual do

executivo mais bem pago do Banestes, o diretor-presidente, e a remuneração total anual média de todos os colaboradores é de 0,2%. O percentual de aumento aplicado é o mesmo reajuste coletivo concedido a todos os colaboradores do Sistema Financeiro Banestes, que, em 2023, foi de 4,6% – tendo como referência de renda mensal o salário, o adicional por tempo de serviço, a gratificação da função e a incorporação de gratificação semestral, que corresponde a 25% da somatória das verbas.

Política de Remuneração da Administração

A Política de Remuneração da Administração tem como finalidade disciplinar o processo de remuneração dos administradores estatutários, tendo como base as metas de desempenho estabelecidas pelo CA e a compatibilidade com a gestão de riscos.

Foi constituída com o objetivo de incentivar e recompensar de forma meritocrática as entregas realizadas pelos administradores, bem como incentivá-los a manter níveis criteriosos de exposição a riscos nas estratégias de curto, médio e longo prazos durante a condução dos negócios, estando sempre em concordância com os interesses dos acionistas e com a cultura do Banestes.

Conflito de interesses

GRI 2-15

O Conselho de Administração e a Diretoria são responsáveis por incentivar e garantir o gerenciamento de riscos, controles internos e compliance dentro da instituição, além do comprometimento com as melhores práticas de governança, e de evitar o conflito de interesses. Alinhado a isso, algumas práticas foram adotadas, desmembrando papéis e responsabilidades para membros e áreas de governança, com o objetivo de garantir a execução das atividades de forma clara, diante de uma estrutura de controles internos efetiva e adequada para o Banco.

Dessa forma, separamos: as responsabilidades sobre atividades conflitantes; as áreas de vendas das áreas que definem as políticas do Banco; e a administração de recursos próprios da administração de recursos de terceiros. Somado a isso, ficou determinado que qualquer alteração na estrutura organizacional deve ser divulgada com as devidas definições de responsabilidade e independência requeridas pelas normas internas e externas.

Para a efetiva gestão de riscos e controles internos, o Banestes passou a adotar a Estratégia das Três Linhas, na qual cada uma desempenha um papel distinto na estrutura de governança, atuando de forma interdependente.

Primeira Linha: é representada pelas unidades de negócios (Gerências, Coordenadorias da Direção Geral e agências) responsáveis por produtos, serviços e demais atividades da Instituição. Os gestores de negócio, de suporte e operacionais têm a responsabilidade de avaliar, controlar e mitigar os riscos de suas áreas. Tais atribuições estão definidas no Manual da Organização.

Segunda Linha: abrange as atividades que dão suporte à gestão e ao processo de Governança corporativa, observados os aspectos legais, regulatórios e operacionais dos gestores na condução de seus processos e tomada de decisões. Tem o objetivo de atuar com expertise, apoiar, monitorar, questionar e tratar os riscos aplicáveis ao negócio junto aos gestores.

Terceira Linha: é representada pela Auditoria Interna e pelo Comitê de Auditoria Estatutário, que têm o papel de fornecer avaliações abrangentes, independentes e objetivas sobre a instituição aos órgãos de governança e à Alta Administração, incluindo a maneira sobre como a Primeira e a Segunda Linhas alcançam os objetivos de gerenciamento de riscos e controle.

Políticas e normativos

GRI 2-23

Os objetivos, estratégias e políticas do Banco são regulados por meio de instrumentos normativos disponibilizados no Portal de Aplicativos do Banestes, que contém informações compreensíveis, confiáveis, tempestivas e relevantes para a realização das atividades e cumprimento de responsabilidades pelos colaboradores.

Circular, Resoluções e Atos Administrativos, Guia de Conduta Ética do SFB, Estrutura de Cargos e Remuneração, Manual de Recursos Humanos, Manual da Organização, entre outros, ficam à disposição nesse portal.

O conteúdo dos documentos normativos é elaborado em conformidade com normas externas e internas aplicáveis a cada caso; os documentos são aprovados pelos órgãos de governança, para posteriormente serem divulgados aos colaboradores e demais partes interessadas.

Disponibilizamos outros canais para a comunicação e a divulgação de conteúdos, informações, notícias ou mensagens para o público interno e externo, conforme definido em norma interna.

Planejamento ESG

GRI 2-13

Comprometidos com um processo de contínuo aprimoramento e fortalecimento da cultura ESG – que corresponde a aspectos ambientais, sociais e de governança –, estamos conduzindo uma série de ações para avançar cada vez mais em nosso plano de responsabilidade social, ambiental e climática, alinhado à responsabilidade corporativa.

No ano, a definição da área ESG foi um ponto determinante em nossa busca pelo aperfeiçoamento. A área passou a ter uma gestão própria, refletindo a prioridade do tema, em função das ações socioambientais que mantemos dentro nossas atividades. No entanto, a Diretoria de Relações com Investidores e de Finanças

continua responsável pela pauta perante o Banco Central do Brasil e a CVM. O CA nomeou, além disso, a Diretoria de Riscos e Controles e a Gerência de Análise de Riscos Integrados como responsáveis pelo gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos.

Na implementação dos compromissos ESG para os diferentes níveis do Banco, contamos com o apoio do Conselho de Administração, como órgão representante dos interesses dos acionistas, que fará orientação, supervisão, coordenação, controle e avaliação dos interesses da Instituição, objetivos e programas, sendo responsável pelo seu desenvolvimento e estabilidade; e da Assembleia Geral de Acionistas.

Diagnóstico ESG

Em 2023, com apoio de uma consultoria externa, passamos a realizar o Diagnóstico ESG do Banestes. Um estudo dos processos atuais do Banco identifica os pontos fortes e fracos nessa área e os riscos e oportunidades que comprometem

nossa capacidade de gerar valor a partir de questões sociais, ambientais e de governança. Com a execução do diagnóstico, conseguimos avaliar as necessidades de ajuste de gestão para médio e longo prazos (de 2025 a 2030) e estabelecer metas de sustentabilidade.



Integridade e ética

GRI 3-3 do tema Ética e práticas anticorrupção, GRI 2-26

Para promover a ética e a integridade em nossa atuação e no relacionamento com nossos *stakeholders*, nos embasamos na Política Interna de Prevenção e Combate à Corrupção, documento que abrange um conjunto de diretrizes e princípios capazes de nortear a atividade de todos em nome ou em interesse da Instituição. A política é amparada pelo Programa de Integridade.

No site institucional, disponibilizamos o Guia de Conduta Ética para acesso dos públicos interno e externo, que apresenta os compromissos assumidos pela instituição em prol do bem comum, com o intuito de reforçar uma atuação ética e íntegra, contendo informações sobre os princípios que orientam a conduta moral dentro do Sistema Financeiro Banestes. O documento também aborda a tomada de decisão e a forma de ser e de agir, com respeito às diferenças individuais e à diversidade cultural.



O Guia de Conduta Ética pode
ser acessado por completo
clikando aqui

Mantemos um Conselho de Conduta Ética com papel preventivo e orientador, que visa harmonizar as posturas internas individuais e coletivas no Banestes. Esse conselho está disponível para contato via e-mail, no endereço eletrônico etica@banestes.com.br; por escrito, através de correspondência para um dos membros do conselho; por meio do canal “Fale com o Conselho”, disponível na intranet, com anonimato garantido; e pessoalmente, em reunião com seus membros.

O Guia de Conduta Ética reforça uma atuação ética e íntegra a apresenta os princípios que orientam a conduta moral no Sistema Financeiro Banestes.



Programa de Integridade

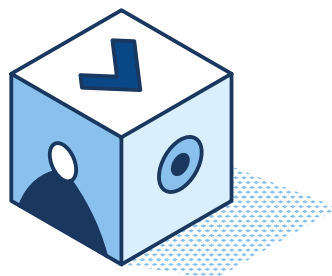
GRI 2-24, 2-26

O Programa de Integridade fornece o apoio necessário para a aplicação adequada da Política Interna de Prevenção e Combate à Corrupção. Em conformidade com as legislações vigentes, o programa é realizado para prevenir e mitigar potenciais impactos negativos na condução dos processos e negócios no âmbito de atuação do Banestes, por meio da realização de algumas ações, como treinamentos de colaboradores e prestadores de serviços, assinatura do Termo de Compromisso por todos os colaboradores e acompanhamento da adesão ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), que acontece desde 2021, e ao Movimento Transparência 100%, iniciado neste ano.

A adoção de procedimentos e controles de prevenção à corrupção também faz parte do Programa de Integridade e busca promover o constante comprometimento da Alta Administração, uma adequada

avaliação de riscos, a gestão de relacionamento com terceiros, a aplicação do Código de Ética, de políticas e procedimentos de integridade como cultura do Banco, entre outras iniciativas.

A efetividade do Programa de Integridade é acompanhada anualmente, por meio de relatório de resultados reportado à Alta Administração.



Canal de Denúncias

GRI 3-3 do tema Ética e práticas anticorrupção, GRI 2-25, 2-26

A instituição conta com um Canal de Denúncias, que está disponível no site, destinado a receber denúncias relacionadas a fraudes e situações com indícios de crime, ilicitude de qualquer natureza, infrações a leis, desvios de recursos públicos e práticas contrárias ao Guia de Conduta Ética, que estejam envolvendo colaboradores, administradores e prestadores de serviços das empresas do Sistema Financeiro Banestes.

O denunciante consegue acessar o canal e preencher um formulário em que são registradas e reportadas as suspeitas ou evidências de corrupção, tendo a opção de se identificar ou não, com garantia absoluta de sigilo e anonimato. Denúncias identificadas e que desejam retorno são posteriormente contatadas para esclarecimentos referentes às queixas que foram apuradas.

O Canal de Denúncias é exclusivo para a apuração de infrações e medidas disciplinares. Demais assuntos, como reclamações, elogios, críticas e sugestões, referentes a produtos e serviços prestados pelo Sistema Financeiro Banestes, são realizados por meio de outras opções de contato, como o Fale Conosco e a Ouvidoria, disponibilizadas em menus específicos no site do Banestes.

A avaliação das denúncias apuradas representa um indicador de oportunidades de melhorias e contribui, sempre que necessário, para aprimorar a metodologia utilizada ou para adequar a Política de Prevenção e Combate à Corrupção a normativas externas e a questões internas.

Prevenção e combate à corrupção

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

As ações para prevenção e combate à corrupção seguem as diretrizes da nossa Política Interna de Prevenção e Combate à Corrupção, documento que estabelece os papéis e responsabilidades das diversas áreas, aplicado a colaboradores, Alta Administração, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e demais terceiros no desenvolvimento de suas atividades.

A política está em conformidade com as Leis Federais 12.846 e 13.303, os Decretos Estaduais 3.774-R e 3.956-R e o Programa de Compliance para a 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.

Administradores e colaboradores do Banco assinam o Termo de Adesão à política em seus contratos, no qual declaram ter pleno conhecimento das diretrizes, princípios, normas e responsabilidades descritos na política. Desde sua implementação, 89% dos colaboradores assinaram o termo. Dos 2.173 colaboradores totais, ainda restavam assinar 238 profissionais no encerramento de 2023, os quais são lembrados semanalmente por e-mail.

Movimento Transparência 100%

Em 2023, formalizamos nossa adesão ao Movimento Transparência 100%, que compõe a Plataforma Anticorrupção do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU). Para nos integrar com o movimento, precisamos comprovar que atendemos ou estamos em busca de atender as cinco metas:

Até 2023: 100% de transparência da estrutura de compliance e governança – meta já atendida pela Instituição;

Até 2025: 100% de transparência das interações com a Administração Pública;

Até 2027: 100% de transparência sobre os canais de denúncias;

Até 2030: 100% da cadeia de valor de alto risco treinada em integridade; e

100% de integridade na remuneração da Alta Administração.

Os colaboradores do Sistema Financeiro do Banestes são estimulados a compor grupos de voluntários para acompanhar a atuação da Instituição junto ao Pacto Global, com a finalidade de observar a participação no Movimento Transparência 100% e a celeridade no alcance dos objetivos traçados.

Oferecemos, além do compromisso firmado por meio do termo, treinamento em combate à corrupção para os membros da Alta Gestão e para nossos colaboradores. No ano, todos os membros da Alta Gestão foram convidados a participar de treinamentos e 34% estiveram presentes. Quanto aos colaboradores, 39,2% (ou 771 colaboradores, um aumento de 11,9% em relação a 2022) participaram do Seminário “Ética, Integridade e a Lei Anticorrupção”, transmitido on-line por videoconferência e disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Em consonância com essas iniciativas, promovemos a Semana da Integridade, que incluiu palestras direcionadas: 346 gestores assistiram à palestra com o tema “Integridade” e 567 colaboradores assistiram à palestra com o tema “Lei Anticorrupção”.

Compliance

GRI 2-27

A preocupação com a prevenção e o combate à corrupção se estende a fornecedores e demais parceiros de negócios. Cientes disso, seguimos as normas internas para que, durante a seleção de terceiros, sejam considerados não apenas aspectos financeiros, mas também questões éticas e de responsabilidade social exercidas e consideradas nas atividades desses profissionais.

Nossa Política Interna de Prevenção e Combate à Corrupção é revisada e atualizada sempre que necessário, em decorrência de alterações de normas, aprimoramento de metodologias, mudanças externas ou internas que requerem alterações de papéis e responsabilidades, aquisição de novos conhecimentos para aprimorar as diretrizes estabelecidas, entre outros fatores.

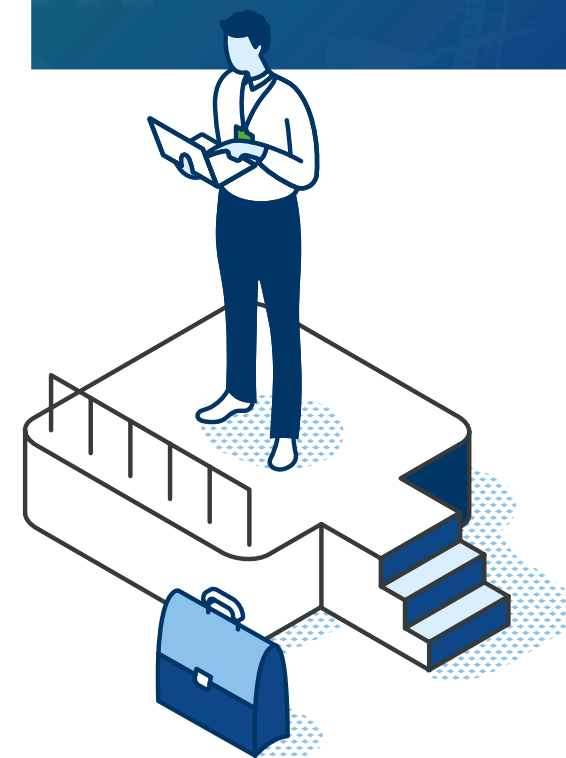
Para aprimorar o conhecimento dessas questões, oferecemos acesso a cursos práticos e periódicos sobre temas correspondentes, tais como Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT), Compliance, Conduta Ética no Ambiente de Trabalho, adequação das atividades à Lei Geral de Proteção de Dados, entre outros.

Com o objetivo de auxiliar os gestores na conformidade com as normas externas, a área de Compliance acompanha, diariamente, os sites da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), do Banco Central do Brasil e da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), observando a atualização de normas.

As novas normas são cadastradas na base de compliance da Instituição e encaminhadas para os principais gestores, para que verifiquem sua aplicabilidade no Sistema Financeiro Banestes e definam ações de conformidade.

Semestralmente, um Relatório de Compliance é elaborado e encaminhado para a Diretoria, com o escopo de realizar o acompanhamento de ações estabelecidas para atendimento às novas normas externas.

Normas emitidas pela CVM, BCB e Anbima são cadastradas na base de compliance, e gestores verificam sua aplicabilidade no Sistema Financeiro Banestes.



Gestão de riscos

GRI do tema 3-3 Gestão integrada de riscos

Nossa gestão de riscos representa um conjunto de ações coordenadas, que buscam garantir o alcance de nossos objetivos dentro de limites aceitáveis de risco, e está focada em processos e negócios, para apoiar a geração de valor a acionistas, projetos corporativos e estratégias organizacionais.

A gestão é feita de forma integrada, com o objetivo de 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. A meta é identificar os possíveis impactos dessa interação sobre nossas operações e nosso resultado.

Para esse gerenciamento, utilizamos metodologias qualitativas e quantitativas, em sintonia com as 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 Technologies (COBIT) 4.1*; das normativas de órgãos reguladores; e das recomendações do Comitê de Basileia para supervisão bancária.

Temos uma postura conservadora em nossas operações, procurando sempre manter um equilíbrio entre risco e retorno. Na mensuração de todos os tipos de riscos, utilizamos sistemas adquiridos com fornecedores especializados ou desenvolvidos internamente. Todos esses sistemas passam por rigorosos processos de homologação, a fim de atender ao Banco, de acordo com o escopo e a complexidade das operações.

Buscamos sempre um equilíbrio entre risco e retorno e utilizamos sistemas internos ou de fornecedores especializados na mensuração dos riscos.



Os colaboradores têm à disposição canais de comunicação específicos para reportar à Gerência de Controles Internos e Compliance possíveis riscos operacionais identificados, com relação a deficiências e insuficiência de controles, indícios de prática de atos ilícitos ou casos suspeitos de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Quanto aos riscos financeiros, periodicamente as empresas do Sistema Financeiro Banestes avaliam as exposições aos diversos tipos de riscos financeiros e não-financeiros existentes. A partir dos cálculos dessa mensuração, conseguem produzir informações quantitativas e qualitativas para avaliação da Alta Administração e seus comitês.

Embora alguns de nossos ativos sejam considerados antigos, mantemos um controle rigoroso e responsável sobre eles. Nossa provisão é cuidadosamente gerenciada, refletindo nosso compromisso com a estabilidade e segurança financeira. Temos um percentual de clientes de categorias A, B e C, que se reflete em nossa carteira de consignados. Essa carteira é extremamente robusta, com um volume de consignação superior a R\$ 2,5 bilhões.

Implementamos medidas em nossa atuação para garantir uma concessão de crédito equilibrada e responsável, com a intenção de assegurar a proteção do Banco e contribuir para um índice de concessão sólido.

Estratégias de mitigação de riscos e sua efetividade

Adotamos uma postura conservadora em nossas operações, buscando sempre manter um equilíbrio entre risco e retorno. Para garantir a efetividade desse processo, trabalhamos em conformidade com políticas internas e seus limites estabelecidos. Algumas etapas e processos contribuem para isso:



1. Os riscos são identificados, avaliados, mensurados e tratados por meio da fase Resposta aos Riscos - Tratamento de Riscos;



2. Na Fase Monitoramento e Análise Crítica, realizada anualmente, é verificado se os planos de ação propostos estão sendo executados e, também, o monitoramento da evolução das condições dos riscos identificados e analisados;



3. Os objetivos, metas e indicadores de risco da Instituição são estabelecidos com apoio da Declaração de Apetite por Riscos (RAS) e aprovados pelo COGIC, COLED e CONSE.



4. A eficácia das medidas tomadas é demonstrada nos relatórios gerenciais enviados periodicamente à Alta Administração.

Declaração de Apetite por Riscos (RAS)

O RAS é um documento que define os limites e níveis de apetite por riscos que estamos dispostos a assumir para alcançar nossos objetivos de negócio. Inclui declarações e diretrizes qualitativas, métricas quantitativas e limites de exposição.

É um importante instrumento para disseminar a cultura de riscos no Banco, procurar um prognóstico do risco, alinhar à 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.

Teste de Estresse

O Teste de Estresse é uma metodologia aplicada a todas as empresas pertencentes ao Conglomerado Prudencial do Sistema Financeiro Banestes, Banestes S.A. - Banco do Estado do Espírito Santo e Banestes DTVM - Banestes Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., e engloba um conjunto coordenado de processos e rotinas, dotado de metodologias, documentação e governança próprias, bem como simulações de eventos de mercado, com o objetivo de identificar potenciais vulnerabilidades da Instituição.

Política de Gerenciamento de Riscos

Possuímos uma Política de Gerenciamento de Riscos que estabelece estratégias, diretrizes, procedimentos e limites operacionais destinados a manter as exposições a riscos em níveis aceitáveis.

Nosso processo de gerenciamento de riscos compreende a identificação, mensuração, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos riscos de forma integrada, considerando até mesmo os efeitos resultantes das interações entre os riscos.

Essa política é revisada e atualizada sempre que necessário, em decorrência de alterações de normativas externas, aprimoramento da metodologia utilizada, e mudanças externas ou internas que necessitam de alterações de papéis e responsabilidades, assim como a aquisição de novos conhecimentos que visam aprimorar as diretrizes estabelecidas.



Nossa Política de Gerenciamento de Riscos estabelece estratégias para que a empresa mantenha os riscos em níveis aceitáveis; essa Política é revisada constantemente, a fim de manter as práticas sempre atualizadas.

Principais riscos

Risco de taxa de juros da carteira bancária e IRRBB

IRRBB refere-se ao *Interest Rate Risk of Banking Book*, que, em português, corresponde à cobertura do risco de variação das taxas de juros em instrumentos classificados na carteira bancária. Apuramos esse 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 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 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 desse risco também seguimos a nossa Política de Gerenciamento de Risco de Mercado e IRRBB.

Risco de mercado

A Política de Gerenciamento de Risco de Mercado, aprovada pela Diretoria e homologada pelo CA, apresenta um conjunto de diretrizes que estabelece 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, bem como fornece subsídios para a alta administração nas decisões estratégicas.

Risco de liquidez

Nossa Política de Gerenciamento de Risco de Liquidez, aprovada pelo Conselho, reúne orientações com o objetivo de estabelecer limites operacionais e procedimentos destinados a manter a exposição ao risco de liquidez nos níveis estabelecidos pela administração, adotando uma tolerância compatível com a natureza das nossas operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, e a dimensão da nossa exposição a esse risco. Seguimos 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

Para mitigar a exposição a esses riscos, instituímos a Política de Gerenciamento de Risco Social, Ambiental e Climático, que 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. 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, de acordo com a Resolução 4.943/21 e outros normativos vigentes.

Para mitigar os riscos relativos à crédito, utilizamos diversas estratégias, como hipoteca, alienação fiduciária, caução e desconto de recebíveis, entre outros.

Risco de crédito

A Política de Riscos de Crédito nos norteia para mitigar riscos relativos a crédito. Para isso, utilizamos instrumentos como hipoteca, alienação fiduciária, caução e desconto de recebíveis, aplicação/investimento, aval, penhor, fiança, entre outros, 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 esse mitigador pode vir a sofrer, a liquidez e o tempo legal necessário para a sua retomada em caso de inadimplência.

Risco operacional

Utilizamos a Política interna de Gerenciamento de 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 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.



Gerenciamento de capital

Mantemos nossa estrutura de gerenciamento de capital realizando um processo compatível com o estilo de nossas operações, a complexidade dos produtos e serviços e a dimensão de nossa exposição a riscos.

Seguimos a Resolução 4.557/2017, do Conselho Monetário Nacional, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital de instituições financeiras.

Nossas atividades relativas a esse tema possuem embasamento na Política Interna de Gerenciamento de Capital, que estabelece as estratégias e diretrizes para a manutenção de capital compatível com os riscos aceitos pelo Banco, considerando nossos objetivos estratégicos e os níveis de apetite ao risco.

Programa Zero Dívidas

Nos comprometemos a trazer de volta, em 2023, os clientes que possuíam créditos pendentes, para realizar a recuperação de ativos e impactar positivamente nos resultados do Banco.

Nesse sentido, lançamos o Programa Zero Dívida Banestes, que proporcionou oportunidades de renegociação vantajosas para os clientes. Oferecemos condições especiais para pagamento de débitos em aberto, como descontos de até 100% em juros, correção e multa, e parcelamento da dívida em

até 120 meses, de todos os produtos ofertados pelo Banco, como contratos de antecipação de Imposto de Renda, crédito pessoal, microcrédito, antecipação do 13º salário, cheque especial e cartão de crédito.

O Programa teve como foco clientes Pessoas Físicas (PF), com dívidas de até R\$ 500 mil, e clientes Pessoas Jurídicas (PJ), com dívidas de até R\$ 1 milhão. Para solicitar a renegociação, o atraso dos clientes deveria ser superior a 60 dias e os débitos podiam ou não estar judicializados.

Nossas ações têm impactado em números e, também, a confiança e satisfação dos clientes que atendemos. Com resultados financeiros positivos, nossa abordagem trouxe de volta a dignidade das pessoas, permitindo que voltassem a ter crédito. Nos últimos três anos, cerca de 55 mil acordos foram fechados. Mais de 34 mil clientes conseguiram reorganizar a situação financeira.

Riscos e oportunidades relacionadas a mudanças climáticas

GRI 201-2

A adoção de práticas mais eficientes pode contribuir para o desenvolvimento sustentável e o combate às mudanças climáticas. Esse tema tem se tornado uma preocupação crescente para as companhias de todos os setores.

Os riscos associados às condições climáticas no Banestes compreendem o risco de crédito (inadimplência e depreciação de garantias) e o risco operacional (interrupção ou encerramento forçado de operações). Em nossas atividades, a introdução de novos produtos e serviços, assim como alterações significativas em produtos ou serviços existentes, deve sempre incluir uma análise prévia dos potenciais impactos sociais, ambientais e climáticos negativos, inclusive no que diz respeito ao risco reputacional.

Diante do avanço e da expansão das abordagens em relação às mudanças climáticas, por sermos um banco regional, temos implementado produtos de crédito que visam à redução dos riscos associados a essas mudanças, além de inovações nesse contexto. Dessa forma, para gerir o risco ou a oportunidade relacionados aos aspectos ambientais ou climáticos no contexto das operações de crédito, o cliente jurídico será avaliado segundo a Classificação Nacional

das Atividades Econômicas (CNAE) e categorizada como baixo, médio ou alto potencial para causar impactos sociais, ambientais e climáticos. Suas informações serão analisadas com base em dados provenientes de fontes públicas, relacionados ao risco social, ambiental e climático (RSAC).

Para executar essas medidas, o Banestes tem apoio de consultoria externa especializada e mantém sempre atualizado o Sistema de Pontuação RSAC, da estratégia GRC – que trata da integração entre governança, riscos e compliance.

Podemos influenciar a economia de baixo carbono nas cadeias e nos tornar a instituição que representa a transição climática, tanto por mitigar riscos em negócios que intensificam as mudanças do clima, quanto por impulsionar operações que trazem novos modelos e soluções.

Alinhados a isso, criamos, entre o fim de 2022 e o início de 2023, a linha Crédito Verde, que disponibiliza crédito para a aquisição de bens com maiores índices de eficiência energética ou contribuam para a redução de emissão de gases do efeito estufa, com o objetivo de estimular o crescimento sustentável e responsável de nossos clientes.



Clientes Pessoa Física podem financiar até 100% de veículos automotores híbridos e elétricos ou financiar a aquisição de sistemas geradores de energia limpa e renovável, como a energia solar ou eólica, podendo custear, inclusive, os serviços de instalação necessários.

Como incentivadores da produção agropecuária do estado, ampliamos a concessão de Crédito Rural para aquisição de equipamentos de geração de energia solar. A proposta estimula a transição para fontes renováveis de energia e assegura que os projetos financiados pelo Banestes estejam alinhados às práticas sustentáveis.

Segurança de dados

GRI 3-3 do tema Privacidade e segurança de dados, 418-1

Procuramos nos manter atualizados com as principais tendências tecnológicas, buscando aprimorar a experiência do cliente, promover a eficiência e a segurança de dados e da informação com base em cinco pilares. Para tanto, realizamos monitoramento, estabelecemos a governança de APIs (*Application Programming Interface*, que significa Interface de Programação de Aplicação), definimos estratégias de implementação e migração para a nuvem, e atuamos com plataformas analíticas de dados, com o objetivo de dar mais celeridade à entrega de soluções seguras aos clientes e à privacidade de dados.

Em 2023, principalmente após entrar em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados, e com a realização do diagnóstico de risco em atendimento ao Plano de Ação de Segurança do Banestes, instituímos o Novo Programa de Segurança (NPS), um conjunto estruturado de projetos, normas e ações, que contemplam iniciativas priorizadas com exigências legais e regulatórias, assim como desafios relacionados à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança cibernética e controles tecnológicos.

O NPS sucedeu o antigo Programa de Risco Cibernético Banestes, que, entre 2019 e 2022, trouxe avanços importantes para a segurança cibernética e da informação do Banco, com a implantação de serviços como *Security Operations Center (SOC)*, *Computer Security Incidents Response Team (CSIRT)*, controles para evitar vazamento de informações, segurança na nuvem, avanços na utilização de criptografia, aperfeiçoamento da segurança dos dispositivos de trabalho, entre outros que são utilizados até hoje.

A implementação do NPS continua evoluindo, seguindo controles-chave para a segurança cibernética e a informação na Instituição. A Alta Administração, inclusive, aprova o escopo de atuação, as diretrizes de proteção e privacidade de dados, incluindo o tema na Carteira Prioritária de Projetos. Os principais processos utilizados para medir o sucesso das ações realizadas com a implementação do programa são:



Inclusão da privacidade no escopo da Auditoria Interna;



Desenvolvimento de canal oficial para recebimento de solicitações de titulares de dados em endereço on-line; e



Comparação de desempenho real versus o desejado (*GAP analysis*) por meio de diagnóstico realizado por consultoria externa;



Acompanhamento mensal de indicadores das operações de segurança SOC.

Para avaliar o progresso das ações: realizamos constantemente revisões de normativos internos; acompanhamos a evolução de programas de privacidade pela Diretoria de Riscos e Controle, por meio do *Project Management Office* (PMO) de gerenciamento de projetos; e implementamos uma ferramenta de privacidade, para mapear os dados e identificar possíveis indicadores de riscos inerentes à proteção dos dados. Nos domínios mapeados pelo *Gartner Group*, o grau de maturidade elevou de 2 para 2+ a 3, com medição feita por meio da avaliação do *Gartner IT Score for Security and Risk Management*.

Regularmente realizamos avaliações técnicas de criptografia, elaboramos relatórios de impactos, criamos controles complementares para proteger os titulares e implementamos políticas de segurança e de privacidade da informação, a fim de evitar problemas referentes ao vazamento de dados.

Em 2023, identificamos e comprovamos um total de cinco queixas referentes a violações da privacidade do cliente. Dessas, três foram recebidas de terceiros, uma foi reportada por agências reguladoras e um incidente relacionado à perda de dados afetou 1.220 titulares.

Compromissos relativos à privacidade de dados e segurança da informação

Realizamos um programa de proteção de dados e privacidade, com abrangência em todos os canais, processos, serviços, produtos, pessoas e tecnologia da Instituição, que tem como objetivo assegurar o cumprimento de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais. Nossa atuação também é pautada por diretrizes e políticas internas que nos orientam quanto à governança do risco de vazamento de dados, tais como:

- Política corporativa de segurança cibernética e da informação;
- Política de gerenciamento de incidentes de segurança cibernética e da informação;
- Política de criptografia;
- Política de contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem;
- Política de backup e restauração de dados e informações corporativas;
- Política de gestão de acesso lógico;
- Plano de ação de segurança; e
- Participação em comitês da Febraban relativos ao tema privacidade de dados.

Em nossa atuação, procuramos elevar cada vez mais o nível de conscientização acerca da segurança da informação entre os colaboradores, ministrando treinamentos e palestras sobre o tema, enviando informativos por e-mail e realizando simulações de ataques (*phishing*).

Constantemente realizamos revisões de normativos internos, a fim de acompanhar o progresso das ações, além de diversas outras ações de cunho regulamentar.

Inovação e tecnologia

GRI do tema 3-3 Inovação e tecnologia

Para promover a transformação digital em nossas operações, buscamos novas tecnologias que permitam modernizar nossa prestação de serviço, estabelecer parcerias e projetos que atendam melhor os nossos clientes e otimizar os processos internos.

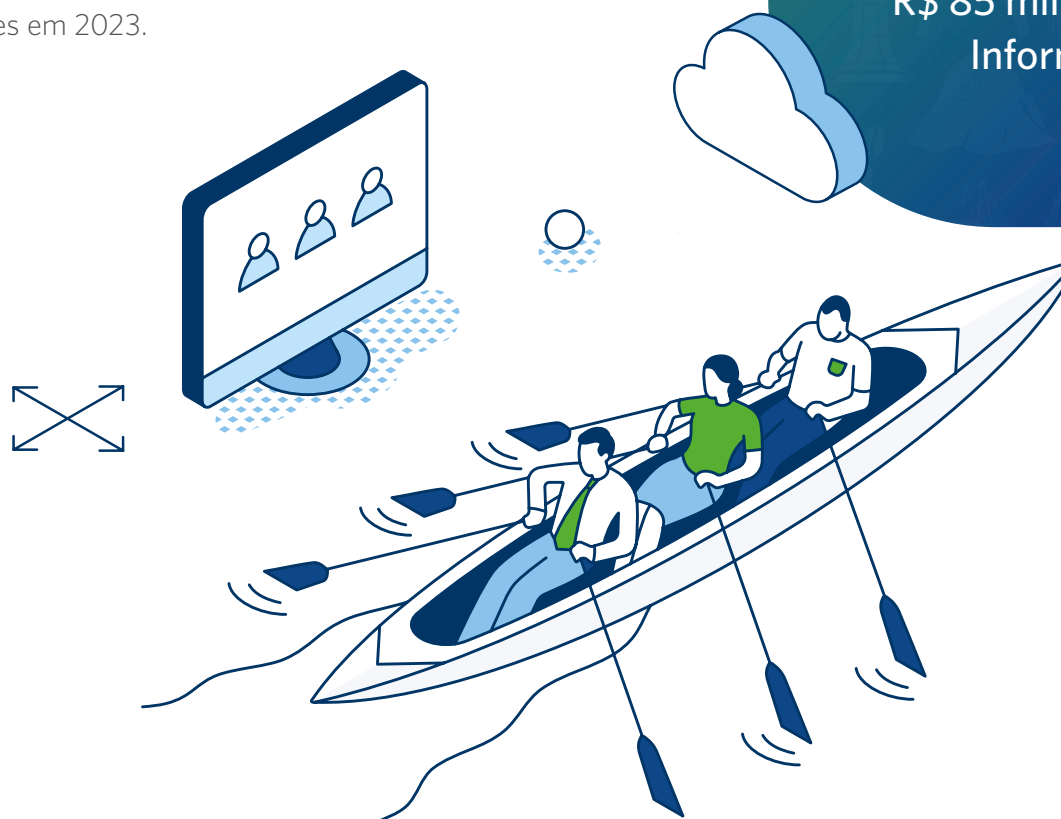
Procuramos realizar a análise de *benchmarking* com pares do setor, para conhecer as boas práticas do momento e realizar estudos de viabilidade para aplicar em nossa Instituição. Para melhorar nossa eficiência operacional, contratamos profissionais focados em facilitar nossas realizações de inovação e tecnologia.

Em 2023, investimos R\$ 85 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação, proporcionando melhorias nos serviços bancários, com a modernização de sistemas de informação, da infraestrutura de comunicação, da segurança da informação e da rede de autoatendimento, por meio de inúmeras iniciativas, como implementação do *Open Banking*, implantação de um novo sistema de crédito, evolução do Pix e ampliação da prestação de serviços pelo *Internet Banking* e aplicativos via smartphones. Tivemos a migração das operações de crédito para um sistema mais atualizado, que permite criar novos produtos, com maior agilidade.

Mantivemos o foco em ações e soluções para a expansão dos serviços digitais, que melhoraram a experiência de clientes e racionalizaram nossas despesas operacionais. Um exemplo disso foi o App Banestes, que conta com uma nova estrutura tecnológica para viabilizar a disponibilização de mais produtos e serviços aos correntistas, além de continuar sendo o principal canal de transações financeiras e de consulta para os clientes, registrando 233 milhões de transações em 2023.

Buscamos sempre novas tecnologias que possam modernizar nossas operações e auxiliar a prestação de serviços.

No ano de 2023, investimos R\$ 85 milhões em Tecnologia da Informação e Comunicação.



No geral, nossos projetos são analisados para aplicabilidade das leis de incentivo à inovação, como a Contratação Pública de Solução Inovadora (CPSI), um tipo de licitação que permite ao Poder Público testar soluções inovadoras já desenvolvidas ou em desenvolvimento, e a Lei do Bem, que concede benefícios fiscais a empresas que realizem contribuição em projetos de pesquisa e desenvolvimento para obter uma inovação tecnológica, resultando no benefício de redução na alíquota de Imposto de Renda e na Contribuição Social sobre o Lucro Líquido a recolher sobre o Lucro Real.

Internamente, sempre realizamos atualização de novas tecnologias de infraestrutura e sistemas; para mitigar impactos ambientais, fazemos o descomissionamento de *mainframe*; implementamos um sistema eletrônico de documentos e processos, que permitem a economia de papel e tempo dos colaboradores; e realizamos estudos e projetos para digitalização dos documentos de clientes por meio

da solução GED/ECM. Essas iniciativas internas estão inseridas no planejamento estratégico anual e são mensuradas por meio de relatórios, além de inseridas e revisadas no planejamento estratégico da TI, para trabalhar nos impactos positivos, bem como nas agendas de planejamento trimestral e sistema de gestão das iniciativas.

São realizadas, ainda, agendas de acompanhamento das ações e análises por meio do sistema OKR (*Objectives and Key Results*, ou Objetivos e Resultados-Chave).

Em 2023, foram definidos os seguintes OKRs: avançar no pilar de inovação aberta; aumentar e fortalecer as parcerias/conexões no ecossistema de inovação; fomentar a cultura de inovação; e promover a inovação interna. A avaliação do cumprimento das metas e objetivos é realizada por meio das entregas acordadas, utilizando um *framework* ágil de trabalho com a equipe, o que proporciona, ao sistema de gestão, uma visão abrangente dos resultados alcançados. Participações em *pitches* da comunidade, palestras locais e visitas destacam-se como significativos avanços de participação no ecossistema de inovação local.

A cada novo projeto relacionado à inovação e tecnologia, elaboramos um documento de referência que aborda o que foi realizado, para elencar aspectos que podem ser potencializados dentro da Instituição. Em situações específicas, podem ser aplicadas também outras ferramentas para identificação e tratativas internas, como a análise de causa e efeito, de processo e plano de ação. As avaliações sobre tais ações são feitas pela equipe técnica, em alinhamento à Alta Gestão, para embasar e direcionar futuras iniciativas de modernização de Tecnologia da Informação.



Iniciativas de destaque

GRI 2-6

O App Banestes foi um marco em 2023. Atualizado, o App se tornou mais moderno, prático, com mais funções, atalhos, produtos e serviços. Foi desenvolvido com foco na usabilidade e experiência do usuário, permitindo que o cliente possa personalizar atalhos e funcionalidades na tela inicial, de acordo com as transações que mais utiliza, proporcionando economia de tempo ao usuário.

No contexto de inovação aberta, mantivemos a nossa participação no Programa de Empreendedorismo Industrial, de iniciativa do FindesLab, e seguimos com uma startup selecionada, que conduzirá o desafio proposto para viabilização de solução em blockchain.

No ano, estabelecemos uma parceria com a Seguradora Zurich, com proteções para pessoas físicas e jurídicas, a fim de aprimorar a experiência dos clientes e usuários por meio da oferta de um portfólio de produtos mais completo e soluções mais modernas.

Com o objetivo de oferecer aos clientes uma oportunidade para otimizar os gastos realizados com cartões de crédito da Instituição, fechamos uma parceria com a Livelu, na qual os correntistas dos programas de Fidelidade Banestes podem transferir os pontos para a Livelu e trocar por produtos, viagens, experiências, serviços e, até mesmo, a possibilidade de transformar os pontos em dinheiro por meio de cashback, para pagar compras via Pix.

Com o Departamento Estadual de Trânsito (Detran) do Espírito Santo, criamos uma solução para que os capixabas possam realizar o pagamento via Pix para quitar débitos de veículos registrados no estado. A parceria ainda envolve o Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do estado. A solução desenvolvida proporciona o pagamento de taxas, multas, IPVA, licenciamento, entre outros, de forma fácil e rápida, a qualquer hora do dia, inclusive aos finais de semana ou em feriados, por meio da leitura do QR Code.

BanesHub

Nosso *hub* de inovação concluiu, em 2023, seu segundo ano de operação, com 50 profissionais trabalhando em diferentes projetos de inovação. No ano, seguimos com uma prova de conceito, em parceria com uma startup capixaba, de uma solução de inteligência artificial generativa, com o objetivo de conhecer os benefícios, a aplicabilidade e o uso desse tipo de ferramenta para contratação futura.

Da mesma forma, iniciamos estudos de viabilidade e projeto conceitual para armazenamento, digitalização e assinaturas eletrônicas de documentos, visando modernizar nossos processos relacionados à melhoria da experiência do cliente.

Estamos, ainda, caminhando com testes e elaboração de proposta de governança para a ferramenta de *low-code*, já existente em nosso contrato com Google *Workspace*, a fim de disseminar de forma corporativa a utilização dessa plataforma. O recurso irá propiciar maior agilidade e flexibilidade para as áreas de negócio desenvolverem suas próprias aplicações.



Relacionamento Com *Stakeholders*

Relacionamento com *Stakeholders*

GRI 2-29

Em nossa cultura organizacional, direcionamos o foco para atender de forma positiva aos anseios de nossos *stakeholders*, tendo como premissas a geração de valor, a transparência, a governança corporativa e a responsabilidade socioambiental.

Procuramos envolver os colaboradores e alinhá-los aos objetivos da Instituição, para que se sintam parte da construção estratégica do Banestes, o que aumenta o engajamento em nossas atividades.

Mantemos um bom relacionamento com entidades de classe. Dispomos de uma comissão permanente de negociação com o Sindicato dos Bancários do Espírito Santo e participamos de reuniões mensais com grupos na Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

Procuramos fortalecer, a cada ano, nossas parcerias com entidades sociais, como o Centro Salesiano de Apoio ao Menor (CESAM). A parceria está sintonizada com nosso propósito de aproximar e preparar para o mercado de trabalho formal adolescentes entre 14 e 18 anos, que vivem em situação de vulnerabilidade - ação que também traz a possibilidade de complementação de renda às famílias dos jovens participantes.

Possuímos, ainda, diversos canais de comunicação voltados aos públicos de relacionamento para abordar diferentes demandas, como reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões e dúvidas sobre produtos e serviços. Os meios disponíveis para esse contato incluem atendimento presencial, canais digitais, e-mail, *chatbot*, contato telefônico, correspondência, mídias sociais, Ouvidoria e Central de Atendimento a Surdos.



Colaboradores

GRI 2-7, 2-8

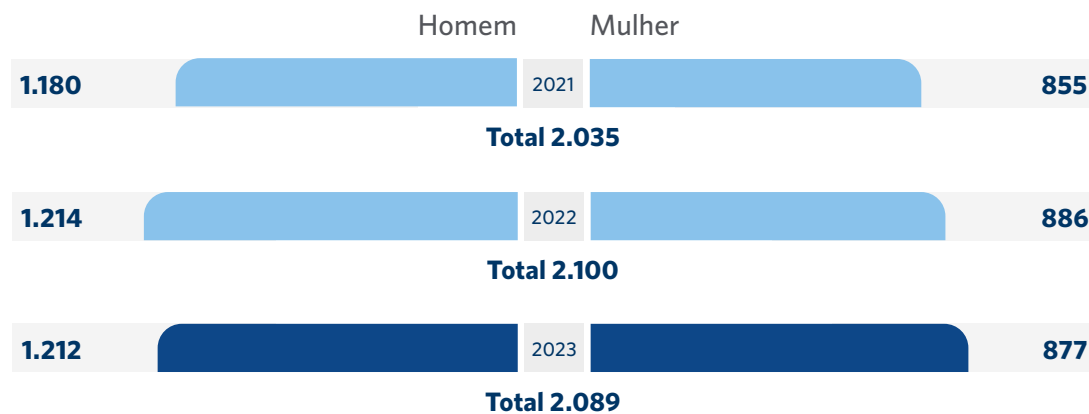
Os nossos colaboradores são geridos e acompanhados pela área de Gente & Gestão, que, desde 2022, é responsável por humanizar os processos internos relacionados aos nossos talentos, a fim de que se desenvolvam para atingir seus objetivos profissionais.

No encerramento de 2023, nosso público interno somava 2.089 colaboradores permanentes, dos quais 1.212 homens e 877 mulheres. Desse número total, 1.240 colaboradores trabalham em tempo integral e 849 em período parcial.

No final do ano, contabilizamos contratos ativos com 518 trabalhadores terceirizados, sob supervisão direta da Gerência de Segurança Patrimonial e Suprimentos (GESEP) do Banestes e 628 terceirizados sob supervisão da Diretoria de Tecnologia (DITEC), que trabalha com desenvolvimento de software e atendimento aos canais eletrônicos.

A equipe de terceirizados está distribuída em 295 profissionais na área de Segurança (84 localizados no Sul do estado, 101 no Norte, 128 no Centro e 2 fora do Espírito Santo); 193 colaboradores terceirizados contratados para Serviços Gerais (42 localizados no Sul, 50 no Norte e 101 no Centro); e 30 colaboradores para Manutenção de Equipamentos, todos na região central do estado.

Informações dos colaboradores, por tipo de contrato de trabalho e gênero¹



1. Não há colaboradores temporários.

2.089
colaboradores permanentes

1.212
homens

877
mulheres

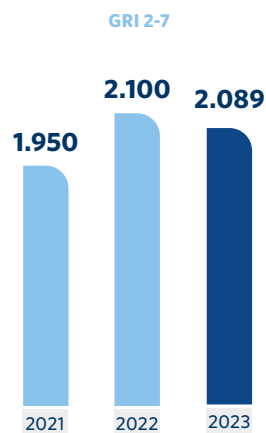
518
trabalhadores terceirizados

Informações dos colaboradores, por tipo de trabalho e gênero¹ | GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Colaboradores em período integral	599	526	1.125	645	552	1.197	679	561	1.240
Colaboradores em período parcial	488	337	825	569	334	903	533	316	849
Total	1.087	863	1.950	1.214	886	2.100	1.212	877	2.089

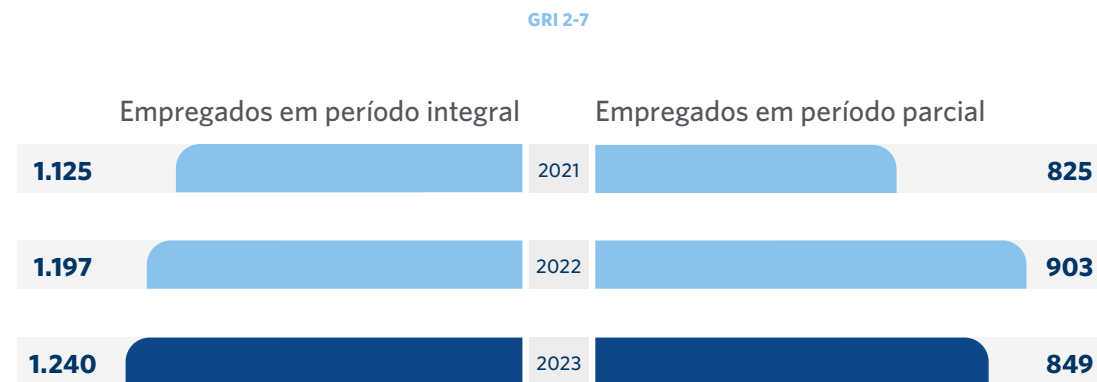
1. Não há colaboradores sem garantia de horas.

Informações dos colaboradores, por tipo de contrato de trabalho e região¹²



1. Há somente colaboradores no Sudeste.
2. Não há colaboradores temporários.

Informações dos colaboradores, por tipo de emprego e região^{12*}



1. Há somente colaboradores no Sudeste.
2. Não há colaboradores sem garantia de horas.

*Dados extraídos do legado do sistema Atual Arte RH. Tivemos incremento no quadro devido à necessidade de expansão do negócio e atendimento às normas legais BACEN.

Novas contratações, por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2021	%	2022	%	2023	%
Abaixo de 30 anos	52	39,7%	85	32,3%	27	47,4%
De 30 a 50 anos	74	56,5%	157	59,7%	28	49,1%
Acima de 50 anos	5	3,8%	21	8,0%	2	3,5%
Total	131	100%	263	100%	57	100%

Novas contratações, por gênero | GRI 401-1

Gênero	2021	%	2022	%	2023	%
Mulheres	48	36,6%	63	24,0%	14	24,6%
Homens	83	63,4%	200	76,0%	43	75,4%
Total	131	100%	263	100%	57	100%

Novas contratações, por região | GRI 401-1

Região	2021	%	2022	%	2023	%
Grande Vitória	96	73,3%	221	84,0%	57	100,0%
Norte	19	14,5%	21	8,0%	0	0,0%
Sul	16	12,2%	21	8,0%	0	0,0%
Total	131	100%	263	100%	57	100%

Rotatividade, por faixa etária | GRI 401-1

Faixa etária	2021	%	2022	%	2023	%
Abaixo de 30 anos	6	4,6%	11	10,3%	5	7,5%
De 30 a 50 anos	23	17,6%	40	37,4%	15	22,4%
Acima de 50 anos	102	77,9%	56	52,3%	47	70,1%
Total	131	100%	107	100%	67	100%

Rotatividade, por gênero | GRI 401-1

Gênero	2021	%	2022	%	2023	%
Mulheres	65	49,6%	36	33,6%	22	32,8%
Homens	66	50,4%	71	66,4%	45	67,2%
Total	131	100%	107	100%	67	100%

Rotatividade, por região | GRI 401-1

Região	2021	%	2022	%	2023	%
Grande Vitória	97	74,0%	82	76,6%	62	92,5%
Norte	25	19,1%	14	13,1%	2	3,0%
Sul	9	6,9%	11	10,3%	3	4,5%
Total	131	100%	107	100%	67	100%

Atração e retenção de talentos

GRI 3-3 do tema Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano, 2-30

Valorizamos o desenvolvimento profissional de nossos colaboradores e buscamos incentivar o progresso contínuo em suas carreiras.

O recrutamento para ingresso no Sistema Financeiro Banestes ocorre por meio de concurso público. Entendemos que os profissionais que buscam oportunidade de emprego e participam de concurso público, procuram estabilidade na carreira. Alinhado a isso, estamos estruturando e implementando o Plano de Cargos e Salários, com o objetivo de que seja oficializado ainda em 2024 e disseminado para todos os gestores e colaboradores.

Todos os nossos colaboradores (100%) estão cobertos por acordo de negociação coletiva. Não há distinção de benefícios legais e espontâneos para nenhum colaborador.

Temos estruturado um plano de capacitação e processos de concessão. Para casos de rompimento da parceria na carreira, trabalhamos com o Plano de Desligamento Voluntário.

Avaliamos constantemente fornecedores de capacitação e desenvolvimento profissional, bem como fornecedores

de benefícios de mercado, com a intenção de manter atualizado nosso plano de benefícios, realizar mudanças oportunas ou ofertar novos incentivos, quando necessário.

Consideramos o investimento em assistência médica como essencial para o bem-estar da equipe. Em função disso, assumimos a gestão direta das negociações com planos de saúde, mantendo relações igualmente diretas com hospitais e clínicas parceiras. Essa abordagem é realizada por uma superintendência especializada, o que propicia mais eficiência nos trâmites burocráticos e permite assegurar bons serviços de saúde para nossos colaboradores.

Todas as ações realizadas para melhorar o ambiente de trabalho e proporcionar mais qualidade de vida aos colaboradores, envolvendo o reconhecimento dos benefícios, remuneração e a estabilidade profissional, permitiram, em 2023, a renovação do selo *Great Place to Work* (GPTW), uma das metas da Alta Administração e gestores.



Para atingir essa meta, mantivemos a estratégia aplicada em 2022, incluindo: a análises dos resultados da pesquisa; propostas de ações para atender ou mitigar pontos apresentados e transformar em oportunidades; e reforço de pontos positivos por meio de canais de comunicação com os colaboradores.

Todos os temas estão disponíveis para consulta e, durante reuniões pontuais, apresentamos o progresso de nossas atividades.

Treinamento e capacitação

GRI 3-3 do tema Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano, 404-2

Com o intuito de estimular o crescimento profissional de nossos colaboradores, oferecemos treinamentos e capacitação adequados para cada cargo, criando oportunidades para a ascensão de carreiras dentro do Banestes. Dessa forma, conduzimos, em 2023, o processo de seleção interna para cargos específicos (gerente de relacionamento, gerente de compensação e numerário, gerente administrativo, gerente de expediente, assistente administrativo e supervisor de equipe), com o objetivo de contribuir para o avanço na trajetória profissional dos colaboradores, bem como para a retenção de talentos e, conseqüentemente, a manutenção do emprego.

Disponibilizamos aos colaboradores de diferentes áreas diversos cursos práticos e periódicos sobre temas que importam para a boa convivência na Instituição, como Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLDFT), compliance, conduta ética no ambiente de trabalho, adequação das atividades à LGPD, entre outros. Esses cursos são on-line em sua maioria, alguns ministrados ao vivo e outros por meio de vídeos gravados.

Ao longo do ano, em parceria com a plataforma de cursos tecnológicos Alura, ofertamos aos colaboradores 150 licenças mensais, que proporcionaram acesso completo a um portfólio de mais de 1.350 cursos. Até o encerramento de 2023, registramos um total de 1.565 cursos realizados e 29.752 horas de treinamento. Além disso, acumulamos 88 turmas de treinamentos institucionais on-line, registrando 17.899 participações.

Registramos um total de 1.565 cursos realizados e 29.752 horas de treinamento. Além disso, acumulamos 88 turmas de treinamentos institucionais on-line, registrando 17.899 participações.



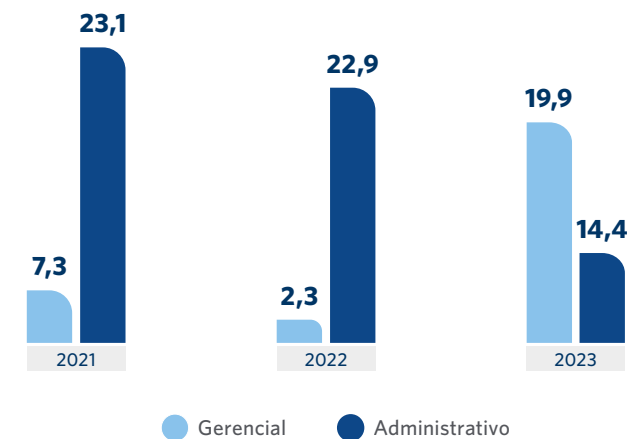
Certificamos 927 colaboradores por meio da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). Essas certificações são relevantes para as operações do Banestes e da Banestes DTVM, já que são voltadas para temas como gestão de recursos de terceiros, administração fiduciária e distribuição de produtos de investimento por meio da rede de agências.

Aliadas à gestão da performance e aos objetivos da Alta Administração, os líderes das empresas do Sistema Financeiro Banestes também tiveram acesso a treinamentos e capacitação em 2023, por meio de novas trilhas da Escola de Liderança Banestes, com o Programa Líder de Alta Performance e a Trilha Líder Transformador. Os temas trabalhados fortaleceram a liderança quanto a questões como autogestão, delegação, *feedback* ágil e outras ferramentas de gestão de pessoas. No total, foram registradas mais de 212 participações em cinco turmas.

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

Gênero	2021	2022	2023	2022/2023
Homens	28,1	30,2	34,1	12,8%
Mulheres	30,5	30,0	34,1	13,6%
Total horas de treinamento	21,4	30,1	34,1	13,2%

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional¹ | 404-1



1. Para o cálculo, foi feito o total de cada categoria funcional pelo total de colaboradores da empresa.

Certificações Anbima

616
certificados
na CPA-10 6

14
certificados
na CFG

14
certificados
na CGA

447
certificados
na CPA-20

62
certificados
na CEA

13
certificados
na CGE

273 líderes

capacitados em Gestão de Desempenho e Capacitação, por meio de 36 turmas, totalizando 144 horas de treinamento e seis workshops sobre temas de desenvolvimento e gestão de carreira.

Revisão da Política da Anbima +

redução das desconformidades, sendo realizadas 99,8% das avaliações no ciclo em 2023.

Avaliação de desempenho

GRI 2-18, 404-3

Anualmente, realizamos a Gestão de Desempenho por Competências, processo aplicado em todas as empresas do Sistema Financeiro Banestes, que visa orientar o processo de gestão de pessoas alinhado ao propósito da Instituição e o desenvolvimento individual, permitindo um acompanhamento contínuo dos colaboradores e de sua atuação no ambiente de trabalho.

O processo de avaliação segue algumas etapas:

1. autoavaliação realizada pelo próprio colaborador elegível e avaliação feita pelo gestor imediato;
2. rodada de feedback, passo em que as duas avaliações são comparadas e analisadas entre colaborador e gestor;
3. início do Plano de Desenvolvimento Individual, etapa na qual se definem desafios para o desenvolvimento do colaborador e são utilizadas métricas de avaliação do desenvolvimento individual.



Diversidade e inclusão

GRI 2-10, 2-23, GRI 3-3

Em nosso dia a dia, agimos de forma a garantir os direitos humanos, a igualdade e a inclusão aos nossos colaboradores, independentemente da posição hierárquica e cargos ocupados, bem como aos clientes e fornecedores.

Nossa atuação segue a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) do Banestes, instituída em 1º de dezembro de 2022, que orienta quanto à promoção de boas condições de trabalho, de saúde e de segurança no ambiente profissional para todos os colaboradores, estagiários e terceiros, livre de qualquer forma de ato de assédio, de discriminação ou de preconceito com base em atributos pessoais, como etnia, raça, cor, condição socioeconômica, situação familiar, nacionalidade, idade, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, religião, crença, deficiência, condição genética ou de saúde e posicionamento ideológico ou político.

Em 2023, a área de ESG não fez medição ou estabeleceu indicadores para a efetividade do seu plano de ação referente à PRSAC. O documento instrui sobre práticas relacionadas ao trabalho em condições análogas à escravidão, exploração irregular, ilegal ou criminosa do trabalho infantil e tráfico de pessoas, exploração sexual ou proveito criminoso da prostituição.

Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas e procuramos alinhar nossas estratégias e operações aos dez princípios universais do pacto. Anualmente, encaminhamos o relatório *Communication on Progress* (CoP), que detalha

o progresso alcançado na Instituição em implementação aos dez princípios do pacto. Os compromissos assumidos preveem, entre outros temas, a aplicação do princípio da precaução e respeito aos direitos humanos.

Em 2023, com apoio do Conselho de Administração e da Diretoria, assinamos as Cartas de Compromissos do Pacto, nos comprometendo a seguir quatro movimentos de três plataformas, para agir de maneira mais enfática na defesa de direitos e garantias:



Movimento Elas Lideram 2030 – meta relacionada aos direitos humanos e à equidade para mulheres. Assumimos o compromisso de ter 30% de nosso quadro de liderança composto por mulheres até 2025.



Movimento Raça é Prioridade – também meta de direitos humanos, na qual temos o compromisso de ter na composição de nosso quadro de liderança 30% de pessoas negras até 2025.



Movimento Ambição Net Zero – meta ambiental, que mobilizou a empresa a adotar metas baseadas na ciência para a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).



Movimento Transparência 100% – meta de governança, que nos encoraja a atuar além das obrigações legais e estimula a adotar mecanismos de transparência e integridade.

Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas e procuramos alinhar nossas estratégias e operações aos dez princípios universais do pacto.

A adesão aos dois movimentos de direitos humanos é amplamente trabalhada com os colaboradores, por meio de comunicações e informativos internos, que se estendem a toda a Organização, com o intuito de resguardar os direitos de mulheres, pessoas negras, indígenas, quilombolas e demais grupos étnicos minoritários dentro da Instituição.

Esses compromissos também estão disponíveis aos trabalhadores, parceiros de negócios e outras partes relevantes por meio do Portal de Aplicativos Banestes, que disponibiliza circulares, resoluções, atos administrativos e manuais (como Guia de Conduta Ética do SFB, Estrutura de Cargos e Remuneração, Manual de Recursos Humanos, Manual de Organização, entre outros). Dispomos, ainda, de intranet e site do Banestes para a comunicação e divulgação de conteúdos, informações, notícias ou mensagens para o público interno e externo, conforme definido em norma interna.



Saúde e segurança

GRI 3-3 do tema Saúde e segurança dos colaboradores, GRI 403-3

Reconhecemos a importância da conexão entre saúde física e bem-estar mental para que a qualidade de vida se estenda ao dia a dia profissional. Para tanto, contamos com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) para assegurar que todos os colaboradores do Banestes exerçam as suas atividades com integridade.

Contamos com o BConecta, portal interno de divulgações e comunicação, que trata de temas diversos relativos à saúde. Nesse portal, os colaboradores encontram informativos sobre meditação, *burnout*, atualizações sobre a Covid-19, materiais que estimulam a prática de atividades físicas (divulgando a parceria do Banestes com a plataforma *Gympass*), cuidados com a saúde bucal (divulgando o benefício em parceria com a Odontoprev) e informações sobre a realização da campanha de vacinação contra a gripe.

Em paralelo, elaboramos ações que auxiliam na manutenção da saúde emocional dos colaboradores, por meio de algumas iniciativas:

- **Gerando Cuidado** – focada no apoio, acolhimento e bem-estar de colaboradores que se tornam mãe ou pai;
- **Plantão Cuidar de Gente** – disponibiliza 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;
- **Gestão da Saúde Emocional (GSE)** – promove e consolida a cultura do autocuidado. São oferecidos e realizados atendimentos psiquiátricos, sociais e psicológicos, além do acompanhamento humanizado de colaboradores que apresentem atestados com 10 ou mais dias de afastamento por transtornos mentais.

Contamos com a competência do Time Cuidar, uma equipe que desempenha um papel fundamental nas iniciativas relacionadas à segurança no ambiente de trabalho, saúde emocional, saúde ocupacional e assistência social no Banestes. Estabelecendo uma sólida conexão com as políticas de ESG, a equipe demonstra um comprometimento significativo com a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, que contribui para a sustentabilidade como um todo da empresa e garante um ambiente protegido e saudável para todos os colaboradores.

Dessa forma, o Time Cuidar implementa no dia a dia uma série de iniciativas voltadas para assegurar um ambiente de trabalho saudável, entre as quais destacam-se: realização de exames médicos ocupacionais; acompanhamento psiquiátrico; prestação de assistência social

para orientação em questões pessoais e profissionais; avaliações ergonômicas nos postos de trabalho, visando identificar riscos ocupacionais e garantir a ergonomia adequada; campanhas de vacinação contra a gripe; avaliações de temperatura do ambiente, ruído e iluminação para proporcionar um ambiente laboral confortável; estímulo à prática de atividades físicas por meio da parceria com o *GymPass*; ações educacionais internas para promover a saúde e segurança; e incentivo ao voluntariado corporativo, encorajando a participação dos colaboradores em projetos sociais.

Temos preocupação, ainda, com a saúde financeira, tema que pode ter impacto na saúde emocional/mental do colaborador. Para tanto, oferecemos materiais e *e-books* na plataforma Meu Bolso em Dia, da Febraban, que orientam sobre estabilidade financeira.

Todos os temas relativos à gestão de saúde e segurança são abordados em reuniões específicas e acompanhados por intermédio de análises de indicadores-chave de desempenho (KPIs). A obtenção do selo *Great Place to Work* (GPTW) também contribuiu com o levantamento de um diagnóstico de clima, cujos resultados orientam iniciativas voltadas a aperfeiçoar nossa gestão.

São realizadas pesquisas de clima organizacional, auditorias internas e levantamentos de satisfação referentes a eventos internos. Os objetivos, metas e indicadores para avaliar essas ações são estabelecidos por meio de negociações entre gestores e colaboradores e alinhados com as metas corporativas de cada diretoria, além de serem acompanhados também por meio de KPIs específicos, com uma gestão ativa. Em 2023, a média de alcance das metas foi de até 115%, o que resultou em um reconhecimento correspondente a até quatro rendimentos mensais. Todas as metas e os motivos do não atingimento dessas metas, quando aplicáveis, são posteriormente discutidos e, caso necessário, podem ser reconsiderados.

Novidade: Banestar

Em 15 de outubro de 2023, dia em que o Banestes completou 87 anos de existência, foi inaugurado o Banestar, um complexo de espaços que oferecem conforto, bem-estar e qualidade de vida aos funcionários do Banestes que trabalham em ambiente de alta performance. Localizados na sobreloja do bloco B da sede do Banestes, próximo à entrada principal, os espaços foram projetados com a intenção de melhorar a saúde física e mental dos colaboradores, reduzir o estresse e aumentar a motivação, a criatividade e a produtividade. São compostos por vestiários masculino e feminino, equipados com chuveiros, armários, secadores de cabelo, espelhos e bancadas.

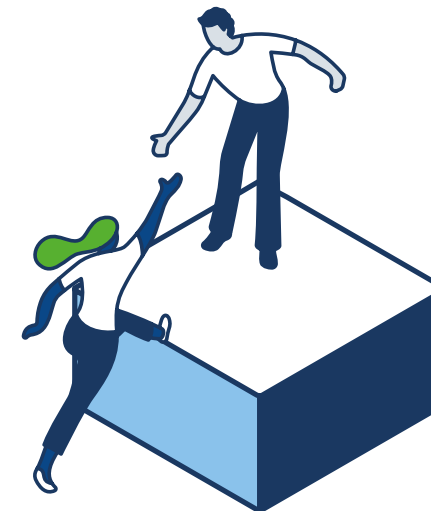
Possuem a Sala de Descompressão e um ambiente aconchegante e descontraído com sofás, pufes, livros, revistas, jogos, TV, música e workshops de atividades físicas e meditação, em horários predefinidos, com tempo máximo de permanência de 1 hora por dia. O Banestar ainda possui um espaço exclusivo para incentivar a prática de atividades físicas e o uso de meios de transporte alternativos, como bicicletas, patinetes e caminhadas.

O espaço pode ser acessado por todos os colaboradores do Sistema Financeiro Banestes, incluindo funcionários administrativos, estagiários, terceirizados e funcionários das agências, proporcionando a todos um local adequado para relaxar, se cuidar e se divertir durante o período de intervalo.

Resultados obtidos com o Cuidar 360°

O Cuidar 360° surgiu da necessidade de enfrentar os crescentes desafios da saúde ocupacional, especialmente nas esferas física, emocional e financeira. Tem o objetivo de zelar por nossos colaboradores em sua integralidade, proporcionando mais qualidade de vida.

A ação reúne realizações de bem-estar e qualidade de vida, focadas na saúde global, com a finalidade de reduzir doenças ocupacionais, índice de absenteísmo, desconforto no ambiente de trabalho e conflitos. Na semana de 27 de novembro a 1º de dezembro de 2023, promovemos a **3ª edição do Cuidar 360°**. O evento contou com mais de 1.300 colaboradores, que puderam participar de palestras on-line e ações presenciais.



Entre 2019 e 2023, houve redução de 56% no número de dias de afastamento por problemas de saúde osteomuscular e de 54% nos dias de afastamento por transtornos mentais.



Entre 2019 e 2023, houve redução de 50% em acidentes de trabalho, proporcionando ambientes mais seguros.



A parceria com o Mental Pro (startup de dados em saúde mental) registrou mais de 100 lideranças que concluíram os cursos voltados para a saúde emocional, com índice de satisfação superior a 90% nas turmas mensais.

Banestes realiza 3ª edição da Semana Cuidar 360°



Cientes

GRI 3-3 do tema Relacionamento e satisfação dos clientes

Nossas realizações em prol da plena satisfação de clientes e correntistas são regidas pela Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, documento que consolida as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais a serem seguidos por todos os envolvidos nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação. A política é alinhada à Resolução 4.539, de 24 de novembro de 2016, do Conselho Monetário Nacional.

Todo relacionamento com clientes e usuários no Banestes tem como alicerce a cultura organizacional, que estimula colaboradores e prestadores de serviço que atuam em nome da Instituição a garantir excelência no atendimento, relacionamento cooperativo e equilibrado e tratamento justo e equitativo, assegurando a conformidade e a legitimidade de produtos e serviços.

Em 2023, mudanças significativas em algumas de nossas agências implementaram um novo padrão, capaz de proporcionar mais conforto para os colaboradores e, conseqüentemente, melhor atendimento para os clientes, que sentem maior comodidade ao serem atendidos nesses locais, resultando em índices de satisfação mais elevados.

Houve a reestruturação de sete agências bancárias e de três unidades administrativas, bem como a construção de uma nova agência, que passaram a permitir um atendimento ao cliente de forma mais humanizada. Todas as agências seguem um novo padrão visual adotado pelo Banco, independentemente da região onde estão construídas.

Houve a reestruturação de sete agências bancárias, três unidades administrativas e a construção de uma nova agência, permitindo um atendimento mais humanizado.



As agências e unidades administrativas reformadas em 2023 foram: Agência Praia do Canto; Palas Center; Agência Domingos Martins; Agência Guarapari; Agência Mantenópolis; Agência Ecoporanga; Agência de Vila Valério; e Agência de Brejetuba. A nova agência construída fica localizada em São José do Rio Preto (SP).

No geral, os ambientes ficaram mais modernos, funcionais e conectados. Na arquitetura interna, os móveis seguem o padrão de tom amadeirado e feito em marcenaria. As salas de autoatendimento possuem terminais eletrônicos próprios e terminais da rede Saque e Pague.

As áreas externas foram igualmente beneficiadas, com a execução de paisagismo, bicicletário e pintura de calçadas. Pensando em questões como acessibilidade para Pessoas com Deficiência (PcDs), incluímos sanitários especiais, piso tátil orientativo para as pessoas com baixa visão e reforma de rampas para acesso de cadeira de rodas.

Saque e Pague

De forma inovadora, trouxemos para as agências do Banestes um novo conceito em autoatendimento: os terminais Saque e Pague, com inovação tecnológica, que proporciona mais comodidade e agilidade aos clientes.

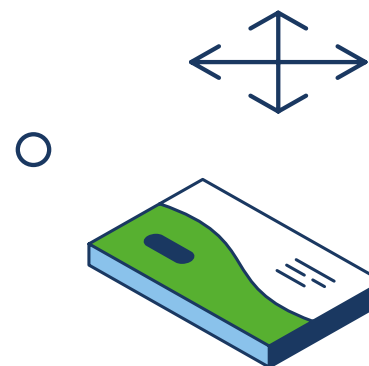
Em 2023, instalamos 20 equipamentos da rede nas agências do Banco, oferecendo diversas facilidades e serviços como depósito, saque, emissão de extratos e de saldos, pagamento de contas e contratação de serviços.

Nesses terminais, é possível realizar, entre outras ações, depósito em dinheiro, sem envelope, em qualquer horário. A tecnologia permite que o valor entre na conta corrente em tempo real e as cédulas depositadas sejam reutilizadas e disponibilizadas imediatamente para saques de outros clientes.

Saque Pix

O Saque Pix é mais um projeto que traz benefícios significativos em termos de eficiência financeira para os clientes. O serviço permite que o cliente faça um Pix para um dos 500 estabelecimentos comerciais correspondentes do Banestes e receba no ato o mesmo valor em dinheiro físico.

O valor, então, é transferido instantaneamente para a conta bancária do correspondente, reduzindo o volume de dinheiro em espécie no estabelecimento e minimizando o risco de assaltos, além de remunerar os correspondentes de acordo com suas transações.



Nos terminais Saque e Pague, nossa tecnologia permite realizar, entre outras ações, depósito em dinheiro, sem envelope, em qualquer horário.



App Banestes: o banco na palma da mão

Alinhado à agenda de transformação digital, o App Banestes continua como principal canal de transações para os clientes. Em 2023, o aplicativo ganhou nova roupagem. Ficou mais moderno, prático e fácil de usar, com funções atualizadas e acesso fácil a produtos e serviços.

A usabilidade e experiência do usuário são os focos das atuais modernizações do App. O cliente pode personalizar atalhos e funcionalidades na tela inicial, de acordo com as transações que mais utiliza, permitindo aumento de produtividade e uma navegação mais fácil.

O aplicativo conta também com funcionalidades como salvar a transação favorita, consulta prévia de boletos, repetir transação, unificação das chaves Pix, Pix por agendamento, Saque Pix, resgate de renda fixa, saque sem cartão, pagamentos, aplicações e contratação de empréstimos e consignado.

As compras realizadas com o Banescard Visa, tanto no débito quanto no crédito, também podem ser visualizadas em tempo real pelo App Banestes. O aplicativo ainda permite alterar a data de vencimento da fatura do cartão, consultar os pontos do Programa de Fidelidade, bloquear temporariamente o cartão e compartilhar a fatura em PDF.

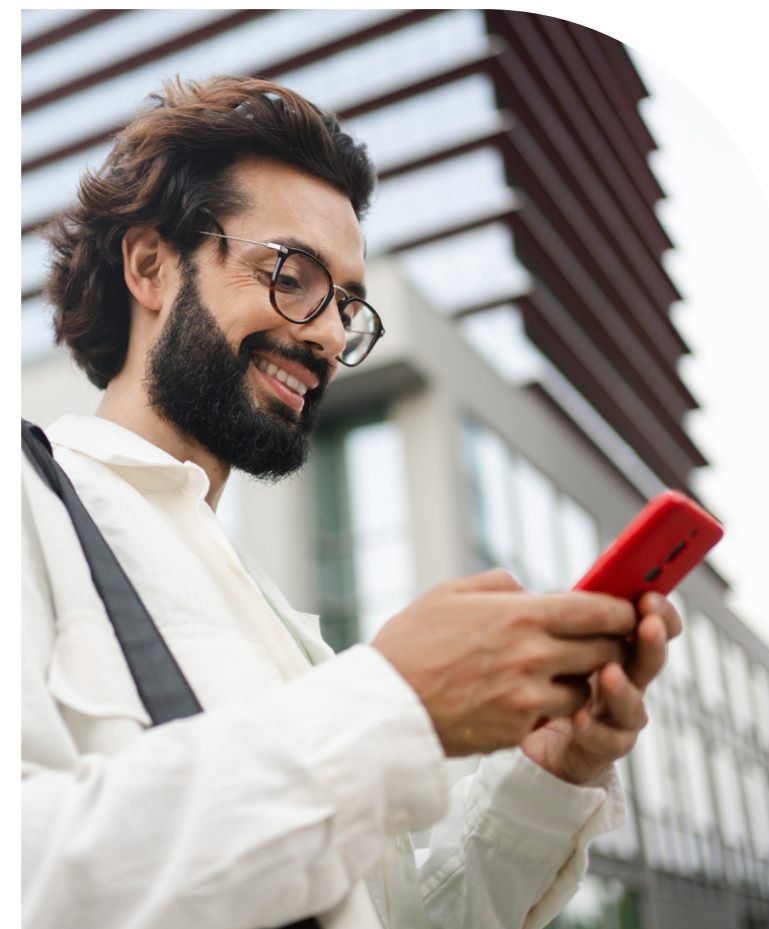
Imprevistos tecnológicos e digitais

Como forma de mitigar impactos negativos em relação à experiência dos clientes quanto a incidentes tecnológicos, realizamos a manutenção de sistema, como parte do Novo Programa de Segurança, no período da madrugada, horário em que a utilização dos serviços bancários é reduzida, e o monitoramento de sistemas, que permite antecipar falhas e indisponibilidades, além do processo de contingência contra queda de energia, que permite o restabelecimento imediato.

Em situações que podem impactar o acesso a sistemas, como o App Banestes ou transações por meios de pagamento do Banco, uma nota oficial de esclarecimento e previsão de normalização de serviço é emitida pela Diretoria, Superintendência atuante e Presidência.

Para manter a satisfação dos clientes, mantemos atualizada a revisão de *scripts* de atendimento após eventos adversos e, de forma preventiva, investimos em melhorias tecnológicas e implementamos ferramentas que facilitem o acesso à Instituição, entre outros mecanismos. A Ouvidoria emite relatórios mensais, na intranet, que comprovam o comprometimento da Instituição com essas atividades.

Em linha com essas realizações, fazemos o acompanhamento mensal do sentimento público nas redes sociais e de notícias e informações divulgadas sobre o Banestes na mídia. Os dados são avaliados internamente todos os meses e acompanhamos elogios e críticas procedentes de chamadas do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).



Processos para rastrear a eficácia das ações e os aprendizados relacionados a imprevistos digitais na visão de cada área dentro do Banestes

	Coarc	Ouvidoria	Assessoria de Imprensa e Comunicação (Ascom)
Rastreo	<p>Fiscalização de indicadores e disponibilidade tecnológica na contratada.</p> <p>Reciclagens periódicas sobre temas que geram maior dúvida nos atendentes da Central de Atendimento, a fim de proporcionar um atendimento mais assertivo e seguro ao cliente.</p>	<p>Acompanhamento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registros 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). 	<p>Ainda não realiza levantamento de indicadores de objetivos e metas.</p>
Ações implementadas ou em desenvolvimento	<p>Gerenciamento de riscos e melhorias nos processos diante de queixas recebidas pelos clientes via Central de Atendimento, SAC ou contratada.</p> <p>Implementação de sistema de monitoramento e contingência, uma vez que a dificuldade em obter atendimento gera frustração ao cliente, para não comprometer a credibilidade da Instituição.</p>	<p>Garantia de interação e comprometimento de todas as áreas das empresas do SFB em solucionar/responder as demandas de clientes e usuários dentro do prazo regulamentar, tratando a causa e apontando as melhorias necessárias.</p> <p>Orientação à rede de agências sobre a exigência de reciprocidade para a contratação de produtos de microcrédito.</p> <p>Ajustes no texto do FAQ do site do Banescard Visa.</p> <p>Revisão do processo de acesso ao aplicativo Banestes Segurado.</p> <p>Atualização do status da fatura de cartão de crédito, no App transacional, após a compensação do pagamento.</p> <p>Inclusão, na página do Banestes e no site da Smiles, dos telefones das centrais de atendimento dos nossos cartões.</p>	<p>Compartilhamento de conhecimento com as áreas relacionadas sobre as principais reclamações e incidentes aos clientes, estimulando a execução de planejamentos para a mitigação de fraquezas.</p>

Indicadores de satisfação

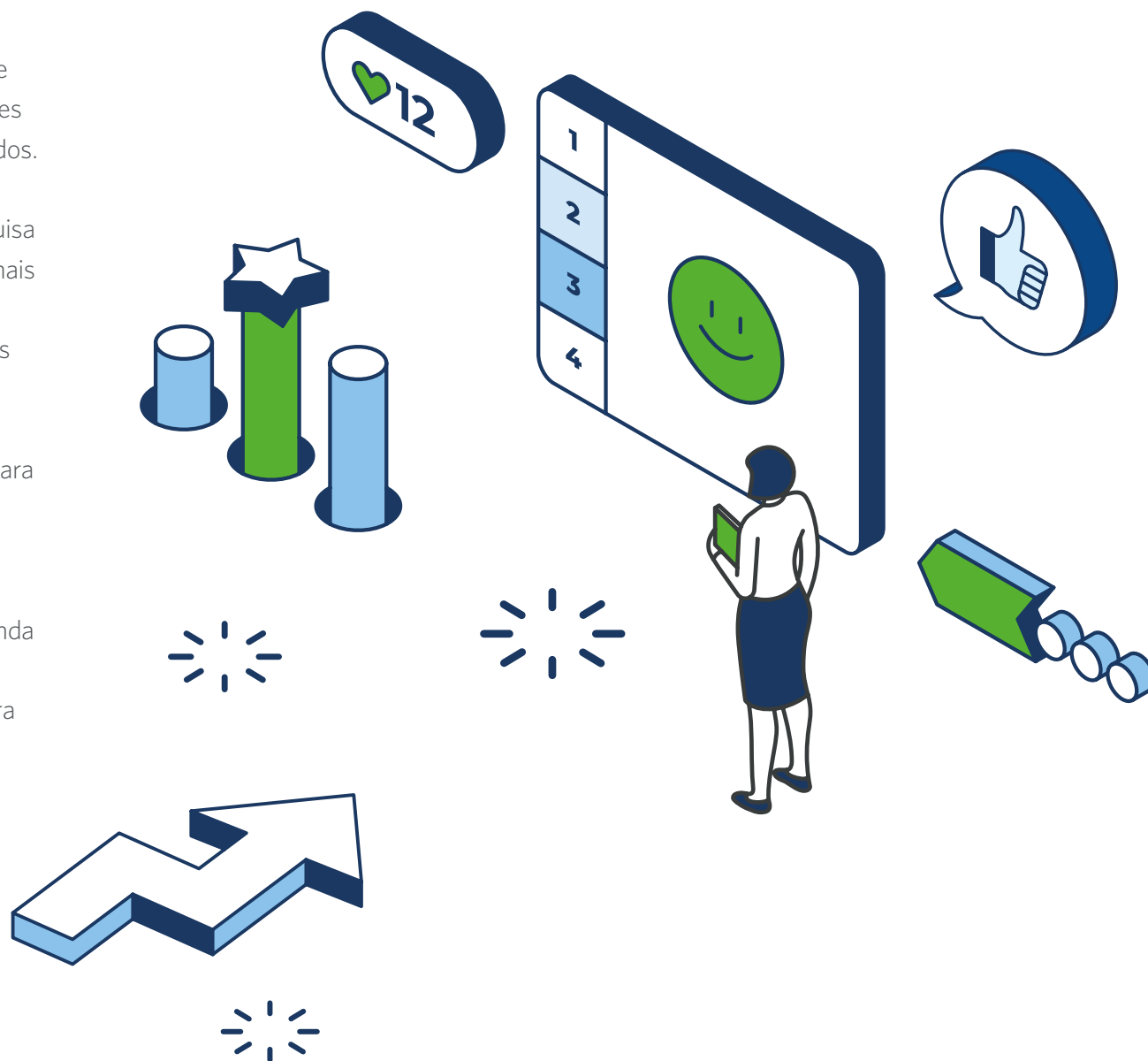
GRI 2-25

Medimos as manifestações de clientes e usuários por meio de indicadores relacionados aos canais de contato direto com eles, como o Canal de Denúncias, o Fale Conosco e a Ouvidoria, que tratam e solucionam diversas demandas.

O Canal de Denúncias é destinado a receber denúncias relacionadas a fraudes e situações com indícios de crime, ilicitude de qualquer natureza, infrações a leis, desvios de recursos públicos e práticas contrárias às que estão descritas e orientadas no Guia de Conduta Ética, envolvendo colaboradores, administradores e prestadores de serviços. As queixas são apuradas e esclarecidas com as partes relacionadas, e os resultados são utilizados como indicadores de oportunidades para melhorias internas.

O Fale Conosco e a Ouvidoria tratam de reclamações, elogios, críticas e sugestões referentes a produtos e serviços prestados. Por meio dos canais de atendimento e relacionamento, disponibilizamos pesquisa de satisfação. Pelo atendimento aos canais externos, o cliente/usuário também pode realizar sua avaliação referente aos serviços prestados.

Em 2023, não foram realizadas ações para mitigar impactos negativos referentes à sustentabilidade recebidos por meio desses canais, uma vez que a área responsável por tratar de temas ESG ainda estava sendo estabelecida. No entanto, ações nesse sentido estão previstas para serem adotadas a partir de 2024.



Fornecedores e parceiros

GRI 3-3 do tema Direitos humanos e trabalhistas, GRI 2-6, 2-24, 408-1, 409-1

No fechamento de 2023, a lista de fornecedores contabilizava mais de mil contratos, a maioria na área de prestação de serviços e consultorias. Também possuíamos parcerias com organizações que atuam como parceiros operacionais e contribuem com as operações internas do Banco, e outras com serviços voltados diretamente para o consumidor final, como Zurich Seguros, Icatu, Embracon, Odontoprev, Ticket, Visa, Genial.

Para a escolha de fornecedores, parceiros de negócios ou prestadores de serviço com quem trabalhamos, seguimos rigorosos parâmetros de seleção, que levam em conta questões éticas e de responsabilidade social, além dos aspectos financeiros. Questões relacionadas à ética são baseadas em princípios contidos no Guia de Conduta Ética do Banestes, que trata de todos os compromissos assumidos pela Instituição.

Para incentivar a cadeia de fornecedores e prestadores de serviços sobre a conscientização para a redução de riscos relacionados a ética e responsabilidade socioambiental, incorporamos critérios sociais, ambientais e climáticos nos processos de compra e contratação de serviços, incluindo edital de licitação, contrato administrativo e contrato privado, de acordo com as legislações pertinentes.

Dispomos de políticas, normas internas e cláusulas contratuais que proíbem a contratação de trabalho infantil ou de jovens em ambientes perigosos, bem como de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Em nossas operações e nas operações de nossos fornecedores, não há a contratação de menores, estando em conformidade com as políticas adotadas pelo Banco.



Para incentivar a cadeia de fornecedores, incorporamos critérios sociais, ambientais e climáticos nos processos de compra e contratação de serviços.



Esse compromisso é firmado por meio do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema Financeiro Banestes, que prevê rescisão unilateral do contrato caso seja descumprido.

Da mesma forma, por meio da Circular de Fiscalização de Contratos Administrativos, fica esclarecido que “o gestor do contrato e o fiscal do contrato são responsáveis pelas atividades de gestão e fiscalização da execução contratual, que têm por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como a manutenção das condições de habilitação firmadas na contratação/licitação, dentre outras, visando assegurar o cumprimento das cláusulas avançadas e a solução de problemas relativos ao objeto”.

A mesma circular esclarece sobre os termos relacionados ao trabalho escravo ou análogo, abordando sobre o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, como a necessidade de verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como a manutenção das condições de habilitação firmadas na contratação/licitação, dentre outras, nos fornecedores, igualmente visando assegurar o cumprimento das cláusulas e a solução de problemas relativos ao objeto. E exemplifica, como mecanismos utilizados no processo de fiscalização contratual: a Avaliação de Desempenho de Fornecedor, realizada, no mínimo, uma vez por ano; e a Avaliação de Serviços Contratados, realizada, no mínimo, uma vez por ano, ou no momento de prorrogação do prazo contratual, utilizada para avaliar a necessidade e conveniência em permanecer contratados serviços e/ou fornecimentos de bens/objetos.



Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Como parte importante de nossa gestão, procuramos adotar iniciativas que contribuam com a promoção do desenvolvimento sustentável, com foco no equilíbrio social e ambiental, capaz de gerar impacto positivo principalmente para os municípios e o estado do Espírito Santo.

Dispomos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que determina os princípios e diretrizes que nos norteiam na identificação e no controle dos riscos sociais, ambientais e climáticos presentes nas atividades da Instituição.

Nós gerenciamos esses tipos de riscos rotineiramente em nossas atividades, usando processos para identificar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e reduzir tais riscos. Além disso, registramos os dados sobre perdas efetivas, e estabelecemos

procedimentos para adequar o gerenciamento do risco social, ambiental e climático às mudanças legais, regulamentares e de mercado.

Em 2023, investimos R\$ 105 milhões em programas sociais, dos quais cerca de 74% se referem a benefícios estaduais e outros 26% são relativos a benefícios municipais. No acumulado do ano, foram pagos mais de R\$ 78 milhões em benefícios ao governo do estado e, aproximadamente, R\$ 27 milhões a prefeituras, demonstrando a constante busca da Instituição em atingir sua função social.

Benefícios municipais e estaduais em 2023

Principais benefícios municipais

Bolsa Aluno, Bolsa Colibri e Anchieta Cidadã

117.034 beneficiários

Valor investido:

R\$ 26.916.100,00

Principais benefícios estaduais

Bolsa Estudante, Reconstrução ES, Bolsa Capixaba e Vale-gás

294.767 beneficiários

Valor investido:

R\$ 80.952.690,68

Projetos com a comunidade

Em 2023, investimos em 133 projetos sociais do Espírito Santo, destinando um total de R\$ 10,9 milhões. Por meio da campanha publicitária #SomosAzul, lançada no final do ano, destacamos o importante papel da Instituição no desenvolvimento local, como o banco que mais investe em cultura, arte, esporte e cidadania no estado.

A campanha teve um significado especial para a Instituição; além de reforçar as crenças e valores do Banestes, mostrou o compromisso e a responsabilidade do Banco com o desenvolvimento econômico e social do Espírito Santo – a título de curiosidade, o “azul” utilizado no nome da campanha é uma cor que faz alusão tanto à bandeira do estado (composta por três faixas horizontais nas cores azul, branca e rosa) quanto ao logotipo do Banco.

Doze projetos sociais que apoiamos participaram do vídeo de divulgação da Campanha: Amigos da Jubarte; Instituto Viva Vida; Filarmônica de Mulheres do Espírito Santo; Instituto Serenata D’favela; Creche Alegria; Associação Salvamar; Liga das Escolas de Samba do Grupo Especial do Carnaval Capixaba (Liesge); Taça das Favelas do Espírito Santo; Festival de Cinema de Santa Teresa (Fecsta);

Associação Latina de Desenvolvimento Esportivo, Cultural e Ambiental (ALDEea); Associação das Bandas de Congo da Serra (Festa de São Benedito); e Federação de Futebol do Estado do Espírito Santo (FES). Dentre as diversas iniciativas socioambientais que impulsionamos em 2023, conduzidas por entidades sociais do estado, cabe destaque para:

Creche da Alegria

Localizada no bairro Santa Mônica, em Guarapari (ES), a Creche da Alegria é voltada a crianças entre dois e seis anos incompletos, que são atendidas em suas necessidades básicas de alimentação, higiene, atividades educativas e culturais.

Associação Salvamar de Assistência à Criança e ao Adolescente

Oferece apoio educacional, cultural e lazer para crianças e adolescentes carentes da comunidade do Perocão, localizada na zona norte de Guarapari.

Instituto Serenata D’ Favela

Instituto que impacta a vida de 319 crianças e jovens dos morros da cidade de Vitória, promovendo música de coral, fotografia e dança.

Festival de Cinema de Santa Teresa

Festival cultural de cinema que movimenta o município de Santa Teresa, realizado anualmente, disponibilizando à comunidade sessões gratuitas de cinema e curtas-metragens.

Instituto Viva a Vida

Instituição que desenvolve projetos esportivos e culturais para crianças em vulnerabilidade social no estado, promovendo a transformação social.

Projeto Amigos da Jubarte

Iniciativa desenvolvida pelo Instituto O Canal, com o objetivo de conservar as baleias jubarte e o ambiente marinho capixaba. Desenvolve pesquisas científicas, atividades culturais, educação ambiental, sensibilização e ações de fomento ao turismo regional, aliadas à elaboração de propostas de políticas públicas de promoção da conservação da espécie e do bioma marinhos.

Educação e inclusão financeira

Por sermos uma instituição financeira, promovemos a educação financeira de forma responsável para clientes, usuários e sociedade em geral, ensinando sobre como utilizar bem e multiplicar seus recursos, por meio de eventos e palestras on-line, bem como disponibilizando informações no site www.banestes.com.br/educacao-financeira/.

Em redes sociais, como Instagram e LinkedIn, publicamos periodicamente o #VamosFalardeFinanças, uma série de posts que trazem dicas e informações gerais correlacionadas a finanças. Possuímos, ainda, uma gerência dedicada a orientar os clientes que buscam alocar melhor seus investimentos e, para os que estão passando por alguma dificuldade financeira, disponibilizamos atendimento personalizado, ajudando-os com a renegociação da dívida.

Produtos com impacto socioambiental

Para avaliar a concessão de crédito no Banestes, selecionamos as atividades econômicas de clientes pessoa jurídica com maior potencial para causar danos sociais, ambientais e climáticos. As propostas de limitação ou impedimento de negócios para essas atividades são analisadas por diferentes alçadas, de acordo com o percentual de exposição ao risco definido internamente. Esses clientes ficam sujeitos à aplicação de questionário socioambiental, com o objetivo de identificar situações que desabonem sua conduta com relação a questões socioambientais.

São observadas restrições de acesso nas operações de crédito rural para determinados empreendimentos, referentes a questões socioambientais e climáticas, estabelecidas de acordo

com regulamentação. A concessão de crédito rural para o financiamento da modernização da produção agropecuária necessita estar alinhada com práticas sustentáveis, como a transição para fontes renováveis de energia e aquisição de equipamentos para geração de energia solar, entre outras.

Nesse contexto, criamos, em 2023, o Crédito Verde para clientes pessoa física, que oferece recursos para a aquisição de bens com maiores índices de eficiência energética ou que contribuam para a redução na emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE). O Crédito Verde permite financiar até 100% de veículos híbridos e elétricos, bem como parcelar a aquisição de sistemas geradores de energia limpa e renovável (energia solar ou eólica), podendo, inclusive, custear os serviços de instalação necessários.

Utilizamos as nossas redes sociais para promover a educação financeira de modo responsável para os nossos clientes, fornecendo dicas por meio de posts, palestras e eventos on-line.

Outro destaque no ano foi a criação do Programa CrescerCidadES, por meio do qual disponibilizamos uma linha de crédito com as melhores condições do mercado para que os municípios capixabas invistam em infraestrutura para melhorar a qualidade de vida do cidadão, mas sendo vedada a aplicação dos recursos originários do financiamento nas despesas correntes do município.

Gestão ambiental

Fruto de nosso compromisso com a sustentabilidade, avançamos significativamente ao adotar o sistema de abastecimento com etanol para nossa frota de veículos. Também reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade ambiental ao realizarmos o Inventário de Gases de Efeito Estufa em 2024 – estamos finalizando os procedimentos para contratar uma empresa especializada nesse processo.

No que diz respeito ao tratamento de resíduos, permanecemos empenhados em implementar soluções eficientes, mesmo diante de desafios com custos. Para tanto, buscamos parcerias estratégicas com o intuito de viabilizar a redução de custos sem comprometer a eficácia da iniciativa, sabendo da importância de equilibrar a sustentabilidade com a responsabilidade financeira.

Para os clientes da área de Mineração, ofereceremos linhas de crédito com custos mais acessíveis para apoiar a transição e adequação a práticas mais sustentáveis, diante da exigência de práticas ESG pelo mercado externo, incentivando, por exemplo, a instalar usinas de energia solar em suas operações ou mesmo financiar veículos híbridos e elétricos.

GRI 302-1

Resíduos gerados em toneladas métricas por composição dos resíduos (em toneladas) ¹	2021	2022	2023	Δ 2022/2023	Discriminação da composição dos resíduos referente ao ano de 2022
Resíduos não perigosos (Classe II)	110,8	65,1	89,5	37,5%	Vendas de papéis recolhidos das unidades do banco (agências e direção geral).

1. Não foram gerados resíduos perigosos.

Consumo de energia dentro da organização (GJ)^{1,2} | GRI 306-3

	2021	2022	2023	Δ 2022/2023
Combustíveis não renováveis	1.148,9	1.300,0	1.526,6	17,4%
Gasolina (automotiva)	870,6	948,3	1.268,5	33,8%
Óleo diesel	278,2	351,6	258,1	-26,6%
Consumo de eletricidade concessionária	17.216,9	18.466,8	19.817,7	7,3%
Consumo total de energia	18.365,7	19.766,8	21.344,4	8,0%

1. Sobre o consumo de energia em 2023, para as unidades atendidas pela EDP, foi de 5.213.426 kWh, e para as unidades atendidas pela Empresa de Luz e Força Santa Maria (ELFSM), foi de 291.504 kWh, totalizando 5.504.930 kWh (19.817,7 GJ).

2. Não há consumo de combustíveis renováveis nem venda de energia.



Desempenho

Panorama

Em 2023, enfrentamos desafios significativos, mas também alcançamos grandes conquistas. Lidamos com recuperações judiciais que impactaram nossos resultados e conseguimos nos reestruturar por meio de novos negócios, que expandiram nossa carteira de crédito.

Embora não tenhamos obtido os resultados desejados com nossa carteira de Títulos e Valores Mobiliários (TVM), concentramos nossos esforços em negócios gerados pelo próprio Banco, com destaque para o desempenho das agências e o crescimento da carteira de crédito. A estratégia de crescimento foi cuidadosamente delineada, definindo como atuamos e como iremos atuar.

Com o lançamento bem-sucedido do banco digital para agentes públicos de fora do estado para crédito consignado, vislumbramos um mercado promissor. Os resultados iniciais superaram nossas expectativas e possibilitam expandir o banco digital para outros municípios e estados. Nossa perspectiva de crescimento com o banco digital é alta: almejamos dobrar nossa carteira de crédito consignado nos próximos anos. Buscamos expandir nossos serviços de arrecadação municipal e estamos envolvidos em concorrências para esse fim.



Durante todo o ano de 2023 – e, previsivelmente, durante 2024 – voltamos nossos esforços para atender com prioridade a implementação da Resolução 4966/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN), que solicitou, entre outras ações, que as instituições financeiras mensurassem suas provisões para créditos de liquidação duvidosa com base em conceito de perda esperada, sem a necessidade de aguardar eventual inadimplência.

A regulamentação entrará em vigor a partir de 1º de janeiro de 2025. No entanto, as instituições financeiras precisariam preparar e deixar à disposição do Banco Central do Brasil (Bacen), até 31 de dezembro de 2022, um plano de adequação, determinando os ajustes necessários e potenciais impactos para adaptação à nova resolução.

Com o objetivo de atender à norma, montamos um time de especialistas dedicados, liderados por um diretor de meios de pagamentos, que acompanha sistematicamente todo o processo dessa implementação. Uma gerência temporária igualmente foi criada, denominada Gerência de Programa de Atendimento à Norma 4.966 (GPNOR), composta por três gerentes dedicados exclusivamente ao projeto.

Para garantir que estamos no caminho certo, realizamos *benchmarking* com outros pares do setor, acompanhando de perto a evolução pela Febraban e pelo Bacen, e passamos por rigorosas auditorias, capazes de assegurar que todas as questões estejam em conformidade.

Desempenho econômico-financeiro

GRI 3-3 do tema Desempenho econômico

O ano de 2023 fechou acima do esperado, ultrapassando as metas estabelecidas em termos de desempenho econômico-financeiro. Nossa sólida captação de mercado resultou em um significativo capital disponível.

Embora o atual cenário apresente elevado risco de inadimplência diante dos níveis das taxas de juros, evoluímos em nosso plano de ação de crédito e trabalhamos focados em expandir nossos serviços e seguros, previdência e capitalização por meio de parcerias estratégicas com empresas renomadas, como Zurich e Icatu, que oferecem um portfólio completo de seguros a nossos clientes.

Mantivemos, ao longo do ano, uma política de dividendos não formalizada. Entretanto, a valorização da ação e o crescimento da nossa base acionária nos últimos anos são fortes indicadores levados em consideração na definição da remuneração proposta aos acionistas a cada ano.

Ao longo do ano, publicamos, trimestralmente, as Demonstrações Financeiras do Banestes e os documentos de análise de resultados do período, por meio de Apresentação Pública de Resultados, que forneceu espaço para perguntas e respostas por parte de acionistas e demais *stakeholders*.

Definimos o orçamento a ser seguido por todas as instâncias internas, com aprovação pela Alta Administração e supervisão de auditoria interna e externa para viabilizar ações eficazes de gerenciamento de impactos.

Revolucionamos a abordagem do antigo Feirão Acordo Fácil Itinerante, introduzindo o evento Feirão Zera Dívidas, que se desdobrou em três partes distintas: o Feirão Itinerante, o Feirão de Litoral e o Feirão Rural.

Enfrentamos desafios técnicos ao tentar participar do Programa Desenrola Brasil,

iniciativa do Governo Federal para recuperação de condições de crédito de devedores que possuam dívidas negativadas. Dessa forma, implementamos um processo abrangente para mitigar os riscos relacionados à imagem da instituição, apresentamos condições mais favoráveis que as oferecidas pelo programa e capacitamos toda a rede de agências para garantir uma abordagem uniforme aos clientes. Adicionalmente, conduzimos reuniões com a Assessoria de Comunicação para desenvolver estratégias de resposta às demandas da mídia e nos propusemos a absorver possíveis questões de Ouvidoria que pudessem surgir durante o período.

Por fim, alocamos recursos para conduzir treinamentos presenciais na rede de agências nos meses de janeiro e setembro, e simplificamos o procedimento de ajuizamento, dispensando a exigência de Aviso de Recebimento (AR) para clientes cujas operações não envolvam garantia.

O Feirão Zera Dívidas se desdobrou em: Itinerante, Rural e de Litoral.



Desempenho em números

Registramos relacionamento com 1,4 milhão de clientes em 2023, sendo 1,3 milhão de pessoas físicas e 78 mil pessoas jurídicas. O total de contas correntes alcançou 981 mil, das quais 896 mil são contas de PF (com redução de 2,1% em relação ao ano anterior) e 85 mil são contas de PJ (com crescimento de 3,7% em relação a 2022). As contas de poupança somaram 646 mil – 636 mil de PF e 10 mil de PJ.

A margem financeira acumulou R\$ 1,2 bilhão em 2023, resultado 15,7% maior do que o apurado em 2022. Os ativos totais apresentaram saldo de R\$ 41,5 bilhões no fechamento de 2023, que equivalem à expansão de 12,9% em relação ao exercício anterior. A carteira de crédito ampliada acumulou saldo de R\$ 12,8 bilhões, o que representou evolução de 8,3% em 12 meses. A carteira de crédito comercial atingiu R\$ 9,5 bilhões no ano, com expansão de 20,0% no ano.

A recuperação de créditos transferidos para prejuízo acumulou 48 milhões em 2023, alavancados pela gestão na recuperação de dívidas, bom empenho nas agências com abordagem ativa para a negociação dos contratos de créditos inadimplentes e as ações do Feirão Zera Dívidas.

O patrimônio líquido ultrapassou a marca de R\$ 2,2 bilhões, com crescimento de 8,9% em 2023. O retorno sobre o patrimônio líquido (ROE) foi de 17,4%, que correspondem à

elevação de 0,6 p.p. no ano. O comportamento histórico do nosso patrimônio e a melhoria contínua do retorno de nossos negócios evidenciam a estratégia utilizada para entregar uma rentabilidade adequada aos nossos acionistas, ao somar solidez da performance e manutenção da qualidade dos resultados da Instituição.

Esse desempenho justifica a decisão da Fitch Ratings de reafirmar, em 2023, a nota de rating em escala para risco de crédito do Banestes em AA+(bra), com perspectiva estável, destacando como análise do perfil de negócios a qualidade do crédito e as boas métricas de ativos e rentabilidade, bem como a adequada estrutura de governança corporativa.

5,1
milhões
de clientes
relacionados
em 2023

8,3%
de evolução
na carteira
de crédito
em 12 meses



Faturamento

Em 2023, nosso faturamento atingiu R\$ 5,8 bilhões, o que significou expansão de 6,2% em relação ao apresentado em 2022. O bom resultado no ano é decorrente, principalmente, das rendas com operações de crédito, que acumularam R\$ 1,5 bilhão, 20,1% maior do que o apurado em 2022, e das receitas com operações de Títulos e Valores Mobiliários (TVM), que somaram R\$ 3,5 bilhões, crescimento de 2,4% no ano. O resultado operacional atingiu R\$ 589 milhões, com evolução de 7,4% em relação a 2022.

O faturamento com cartões no ano, especificamente, somou R\$ 5,1 bilhões, equivalente à evolução de 17,9% em relação ao registrado em 2022. Os cartões Banescard Visa contribuíram com R\$ 3,0 bilhões, representando 59,3% do total do faturamento, enquanto os cartões de bandeira Visa somaram R\$ 1,9 bilhão, e representaram 36,5% do volume total de faturamento com cartões do ano.

Despesas operacionais

As despesas administrativas (pessoal e outras) somaram R\$ 840 milhões em 2023, avanço de 11,3% em relação ao montante de 2022. Desse valor, R\$ 451 milhões são de despesas de pessoal (+8,5% em 12 meses) e R\$ 389 milhões são de outras despesas administrativas (+14,7% em 12 meses).

As outras despesas administrativas somaram R\$ 103 milhões no último trimestre do ano (+16,5% em 12 meses e +3,3% em três meses), decorrentes da continuidade de gastos com projetos relacionados à tecnologia da informação, com cartões e

com melhorias no atendimento a clientes. Essas despesas ainda incluem custos da atividade bancária, como aluguéis, manutenção de bens, processamento de dados e transporte de numerários, que periodicamente sofrem reajustes.

O Índice de Eficiência Operacional (IEO) fixou-se em 47,8% em 2023, enquanto o índice de eficiência operacional ajustado ao risco registrou 54,1% no ano, resultados positivos devido à contínua intermediação financeira e racionalização de custos das despesas administrativas.



5,8
milhões

em faturamento em 2023

+17,9%

no faturamento com cartões em relação ao ano de 2022

47,8%

no Índice de Eficiência Operacional (IEO)

Lucro líquido

O lucro líquido acumulado no ano atingiu a cifra histórica de R\$ 371 milhões, crescimento de 12,3% em comparação a 2022. Esse é o nosso maior e melhor desempenho na história da Instituição, com destaque para a evolução das operações de crédito, o controle do custo de captação de recursos e o resultado de seguros.

O lucro líquido por ação atingiu R\$ 0,28 no trimestre, acumulando o total anualizado de R\$ 1,2. O montante distribuído corresponde a um *payout* anualizado de 54,3% do lucro líquido.

O *dividend yield*, indicador do retorno do investimento ao acionista pela participação no lucro do período, foi de 8,2% para as ações ordinárias (BEES3) e de 7,2% para as preferenciais (BEES4).

Valor gerado e distribuído

Em 2023, foram distribuídos à sociedade capixaba o valor de R\$ 1,2 bilhão por meio de impostos e contribuições, remuneração de pessoal, distribuição de lucros e remuneração de capitais de terceiros, representando um crescimento de 8,1% em comparação ao valor do mesmo período do ano anterior.

Foram destinados R\$ 186 milhões ao acionista controlador sob a forma de dividendos e de JCP mensais e intermediários, valor esse que pode ser aplicado conforme as prioridades de investimentos definidas no orçamento estadual, permitindo até mesmo ser revertido diretamente em benefício à sociedade capixaba.

Valor econômico direto gerado e distribuído | GRI 201-1

(R\$ milhares)

	2021	2022	2023
Valor adicionado a distribuir	2.663.723	5.290.060	5.674.162
Receita líquida	2.663.723	5.290.060	5.674.162
Valor econômico distribuído	1.404.458	1.680.741	1.910.055
Pessoal (remuneração e benefícios)	366.392	429.550	456.649
Custos operacionais	481.930	585.799	725.896
Impostos, taxas e contribuições	276.512	304.618	325.375
Remuneração de capitais de terceiros	29.034	30.731	31.515
Juros sobre capital próprio e dividendos	250.590	330.043	370.620
Valor econômico retido	1.259.265	3.609.319	3.764.107



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 a 31 de dezembro de 2023.

GRI 1 usada GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo	Localização	
CONTEÚDO PADRÃO			
A organização e suas práticas de relato			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1	Dados da organização	Página 10.
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade	Página 10. Não há diferença de entidades incluídas.
	2-3	Período de relato, frequência e ponto focal	Página 4.
	2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulações.
	2-5	Verificação externa	Não houve processo de asseguuração.
Atividades e trabalhadores			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e relações de negócio	Páginas 10, 11, 48 e 68. Não houve alterações significativas dos anos anteriores."
	2-7	Empregados	Páginas 51 e 52.
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 51.
Governança			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 22, 25, 26 e 27.
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Páginas 22 e 58.
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	O Presidente do Conselho de Administração não ocupa cargo na diretoria executiva. O Estatuto do Banestes S.A., § 3º do artigo 28, impede que o cargo de Presidente do Conselho de Administração seja ocupado pelo Diretor-Presidente da Companhia.

Norma GRI	Conteúdo	Localização	
2-12	Atribuições do mais alto órgão de governança no controle da gestão de impactos	Página 28. Não há esta integração do mais alto órgão de governança com os stakeholders. Não há análise da eficácia dos processos pelo mais alto órgão de governança.	
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 32.	
2-14	Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 4. O Conselho de Administração é o responsável por aprovar as informações relatadas.	
2-15	Conflitos de interesse	Página 31.	
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Páginas 22 e 28.	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	O ano de 2023 foi de planejamento das ações ESG. Atualmente, a maior fonte de conhecimento e ciência de deveres sobre desenvolvimento sustentável estão expressos na PRSAC.	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Páginas 22, 29 e 57.	
2-19	Políticas de remuneração	Página 30.	
2-20	Processos para determinação da remuneração	Página 30. Os consultores de remuneração não estão envolvidos na determinação da remuneração e, caso estejam, se eles são independentes da organização, do mais alto órgão de governança e de seus altos executivos.	
2-21	Proporção da remuneração total anual	Página 30.	
Estratégias, políticas e práticas			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22	Informações sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 7.
	2-23	Compromissos	Páginas 31, 35 e 58.
	2-24	Internalização de compromissos	Páginas 34, 35 e 68.
	2-25	Processos para remediação de impactos negativos	Páginas 34 e 67.
	2-26	Mecanismos para busca de informações e manifestações	Páginas 33, 34 e 35.
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Página 36.
	2-28	Participação em associações	O Banestes não participa de associações.

Norma GRI	Conteúdo	Localização	
Engajamento com as partes interessadas			
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de partes interessadas	Página 50.
	2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 54.
TEMAS MATERIAIS			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-1	Processo para determinação do tópico material	Páginas 4 e 5. Não foi feito estudo de impacto para a definição do tempo, priorizando-se a tempestividade de entrega do relatório.
	3-2	Lista de tópicos materiais	Página 4.
Desempenho econômico			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 77.
GRI 201: Desempenho econômico	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 80.
Gestão integrada de riscos			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 37. Para este novo ciclo, não há medidas para gerenciar impactos positivos.
GRI 201: Desempenho econômico	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 43.
Ética e práticas anticorrupção			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5, 33 e 34. Não há como mensurar o aprendizado/conscientização somente com o envio de e-mails.
GRI 205: Combate à corrupção	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 35.
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve nenhum processo relacionado a corrupção.
Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5, 54 e 55.
GRI 401: Emprego	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 53.

Norma GRI	Conteúdo	Localização
Atração, retenção e desenvolvimento de capital humano		
GRI 404: Capacitação e educação	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 56.
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 55.
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 57. 100% do total de empregados receberam avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira de 2021 a 2023.
Saúde e segurança dos colaboradores		
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 60.
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 60.
Direitos humanos e trabalhistas		
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 68.
GRI 408: Trabalho infantil	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Página 68.
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Página 68.
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Informação não disponível. Destacamos que o pessoal de segurança é controlado por empresas terceirizadas e que não temos acesso à referida informação uma vez que as mesmas não são de nosso controle.
Privacidade e segurança de dados		
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 44.
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 44.
Governança corporativa e Transparência		
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 28. Não há impactos negativos reais. Não houve engajamento com as partes interessadas sobre o tema.

Norma GRI	Conteúdo		Localização
Relacionamento e satisfação dos clientes			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 63.
Inovação e tecnologia			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão dos tópicos materiais	Páginas 5 e 46.
Disclosures extras			
GRI 302: Energia	302-1		Página 74.
GRI 306: Resíduos	306-3	Resíduos gerados	Página 74.
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Não há diferença salarial, seja de cargo ou função entre homens e mulheres.
GRI 406: Não discriminação	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Durante 2023, houve ao todo três casos de discriminação. Em todas elas, os focos das reclamações eram sobre produtos e/ou atendimento e os(as) clientes se sentiram discriminados(as) em função de suas condições. As providências para tratamento das demandas foram tomadas, dentro do prazo legal (contato do gerente da agência, para solução, prestando esclarecimentos e pedidos de desculpas).

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

Créditos

Coordenação Banestes

GEESG - GERÊNCIA DE ESG

Consultoria GRI

blendON

Redação e Revisão

blendON

Projeto Gráfico

blendON

Imagens

Envato Elements