

tribanco

O banco do varejista.

# Relatório Anual 2022

Banco Triângulo S/A

Imagem gerada Adobe Firefly (Beta)

# Sumário

**Boas-vindas**
**Mensagem do CEO**
**Mensagem do Conselho de Administração**
**Destaques do ano**

**9 Tribanco**
Onde atuamos
Negócios, produtos e serviços

**16 Jornada Sustentável**
Materialidade
Compromissos assumidos
Estratégia

**26 Inovação**
Transformação digital
Tribanco Ventures

**30 Governança**
Estrutura organizacional
Ética, integridade e *compliance*
Gestão de risco

**51 Nosso Jeito de Cuidar**
Dos clientes
Dos colaboradores
Da sociedade
Do meio ambiente

**77 Resultados econômico-financeiros**

**Sumário de Conteúdo GRI**
**Sumário TCFD**
**Créditos**



# Boas-vindas

Bem-vindos e bem-vindas ao Relatório Anual do Tribanco, documento onde reportamos, pelo terceiro ano, nossas ações e nossos indicadores de gestão nos temas ESG (ambiental, social e de governança, na tradução do inglês) – e nossos resultados financeiros.

Nesta edição, demos mais um passo no amadurecimento do reporte de informações e, além de seguirmos as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), e da *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), incluímos as recomendações do *Task Force for Climate Disclousure* (TCFD) sobre gestão das mudanças climáticas, por entendermos a relevância de relatar riscos e oportunidades relacionadas ao tema.

Os conteúdos abordados no documento estão conectados aos nossos temas materiais (apresentados na *página 18)*, que foram identificados em 2020 com o apoio de nossos principais *stakeholders*.

Os indicadores GRI estão associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) – que compõem uma agenda voluntária aderida por empresas em todo o mundo.

O relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Dúvidas ou sugestões sobre este documento podem ser enviadas para o e-mail: sustentabilidade@tribanco.com.br. **GRI 2-3**

**Boa leitura!**

# Mensagem do CEO GRI 2-22

O ano de 2022 foi marcado pela força e resiliência de nosso modelo de negócios. Uma de nossas principais ações no ano foi pensarmos o banco que queremos ser e, com isso, reforçarmos nossa integração com o Sistema Integrado Martins (SIM), ao qual pertencemos. Esse processo nos levou a revisar nosso planejamento estratégico, reajustando a rota.

Demos passos importantes, ainda, em nossa agenda ESG: aderimos ao Programa Movimento Net Zero do Pacto Global em 2022.

Esse movimento nos levou a criar o Programa Interno de Meio Ambiente do Tribanco, ou o PreservaTri, que já nasceu com duas iniciativas: a implantação de coleta seletiva no escritório e o incentivo ao uso de etanol como combustível prioritário em nossa frota do time comercial.

Começamos a aproximar nossas iniciativas das recomendações do TCFD, planejando a incorporação dos pilares de governança, estratégia, gestão de riscos, métricas com metas na redução da pegada de carbono. E neutralizamos, pelo segundo ano, nossa pegada de carbono, além de conquistar o selo Prata da Plataforma Brasileira de Registro Público de Emissões.

**Aderimos ao Programa Movimento Net Zero**



Há mais de 30 anos, nascemos como o banco que apoia o pequeno e médio varejo brasileiro em todas as etapas de seu ciclo produtivo e, como forma de estarmos cada vez mais próximos de nossos clientes, reestruturamos nossa área Comercial, para que possamos manter um atendimento ainda mais direcionado, com ações mais assertivas às necessidades individuais de cada um deles.

Entendemos que é nosso compromisso promover a inclusão financeira, sobretudo de uma parcela significativa da população que não tem acesso estruturado a esses serviços. E, para tanto, buscamos considerar em nossos negócios a cidadania financeira como elemento fundamental para o relacionamento responsável com clientes e fornecedores.

Nosso comprometimento perpassa também em nosso relacionamento com a comunidade pela atuação do Instituto Alair Martins. Neste período, demos passos importantes nesse sentido, como a realização do I Seminário de Educação Interdimensional, que contou com o lançamento de uma revista com as principais temáticas abordadas nesse evento, espalhando conhecimento a 350 profissionais de educação.

Já pelo eZAPe?! Virtudes Empreendedoras, programa que auxilia jovens entre o mundo da educação e do trabalho em aspectos de desenvolvimento pessoal, social e produtivo, registramos recorde de participação, com mais de dez mil educandos certificados de 131 instituições parceiras em 11 polos de aplicação no Brasil. Essas iniciativas reforçam nosso engajamento em sermos agentes transformadores.

No aspecto de governança, fortalecemos ainda mais nossa gestão, com a reestruturação da área de Riscos e avançamos no Movimento de Transformação Digital, que engloba três frentes: Pessoas; Estratégia e Tecnologia (*leia mais na página 27*).

E como forma de estimular um ambiente de trabalho humanizado, diverso e inclusivo, definimos como prioritários cinco temas a serem trabalhados no banco: gênero; idade; raça; pessoas com deficiência e LGBTQIAP+* e assumimos compromissos públicos que preconizam o equilíbrio de gênero nos cargos de liderança até 2030.

Pautados por nossos valores de integridade, amor pelo que fazemos, lealdade, inovação, humildade e disciplina, com o apoio de nossos parceiros e colaboradores, seguimos propondo ações e projetos que impactem toda nossa cadeia de valor. Isso é o que nos move e o que traz significado ao Tribanco. Nosso agradecimento a todas e todos que seguem nesta caminhada conosco.

**Ricardo Batista**
CEO do Tribanco

***sigla para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais/Transgêneros/Travestis, Queer, Intersexuais, Assexuais e Pansexuais.**



# Mensagem do Conselho de Administração GRI 2-22

**O plano de atender os clientes do Sistema Martins é a essência da nossa proposta de valor, a perda da velocidade nos resultados financeiros reforçam a necessidade de focarmos na espinha dorsal do nosso negócio, o Sistema Martins**

O ano de 2022, assim como os outros dois anteriores, ratificou a importância de as empresas estarem preparadas para acompanhar a velocidade das mudanças no mercado. Ainda impactados pela pandemia de covid-19, o período foi desafiador para o varejo brasileiro com a alta de juros, a desaceleração econômica, o crescimento da inflação e a consequente perda do poder aquisitivo por parte da população.

Nosso desempenho econômico se retraiu após 32 anos de crescimento. Incentivados por nossa visão de ser o banco das pequenas e microempresas que entrega soluções de negócios que alavanquem a força da cadeia do varejo, traçamos um novo plano estratégico até 2025 com novas formas de atuar em grupo, acompanhando as tendências desses últimos anos – que mostram uma mudança no comportamento do consumidor brasileiro (*leia mais na página 24*).

Como membros do Sistema Martins (SIM), buscamos nos alinhar às estratégias do Atacado, com o intuito de fortalecer todo o ecossistema. Ao longo de quase 70 anos de trajetória, o SIM desenvolveu o papel de integrador da cadeia de consumo proporcionando diversificação e crescimento de sua atuação em todas as regiões do país. Isso está em sua essência e também na do Tribanco.

Para estarmos cada vez mais próximo dos varejistas, entendê-los e atendê-los com eficiência e qualidade, contamos com um ecossistema que atua em sinergia, integrando os pilares mercantil, financeiro e de logística, que são amplamente amparados pela tecnologia e inteligência de dados, garantindo que nossa oferta de valor seja assertiva.

E, para isso, preparamo-nos de todas as formas para que possamos atender a essas rápidas mudanças que acontecem no mercado. Somos o banco que apoia o pequeno e médio varejo brasileiro em todas as etapas de seu ciclo produtivo, com amplo portfólio que atende nossos clientes (B2B) e clientes de nossos clientes (B2B2C).

Justamente por pertencermos a um grupo que atua de forma integrada e que, com muito orgulho, é líder do segmento atacadista-distribuidor brasileiro, temos propostas de valor claras que contribuem para o desenvolvimento de toda a cadeia.

Pautados pela temática ESG, cada vez mais importante para os negócios, nossa estratégia de desenvolvimento sustentável é elaborada com foco no crescimento comum a todos. Se o pequeno e o médio varejistas prosperam, nossos parceiros, acionistas, colaboradores e demais *stakeholders* também prosperam.

E sob essa ótica, que agrega valor, seguimos com muito otimismo e determinação, fornecendo soluções financeiras criativas que ajudem nossos clientes e todas as partes interessadas a conquistarem resultados financeiros consistentes para que possamos ir cada vez mais longe juntos.

**Somos o banco que apoia o pequeno e médio varejo brasileiro em todas as etapas do seu ciclo produtivo**

# Destaques do ano

## Colaboradores

**Preserva TRI**
Lançamos nosso Programa de Engajamento Interno de Meio Ambiente, com implementação da coleta seletiva; criação de Embaixadores Preserva TRI – grupo voluntário de colaboradores que contribuem para o fortalecimento das ações ambientais do Tribanco.

## Compromissos voluntários

- Conquistamos o **Selo Prata** da Plataforma Brasileira de Registro Público de Emissões, com nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE.
- Aderimos ao ***Climate Ambition Accelerator*** – programa acelerador de combate às mudanças climáticas que ajuda as empresas a definirem metas de redução de GEE – e ao Movimento Net Zero, do Pacto Global, com metas para médio e longo prazos.
- Pela quarta vez consecutiva, renovamos o selo **Empresa que dá Feedback**. Estamos entre as empresas que mais dão *feedback* para candidatos, por meio do Gupy Recrutamento & Seleção.
- Pelo segundo ano, participamos no **Gupy Destaca**, em que empresas de todos os portes e segmentos mostram como fazem a diferença sendo humanizadas, diversas, personalizadas e ágeis. No primeiro ano, ficamos entre os 100 RHs que mais inspiram, ocupando a 84ª posição. Em 2022, fomos reconhecidos ocupando a 18ª posição.

## A Marca

Fortalecimento da **Marca Empregadora Tribanco** no LinkedIn, em 2022:

**9.191**
maior número de impressões registrado no ano

**2.951**
maior número de visualizações registrado no ano

**2.509**
maior número de cliques registrado no ano

**31,41%**
maior porcentagem de engajamento registrado no ano



# Tribanco

> Onde atuamos
> Negócios, produtos e serviços

tribanco

# Onde atuamos

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

Orientado a atender ao varejo brasileiro, em especial ao setor alimentício, em 1990, o Banco Triângulo S.A. deu início às suas atividades. Mais conhecido por Tribanco, é parte integrante do Sistema Integrado Martins (SIM), referência nacional na distribuição e no atacado brasileiro.

Três pilares norteiam nossa instituição: **ser o banco do varejo; humano; e simples**. Para materializar essa entrega, oferecemos soluções financeiras acessíveis aos pequenos e médios varejistas, impulsionando nossos clientes em seu desenvolvimento, assim como o das comunidades onde atuam.

Com presença em todo o território nacional, nossa sede está localizada em Uberlândia (MG). Contamos com um escritório em São Paulo e salas de apoio ao time comercial em algumas localidades do país.




## Empresas que compõem o Tribanco

**tricard**

Solução de cartões *private label* e bandeirados que ajudam o varejista a estreitar o relacionamento com seus clientes e alavancar vendas, criada em 2002.

**tribanco SEGUROS**

Corretora de seguros com produtos que protegem o patrimônio de nossos clientes varejistas e também dos consumidores, por meio dos seguros ofertados no cartão Tricard.

**UNICA**

Soluções de adquirência, transferência eletrônica de fundos (TEF), conciliação e dados, estabelecida em 2018.

# Negócios, produtos e serviços

Presente em 96% dos municípios brasileiros, com maior atuação nas regiões brasileiras Norte, Nordeste e Centro-Oeste, o Tribanco oferta produtos e serviços que impulsionam o crescimento sustentável dos negócios de nossos clientes – em especial o mercado varejista brasileiro. Por meio de nossos serviços financeiros, proporcionamos soluções completas do *sell in* (vendas internas) ao *sell out* (vendas externas). **FS 13**



Oferecemos, ainda, serviços para o cliente de nosso cliente (B2B2C):

## PARA INVESTIR

- CDB Inteligente
- Consórcios
- Títulos de Capitalização

## PARA SE ORGANIZAR

- Banco Digital Completo
- Conta-corrente
- Pagamentos, Pix
- Crédito para Consumo no Cartão
- Recarga de Celular

**CLIENTE DO CLIENTE**

## PARA SE PROTEGER

- Seguros de Vida
- Assistência Saúde
- Plano Odontológico
- Residencial
- Automóvel
- Massificados (Prestamista, Perda e Roubo, e outros)

## PARA GANHAR

- Clubes de Desconto Supermercado
- Prêmios Anuidade Premiada
- Complementariedade de Renda



# Visão

Ser o banco das micro e pequenas empresas, entregando soluções de negócio demandadas pelo mercado, utilizando e alavancando primeiramente a força da cadeia do varejo.

# Missão

Fortalecer soluções financeiras criativas e conhecimento para empresas e consumidores que interagem no Sistema Martins, capacitando-os para cooperar e competir, atuando segundo os princípios de sustentabilidade, gerando resultados consistentes para acionistas e todas as partes interessadas.

# Posicionamento da Marca

- Banco do Varejo
- Humano
- Simples

# Como é definido o porte de uma empresa

O enfoque utilizado para determinar o porte de uma empresa segue os seguintes critérios:

> **P (microempresa/pequena empresa)** – faturamento menor ou igual a 250 mil reais
> **M (média empresa)** - faturamento maior que 250 mil e menor ou igual a 1 milhão de reais
> **G (grande empresa)** – faturamento maior que 1 milhão

As empresas podem atuar em toda área geográfica do Brasil. Em relação aos setores, fazemos o acompanhamento de indicadores das operações, como Provisão para Devedores Duvidosos (PDD), rentabilidade e números de clientes ativos. **FS6**

Buscamos mais crédito onde há mais recebíveis (Unica e Balcão). Com as revisões das políticas de créditos e o processo de crédito massificado, estamos evoluindo para considerar novos parâmetros e garantir maior pulverização e menor risco. Estimulamos mais fluxo nas contas dos nossos clientes (maior fluxo = mais crédito), com uma estratégia de aquisição/troca de domicílios bancários (*Vouchers*, Unica) e de fomento ao recebimento via Pix.

Evoluiremos na integração com o Sistema Martins, viabilizando mais acesso às nossas linhas de crédito e a integração pelos novos canais (*onboarding* pelo App Martins). Daremos vazão a esse novo crédito massificado ofertando linhas de crédito com mais baixo risco: Capital de Giro com gravame e caução, Super Prazo e Antecipações (Cessões). **FS6**



# Nossa História

## Linha do tempo

**1990**

Fundação do **Tribanco**, criado inicialmente para auxiliar lojistas e varejistas da cidade de Uberlândia e região com soluções financeiras, incentivando seu crescimento.

**2002**

Por conhecer as necessidades dos varejistas, foi identificado que um de seus maiores desafios era a atração e fidelização de seus clientes. Por isso, criamos os **Cartões Tricard**, uma importante ferramenta para conquista e desenvolvimento de relacionamento com os clientes.

**2008**

Lançamento da **Tribanco Corretora de Seguros** com objetivo de levar segurança e proteção aos clientes.

**2018**

A **Unica** é a empresa de meios de pagamento que tem o DNA do varejo. Uma solução de pagamentos, um atacado distribuidor e um banco de vantagens para os clientes.

**2021**

Construímos nossa **matriz de materialidade** e passamos a seguir as diretrizes GRI e SASB em nosso relatório anual – utilizando o conceito ESG.

**2022**

Avançando na transparência do reporte de nossas ações nos aspectos ESG, aderimos às recomendações do **TCFD** sobre riscos de mudanças climáticas.



# Jornada Sustentável

- Materialidade
- Compromissos assumidos
- Estratégia

tribanco

# Jornada Sustentável

Urgentes demandas globais relacionadas à temática ESG têm impulsionado o setor empresarial a avançar em suas agendas. No Tribanco, nossas boas práticas ESG começaram pela definição de nossos temas materiais a serem trabalhados que, alinhados aos ODS e à Agenda 2030 (ONU), norteiam nossa Agenda ESG.

Assim, estruturamos um plano tático em dois pilares: sustentação da jornada ESG e ESG nos negócios. No primeiro pilar, consideramos ações de impacto institucional, com o intuito de garantir a perenidade de nossos valores e da agenda ESG. Já no segundo, o objetivo está centrado em apoio, desenvolvimento e monitoramento de ações e programas corporativos relacionados aos temas ESG.

Com essa estruturação, firmamos nosso propósito de transformação organizacional, integrando a sustentabilidade na cultura e na gestão de negócios do banco, em uma transformação contínua e de longo prazo.

Avançamos na agenda ESG, aderindo ao Programa Movimento Net Zero do Pacto Global em 2022, reforçando nosso compromisso de sermos agente transformador, interna e externamente, promovendo o uso consciente dos recursos naturais.

Como resultado dessas iniciativas, pudemos aprofundar o diagnóstico de nossa pegada de carbono. O estudo possibilitou elencar os principais fatores de emissões de gases de efeito estufa no Tribanco: deslocamentos de colaboradores; uso da frota interna de automóveis; e gastos com energia elétrica.

Dessa maneira, demos início ao PreservaTri, Programa Interno de Meio Ambiente do Tribanco, que promove ações para reduzir a pegada de carbono do banco, com o apoio dos colaboradores. Como destaque em 2022, iniciamos a implantação de coleta seletiva no escritório e o incentivo ao uso de etanol como combustível prioritário em nossa frota do time comercial.

Estamos cientes do papel das empresas na redução de gases de efeito estufa, por isso nos alinhamos ainda às recomendações do TCFD, iniciando a incorporação dos quatro pilares – governança, estratégia, gestão de riscos, métricas e metas – às nossas ações para a redução de nossa pegada de carbono. E, pela segunda vez, neutralizamos nossa pegada de carbono, além de conquistar o selo Prata da Plataforma Brasileira de Registro Público de Emissões.

Para 2023, a velocidade de recuperação dos resultados financeiros ditará o andamento das ações. O equilíbrio financeiro e a retomada da rentabilidade são o cerne da nossa estratégia de sustentabilidade. Manteremos o foco nos ODS relevantes e críticos e sustentaremos a jornada de diversidade e inclusão, monitorando as metas públicas e internas.




# Materialidade GRI 3-1, 3-2, 3-3

Construída em 2020, nossa matriz de materialidade incluiu a consulta de nossos principais *stakeholders*: clientes, agências de *rating*, organizações do terceiro setor, entidade setorial, entre outros.

Partindo do mapeamento dos públicos de relacionamento e da priorização dos temas mais impactados pelos negócios do banco, foram realizadas entrevistas, pesquisas presenciais e on-line, chegando-se aos seguintes temas:

- **Mudanças Climáticas**
- **Nossas Pessoas**
- **Criação de Valor e Inclusão Financeira**
- **Segurança da Informação**
- **Inovação e Transformação Digital**

Durante esse processo, Mudanças Climáticas e Nossas Pessoas foram identificados como prioritários para a integração dos ODS aos negócios do Tribanco – temas que temos evoluído nos últimos dois anos por meio de iniciativas como o PreservaTRI, de meio ambiente, e o DiversiTRI, de diversidade e inclusão *(leia mais nas páginas 17 e 59, respectivamente)*.

## Abordagem ao engajamento do *stakeholder*

Temos como propósito do engajamento com nossos *stakeholders* avaliar e identificar pontos de melhorias, assim como fortalecer as boas práticas já adotadas pelo Tribanco. Desde 2021, aplicamos as avaliações em todos os eventos do banco. Com relação aos colaboradores, são feitas pesquisas on-line em eventos como: Bom Dia Tribanco, Momento TRI, Fórum de Líderes, TriTalks, DiversiTRITalks, entre outros.

Para os clientes PF e PJ, são realizadas mensalmente pesquisas on-line e presenciais, individuais ou em grupo, com o objetivo de calibrar se os produtos e serviços do cliente entregam valor real a ele. GRI 2-29

| TÓPICO MATERIAL | POR QUE O TÓPICO É MATERIAL? | ONDE OS IMPACTOS OCORREM | O ENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO COM OS IMPACTOS |
|---|---|---|---|
| **Mudanças Climáticas** | O tema tem sido apontado como relevante pelo setor, que conta com uma regulação específica, integrando Mudanças Climáticas como um risco operacional das instituições financeiras.<br>Foi identificado como um dos temas a ser melhorado na autoavaliação do Pacto Global, de integração das ODS ao negócio do Tribanco, no qual temos avançado. | Dentro e fora da organização | › Gestão dos gases do efeito estufa (consumo de energia; gestão de frotas, gestão de resíduos, uso de recursos em geral, viagens de avião, de carro etc.);<br>› Análise de risco climático;<br>› Alinhamento às recomendações da TCFD;<br>› Monitoramento do movimento normativo e suas consequências para o banco;<br>› Adesão ao Movimento Net Zero;<br>› Registro público de emissões no Programa Brasileiro GHG Protocol;<br>› Criação do programa PreservaTRI, de meio ambiente. |
| **Nossas Pessoas** | O tema na frente de Diversidade tem sido apontado como imprescindível pela sociedade em geral. Os órgãos setoriais do setor financeiro têm focado, principalmente, em equidade de gênero e raça.<br>Foi identificado, também, como um dos temas a ser melhorado na autoavaliação do Pacto Global, de integração das ODS ao negócio do Tribanco. | Dentro e fora da organização | › Atração, desenvolvimento e retenção de talentos;<br>› Plataforma de recrutamento e seleção;<br>› Remuneração e benefícios;<br>› Saúde e segurança;<br>› Promoção da diversidade e inclusão (tem sido um dos focos da empresa desde 2021). |
| **Criação de Valor e Inclusão Financeira** | Criação de valor e inclusão financeira é o propósito de existência do Tribanco, uma vez que a instituição surgiu para trazer serviços e soluções financeiras para o pequeno e médio varejista num período que ainda hoje é uma rentabilidade. | Dentro e fora da organização | › O modelo de negócios do Tribanco tem um potencial alto de promover inclusão financeira em diferentes regiões do país. Assim, algumas possibilidades seriam: associar o financiamento à conscientização financeira do cliente, de modo a gerar impacto positivo; melhorar o acesso de pequenas e microempresas ao financiamento; conectar as atividades do banco com as do IAMAR; e mais ferramentas de acessibilidade aos clientes;<br>› Os trabalhos estão em fase inicial. Em 2022, algumas ações voltadas ao tema de educação financeira foram realizadas junto aos colaboradores. |
| **Segurança da Informação** | É um dos pontos mais relevantes para o público externo. Em um setor e em um mundo cada vez mais digitalizados, garantir segurança das informações dos clientes e transmitir confiança é um desafio constante e diário. | Dentro da organização | › Segurança da informação e de computadores;<br>› Proteção dos dados dos clientes. |
| **Inovação e Transformação Digital** | É um dos pontos mais importantes ao público externo. Em um mercado cada vez mais competitivo com a entrada de muitas *startups*, inovar e manter a essência do banco é um dos principais desafios. Inovação e transformação digital fazem parte das diretrizes culturais e estratégicas do negócio. | Dentro da organização | › Tecnologia da informação, trazendo inovações e melhorando o *time to market*;<br>› Soluções sustentáveis, tanto no ponto de negócio, quanto no ponto de tecnologia, otimizando servidores . |

# Compromissos assumidos

Cientes das responsabilidades, complexidades e oportunidades existentes, nossa estratégia ESG foi desenhada em alinhamento aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU; às recomendações do TCF quanto às questões climáticas; bem como ao cumprimento das leis e normas relacionadas. Desde 2020, passamos a integrar a Rede Brasil do Pacto Global, direcionando nossas diretrizes estratégicas a um desenvolvimento mais sustentável no âmbito social, ambiental e de governança.

A atuação do Tribanco na temática ESG está estruturada em nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que estabelece um conjunto de ações integradas aos planos estratégicos do negócio, objetivando perenizar e gerar valor a todos os nossos *stakeholders*.

Nossa estratégia ESG, chamada de Agenda ESG, é norteada pelos pilares: Mudanças Climáticas; Criação de Valor e Inclusão Financeira; e Nossas Pessoas, acelerada por meio de adesão a compromissos voluntários setoriais e multissetoriais relevantes ao nosso negócio, integrando-os em nossos processos internos.

Com isso, reforçamos nossa crença no potencial transformador da agenda de sustentabilidade. Uma atuação ética e transparente garante que o Tribanco esteja preparado para os desafios que serão impostos por uma economia de baixo carbono e cada vez mais inclusiva.




## Nossas metas ESG

- Promover e garantir a participação de 50% de mulheres em nossos cargos de Gestão até 2030.
- Garantir um ambiente livre de discriminação presenciada ou vivida contra Pessoas com Deficiência (PcDs), LGBTQIAP+, negros, 60+ e mulheres.

# Integração com o Sistema Martins

Com atuação no varejo desde 1956, o Sistema Martins integra soluções que atendem às necessidades de pequenos empreendedores, levando soluções e oportunidades para capacitar, desenvolver e dar competitividade a esses varejistas, por meio de sua rede de varejo; *e-commerce*; soluções financeiras; proteção de patrimônio e ativos; e Universidade Corporativa.

## Atuação conjunta

Como parte integrante do SIM, ciente da convergência dos planos estratégicos do banco e do Atacado, definimos trabalhar em conjunto com clientes que valorizam e acreditam no Sistema Martins, na proposta de gerar valor para o cliente, potencializando mais compras, mais vendas e mais crescimento.

Para materializar essa ambição, pretendemos entregar uma *performance* de ponta, com retenção e fidelização dos clientes que oportunize uma maior alavancagem do ecossistema Martins, por meio produtos que contribuam para a transformação digital.

## Números do SIM

**5 centrais**
de armazenagem e distribuição

**41 filiais**

**220 mil**
entregas/mês

+ de **140 mil**
cliente/mês

+ de **170 mil**
m² de área de armazenagem

+ de **900**
veículos próprios

+ de **25 mil**
itens no portfólio

Atende a **100%**
do território nacional




Os resultados operacionais de 2022, aquém da expectativa dos nossos *stakeholders*, foram altamente impactados pela alta de juros e maior endividamento da população, com consequente aumento no nível de inadimplência, nossos esforços foram centrados em uma reorganização interna, impactando as iniciativas em curso, que diminuíram sua velocidade de implantação, porém serão retomadas em 2023.

**Revisitamos nossa proposta de valor, mantivemos a estratégia de focar no pequeno e médio varejista, buscando o resgate da nossa essência, usando o SIM como alavanca e seguimos investindo na transformação digital**



# Estratégia

Como forma de avançar no mercado, gerando valor a nossos públicos de relacionamento e garantir a perenidade do negócio, em 2021, o Sistema Integrado Martins realizou estudos aprofundados, tendo como premissa análises internas e de mercado, que consideraram aspectos como o aumento do consumo brasileiro, o crescimento do pequeno varejo – com estabelecimentos de menor porte, como mercadinhos, bares e farmácias de bairro, entre outros.

Ainda sob efeito da restrição de circulação de pessoas, em diversas localidades do país, por causa da pandemia de covid-19, foi detectada uma mudança no comportamento do consumidor, que passou a priorizar o comércio local.

Considerando o novo volume de clientes registrados, varejistas de vários segmentos e portes passaram a investir em reformas de lojas, diversificação do mix de produtos, negócios e tecnologia.

Adicionalmente à procura do varejo em se adaptar, em 2020 e 2021 grande parte dos brasileiros também precisou investir no lar, para poder trabalhar ou para torná-lo mais aconchegante. Novas necessidades surgiram e o setor de Móveis, Material de Construção e Eletro (MME) passou por um período de euforia, apresentando crescimento significativo. No entanto, esse segmento detém margens de retorno mais justas e custos mais elevados devido ao modelo de negócio necessitar de estoques.

Acompanhando as tendências do setor, o SIM traçou seu plano estratégico, reafirmando os quatro eixos já praticados: foco no cliente; resgate da essência; alavancagem do Sistema; e transformação digital. Sua atuação estabeleceu-se, então, no varejo de pequeno porte, em cidades pequenas, nos segmentos alimentar, farmácia, eletro/informática e material de construção.

# Estratégia Tribanco

Como membros do Sistema Martins, buscamos nos alinhar às estratégias do Atacado, com o intuito de fortalecer todo o ecossistema. Para isso, utilizamos uma metodologia que envolveu escolhas estratégicas em três dimensões principais: aspiração e objetivos; onde atuar; e alavancas para desenvolver o planejamento estratégico do Tribanco e Empresas.

Com esses três direcionadores, definimos nossos eixos estratégicos, que colocam o cliente no centro das ações, que são:

- *performance* de ponta;
- exploração da base SIM;
- alinhamento do foco comercial na base de clientes do Sistema Martins - avançando na ativação e fidelização destes clientes; e
- transformação digital.



## Balanço da estratégia

Esse planejamento estratégico foi estruturado para o período de 2020 a 2025, com o suporte de uma consultoria especializada.

Desde 2020, realizamos duas atualizações, uma em 2021 e outra 2022, para inclusão de frentes, como: ESG e adequação das prioridades de acordo com os resultados e ajustes da modelagem financeira.

No decorrer do primeiro semestre de 2021, registramos crescimento da carteira de clientes. Entretanto, a partir do segundo semestre, detectamos nova movimentação no mercado (ainda reflexo da pandemia), o que nos levou a revisar nosso apetite ao risco, bem como redirecionar a rota do planejamento estratégico.

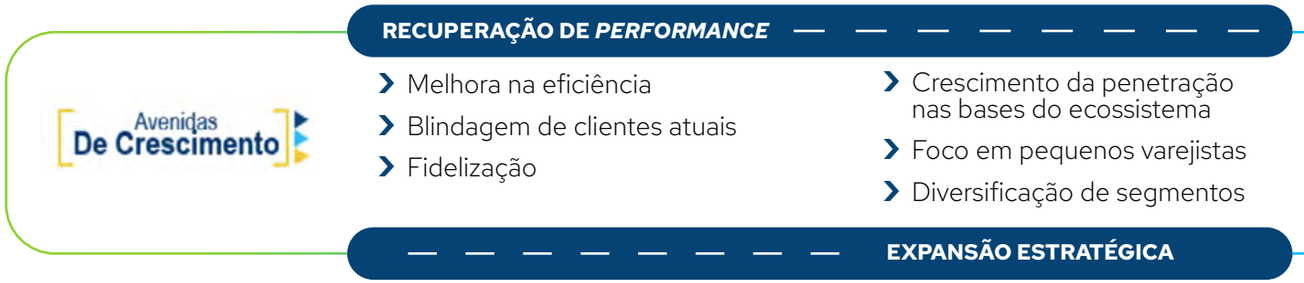
A rápida reação iniciada em 2021 se estendeu no primeiro trimestre de 2022, o que permitiu que, embora registrássemos, pela primeira vez na história do banco, resultado operacional negativo, adotássemos as políticas e os mecanismos necessários para restringir, no ano, os efeitos dessa carteira de clientes. Com o reajuste de rota em nosso planejamento estratégico, reduzimos, de forma relevante, nossa participação no segmento de Material de Construção, Móveis e Eletrodomésticos – MME, como chamamos.

## Nossa visão de futuro

Em nosso DNA está a visão de sermos o banco das micro e pequenas empresas. Nossa aspiração é ser a primeira opção para soluções financeiras do varejista brasileiro, proporcionando inclusão financeira e social dos nossos clientes e da comunidade.

A expansão da atuação junto à base de clientes do Sistema Martins está acontecendo de forma gradual, acompanhando a velocidade de captação desse clientes e capacidade de transformação do banco, com retornos a médio/longo prazo.

Nosso planejamento estratégico trabalhará em duas avenidas de crescimento principais: recuperação de *performance* nos clientes atuais e expansão estratégica, tendo como base os clientes do ecossistema Martins.






# Inovação

- Transformação digital
- Tribanco Ventures

tribanco

# Inovação GRI 3-3

A tríade transformação digital, inovação e tecnologia é o motor que impulsiona o Tribanco a se tornar mais ágil, seguro e competitivo. Desde o nosso nascimento, somos um banco digital, anterior até mesmo à tendência do setor. Ano após ano, seguimos avançando, focados em melhorias contínuas dos processos.

## Transformação digital

Em 2022, dedicamos esforços e investimentos em três frentes que fazem parte do Movimento de Transformação Digital: Pessoas; Estratégia e Tecnologia. Cada uma delas tem prioridades que estão sendo trabalhadas no banco:

**Pessoas**
Mudança de *mindset* (mentalidade) e o desenvolvimento de competências desejadas passa pela dimensão de Pessoas (*leia mais na página 55*).

**Estratégia**
Busca redirecionar os investimentos para áreas com alinhamento à estratégia traçada, assim como revisar os canais digitais e presenciais, bem como o modelo de atendimento e relacionamento com o cliente.

**Tecnologia**
Atua em temas como reestruturação para modelos digitais e ágeis; transformação digital acelerada por meio de parcerias estratégicas; investimentos em tecnologia e *startups*; automação de processos e transformação digital do banco (plataforma de vendas, esteira de crédito, preços); além de novas metodologias e estrutura interna.



## Gestão

Para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais relacionados a inovação e transformação digital, contamos com consultoria e empresas terceiras, que organizam as necessidades, mantendo os controles sobre os recursos para alcançarmos os melhores resultados.

Para gerenciar impactos positivos reais e potenciais, focamos no direcionamento em operações de créditos via canais, como: contratação de crédito rápido, crédito digital e crédito certo Tribanco; pagamentos de contas de consumo; Pix; transferência; pagamentos e acesso completo à conta; domicílio cartões; antecipações Tricard; Unica e demais adquirentes.

Já com relação ao rastreamento da eficácia das medidas adotadas, levam em consideração o comprometimento da alta administração; a gestão de políticas e procedimentos; as ações de comunicação e treinamento; o acompanhamento e estudo de indicadores; o monitoramento do Programa de Integridade; e a disponibilização de canais de dúvidas e manifestações. **GRI 3-3**

## Avaliação

Para avaliar o progresso do tema, analisamos os indicadores de lucratividade, de eficácia, de valor de *ticket* médio, de *performance* de vendas e indicadores estratégicos. A verificação da eficácia dessas medidas é feita na comparação dos resultados esperados com relação aos alcançados. Os aprendizados são incorporados nas políticas e procedimentos do Tribanco.

Adicionalmente, a diretoria se reúne com os comitês estratégicos, onde são abordados e analisados assuntos relacionados a estratégia, oportunidades de vendas e acompanhamento da carteira de ativos. **GRI 3-3**




## Destaques do ano

- **Projetos com a T10 (Nossa investida)** Pricing, Telemetria Comercial, Squad Canais
- Nova edição do Programa de Embaixadores da Inovação do Tribanco, o **Innovation Partners** *(saiba mais na página 64)*
- **Inauguração do EspaçoTri** para o Ecossistema de Inovação e empreendedorismo de Uberlândia e região, com eventos, palestras e *workshops*
- **Avaliação** de aproximadamente **100 *startups***



# Tribanco Ventures

Iniciativa do Sistema Integrado Martins, o Tribanco Ventures foi criado em julho de 2022 com a proposta de investir e formar parcerias estratégicas com *startups* e empresas inovadoras, que apoiem na aceleração da transformação digital e execução da estratégia do Sistema Martins, e já nasceu com parcerias significativas, como os projetos pilotos desenvolvidos com as empresas Cignifi, Belvo e Quest.

**Em 2022, avançamos nos projetos da parceria estratégica firmada com a T10, *startup* de engenharia de *software*, inteligência de dados e de consultoria de projetos digitais para empresas. Iniciado com a telemetria para mensurar o desempenho do time comercial, evoluímos com a aplicação de dados para estratégias de precificação de produtos e com a melhoria na usabilidade dos aplicativos e nas interfaces com os clientes do banco**

- **Cignifi Brasil Consultoria** – acordo de confidencialidade, em 2022, para compartilhamento de informações, visando o desenvolvimento de parceria para viabilizar a análise de perfis de clientes e a oferta de crédito digital, principalmente às pessoas com pouco ou nenhum histórico bancário.
- **Belvo Tecnologias** – acordo de confidencialidade visando compartilhar informações sobre ferramentas necessárias para que a interface de programação do banco seja integrada e acessada pelos usuários finais do banco por meio de seu site e aplicativo.
- **Quest Tecnologia** – contrato de aluguel de *software* utilizado pela área de *Customer Experience*, referente a prestação de serviço para monitoramento da satisfação e fidelidade de clientes em tempo real, via plataforma IndeCx.




# Governança

- Estrutura organizacional
- Ética, integridade e *compliance*
- Gestão de risco

# Governança

Estamos alinhados às melhores práticas de governança corporativa existentes no mercado. Somos orientados por nossa Política de Governança Corporativa e as diretrizes de boas práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), direcionando nossas ações e o cumprimento de leis e normas do setor.

Os acionistas do Tribanco, reunidos em Assembleia, compõem o órgão soberano da organização. O banco é gerido por um Conselho de Administração e por uma Diretoria – que é assessorada pelos Comitês Executivos, dentro de cada especialidade.

**O Comitê de Sustentabilidade assessora o Conselho nos temas relacionados aos aspectos ESG**

## Estrutura organizacional

Nossa estrutura de governança é composta pelo Conselho de Administração (CA), que conta com o apoio de cinco comitês: Riscos; Finanças; Auditoria; Estratégia, Inovação e Sustentabilidade; e de Pessoas, Gestão e Governança – que são escolhidos e coordenados por membros do Conselho, ou especialistas, formado por representantes da Administração, com notório conhecimento, ou ainda colaboradores que possam contribuir com temáticas alinhadas aos comitês. **GRI 2-10**

Eleitos para mandatos de dois anos, os membros do Conselho de Administração podem ser, ainda, reeleitos ao final de cada mandato. Não há membros representantes do gênero feminino e nem de grupos de minoria. Vale ressaltar que o presidente do órgão não ocupa cadeira executiva no banco. **GRI 2-11**



Além das atribuições que lhe são conferidas pela Lei e Estatuto Social, o CA tem papel fundamental na aprovação da declaração de valores, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável do banco. Essas atribuições estão formalizadas em nossa Política de Governança, que confere ao órgão a responsabilidades de zelar pela integridade da empresa e contribuir para o equilíbrio entre os interesses dos acionistas, dos gestores e de outros *stakeholders*, definindo diretrizes do plano estratégico formulado pela Diretoria e monitorando sua *performance* nos negócios, por exemplo. **GRI 2-12**

Já o desenvolvimento e as atualizações da declaração de valores, estratégias políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável é uma responsabilidade delegada à Diretoria do Tribanco. O conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência do CA sobre desenvolvimento sustentável são aprimorados por meio de ações pontuais realizadas com os membros do Conselho. **GRI 2-17**

A revisão dos procedimentos de gestão de risco social, ambiental e climático, bem como a definição da meta pública de equidade de gênero são exemplos de objetivos assumidos pela Diretoria e aprovados pelo Conselho em prol do desenvolvimento sustentável. **GRI 2-12**

Com relação aos comitês, cada um deles é coordenado por um membro do Conselho, exceto o Comitê de Auditoria, que é gerenciado por um especialista externo.  Não há um comitê específico para tomada de decisão e supervisão da gestão de impactos que geramos na economia, no meio ambiente e nas pessoas; no entanto, são apreciados pelos comitês de Pessoas, Gestão e Governança, e de Riscos. **GRI 2-9**

Para assegurarmos a diversidade de *expertise*, habilidades e competências necessárias para auxiliar o sucesso na estratégia do banco, o processo de nomeação do CA é realizado a cada dois anos. Consideramos como requisitos básicos para compor o órgão o atendimento das condições para exercício de cargos, previstos na Resolução CMN 4.970 de 25/11/2021.

Contamos ainda com, no mínimo, dois conselheiros independentes no Conselho de Administração, em cumprimento ao nosso Estatuto Social. Adicionalmente, além dos requisitos citados, os acionistas também podem opinar na composição desse órgão. **GRI 2-10**

Já a avaliação do trabalho dos diretores é feita anualmente pelos conselheiros, e o resultado é divulgado a todos os membros do Conselho da Administração, junto com uma proposta de ação corretiva, quando necessário. É o CA que estabelece as metas de desempenho do diretor-presidente no início de cada exercício. **GRI 2-18**

Uma das atribuições dos conselheiros é dar transparência aos seus interesses e declarar imediatamente ao Conselho de Administração qualquer risco potencial de conflito de interesse. Visando evitá-los e manter a lisura em seus relacionamentos internos e externos, o Tribanco possui em seu Código de Ética itens que estabelecem regras aos colaboradores, relacionadas a interesses pessoais e atividades paralelas, contratação e movimentação de familiares ou pessoas de relacionamento, recebimento de brindes e presentes, participação em eventos e refeições de negócios, recebimento de produtos e testes de amostras. **GRI 2-15**



## Riscos e Oportunidades Climáticas

A Gestão Integrada de Risco é monitorada mensalmente e tempestivamente, diante de algum evento inesperado, pela Diretoria, pelos comitês Executivo e Estratégico e pelo Conselho de Administração.

Por sua vez, o Comitê Executivo de Governança, Riscos e Compliance e o Comitê Estratégico de Riscos reportam os indicadores nas reuniões do Conselho de Administração. Com base nas diretrizes informadas, o órgão elabora as estratégias de negócios, em conjunto com a Diretoria, envolvendo tanto o cumprimento de resultados de curto prazo, com foco em longevidade e sustentabilidade de nossas atividades.

As diretrizes que orientam as tomadas de decisões estão descritas no Estatuto Social, no Código de Ética e Conduta, nas políticas internas, como a Política de Gestão Integrada de Riscos e Política de Gerenciamento de Capital, que são detalhadas de forma tática e operacional em circulares normativas e manuais. Em termos de circular normativa, a diretriz de monitoramento do risco climático está detalhada na Circular Normativa de Gerenciamento do Riscos Social, Ambiental e Climático.

O Conselho recebe apoio de cinco comitês de assessoramento nas decisões estratégicas e que monitoram a execução do Planejamento Estratégico e do Plano de Capital. Cada comitê é coordenado por um membro do Conselho, com exceção do Comitê de Auditoria, cuja coordenação está sob responsabilidade de um especialista externo. **TCFD 1 a**

A organização atribuiu responsabilidades relacionadas ao clima a cargos de gerência e comitês. O Gerenciamento do Risco Climático está na estrutura da Diretoria de Riscos, sob responsabilidade do Superintendente de Risco Operacional. A Gestão Integrada de Riscos é apreciada no Comitê Executivo de Governança, Compliance e Riscos, que apoia a Diretoria-executiva; e no Comitê Estratégico de Riscos, que apoia o Conselho de Administração. **TCFD 1b, FS 1**

**Entre as atribuições do Conselho de Administração e da Diretoria estão a aprovação deste relatório de sustentabilidade. Em 2022, definimos papéis e responsabilidades relacionados à gestão dos impactos na economia, no meio ambiente e na gestão de pessoas.** GRI 2-14

## Políticas de Remuneração

A Política de Remuneração do Conselho de Administração está detalhada na Política de Governança. O documento estabelece que a remuneração é anual, aprovada em Assembleia e corrigida anualmente pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Membros externos dos comitês têm sua remuneração fixada em, no máximo, 90% da remuneração do coordenador do Comitê. Já a remuneração da Diretoria é aprovada pelo Conselho de Administração anualmente, observando o limite da remuneração global aprovado pela Assembleia e a Política de Remuneração dos Administradores.

Atualmente, as políticas relacionadas a esse tema não estão vinculadas aos objetivos e desempenho em relação à gestão dos impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas. GRI 2-19

O processo para determinar a remuneração leva em conta as Políticas de Remuneração e pesquisas salariais, que são reportadas ao Comitê de Governança, composto por conselheiros e membros de comitês, e que definem e supervisionam o processo. Não há um processo formal que leve em consideração a opinião dos *stakeholders* quanto a determinação da remuneração.

As consultorias de remuneração podem variar ano a ano. Na última pesquisa/implantação de tabela salarial ocorrida, o banco contou com a consultoria How2pay. Faz parte de nossa prática, a cada dois anos, contratar consultorias independentes para nos apoiar nesse processo. GRI 2-20

A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados, excluindo-se o mais bem pago, é de 6,01%. A proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados foi de 0,97%. Assim, o aumento percentual da maior remuneração paga foi de 9,91%. Já o aumento percentual da remuneração total média ficou em 10,17%. GRI 2-21

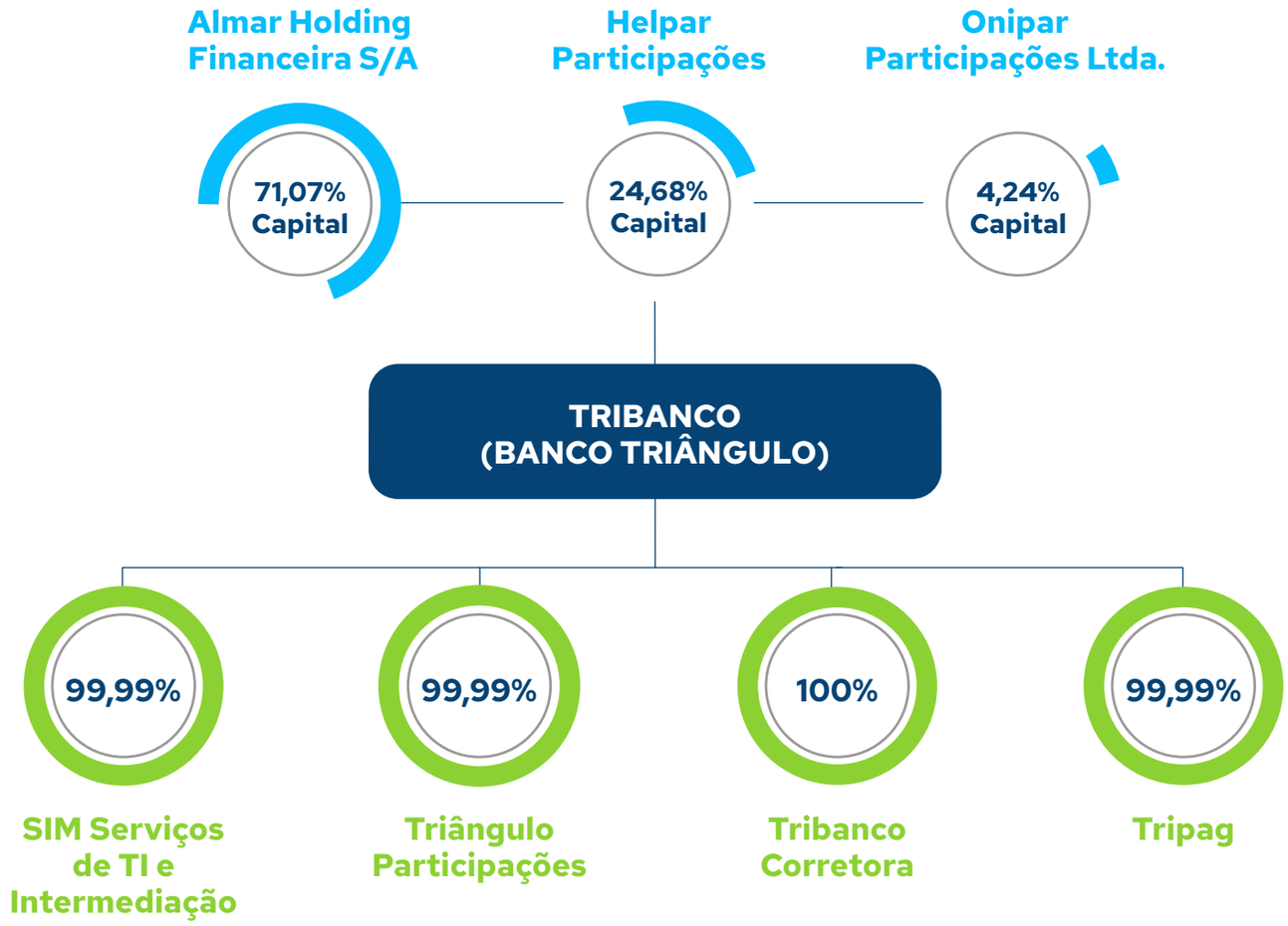
## Conselho de Administração

| | |
|---|---|
| Juscelino Fernandes Martins | Presidente |
| Marco Matioli de Souza Vieira | Vice-presidente e coordenador do Comitê de Finanças, de Riscos e de Pessoas, Gestão e Governança |
| Francisco Mesquita Neto | Conselheiro independente |
| João Ayres Rabello Filho | Conselheiro independente |
| Sérgio Antonio Rodrigues | Conselheiro independente e coordenador do Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade |

## Diretoria-executiva

| | |
|---|---|
| Ricardo da Silva Batista | Presidente |
| Mário Attiê | Diretor SimTech |
| Ricardo Takeyama | Diretor de Crédito e Cobrança |
| Mônica Yukari | Diretora de Estratégia |
| Ulisses Guimarães | Diretor Financeiro |
| Rosana Miguel | Diretora de Seguros |
| Alex Sismon Leme | Diretor de Riscos |
| Fernanda Canesin | Diretora de Governança |

## Estrutura societária



# Fornecedores

**GRI 2-6, 204-1**

Nossa carteira de fornecedores reúne 315 empresas, localizadas em todo o país, que prestam serviços para o banco em áreas como telefonia, desenvolvimento de sistemas, locações de veículos, benefícios, licenças, serviços de cobrança, *call centers*, arquivamento, limpeza e conservação, somando 520 contratos.

Temos como objetivo homologar e monitorar 100% dos nossos fornecedores quanto a falhas de segurança e descumprimento de regras e normas. Como prática, consultamos periodicamente as atualizações na Lista Pessoas Expostas Politicamente (PEP) e no *Office of Foreign Control* (OFAC – Escritório de Controle Estrangeiro, na tradução), de crimes contra o meio ambiente, mídias negativas e problemas trabalhistas, fiscais e jurídicos.

Em 2022, o orçamento para fornecedores foi de R$ 281.422.033,27. O valor efetivado atingiu R$ 268.012.989,06, representando 95,2% do total orçado, sendo que cerca de 98% foram destinados a fornecedores locais. Consideramos fornecedores locais aqueles que estão distribuídos no país, a maior parte localizada onde possuímos escritórios – Uberlândia e São Paulo. Alguns, como de sistemas de segurança, ficam no exterior e representam cerca de 2% de nossa despesa anual.

**315** empresas em nossa carteira de fornecedores, em todo o território nacional



## Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores

Em 2022, 469 fornecedores do Tribanco foram avaliados em relação aos impactos ambientais – processo importante de nossa agenda ESG. Não foram identificados impactos ambientais negativos significativos. Todos os fornecedores são homologados antes de iniciar a prestação dos serviços e em caso de pendências relevantes, não prosseguimos com a contratação. **GRI 308-2**



**469**

**fornecedores avaliados em relação aos impactos ambientais**

### Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade FS8

| | |
|---|---|
| **Linha de negócio** | Linhas de crédito e financiamento oferecidas pelo Tribanco com os recursos BNDES, apoio financeiro que atendem às necessidades de investimentos das empresas de qualquer porte e setor |
| **Produto** | Crédito para pequenas empresas (capital de giro) e BNDES Finame (aquisição de bens baixo carbono) |
| **Finalidade** | Linha para capital de giro para abrir e manter o negócio e conceder créditos que contribuam para redução da emissão de gases de efeito estufa |
| **Valor monetário total da linha de negócio** | R$ 75.939.493,99 |
| **Valor monetário destinado a produtos com benefícios sociais da linha de negócio** | R$ 75.939.493,99 |
| **Proporção entre o valor monetário total e o valor destinado a produtos com benefícios sociais** | 8,78% |




# Ética, integridade e *compliance* GRI 2-23

Mantemos no Tribanco uma estrutura que assegura o comportamento ético em todas nossas atividades, reforçando os conceitos de integridade e transparência. Cultivamos a credibilidade em todos os nossos negócios e não toleramos atos de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Para assegurar nossos valores corporativos, a área de Compliance tem como missão fazer com que o banco atue de forma a respeitar as normas relativas à instituição, cumprindo as leis e os regulamentos internos e externos, além de promover a cultura da conformidade, proporcionando o entendimento de sua importância para alcance seguro e eficiente dos objetivos junto aos colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores. Também constitui responsabilidade da área mitigar riscos de *compliance* e emitir orientações sobre consultas recebidas quanto à prática de condutas éticas.

Entre os temas que merecem atenção, destacam-se a Política de Compliance e a Política de Gestão Integrada de Riscos, que estabelecem as diretrizes para identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, comunicação, controles e mitigação dos riscos inerentes a atividades, operações, produtos e serviços, com o objetivo incorporar a visão de riscos nas tomada de decisões táticas e estratégicas, em conformidade com os princípios do Acordo de Basileia, as normas do Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil e legislação vigente, a Circular Normativa Anticorrupção, que estabelece as principais diretrizes e o posicionamento do banco quanto ao repúdio e combate a todas as formas de condutas corruptas em conformidade com normas internas e externas e Circular Normativa de Prevenção a Fraude.

# Código de Ética e Conduta

Diretrizes sobre integridade estão expressas em nosso Código de Ética e Conduta, que devem ser seguidas por todos os integrantes do Tribanco e do Sistema Martins, alinhando a conduta esperada entre todas as empresas do SIM.

O documento estabelece a conduta desejável em casos de conflitos de interesses; interações com nossos públicos de relacionamento, incluindo clientes, fornecedores e colaboradores, entre outros. Traz informações, ainda, acerca da privacidade de informações e prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento de terrorismo *(saiba mais em nosso site)*. No período, não foram detectados casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos. **GRI 2-27**

Nossos princípios éticos que se referem a Direitos Humanos também estão expressos no Código de Conduta. Repudiamos qualquer forma de intimidação, preconceito, discriminação sofrida ou testemunhada (em razão de gênero, deficiência, origem, religião, cor, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, estado civil, idade, nacionalidade, condição de saúde e/ou social, ou qualquer outro marcador identitário) e assédio (sexual, moral, religioso, econômico, político ou organizacional). Tampouco toleramos agressões físicas e/ou verbais, desrespeito, constrangimento e/ou humilhações. Valorizamos a igualdade de oportunidades e a diversidade.

Vale frisar que desde 2020 integramos o Pacto Global da ONU, que reúne 16 mil membros corporativos em 161 países e definiu dez princípios universais que falam sobre direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Por meio de nossa estratégia de sustentabilidade e cumprimento das leis e normas relacionadas, praticamos nossa responsabilidade com pessoas, meio ambiente e clima.  A importância dos serviços financeiros e dos meios de pagamentos para o varejo e os clientes desse segmento têm o grande potencial de gerar impacto positivo significativo.  Os aspectos de natureza social, ambiental e climáticos estão endereçados em nossa Agenda ESG, que atua no combate às mudanças climáticas, na criação de valor e inclusão financeira e na atenção à nossa força de trabalho.

Adicionalmente, o Tribanco tem trabalhado intensamente na promoção de ações de conscientização e capacitação sobre Meio Ambiente e Diversidade e Inclusão para todos seus colaboradores. Contamos com duas iniciativas de engajamento voluntários para esses temas: o PreservaTri e o DiversiTri *(leia mais nas páginas 17 e 59, respectivamente)*. **GRI 2-24, 2-25**

# Canal de Integridade GRI 2-26

Para buscar aconselhamento sobre como implementar as políticas e práticas da organização para conduta empresarial responsável, disponibilizamos o Canal Integridade Tribanco. Direcionado a todos os nossos públicos de relacionamento, foi criado com o objetivo de receber e tratar relatos sobre eventuais desvios éticos, descumprimento de dispositivos legais, normativos e códigos internos, bem como indícios de ilicitude de qualquer natureza, inclusive em casos em que os canais regulares de comunicação forem insuficientes.

Pelo nosso Canal de Integridade, os colaboradores podem alertar, de forma sigilosa, sobre situações que envolvam infrações ao nosso Código de Ética e Compromissos com a Agenda ESG, como atos relacionados a fraude, assédio moral e violência doméstica. Vale frisar que os usuários não são identificados, seja por voz, IP do computador, número do telefone que origina a chamada ou qualquer outro meio. E, após o relato, recebem um número de protocolo que permite a interação sem que seja revelada sua identidade.

Após o relato da ocorrência, o gestor do Canal de Integridade encaminha ao Comitê de Integridade, no prazo de um dia útil, para avaliação prévia em até três dias úteis e posterior direcionamento às áreas envolvidas, para avaliação, investigação e construção do relatório do ocorrido. A conclusão do caso é realizada em até 30 dias, podendo ser prorrogável por mais 30 dias em casos excepcionais, em consenso com o Comitê de Integridade. GRI 2-25

**Canal de Integridade**

www.tribanco.com.br

0800 648 6302

**Disponível 24 horas, sete dias na semana.**

# Gestão de riscos GRI 2-13

**A auditoria interna é realizada por uma unidade específica das empresas Tribanco, que reporta todas as questões relacionadas ao desempenho de suas atividades ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria**

**FS9**

Consideramos a gestão de riscos um tema estratégico e um dos valores fundamentais para as tomadas de decisão. Nosso processo conta com a participação de todas as estruturas hierárquicas, ou linhas de defesa, incluindo auditorias internas, de modo a fortalecer os mecanismos de identificação, classificação, mensuração, monitoramento, controle e mitigação dos riscos de mercado, de liquidez, de crédito, operacional, cibernético, social, ambiental e climático.

A área de Gente & Gestão, por exemplo, atua na conscientização e capacitação dos colaboradores; a área Jurídica assegura a inclusão de cláusulas sociais, ambientais e climáticas nos contratos com todas as partes interessadas, incluindo obrigações referentes à prevenção de trabalho escravo, infantil e exploração sexual, o respeito ao meio ambiente e o combate a todas as formas de corrupção e discriminação; e a área de Operações gerencia aspectos relacionados ao impacto ambiental, promovendo a ecoeficiência no dia a dia do Tribanco, de acordo com os padrões estabelecidos pela Circular Normativa de Gestão de Gases de Efeito Estufa.

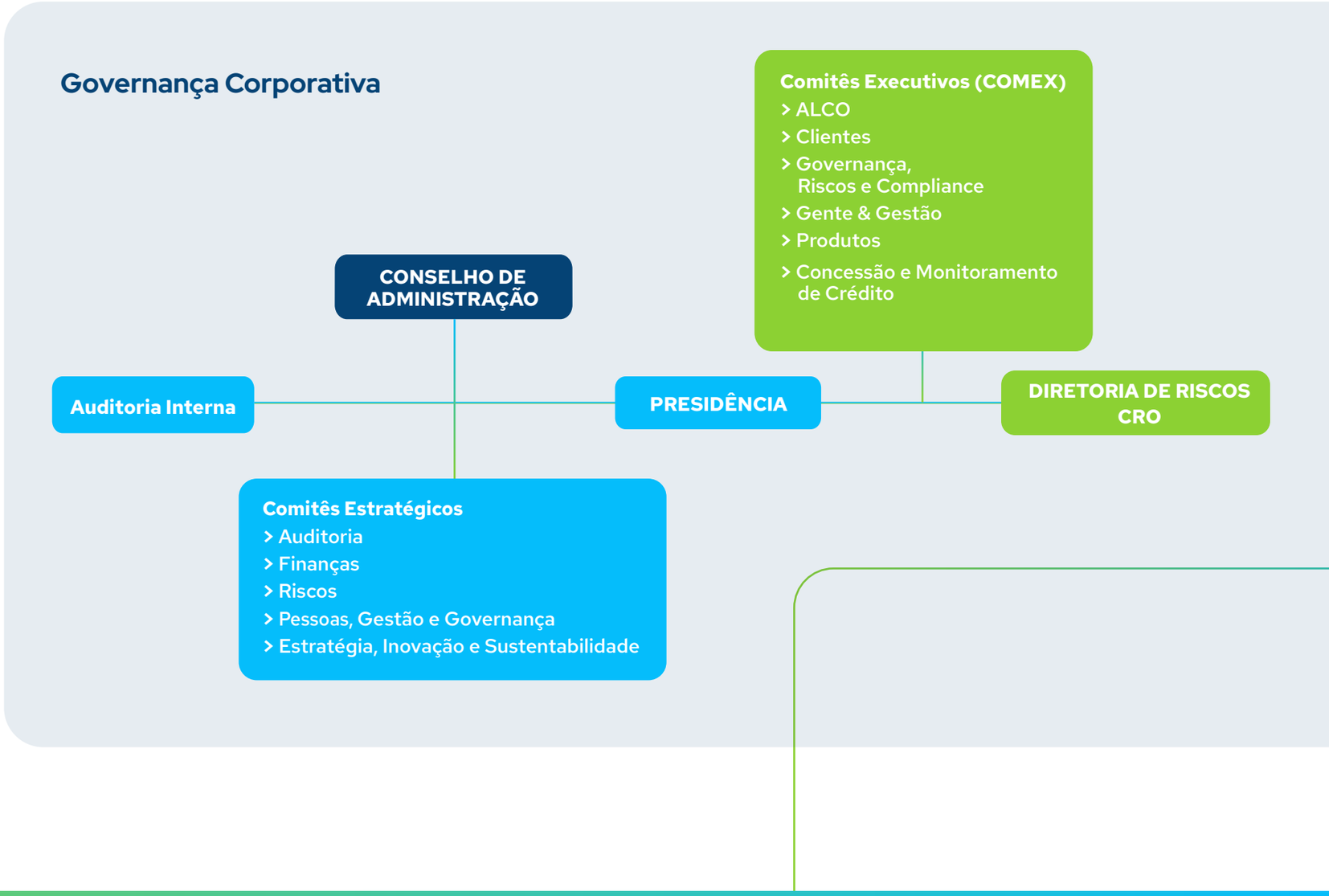
A gestão integrada de riscos é realizada de forma segregada nas unidades de negócios – a área reporta diretamente ao diretor-presidente – e as políticas de riscos são aprovadas pelo Conselho de Administração. As informações relativas ao gerenciamento de riscos e de capital estão divulgadas em nosso site.



Em 2022, demos um passo importante para fortalecer ainda mais nossa gestão ao reestruturar a área de Riscos, que ganhou robustez para conduzir o negócio.

Para sistematizar nossas ações, elaboramos políticas e normas. As principais são: Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo; Política de Segurança da Informação e Segurança Cibernética; e Circular Normativa de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático.

E para garantir que nossos profissionais tenham a competência necessária para implementar nossas políticas, contamos com uma plataforma de treinamento, a SimplesFica Tri, na qual disponibilizamos a todos os colaboradores conteúdos e soluções criativas que são revisados anualmente, para que possam obter conhecimento do mercado, dos produtos e serviços do banco; serem capazes de questionar os riscos assumidos nas operações realizadas pelas unidades de negócios; e compreender as limitações e incertezas relacionadas às metodologias utilizadas na estrutura de gerenciamento de riscos. **FS4**



## Risco de Crédito

Nossa estrutura para gerenciar o risco de crédito atua em identificação, mensuração, controle e mitigação nas nossas atividades e operações.

Em 2022, o cenário de incertezas e inadimplência, acima da normalidade no mercado, refletiu em nossas carteiras pessoa física e pessoa jurídica, que registraram um sensível aumento nas provisões de débitos duvidosos em função, principalmente, dos créditos originados em 2021.

O crescimento no risco de crédito levou o Tribanco a elaborar uma nova política de crédito para pessoas jurídicas e seus garantidores, com novas premissas para análise e concessão de crédito para os segmentos da indústria e do varejo.

**Publicada em 2022, a Circular Normativa de Gerenciamento de Riscos Social, Ambiental e Climático norteia a condução de nossas ações**

## Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos

**GRI 3-3**

Mantemos sistemas, rotinas e procedimentos que visam identificar, avaliar, gerenciar e mitigar os riscos sociais, ambientais e climáticos nas nossas operações, os quais são definidos a partir dos princípios da relevância e proporcionalidade. **GRI 201-2**

Publicada no final de 2022, a Circular Normativa de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático norteia a condução das nossas ações, estabelecendo:

- a convergência dos objetivos do negócio com aspectos de responsabilidade social, ambiental e climático;
- o respeito à legislação social, ambiental e climática vigente no desenvolvimento de suas atividades;
- a inclusão, em todos os seus contratos com fornecedores, de cláusula contratual que estipula obrigações socioambientais, incluindo obrigações referentes à prevenção de trabalho escravo;
- uma postura ética em todos os seus níveis de hierarquia e relacionamentos de negócios, embasada no Código de Ética SIM, combatendo qualquer forma de ilegalidade;
- a vedação a financiamentos a clientes comprovadamente vinculados à exploração de mão de obra infantil e de trabalho análogo ao escravo; e
- o gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos, visando minimizar a possibilidade de perdas.

Assim, as mudanças climáticas estão integradas a nossa gestão de riscos. Em 2022, o Conselho de Administração aprovou nossa proposta para sistematizar o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos, desenvolvida em conjunto com as áreas de Risco, Sustentabilidade, Compliance. Entre os destaques dessa proposta está a revisão da nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que foi iniciada no mesmo ano e está alinhada às diretrizes estabelecidas pela Resolução CMN 4.943, do Banco Central.

Essa política será publicada em 2023 e contemplará, de forma integrada, temas como agenda ESG, criação de valor e inclusão financeira, nossas pessoas, governança e transparência.




Para o tema mudanças climáticas, a política estabelece as seguintes diretrizes:

- gerenciar as emissões de GEE da operação do Tribanco e suas controladas e de seus negócios, reduzindo e mitigando as emissões e preparando o banco para os desafios climáticos e as oportunidades de uma economia de baixo carbono;
- oferecer soluções financeiras (produtos e serviços) que apoiem padrões de consumo e produção com menor geração de carbono e mais resilientes aos impactos climáticos; e
- promover ações de engajamento e conscientização com todos os públicos de relacionamento do banco, a fim de estimular ações e comportamentos para uma economia de baixo carbono, alinhadas à gestão de gases de efeito estufa.

Em termos operacionais, o gerenciamento dos riscos social, ambiental e climático de clientes e terceiros visa minimizar a probabilidade de perdas provenientes de possíveis impactos ambientais diretos e indiretos, potencialmente negativos que venham a afetar o Tribanco. Para isso, utilizamos uma matriz que considera aspectos de abrangência e relevância.

O acompanhamento é feito pela área de Risco Operacional, envolvendo também a área de Cadastro e Crédito para identificar, na entrada da proposta, clientes com potenciais riscos climáticos, e área de Monitoramento de Crédito para identificar regiões que tenham clientes que possam afetar futuramente nossa carteira.

Nesse processo, contamos com o sistema Risc, que identifica eventual risco social e ambiental. Também participamos de iniciativas setoriais com foco no desenvolvimento de metodologias e ferramentas de gestão de riscos climáticos para a indústria bancária.

É função do Comitê Executivo de Governança, Riscos e Compliance assessorar o diretor-presidente no desempenho de suas atribuições relacionados à gestão de riscos. Os temas de relevância debatidos nesse comitê são reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Comitê Estratégico de Riscos, que estão subordinados ao Conselho de Administração. Nosso macroprocesso de gerenciamento de risco social, ambiental e climático é revisado anualmente pelos órgãos competentes. **FS 2**

## Risco Climático

As questões relacionadas ao clima, associadas às instituições financeiras, são estudadas pelo banco a partir de uma correlação quanto ao prazo máximo de concessão para pagamento de crédito: 60 meses como prazo longo; 36 meses como médio e 12 meses como curto.

Nesse sentido, consideramos como questões específicas de curto prazo fatos decorrentes de intempéries severas, por exemplo enchentes, tempestades, ciclones e outros. Já questões específicas de médio e longo prazos consideramos situações climáticas percebidas ao longo do tempo, sem impacto imediato, como aumento do nível do mar, escassez de recursos naturais e situações similares, portanto, com impacto mais longínquo, mas não menos importantes. **TCFD 2a)**

## Risco Social e Ambiental

Atualmente, a avaliação do risco social e ambiental é feita no momento da concessão do crédito. Uma vez identificado, realizamos o bloqueio do cliente para novas emissões, até que tenhamos um parecer concreto e convincente, com as respectivas evidências. Nosso processo para avaliar os potenciais tamanhos e escopos dos riscos relacionados ao clima está em construção. Entretanto, quando capturamos nos meios de comunicação ou por acionamento de nosso time Comercial, atuamos de forma reativa. **TCFD 3a), 3b)**

Nosso principal risco relacionado ao clima e seus impactos financeiros está vinculado à reputação. Entendemos que as questões relacionadas ao clima se materializam financeiramente no caso de instituição financeira, por meio do não pagamento de operações financeiras por clientes impactados.

Dentro desse contexto, definimos o escopo de gerenciamento de risco climático em nossa Circular de Gerenciamento de Risco Social, Ambiental e Climático, contemplando, em especial, o monitoramento de crédito para clientes que atuam em setores com potencial impacto socioambiental, avaliado por meio de pesquisas públicas e que possuem exposição de crédito relevante – exposição de risco de crédito superior a R$ 4 milhões. **TCFD 2a), 2b)**

Com base no gerenciamento, os riscos são identificados, avaliados, mensurados, mitigados, acompanhados e reportados, trazendo estabilidade à instituição. Além disso, a transparência na divulgação de informações contribui para a solidez do sistema financeiro nacional e da sociedade em geral.

A gestão é realizada de forma contínua e se baseia em políticas, estratégias, ferramentas e métodos legais adequadamente documentados, garantindo o gerenciamento e a mensuração dos riscos, em consonância com objetivos, normas e níveis de exposição estabelecidos pelo Tribanco.

Todas as nossas ações visam fortalecer nossa estrutura de governança na Gestão Integrada de Riscos e de Gestão de Capital e se manter aderente aos princípios estabelecidos na Resolução 4.557/17 do CMN. **TCFD 3)**

**Nossa gestão de riscos climáticos é realizada de forma contínua, baseada em políticas, estratégias, ferramentas e métodos legais**



## Perspectivas

Trabalhamos para garantir que nossa organização esteja preparada para os desafios que serão impostos por uma economia de baixo carbono e inclusiva. Embora tenhamos iniciativas, como: frota de veículos abastecida preferencialmente com etanol e linha de crédito atrativa, visando incentivar a instalação de placas fotovoltaicas, reconhecemos que há um grande potencial e longo caminho a ser percorrido.

Como parte de nossos esforços, preliminarmente, estamos desenvolvendo a criação de normativos importantes, que direcionam nossos *stakeholders*, seguido da conscientização e aculturamento dos mesmos frente ao tema. Acreditamos que a geração de negócios com olhar de menor exposição aos riscos climáticos reduz drasticamente a probabilidade de perdas financeiras, ao agirmos de forma educativa e consultiva, mostrando aos clientes a relevância do tema para construção de modelos de negócios perenes e rentáveis a longo prazo. **TCFD 2c)**

## Métricas utilizadas para mensurar e gerenciar os riscos e as oportunidades de acordo com a estratégia e o processo de gestão de riscos TCFD 4a

| Categoria financeira | Categoria relacionada ao clima | Risco | Horizonte de tempo | Métrica | Unidade de medida | Fundamentação da inclusão |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Instituições Financeiras | Finanças Verdes | Risco de Crédito | Em construção | Utilizamos a régua de sensibilidade disponibilizada pela Febraban para analisar nossa carteira de cliente com operações em aberto | Em construção | Em construção |

## Riscos relacionados ao clima e seus impactos financeiros TCFD 2a)

| | |
|---|---|
| **Tipo de risco** | Agudo |
| **Principal fator de risco** | Intempéries climáticas |
| **Setor e/ou região geográfica** | Varejo |
| **Principal impacto** | Deterioração da capacidade de pagamento |
| **Horizonte de tempo** | Médio prazo |
| **Probabilidade** | Quase tão provável quanto não |
| **Magnitude do impacto** | Desconhecido |
| **Explicação do impacto financeiro** | Com o evento climático e os danos físicos na estrutura do cliente, fica prejudicada a capacidade de pagamento dele |
| **Medidas de mitigação** | Reestruturação do crédito |

## Oportunidades relacionadas ao clima e seus impactos financeiros

| Tipo de oportunidade | Principal fator de oportunidade | Setor e/ou região geográfica | Horizonte de tempo | Probabilidade | Explicação do impacto financeiro | Medidas de mitigação |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Produtos e Serviços | Financiamento de equipamentos de energia limpa | Varejo | Médio prazo | Provável | Com a utilização de energia limpa, há redução na despesa de energia, aumentando a margem de lucro e consequentemente reduzindo a chance de inadimplência | Apresentar taxas atrativas e o benefício dessa linha de crédito |

Atualmente, a mensuração de risco climático da nossa carteira de clientes se dá por meio da régua de sensibilidade divulgada pela Febraban.

## Metas utilizadas pela organização na gestão de riscos e oportunidades climáticos e seu desempenho diante dessas metas TCFD 4c)

O Tribanco ainda está construindo metodologia para calcular suas metas e métricas, que será baseada no movimento Net Zero

| | |
|---|---|
| **Categoria de métrica (intersetorial) relacionada ao clima** | Uso de energia |
| **Métrica** | GHG Protocol |
| **Unidade de medida** | kWH |
| **Meta** | Em construção |
| **Alinhamento com requisitos obrigatórios previstos, restrições de mercado ou outros objetivos** | Em construção |
| **A meta é absoluta ou baseada em intensidade?** | Sem valor |
| **Prazos aos quais a meta se aplica** | - |
| **Ano-base a partir do qual o progresso é mensurado** | - |
| **Redução em relação ao ano-base** | - |
| **Principais indicadores de desempenho utilizados para avaliar o progresso em relação à meta** | - |

## Prevenção à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo

Para evitar riscos relacionados a fraude e a práticas de lavagem de dinheiro, dispomos de diferentes sistemas de alerta e camadas de prevenção contra transações incomuns dos nossos clientes. Também realizamos treinamentos periódicos para os nossos gerentes comerciais, com o objetivo de aprimorar os métodos de identificação desses riscos.

Em 2022, revisamos nossa Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e de Combate ao Financiamento do Terrorismo (CFT) para tornar nossos direcionamentos ainda mais efetivos. O documento estabelece diretrizes institucionais relevantes. As principais são:

- **manter controles e registros internos consolidados** que permitam verificar, além da adequada identificação, qualificação e classificação do cliente, a compatibilidade entre as correspondentes movimentações de recursos, a atividade econômica e a capacidade financeira;
- **adotar procedimentos que objetivem inibir a prática de crimes** de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, no desenvolvimento e revisão de produtos e serviços, incluindo a contratação de novas tecnologias; e
- **promover a avaliação interna de risco e a avaliação de efetividade** de seus processos internos relacionados a Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD)/ Combate ao Financiamento do Terrorismo (CFT).

Nas situações em que o risco de lavagem de dinheiro é identificado, reportamos ao Comitê de Governança, Riscos e Compliance. As ocorrências também são comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), em conformidade com a legislação atual.

## Análise de Garantias

A área Jurídica é responsável por fazer a avaliação da garantia e a análise de eventuais riscos existentes das propostas de operação imobiliária. Esse trabalho contribui para a deliberação por parte do Comitê Executivo de Crédito Pessoa Jurídica e Renegociação.

Os imóveis (terrenos, imóveis rurais, imóveis em obras etc.) que demandam uma rotina de monitoramento não estão impedidos de serem aceitos como garantia e são acompanhados pelas áreas Comercial e Gestão de Garantias.

**Em 2022, revisamos nossa Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de Combate ao Financiamento do Terrorismo**

# Segurança da informação

**GRI 3-3, SASB FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3**




Como forma de prevenir ou mitigar os impactos negativos potenciais relacionados à Segurança da Informação, estabelecemos controles e processos que assegurem a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade das informações. Adicionalmente, trabalhamos para garantir concessão, alteração e remoção na gestão de acessos, assegurando a manutenção dos critérios de segurança, conforme requisitos do PCI *Security Standards Council* - fórum global aberto para desenvolvimento, aprimoramento, armazenamento, disseminação e implementação de padrões de segurança para a proteção de dados para empresas do nosso ramo.

Realizamos, ainda, o monitoramento, a detecção e a defesa de ataques cibernéticos, buscando dar suporte às demais áreas das empresas que requisitem adoção ou adequação de mecanismos de segurança.

O documento que sistematiza as medidas para abordar os impactos negativos providenciando sua reparação é nossa Política de Segurança da Informação e Cibernética, que contém as diretrizes para a privacidade e proteção de dados do cliente, bem como o suporte à prevenção a fraudes. Pautamo-nos, também, pelo Código de Ética.

Em 2022, iniciamos abordagem de mapeamento preventivo dos riscos, em parceria com a área de Riscos Operacionais, implementando a diretiva de *security by design*, cujo principal objetivo é identificar falhas em aplicativos e melhorias em nossos procedimentos de desenvolvimento e sistemas. Os riscos são identificados desde o planejamento das ações até a implementação.

Por consequência, essa melhoria também pode ser sentida em novos projetos que envolvam nossa infraestrutura tecnológica desde seu desenho, planejamento, implementação e concepção, reforçando assim a mitigação de forma preventiva – característica principal do *security by design*.

Já o projeto de *observability* visa expandir a visão de superfícies de ataques agregando, para os times de Segurança da Informação e Riscos, a viabilidade na priorização do tratamento dos riscos por meio da construção e da gestão de matriz de riscos cibernéticos.

Para gerenciar os impactos positivos reais e potenciais, contamos com uma maior sinergia entre as áreas de Riscos (Segurança, Operacional e Prevenção a Fraude) e Tecnologia (Infraestrutura e Desenvolvimento), proporcionando ações tempestivas e periódicas de melhorias sistêmicas e processos, alinhados com a estratégia do negócio. Como forma de rastrear a eficácia das medidas, temos processos de gestão de vulnerabilidades, *Threat intelligence* (inteligência de ameaças, na tradução), gestão do ciclo de identidade (JML), monitoramentos Network Operation Center (NOC), Security Operations Center (SOC), MSS, esteira de desenvolvimento seguro e testes de segurança (caixas preta, branca e cinza).

A cada ciclo do Plan, Do, Check and Act (PDCA – planejar, fazer, verificar e agir, na tradução) os resultados obtidos são incorporados a políticas, circulares e manuais operacionais, proporcionando evolução na maturidade dos processos e procedimentos de defesa.

O relatório anual de incidentes elaborado pela área é apresentado e aprovado pela alta administração do Tribanco, sendo que os incidentes relevantes devem ser comunicados ao Banco Central do Brasil, conforme legislação vigente. A classificação dos incidentes relevantes deve constar em normativo interno específico.

**FN-CF-230 a3 GRI 3-3 FN-CB-230a2, FN-CF-230 a3**

Em 2022, registramos duas queixas relativas a violações de privacidade do cliente. Entretanto, ambas não eram de clientes do banco e diziam respeito a recebimento de contatos indevidos da organização. Após avaliação interna, constataram-se erros cadastrais. Considerando as queixas procedentes, a organização tomou as medidas cabíveis. **GRI 418-1**

## Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

O Tribanco e o Sistema Martins mantêm o compromisso com a transparência e o respeito a seus clientes, parceiros e fornecedores quanto ao aviso de privacidade.

Diretrizes claras e objetivas determinam como as informações são coletadas, armazenadas e tratadas, em observância às normas de proteção de dados e demais aplicáveis à atividade do banco. Para conhecer mais sobre o tema, acesse o site.

# Filiação em Associações

**GRI 2-28**

Como forma de participarmos ativamente dos debates do setor, integramos as seguintes associações:

- **Câmara Interbancária de Pagamentos – CIP**
- **Federação Brasileira de Bancos – Febraban**
- **Associação Brasileira de Bancos – ABBC**
- **Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS**
- **Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais – Anbima**
- **Pacto Global**
- **Registro Público de Emissões – Programa GHG Protocol**



# Nosso Jeito de Cuidar

- Dos clientes
- Dos colaboradores
- Da sociedade
- Do meio ambiente

tribanco



# Nosso Jeito de Cuidar

GRI 3-3

Ao longo de mais de três décadas de atuação, o Tribanco vem consolidando sua posição como o banco do varejo brasileiro. Nossa história é marcada pelo atendimento diferenciado a todos nossos públicos de relacionamento, com o Jeito Tri de Cuidar, cumprindo o propósito de que Juntos, Cada Um Vale Mais.

**Nossa história é marcada pelo atendimento diferenciado a todos nossos públicos de relacionamento**

## Dos clientes

O Tribanco desenvolve produtos e soluções para atender seus clientes e parceiros de negócios há mais de 30 anos, apoiando os varejistas com um leque de soluções financeiras, incentivando seu desenvolvimento e o de toda a cadeia produtiva.

Contamos com uma base de clientes diversificada, em termos geográficos e de atuação, ofertando amplo portfólio capaz de atender o negócio de nosso cliente (B2B) e também do seu cliente (B2B2C).

Conectado ao nosso propósito de ser um banco do varejo, humano e simples, criamos o Programa Conexão Cliente, que foi pensado e desenvolvido para aprofundar o conhecimento do Tribanco quanto a necessidades e interesses desse público. A iniciativa permite identificar as oportunidades de melhoria

dos nossos produtos e serviços, orientando-nos em uma entrega ainda mais assertiva e direcionada. Com a ação, foram realizadas 55 visitas de campo e 15 na Central Comercial Digital. **GRI 404-2**

Em 2022, 13.422 contas-correntes de varejo foram abertas sem custo, fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário. **FN-CB 240a3**

Temos ainda iniciativas como o Projeto Armazém de Histórias, em que compartilhamos narrativas reais e inspiradoras de clientes, relatos que estimulam e reafirmam o estreito relacionamento do banco com seus parceiros, bem como nosso propósito de apoiar o crescimento do setor varejista brasileiro. Essas histórias são disponibilizadas em nossas mídias sociais e também para nossos colaboradores pela intranet.

Também oferecemos um amplo canal de atendimento aos clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica que necessitam contatar o banco: telefone; Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC); canais de acessibilidade; digital (formulário eletrônico e WhatsApp); e ouvidoria.

Para informações, sugestões, elogios e reclamações, nossos canais de atendimento estão facilmente identificados em nosso site.

## Número e montante de empréstimos vencidos e inadimplentes qualificados para programas destinados a promover pequenos negócios e desenvolvimento comunitário FN-CB-240a.2

| | Número e valor |
|---|---|
| Número de empréstimos vencidos e inadimplentes qualificados para programas destinados a promover pequenos negócios e desenvolvimento comunitário | 58 |
| Montante de empréstimos vencidos e inadimplentes qualificados para programas destinados a promover pequenos negócios e desenvolvimento comunitário | R$ 2,3 milhões |

**Em 2022, reestruturamos nossa área Comercial. A iniciativa permite que a *expertise* e o profundo conhecimento do pequeno e médio varejo brasileiro de nosso time mantenha um atendimento direcionado e próximo, resultando em ações mais assertivas, voltadas às necessidades individuais de nossos clientes**

No cenário socioambiental, realizamos mensalmente o monitoramento dos clientes que devem ser cobertos pela avaliação socioambiental, conforme preveem a circular normativa, políticas, estratégias, ferramentas e método próprios adequadamente documentados, garantindo o gerenciamento e a mensuração dos riscos, em consonância com objetivos, normas e níveis de exposição estabelecidos pelo Tribanco *(leia mais na página 45)*.

Adicionalmente, contamos com medidas impeditivas para Pessoas Físicas ou Jurídicas e vetada a contratação de operações e/ou serviços, bem como a continuidade do relacionamento, caso o cliente seja identificado em listas restritivas: Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros (tradução do inglês da sigla OFAC), Mão de Obra Similar à Escravidão ou Infantil, entre outras.

O Tribanco está atento às melhores práticas do mercado, investindo continuamente em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantenham atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso negócio, na busca por práticas mais sustentáveis e de eficiência. Mensalmente, realizamos o monitoramento na nossa base de clientes com operações em aberto com o objetivo de minimizar a probabilidade de perdas provenientes de possíveis impactos ambientais diretos e indiretos, potencialmente negativos que venham a afetar o Tribanco. **FS 3, FS 5**

Todo novo colaborador do Tribanco deve realizar alguns treinamentos obrigatórios, sendo que um deles é sobre o Risco Socioambiental. Para 2023, vamos criar ações de capacitação e sensibilização relacionadas ao tema social, ambiental e climático, como forma de levarmos esses tópicos transversalmente à organização.



# Dos colaboradores

Nossos 741 colaboradores integram nossa força de trabalho que é efetivada em um ambiente de trabalho humanizado, diverso e inclusivo, empenhado em estimular a criatividade e a inovação.

O Programa de Incentivo às Carreiras (PICs) reforçou, em 2022, a cultura de autogestão, em que o colaborador é protagonista de sua história na organização. Além disso, também foi realizado semestralmente o Ciclo de Gente, que trabalhou aspectos de desenvolvimento, reconhecimento e mérito.

O ano trouxe, ainda, a possibilidade de retomarmos o Programa de Estágio, o Triway, após uma pausa na iniciativa. Já para os jovens aprendizes, o destaque foi o Programa *Level Up*, no qual aproximadamente 20 jovens foram direcionados para a área tecnológica, focados em atender a demanda da área. Iniciamos, também, os grupos de afinidade dentro do Diversitri, avançando em nossa agenda de Diversidade e Inclusão.

## Empregados, por tipo de emprego (integral ou parcial) por região*

| | 2022 | | |
|---|---|---|---|
| **Região** | **Integral** | **Parcial** | **Total** |
| Norte | 38 | 1 | 39 |
| Nordeste | 74 | 5 | 79 |
| Centro-Oeste | 31 | 3 | 34 |
| Sudeste | 451 | 92 | 543 |
| Sul | 43 | 3 | 46 |
| **Total** | **637** | **104** | **741** |

*Informações solicitadas pelo GRI a partir deste ciclo.

## Trabalhadores, por categoria funcional e gênero GRI 2-8

| | 2021 | | | 2022 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Homens | Mulheres | Total | Homens | Mulheres | Total |
| Aprendizes | 3 | 3 | 6 | 7 | 8 | 15 |
| Estagiários | 0 | 2 | 2 | 5 | 6 | 11 |
| **Total** | **3** | **5** | **8** | **12** | **14** | **26** |

Todos os colaboradores, tanto de regime integral quanto parcial, têm acesso aos benefícios de licença-maternidade/paternidade, plano de saúde, seguro de vida e plano de pensão e benefícios, sendo que 98,92% deles são cobertos por acordos coletivos de trabalho. Já para o CEO e os diretores, há contratos, normativos e leis específicas que gerem a relação de trabalho desses cargos. **GRI 2-30, 401-2**

Disponibilizamos, também, o Plano de Benefícios MartinsPrev de previdência complementar por adesão, instituído nas empresas do Grupo Martins desde 1998. Para a composição da aposentadoria, as contribuições dos colaboradores e das empresas patrocinadoras são de acordo com a tabela de contribuição constante no Regulamento do MartinsPrev. A tabela é definida por faixa de salário e corrigida anualmente, sempre no mês de dezembro. O colaborador contribui com 3,41% do salário e nós com 1,97%.

No plano de Benefícios MartinsPrev estão contemplados a aposentadoria normal e a aposentadoria antecipada, de acordo com o estabelecido no regulamento do plano, assim como os benefícios de risco: aposentadoria por invalidez e pensão por morte. **GRI 201-3**

## Empregados contratados, por faixa etária GRI 401-1

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Abaixo de 30 anos | 61 | 44 |
| Entre 30 e 50 anos | 109 | 98 |
| Acima de 50 anos | 4 | 7 |
| **Total** | **174** | **149** |

## Empregados contratados, por gênero GRI 401-1

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Homens | 130 | 96 |
| Mulheres | 44 | 53 |
| **Total** | **174** | **149** |

## Empregados contratados, por região GRI 401-1

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Norte | 10 | 7 |
| Nordeste | 5 | 11 |
| Cento-Oeste | 7 | 6 |
| Sudeste | 132 | 112 |
| Sul | 20 | 13 |
| **Total** | **174** | **149** |

## Licença-maternidade/paternidade GRI 401-3

| | | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Empregados que tiveram direito a tirar a licença | homens | 426 | 421 |
| | mulheres | 353 | 320 |
| Empregados que tiraram a licença | homens | 7 | 12 |
| | mulheres | 13 | 19 |
| Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença | homens | 7 | 12 |
| | mulheres | 15 | 22** |
| Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após a volta ao trabalho | homens | 3 | 3 |
| | mulheres | 12 | 4 |
| Taxa de retorno | homens | 100 | 100 |
| | mulheres | 100 | 68 |
| Taxa de retenção | homens | 50 | 0* |
| | mulheres | 60 | 57 |

* No Tribanco, a licença-paternidade é de apenas três dias, portanto não tivemos casos de homens que saíram de licença em 2021 e retornaram em 2022. Todos saíram e retornaram em 2022.

** Reflete o número de mulheres que tiraram a licença-maternidade em 2022 e retornaram no mesmo ano, somado ao número de mulheres que tiraram a licença-maternidade em 2021 e voltaram em 2022.

## Trabalhadores que não são funcionários GRI 2-8

Por categoria funcional e gênero

| | 2021 | | | 2022 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Homens | Mulheres | Total | Homens | Mulheres | Total |
| Aprendizes | 3 | 3 | 6 | 5 | 6 | 11 |
| Estagiários | 0 | 2 | 2 | 7 | 8 | 15 |
| **Total** | **3** | **5** | **8** | **12** | **14** | **26** |

## Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens, por categoria funcional GRI 405-2

| | 2022 |
|---|---|
| Diretor | 0,75 |
| Superintendente | 0,92 |
| Gerente | 0,93 |
| Coordenador / especialista | 0,93 |
| Analista | 0,90 |
| Assistente | 0,92 |

**A proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local é de 1 para 1 (100%). GRI 202-1**

## Nosso #Jeito Tri de Ser

Dando continuidade ao Jeito Tri de Ser, programa implantado em 2021, reforçamos, no ano, os pilares desenhados:

1. **desenvolver e valorizar nossa maneira de liderar;**
2. **reconhecer e celebrar as conquistas;**
3. **compartilhar conhecimentos;**
4. **crescer juntos;**
5. **conectividade; e**
6. **cuidado.**

Garantir a entrega desses pilares, materializando nossas ambições, passa pela entrega de um ambiente de trabalho que estimule e desenvolva a cultura organizacional, com foco no protagonismo da experiência do colaborador Tribanco, criando uma jornada para a transformação.

# Nosso #Jeito Tri de Ser

**Ser referência na experiência do colaborador, promovendo um jeito leve de trabalhar e facilitando a realização do propósito de cada um.**




gupy

**MARCA EMPREGADORA R&S**

Estratégia de *marketing* utilizada para gerar uma percepção positiva sobre a empresa. Atrair, reter os melhores talentos e reduzir o *turnover* são alguns dos maiores desafios. Além de contar com uma plataforma robusta e investimento em inteligência para maior eficiência do processo de seleção. A contratação da ferramenta Gupy é um exemplo.

**RECONHECIMENTO & ENGAJAMENTO**

Implantamos programas de forma planejada para dar valor ao esforço dos colaboradores da organização. Reconhecer por meio de comunicação formal e engajar com o senso de propósito estimulando a colaboração dentro das equipes paralelamente aos incentivos por desempenho.

diversitri

**D&I DIVERSIDADE & INCLUSÃO**

Demos início ao Programa DiversiTRI para acolher as diversidades e garantir que os profissionais tenham oportunidades iguais de crescimento e um ambiente seguro, simbolizando a responsabilidade da empresa em criar um ambiente de trabalho diverso e inclusivo. A criação do Programa DiversiTRI é um exemplo dessa diretriz.

ciclo de GENTE

**CARREIRA & *PERFORMANCE***

A nova dinâmica do mundo do trabalho exige uma reformulação da abordagem sobre carreira. Esse é o objetivo do PICs, mais que um programa um movimento de conscientização para nossos líderes sobre como incentivar a carreira dos colaboradores dentro da empresa.

**LIDERANÇA**

Temos como objetivo preparar o *pipeline* de liderança das empresas Tribanco de acordo com as competências corporativas necessárias para alavancar os desafios de negócios, com comportamentos aderentes a cultura e prática dos valores do Sistema Martins.

SimplesFica tri

**ECOSSISTEMA CONHECIMENTO & CAPACITAÇÃO**

Nova plataforma digital de aprendizagem: o SimplesFica Tri é a plataforma do SIM. O ecossistema é uma ferramenta de conhecimento que ocorre por meio de trabalho conjunto de pesquisa, colaboração, compartilhamento e desenvolvimento de uma nova base de aprendizagem.

## DiversiTri

Assumimos o compromisso de promover uma cultura diversa e inclusiva, livre de preconceitos, possibilitando que nossos negócios sejam mais eficientes, responsáveis, transparentes e competitivos.

Diversidade e inclusão são valores, compromissos e alavancas de desempenho e inovação socioeconômica para o Tribanco e fazem parte do nosso compromisso público de equidade de gênero nos cargos de liderança até 2030.

Definimos como prioritários **cinco temas** a serem trabalhados na organização: **gênero; idade; raça; pessoas com deficiência e LGBTQIAP+**. Eles estão estabelecidos em nossa Política de Diversidade e Inclusão, que estrutura e sistematiza as ações a serem percorridas para atingirmos os seguintes compromissos institucionais assumidos:

- equilíbrio de gênero nos cargos de liderança até 2030;
- desenvolvimento e estabelecimento de um ambiente acessível e inclusivo para Pessoas com Deficiência (PcD); e
- garantia de um ambiente livre de discriminação presenciada ou vivida contra PcD, LGBTQIAP+, negros, 60+ e mulheres.

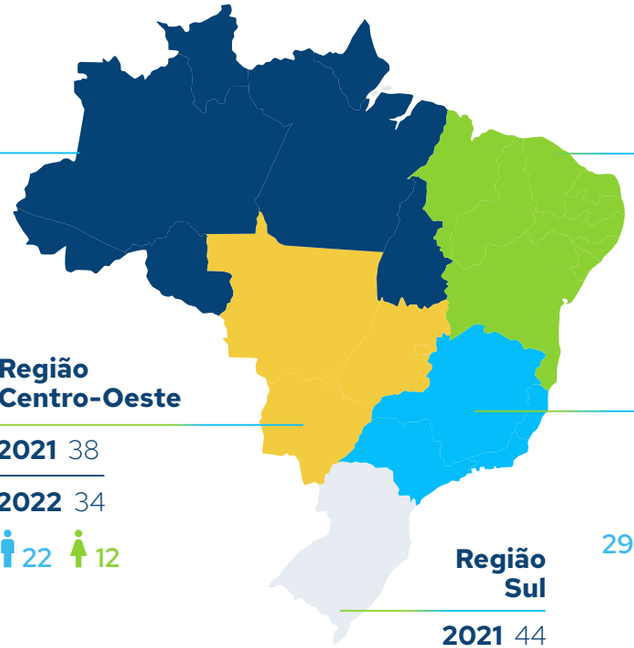
O Programa DiversiTRI foi iniciado em 2021, consolidou-se em 2022 e tem sido nosso canal para expandir o olhar e acolher a diversidade no Tribanco.

De nosso total de colaboradores permanentes, 421 são do sexo masculino e 320 do feminino. Em 2021, os números registrados eram de 426 e 353, respectivamente. No Tribanco, consideramos empregados todos os colaboradores, excluindo conselheiros, estagiários e aprendizes, sendo que não há empregos temporários no banco. **GRI 2-7**



## Empregados, por gênero e região* GRI 2-7

Total, em 2021 e 2022



**Região Norte**
**2021** 40
**2022** 39
27 12

**Região Nordeste**
**2021** 83
**2022** 79
47 32

**Região Centro-Oeste**
**2021** 38
**2022** 34
22 12

**Região Sudeste**
**2021** 574
**2022** 543
295 248

**Região Sul**
**2021** 44
**2022** 46
30 16

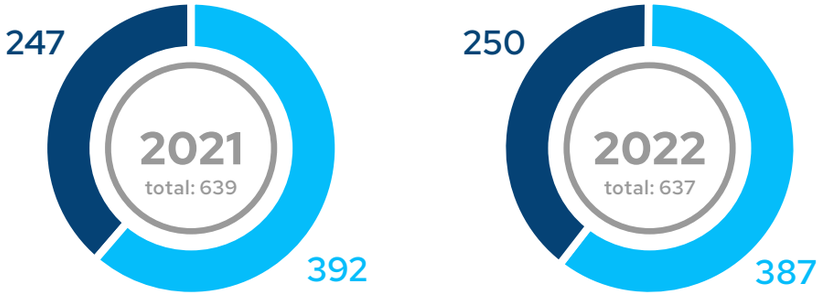
**Total**
**2021** 779
**2022** 741
421 320

Homens Mulheres

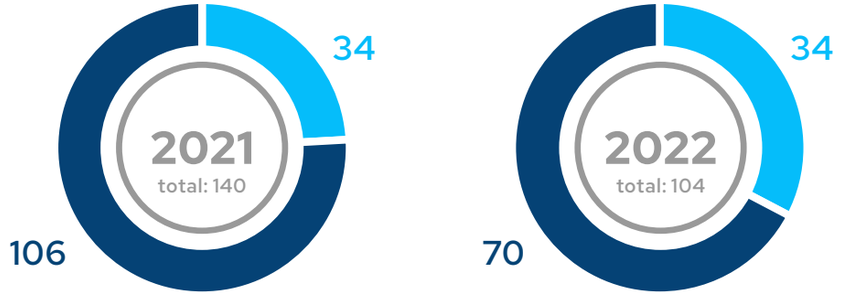
* A divisão por gênero e região passou a ser exigida pela GRI a partir deste ano. Todos os contratos de trabalho têm prazo indeterminado.

## Empregados por tipo de emprego, por gênero

Jornada integral




Jornada parcial




Total




Mulheres Homens

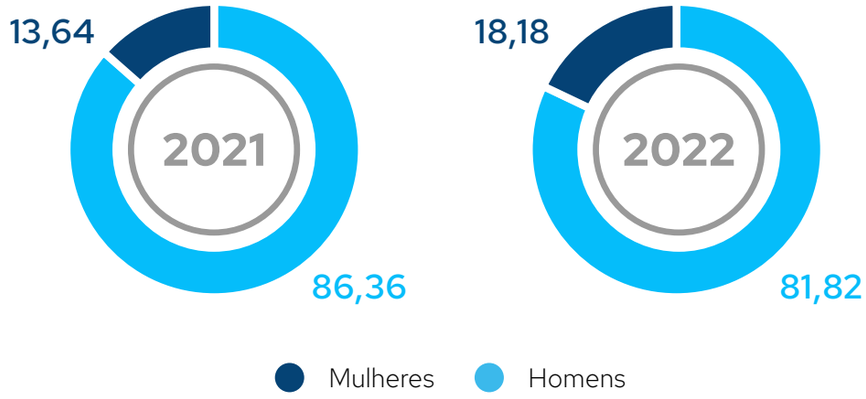
* Período integral: empregados que trabalham 8 horas diárias. Período parcial: colaboradores que trabalham 6 horas diárias. Não há empregados sem garantia de carga horária.

# Diversidade em órgãos de governança e empregados

GRI 405-1

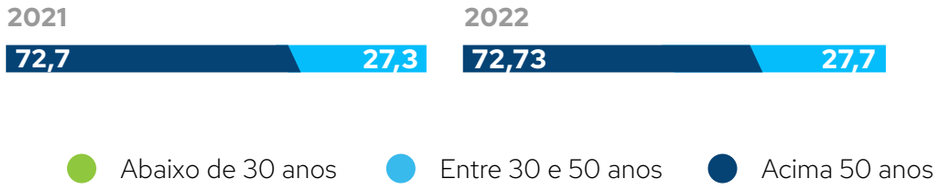
## Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero (%)

Membros dos órgãos de governança



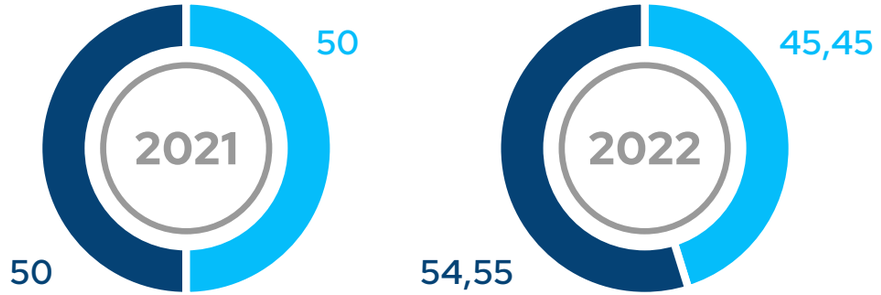

## Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária (%)

Membros dos órgãos de governança

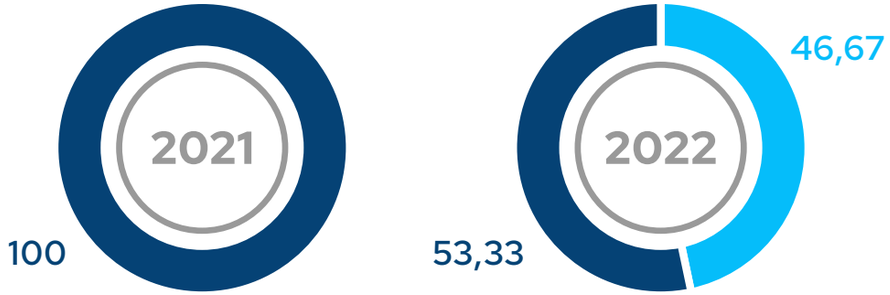



## Trabalhadores, por categoria funcional e gênero (%)

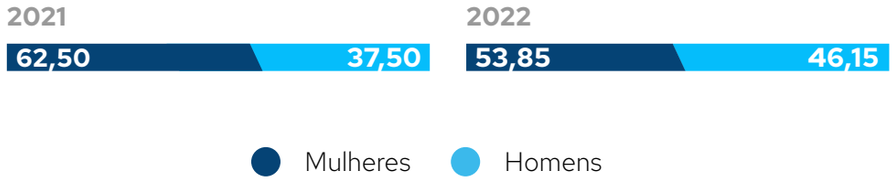
Aprendizes



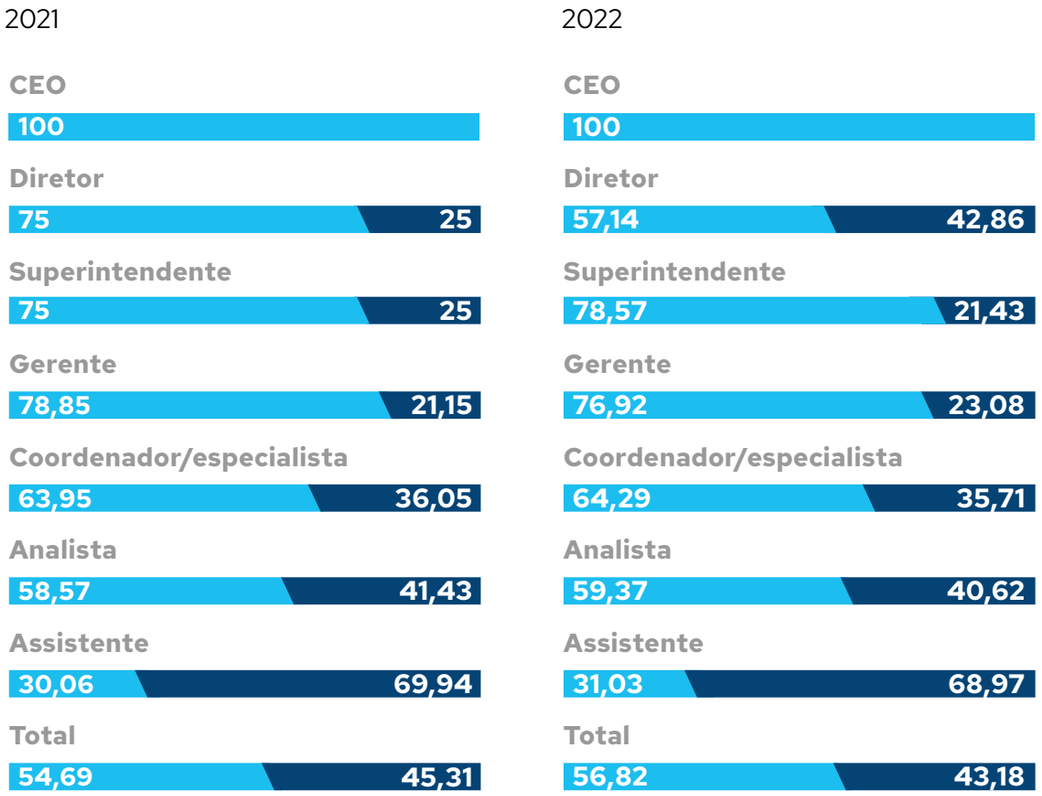

Estagiários



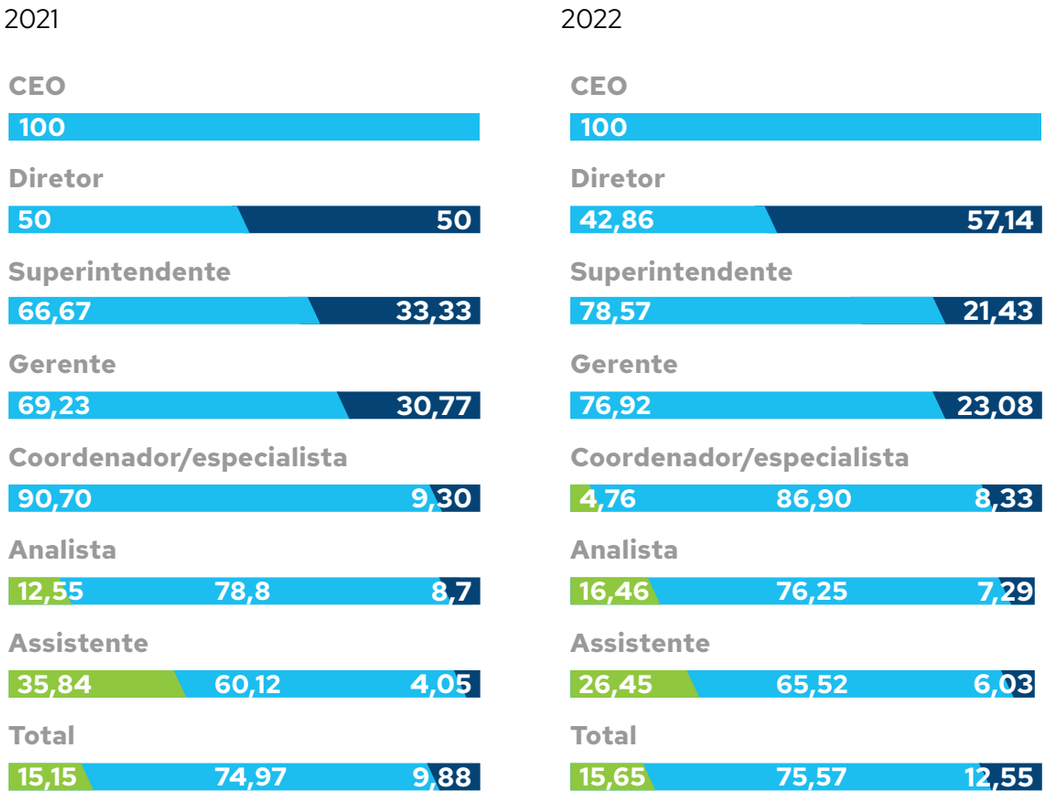

Total



## Empregados, por categoria funcional e gênero (%)




## Empregados, por categoria funcional e faixa etária (%)*




* 100% dos trabalhadores (aprendizes e estagiários) estão abaixo da faixa de 30 anos.

# Treinamento e Capacitação

## Destaques 2022 GRI 404-2

**Girl Power**
Programa destinado a alavancar, acelerar e desenvolver nossas colaboradoras com protagonismo e destaque, a partir dos desafios do dia a dia, capacitando-as para cargos de liderança. Aderente ao compromisso de ter 50% das mulheres do Tribanco em cargos de liderança, o programa registrou mais de 100 inscritas em uma jornada de capacitação com duração de dez meses, fundamentada em três pilares: autoconhecimento, liderança e negócios.

A iniciativa oferece, ainda, sessões de mentoria individual, com líderes do sexo feminino, gerando troca de experiências, apoio no crescimento da carreira e dicas no desenvolvimento profissional. A adesão aos *workshops* e atividades mostra o engajamento e o sucesso do projeto, ficando acima de 80% no ano.

**SimplesFica Tri**
Plataforma de conhecimento e aprendizagem, com 264 cursos publicados em 2022 voltados ao time comercial e, ainda, da área Que Ajuda a Vender. Mesclando artigos, vídeos e demais recursos, o SimplesFica Tri torna a experiência de aprendizado fácil e flexível ao dia a dia do colaborador. No ano, realizamos 9.720 cursos, gerando uma média de 13 por funcionário.

**Capacitação Data Driven**
Desenvolvida para criar a cultura na tomada de decisão por dados, que engloba a maneira de pensar e agir, garantimos decisões acertadas e ágeis, alcançando resultados relevantes, contribuindo de maneira ainda mais eficiente para o crescimento do negócio. No ano, foram 2.633 horas dedicadas, 227 desafios concluídos e duas palestras com especialistas.

**Jornada da Transformação**
O programa busca fortalecer as atribuições dos times em uma cultura na metodologia ágil, conceituando papéis e responsabilidades, nivelando conhecimento e demonstrando, na prática, os conceitos dessa metodologia. Em 2022, foram 15 horas de treinamento; *workshops*; vídeos com executivos; *podcasts* na plataforma; quiz e certificados.

**TriWay**
Forma e qualifica futuros profissionais no mercado financeiro, preparando-os para suas carreiras com conhecimento das áreas Que Ajuda a Vender, Que Vende, Varejo e Atuação Bancária. Foram 30 horas mensais de capacitação; 24 *workshops*; seis desafios; três sessões de *soft skills* (capacidades comportamentais) e cinco visitas de carona (Centro Atacadista de Distribuição – CAD – e centrais).

**Level Up**
Programa desenvolvido para transformar a vida e a carreira de jovens talentos em TI. Com duração de dois anos, sendo o primeiro de capacitação técnica e experiência prática, os participantes são apoiados por mentores e especialistas das áreas. Inclui conhecimento sobre cultura, estratégia, produtos e serviços do Tribanco. No segundo ano do programa, o jovem tem atuação direta nas áreas de TI e é acompanhado por tutores. Foram 6.234 horas de estudos dedicadas; seis desafios; uma participação em *hackathon* (disputa competitiva); cinco dinâmicas em grupo; 15 bate-papos com especialistas e 18 sessões de *soft skills*.

**Jornada dos 100 Dias**
Programa para novos gerentes comerciais das empresas Tribanco, com plano de capacitação nos 100 primeiros dias de empresa. No ano, foram 42 cursos por colaborador e 12 *workshops* on-line com especialistas das áreas.

# Treinamento e Capacitação

## Destaques 2022 GRI 404-2

**Capacitação Tech**
Programa de capacitação focado no time de TI, com abordagem para o conhecimento técnico, com planos de estudos personalizados, conforme a área do colaborador. No período, foram criadas gamificações com loja de trocas, além de 9.136 horas de estudos dedicadas; e 62 conquistas individuais em gamificação.

**Innovation Partners**
Os Parceiros de Inovação (na tradução do inglês) foram criados pelas áreas de Novos Negócios e Gente & Gestão para fomentar a inovação aberta, por meio da articulação dentro das áreas, para avaliação, identificação e testes rápidos com *startups*. No ano, foram realizados quatro *workshops*; quatro eventos no Espaço Tri; e 14 conquistas individuais em gamificação.

**Jeito Tri de Vender**
O Programa tem por objetivo desenvolver nosso time da área Que Vende para gerar relevância para o cliente, personalizando sua abordagem e assumindo o controle da venda, de modo a gerar soluções financeiras. Em 2022, foram quatro módulos abordando Identidade Comercial; Gestão de Carteiras e Clientes; Execução e Vendas; e Negociação e Influência.

**Certificação Comercial**
Para mensurar, desenvolver e capacitar o time de Quem Vende no conhecimento sobre produtos; serviços e esteira comercial; vendas; cliente e varejo, por meio de estudo de casos e provas de conhecimento.

**PodCast Na Estrada**
Mais de 30 episódios publicados em 2022, com acesso rápido e fácil. Voltado ao time Comercial, com temas como: mercado e boas práticas em produtos e serviços Tribanco.

Em 2022, com a identificação de necessidades das regionais do time comercial, foram desenvolvidos ainda *workshops* com a temática foco do time, com o objetivo de aumentar a receita, a agilidade e a eficiência em operação e recuperação de crédito.

Mantemos, também, parceria com a Câmara de Comércio Brasileira (Amcham) para *benchmarking* com outros negócios, *network* em eventos on-line e presenciais, disponibilizando também conteúdos em plataforma de aprendizagem com temas sobre negócios, diversidade, vendas e gestão, entre outros.

**Desenvolvemos ainda em 2022 *workshops* com a temática-foco do time, com o objetivo de aumentar a receita, a agilidade e a eficiência em operação e recuperação de crédito**

## Média de horas de capacitação de empregados, por gênero* GRI 404-1

| | 2022 |
|---|---|
| Homens | 53,78 |
| Mulheres | 44,97 |
| **Total** | **50,01** |

* A diferença entre as horas dedicadas de treinamento de homens para mulheres é pelo fato de termos um Programa de Capacitação Tech, voltado à área de Tecnologia, que tem apenas 11% de mulheres. O total de horas desse programa foi de 7 mil horas, representando 18% de todas as horas dos programas corporativos.

## Média de horas de capacitação de empregados, por categoria funcional

| | 2022 |
|---|---|
| CEO | 24 |
| Diretor | 27,28 |
| Superintendente | 118,78 |
| Gerente | 98,97 |
| Coordenador / especialistas | 84,42 |
| Analista | 31,89 |
| Assistente | 36,29 |
| **Total** | **43,65** |

## Média de horas de capacitação de trabalhadores por categoria funcional

| | 2022 |
|---|---|
| Aprendizes | 385,45 |
| Estagiários | 118 |
| **Total** | **231,15** |

## Empregados que recebem análises de desempenho, por categoria funcional (%)* GRI 404-3

| | 2021 | | | 2022 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Homens | Mulheres | Total | Homens | Mulheres | Total |
| CEO | 100 | | 100 | 100 | | 100 |
| Diretor | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Superintendente | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Gerente | 82,93 | 72,73 | 80,77 | 100 | 100 | 100 |
| Coordenador / Especialista | 67,27 | 83,87 | 73,26 | 100 | 100 | 100 |
| Analista | 68,44 | 84,41 | 75,06 | 100 | 100 | 100 |
| Assistente | 71.15 | 97,52 | 89,6 | 100 | 100 | 100 |
| **Total** | **71,13** | **88,67** | **79,08** | **100** | **100** | **100** |

* 100% dos trabalhadores (aprendizes e estagiários) também receberam avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira no período coberto pelo relatório.

Com relação aos programas de assistência para transição de carreira, o banco adota o processo de desligamento humanizado, com oferta de programa de recolocação profissional e/ou assessoria para elaboração e currículo e perfil no LinkedIn. Ambos os programas são realizados por meio de consultoria, que faz a escuta ativa dos ex-colaboradores, com o objetivo de promover debates e *insights* sobre o propósito de carreira, além de desenvolver o protagonismo profissional com estratégias assertivas do mercado.

## Empregados que deixaram a empresa, por faixa etária GRI 401-1

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Abaixo de 30 anos | 43 | 27 |
| Entre 30 e 50 anos | 176 | 140 |
| Acima de 50 anos | 17 | 21 |
| **Total** | **236** | **188** |

## Empregados que deixaram a empresa, por região

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Norte | 10 | 9 |
| Nordeste | 17 | 16 |
| Centro-Oeste | 11 | 10 |
| Sudeste | 183 | 141 |
| Sul | 15 | 12 |
| **Total** | **236** | **188** |

## Taxa de rotatividade (*Turnover*)[1]

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Total *headcount* | 779 | 741 |
| **Por gênero** | | |
| Homens | 31 | 24 |
| Mulheres | 21 | 22 |
| **Por faixa etária** | | |
| Abaixo de 30 anos | 44 | 30 |
| Entre 30 e 50 anos | 24 | 21 |
| Acima de 50 anos | 14 | 21 |
| **Por distribuição regional** | | |
| Norte | 25 | 20 |
| Nordeste | 13 | 17 |
| Centro-Oeste | 24 | 23 |
| Sudeste | 27 | 23 |
| Sul | 40 | 27 |

[1] Metodologia de cálculo: [(contratados + desligados)/2]/*headcount* total

# Da sociedade GRI 3-3

O Tribanco surgiu no cenário nacional em 1990, como um banco que apoia o pequeno e médio varejo brasileiro em todas as etapas de seu ciclo produtivo. Ambicionamos, como instituição financeira, promover a inclusão financeira, primordialmente de uma parcela significativa da população sem acesso a esses serviços.

Dando suporte estrutural à nossa atuação, contamos com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em atendimento às exigências legais e de regulação em vigor.

Adicionalmente, adotamos a estratégia de sustentabilidade, com a Agenda ESG, pautada em três pilares fundamentais:

- **Mudanças Climáticas** – desde 2020, passamos a monitorar as emissões de GEE de nossas operações, reduzindo-as e mitigando-as. Também estamos preparando o banco para os desafios climáticos e as oportunidades decorrentes de uma economia de baixo carbono. Avançamos na busca por soluções financeiras (produtos e serviços) inovadores, que apoiem padrões de consumo e produção com menor geração de carbono, bem como em ações de engajamento e conscientização de nossos *stakeholders* em relação ao tema.
- **Criação de valor e inclusão financeira** – buscamos considerar em nossos negócios a cidadania financeira como elemento fundamental para o relacionamento responsável com clientes e fornecedores, promovendo acessibilidade, educação e inclusão financeira.
- **Nossas Pessoas** – estimulamos uma cultura organizacional diversa e inclusiva, garantindo um ambiente de trabalho acessível, saudável, seguro e livre de discriminação. Procuramos oferecer soluções financeiras que fomentem a diversidade e a inclusão do pequeno e médio varejista e de seus clientes. Para tanto, promovemos ações de conscientização e capacitação sobre o tema para todos os nossos públicos de relacionamento.

## Número e valor de empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e desenvolvimento da comunidade FN-CB-240a.1

| | Número e valor |
|---|---|
| Número dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade | 543 |
| Valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade | R$ 129.114.522,04 |

O Tribanco concedeu créditos com volume total de R$ 36.119.576,29, sendo 61 operações liberadas para projetos de energia renovável em 2022.

# Instituto Alair Martins

**GRI 203-2**

Desde 2005, o Instituto Alair Martins (IAMAR) atua para desenvolver o potencial de adolescentes e jovens por meio da educação para o empreendedorismo, contribuindo para seu crescimento nos campos pessoal, social e produtivo, assim como na promoção de uma cultura de preservação ambiental.

Braço social do Sistema Martins, é mantido pelo SIM e pelo Tribanco, que anualmente transferem 1% de seu lucro líquido à entidade, cujas ações são centradas nos seguintes programas:



## eZAPe?! Virtudes Empreendedoras

Constituído em três dimensões: **Desenvolvimento Pessoal**; **Desenvolvimento Social**; e **Desenvolvimento Produtivo**, ajuda os jovens na travessia entre o mundo da educação e o mundo do trabalho.

O período foi um ano recorde de impacto do programa, em que registramos 10,3 mil educandos e 414 educadores certificados de 127 instituições parceiras em 11 polos de aplicação no Brasil (AM, DF, GO, MG, PB, PE, PR, RJ, RS, SC e SP).

**10,3 mil**

**educandos impactados pelo programa eZAPe?! em 2022**

Marcou o ano, ainda, a realização do I Seminário de Educação Interdimensional, que sintetizou os conceitos e práticas do professor Antônio Carlos Gomes da Costa, profissional com quase 40 anos de estudo e trabalho nos campos da educação e do desenvolvimento humano, a fim de traçar um ideal formativo de natureza universal que pudesse dirigir-se a todos os povos.

Para o seminário, o IAMAR convidou um grupo de pensadores brasileiros para democratizar tal conhecimento e debatê-lo com profissionais dos campos da Educação para a Juventude, Sustentabilidade, Formação Profissional e Desenvolvimento Humano.

Com o lançamento da Revista Educação Interdimensional – Uma Paideia para o Século XXI, o instituto trouxe, também, uma importante contribuição, com artigos inéditos escritos pelos palestrantes do seminário, sobre suas respectivas temáticas e ainda registros produzidos pelos participantes nas oficinas. Somados, o seminário e a publicação, atingiram 350 profissionais de educação.

## Voluntariado GRI 203-1, 203-2

Com o Programa de Voluntariado Corporativo Vem-Ser, Tribanco e empresas do SIM motivam os colaboradores a exercer e se engajar em projetos desenvolvidos em prol da construção de uma sociedade mais justa e solidária.

Em 2022, o programa contou com 148 colaboradores voluntários, mobilizados pela transformação social, que dedicaram 862 horas de seu tempo e talento em 36 ações, geridas por 13 Comitês de Voluntariado em unidades do SIM de nove estados: AM, BA, CE, GO, MA, MG, PA, PB e SP.

Cada comitê é orientado pelo IAMAR e liderado por um embaixador social local – colaborador que voluntariamente representa o Instituto e sua unidade de atuação e comunidade do entorno.

Como resultado das campanhas internas em apoio às Organizações da Sociedade Civil (OSC), registramos 20,6 toneladas de produtos, que beneficiaram mais de 15 mil pessoas nos estados de BA, GO, MA, MG e PA.

## As principais iniciativas registradas em 2022 foram:

- **Doação de *notebooks*** para instituições de Uberlândia utilizarem em cursos de formação

- **Apoio logístico**
  Doação de transporte realizada pelo Martins ao longo do ano em apoio às ações do próprio IAMAR. Em 2022, o Martins transportou também uma doação da Unilever de Pouso Alegre – MG para uma unidade do Serviço Social do Comércio (SESC) de Uberlândia – MG

- **Materiais para reaproveitamento**
  Doação de produtos recicláveis para a CORU – Cooperativa de Recicladores de Uberlândia e de camisetas de uniformes, materiais de papelaria e mídias para a Associação Desenvolvendo Vida e Missão – ADVEM



## Apoio a eventos

- **Uberlândia na Rota do Teatro:** doação de 259 ingressos, distribuídos para alunos, educadores, voluntários e parceiros do IAMAR para participação em cinco peças teatrais realizadas em Uberlândia;
- **V Encontro Fraternidade sem Fronteiras:** apoio realizado pelo Martins ao evento que reuniu 1.200 pessoas em Uberlândia e contou com painéis, palestras, atividades e depoimentos de líderes e acolhidos dos projetos;
- **Doações:** alimentos, roupas, produtos de higiene e limpeza, brinquedos e outros;
  - **SOS – Chuvas na Bahia:** ações para as famílias desalojadas de Ibicaraí e Itabuna;
  - **Doações Maranhão:** ações para a instituição Eu Faço o Bem de São Luís – MA;
  - **Gincana Solidária AACD:** arrecadação de peças para comercialização no bazar;
  - **Doações Goiás:** ação no mês das crianças em Hidrolândia – GO.
  - **Lacre Cidadão:** projeto do IAMAR em parceria com o Uberlândia Shopping para arrecadação de lacres de alumínio e tampinhas plásticas. O valor arrecadado foi destinado à compra de cadeiras de rodas para os pacientes da AACD.
  - **Doações de leite:** ações de arrecadação em eventos sociais e culturais externos (como o Concertos Tribanco) e internos (como o Arraiá Martins);
  - **SOS – Chuvas em Minas Gerais:** doação financeira para a campanha Tempo de Ajudar em apoio às famílias atingidas;
  - **Doações Martins Agropecuária:** ação realizada em outubro para todas as crianças da Vila Martins, localizada na Fazenda Jutaituba em Portel – PA.

**20,6**
toneladas de produtos

+ de
**15 mil**
pessoas impactadas

**5**
estados: BA, GO, MA, MG e PA







# Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

**GRI 203-1, 203-2**

As doações de mercadorias das empresas do Sistema Martins (em especial, provenientes do Saldo do Martins Atacado) são acompanhadas pelo IAMAR, registradas junto ao governo federal e direcionadas ao programa Mesa Brasil do SESC. Rede nacional de bancos de alimentos contra a fome e o desperdício, tem por objetivo contribuir para a promoção da cidadania e a melhoria da qualidade de vida de pessoas em situação de pobreza, em uma perspectiva de inclusão social.

**Doações direcionadas ao programa Mesa Brasil, rede nacional de banco de alimentos contra a fome e o desperdício**

Doação de
**84.441**
itens

\+ de
**135 mil**
pessoas beneficiadas diretamente

**532**
instituições impactadas

**56**
cidades dos estados de AM, GO, MG e PB

## Junior Achievement – JA

Desde 2006, o IAMAR é parceiro apoiador e aplicador de programas da JA em vários estados brasileiros. Fundada em 1919, nos Estados Unidos, é uma das maiores e mais antigas organizações de educação prática em negócios, economia e empreendedorismo do mundo, que visa despertar o espírito empreendedor em jovens, ainda na escola, estimulando o seu desenvolvimento pessoal, proporcionando visão clara do mundo dos negócios e criando pontes entre os jovens e o mercado de trabalho.

- **1.939 educandos**
- **167 profissionais voluntários de diversas áreas**
- **Seis programas da JA Brasil**
- **Seis estados: BA, GO, MG, PE, PB e SP**

## Instituto de Pesquisas Ecológicas – IPÊ

Instituição dedicada à conservação da biodiversidade em bases científicas, atua em pesquisas, formação de profissionais, educação ambiental e programas de geração de renda e negócios sustentáveis que ampliem a responsabilidade socioambiental de comunidades, empresários e formadores de opinião.

Iniciado em 2021, o projeto Escolas Climáticas do Cantareira tem como apoiadores o IAMAR e a Petrobras. O projeto ajuda a desenvolver a autonomia e o protagonismo dos educandos, a despertar o interesse deles pelos temas ambientais e os envolve em ações de mitigação e adaptação às mudanças climáticas. Concluída a aplicação prevista para dois anos nas escolas da região do Sistema Cantareira, a ideia é partir para a sistematização do que foi experimentado, desenvolvendo uma nova tecnologia para a dimensão da educação no âmbito da sustentabilidade que possa ser levada a outras regiões do país.

- **Cinco escolas participantes**
- **1.300 educandos impactados**

## Amigos do Bem

Organização fundada em 1993 por um pequeno grupo de amigos, liderado por Alcione Albanesi, que se tornou um dos maiores projetos sociais do país. Atendem regularmente a mais de 75 mil pessoas no sertão de Alagoas, de Pernambuco e do Ceará, promovendo a transformação por meio de projetos contínuos de educação, geração de renda e acesso a água, moradia e saúde. O apoio do IAMAR, em 2022, feito por doação financeira, foi mais uma vez direcionado aos quatro Centros de Transformação, beneficiando mais de 10 mil educandos.



## Motirõ

Escola de Criação Literária: realizado em parceria com a Associação Oceanos, o projeto é gratuito e voltado para educandos e educadores da rede pública. Em seus módulos, guiados por escritores consagrados, o projeto se dedica a apresentar o prazer de ler, de experimentar as possibilidades oferecidas pela escrita e desenvolver habilidades na criação de textos literários.

- **24 aulas**
- **Seis escritores**
- **130 alunos certificados**

## Arte para o Futuro

Projeto em parceria com a Ilumina Artes para realização de cursos livres e gratuitos, ministrados mensalmente com enfoque no conhecimento e aprimoramento educacional, artístico e cultural. No ano, foram realizados 12 cursos com 113 participantes certificados.

## Instituto Ayrton Senna

Desde 2010, o IAMAR é aliado ao LIDE Educação, grupo formado por organizações que acreditam na educação como chave para o desenvolvimento de crianças e jovens do Brasil. Por meio dessa aliança, é um dos apoiadores do Instituto Ayrton Senna, organização que produz conhecimento e experiências educacionais inovadoras, além de propor políticas públicas e inspirar práticas eficientes, com foco na educação integral.

Em 2021, o Instituto Ayrton Senna esteve em 20 estados e no Distrito Federal em mais de 25 mil escolas. Como resultado dessa atuação, os projetos formaram cerca de 257 mil educadores, responsáveis por levar educação de qualidade para mais de 3,7 milhões de estudantes de escolas públicas. Locais de atuação: AC, AL, AP, AM, CE, DF, ES, GO, MA, MT, MS, MG, PE, PI, RJ, RN, RS, SC, SP, SE e TO.

Até a publicação deste relatório, o parceiro não havia finalizado ainda o levantamento do impacto gerado em 2022.

## Programa GIDE Avançada da Fundação de Desenvolvimento Gerencial (FDG)

É uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, instituída em 1997, que se dedica à gestão educacional atuando na disseminação de conhecimentos relacionados a soluções gerenciais na área educacional por meio da Gestão Integrada da Educação Avançada em instituições e redes de ensino públicas e particulares. Trata-se de um sistema de gestão com o objetivo de proporcionar às redes e instituições de ensino um salto de qualidade nos resultados acadêmicos, pedagógicos, administrativos e financeiros, por meio de um caminho simples e objetivo que permite a estruturação adequada do seu sistema gerencial.

- **2 mil gestores escolares treinados**
- **899 escolas receberam o sistema GIDE**

## Tribanco e Instituto de Pesquisas Ecológicas – IPÊ

Apoiamos, desde 2008, o Instituto de Pesquisas Ecológicas (IPÊ), por meio do Produto Crédito Certo Tribanco (CCT). A cada operação, R$ 0,10 são doados ao Instituto. Adicionalmente, cada boleto pago no cartão Tricard destina R$ 0,01 à entidade. Os resultados somaram R$ 21.928,19 em 2022, totalizando R$ 918.045,37 desde o início do apoio do Tribanco ao Instituto.

A ação tem por propósito apoiar a continuidade do trabalho de conservação da biodiversidade brasileira, impactando positivamente, ainda, o combate às mudanças climáticas.

## Movimento Arredondar

Entre as iniciativas do Tribanco, há ainda o Movimento Arredondar. Desde 2018, fazemos parte desta iniciativa, que possibilita ao cliente Tricard arredondar os centavos de sua fatura mensal, contribuindo com a causa ambiental.

Ao longo desses anos, a iniciativa vem contribuindo com o Instituto de Pesquisa Ecológicas (IPÊ), na preservação da Mata Atlântica, viabilizando a plantação de milhares de árvores e auxiliando na preservação da biodiversidade brasileira.

## Projetos patrocinados via incentivo fiscal

Em 2022, foram aportados R$ 2,6 milhões pelas empresas do SIM em projetos via incentivo fiscal (municipal, estadual e federal) em 22 projetos das áreas de cultura, esporte, idoso, PCD, saúde, infância e adolescência, impactando mais de 1,5 milhão de pessoas no período compreendido de 2005 a 2022



**R$ 2,6 milhões**

aportados pelas empresas do SIM em 2022

# Do meio ambiente

Nossa atuação está centrada em promover ações e iniciativas que impactem positivamente nossos negócios, clientes, sociedade e meio ambiente.

Ao firmamos compromissos públicos, como a adesão ao Pacto Global em 2020, expressamos nosso propósito em avançar, também, na agenda ambiental do Tribanco, mitigando nossa pegada ambiental e contribuindo na redução dos GEE.

Adotamos medidas para a redução de consumo de energia em nossa unidade em Uberlândia, sendo a de impacto mais significativo o desligamento de aparelhos de ar-condicionado. Em nosso radar, está a implantação de energia fotovoltaica, que contribuirá com a redução de aproximadamente 50% no consumo de energia elétrica, bem como na redução equivalente na emissão de $CO_2$.

Em 2022, observamos uma redução das emissões do escopo 1 em 39,58%, como resultado das ações de gestão de gases de efeito estufa implementadas naquele período para o uso preferencial de etanol pela frota de automóveis do time comercial.

## Consumo de energia dentro da organização GRI 302-1

### Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ)

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Gasolina | 6.191,69 | 6.602,31 |
| Diesel | 0 | 102,62 |
| **Total** | **6.191,69** | **6.704,93** |

### Consumo de combustíveis de fontes renováveis (GJ)

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Etanol | 1.514,50 | 5.426,55 |
| **Total** | **1.514,50** | **5.426,55** |

### Energia consumida (GJ)

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Eletricidade | 1.898,96 | 1.916,61 |
| **Total** | **1.898,96** | **1.916,61** |

### Total de energia consumida (GJ)

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Combustíveis de fontes não renováveis | 6.191,69 | 6.704,93 |
| Combustíveis de fontes renováveis | 1.514,5 | 5.426,55 |
| Energia consumida | 1.898,96 | 1.916,61 |
| Energia vendida | 0 | 0 |
| **Total** | **9.605,15** | **14.048,09** |

## Programa Energia Inteligente

Em Minas Gerais, no norte do estado, implantamos o projeto Soltins, uma fazenda de energia solar com capacidade de geração de 1,2 megawatt. A energia injetada na rede distribuidora abastece cerca de 40 varejistas, que se filiaram ao projeto. Estes clientes são beneficiados com descontos na conta de energia elétrica.

## Crédito Painéis Solares

Em aderência às recomendações do TCFD e ao ODS 7 (Energia Limpa e Acessível), disponibilizamos uma linha de crédito pensada especialmente para auxiliar nossos clientes a diminuírem suas emissões de gases de efeito estufa, gerando impacto positivo ao meio ambiente, reduzindo seus custos com energia elétrica.

Nesse sentido, foi criada, em 2018, a linha de empréstimo Crédito Azul para a aquisição de painéis solares. O valor monetário total, no ano, foi de R$ 129.144.522,04. Já o montante destinado a produtos com benefícios sociais foi de R$ 36.118.576,29 – o equivalente a 3,58% do valor total. **FS7**

## Emissões de GEE de escopos 1, 2 e, se apropriado, 3, e os riscos relacionados TCFD 4d)

### Emissões de escopos 1, 2 e 3 e riscos relacionados GRI 305-1, 305-2, 305-3

Métrica: GHG Protocol

| Escopo 1 | Riscos Escopo 1 |
|---|---|
| 320,77 | Em construção |
| **Escopo 2** | **Riscos Escopo 2** |
| 65,37 | Em construção |
| **Escopo 3** | **Riscos Escopo 3** |
| 1.230,71 | Em construção |

### Emissões Totais de GEE de escopos 1, 2 e 3*

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|---|
| Escopo 1 | 1.750,51 | 685,48 | 530,87 | 320,77 |
| Escopo 2 | 73,58 | 36,23 | 390,71 | 65,37 |
| Escopo 3** | 1.548,99 | 1.219,13 | 1.281,21 | 1.230,71 |

* Em relação ao escopo 2 dos anos de 2021 e 2022, identificamos uma redução de 83,27% por conta do fator de emissão adotado pelo metodologia de cálculo. Já no escopo 3, não tivemos variações expressivas no total. Entretanto, observamos uma redução relevante (-40,07%) nas viagens de avião e um ligeiro aumento no deslocamento de funcionários (6,92%), impulsionado pela adoção do modelo híbrido de trabalho.

** As emissões do escopo 3 foram estimadas no mesmo parâmetro de 2021, considerando os processos de tratamento de efluentes líquidos; Deslocamento de Funcionários; Serviços UPSTREM e Home Office.



# Resultados econômico-financeiros

# Resultados econômico-financeiros

O ano de 2022 foi desafiador para o varejo brasileiro. Pequenos e médios varejistas, assim como as grandes empresas do setor, foram impactados pela combinação da alta de juros, desaceleração econômica, crescimento da inflação e consequente perda do poder aquisitivo por parte da população.

A soma desses fatores gerou um aumento do endividamento de 77,9% das famílias brasileiras, segundo recente divulgação da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic).

Para o Tribanco – instituição financeira para pequenos e médios varejistas –, essa combinação desacelerou nosso crescimento registrado nos últimos 32 anos, afetando o desempenho econômico. No período, tivemos um aumento de 15,68% na inadimplência.

A Diretoria optou pelo provisionamento total de sua exposição junto à carteira considerada de maior risco. A decisão retira efeitos negativos de provisionamentos futuros e, ainda, de possível inadimplência. Revisitamos nosso Planejamento Estratégico (*leia mais em Estratégia*) e nosso apetite ao risco, adotando uma política de concessão de crédito moderada, a ser reavaliada no decorrer de 2023, conforme conjuntura macroeconômica.

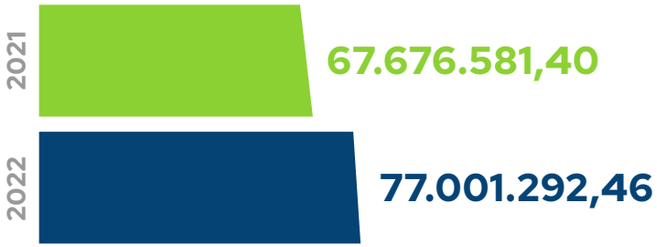
**Revisitamos nosso planejamento estratégico, ajustamos nossa rota e adotamos uma política de crédito moderada, diminuindo o apetite ao risco**

## Valor econômico direto gerado (R$) GRI 201-1

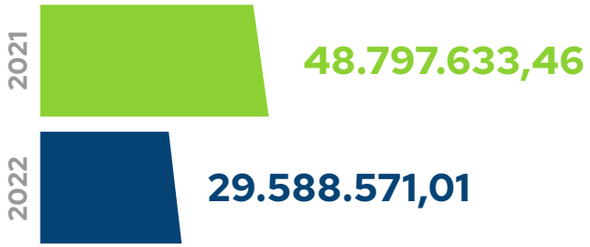


## Valor econômico direto distribuído (R$) GRI 201-1

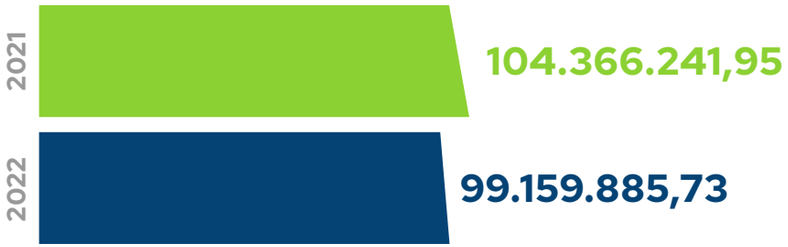
Custos operacionais



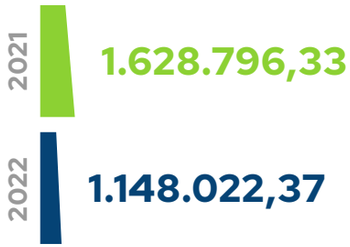

Pagamento ao governo



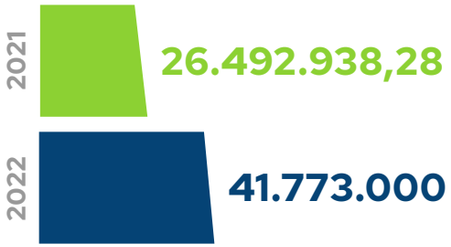

Salários e benefícios de empregados




Investimentos na comunidade




Pagamentos a provedores de capital




**Total**

**2021** 248.962.191,42

**2022** 248.670.771,57

## Valor econômico retido (R$)

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| "Valor econômico direto gerado" menos "Valor econômico distribuído" | 652.220.924,21 | 790.838.197,45 |

## Valor econômico distribuído (%)

| | 2021 | 2022 |
|---|---|---|
| Custos operacionais | 27,18 | 30,97 |
| Salários e benefícios de empregados | 41,92 | 39,88 |
| Pagamentos a provedores de capital | 10,64 | 16,8 |
| Pagamentos ao governo | 19,60 | 11,9 |
| Investimentos na comunidade | 0,65 | 0,46 |
| **Total** | **100** | **100** |

# Sumário de Conteúdo GRI

| | |
|---|---|
| **Declaração de uso** | O Tribanco relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. |
| **GRI 1 usada** | GRI 1: Fundamentos 2021 |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| **Conteúdos gerais** | | | | | |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | **2-1** Detalhes da organização | 10 | | | |
| | **2-2** Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | 10 | | | |
| | **2-3** Período de relato, frequência e ponto de contato | 3 | | | |
| | **2-4** Reformulações de informações | Não houve | | | |
| | **2-5** Verificação externa | Não houve | | | |
| | **2-6** Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais | 10, 36 | | | |
| | **2-7** Funcionários | 59, 60 | | | |
| | **2-8** Trabalhadores que não são funcionários | 55, 57 | | | |
| | **2-9** Estrutura e composição da governança | 32 | | | |
| | **2-10** Nomeação e seleção do principal órgão de governança | 31, 32 | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | **2-11** Presidente do principal órgão de governança | 31 | | | |
| | **2-12** Papel do principal órgão de governança na supervisão da gestão de impactos | 32 | | | |
| | **2-13** Delegação de responsabilidade na gestão de impactos | 41 | | | |
| | **2-14** Papel do principal órgão de governança no relatório de sustentabilidade | 34 | | | |
| | **2-15** Conflitos de interesse | 32 | | | |
| | **2-16** Comunicado sobre questões críticas | No decorrer do ano, 11 questões críticas foram identificadas e comunicadas ao mais alto órgão de governança, relacionadas aos temas: Gerenciamento de Riscos, Gerenciamento de Crédito, Orçamento e Planejamento Estratégico. | | | |
| | **2-17** Conhecimento coletivo do principal órgão de governança | 32 | | | |
| | **2-18** Avaliação do desempenho do principal órgão de governança | 32 | | | |
| | **2-19** Políticas de remuneração | 34 | | | |
| | **2-20** Processo para determinar a remuneração | 34 | | | |
| | **2-21** Índice de remuneração total anual | 34 | | | |
| | **2-22** Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável | 4, 6 | | | |
| | **2-23** Compromissos da política | 38 | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | **2-24** Incorporação de compromissos de política | 39 | | | |
| | **2-25** Processos para reparação dos impactos negativos | 39, 40 | | | |
| | **2-26** Mecanismos para consulta e levantamento de questões | 40 | | | |
| | **2-27** Cumprimento das leis e regulamentos | 39 | | | |
| | **2-28** Filiação em associações | 50 | | | |
| | **2-29** Abordagem ao engajamento do *stakeholder* | 18 | | | |
| | **2-30** Acordos de negociação coletiva | 56 | | | |
| **Temas materiais** | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | **3-1** Processo de definição de temas materiais | 18 | | | |
| | **3-2** Lista de temas materiais | 18 | | | |
| **Nossas pessoas** | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | **3-3** Gestão dos temas materiais | 18, 52 | | | |
| GRI 201: Desempenho econômico 2016 | **201-3** Obrigação do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria | 56 | | | |
| GRI 202: Presença no mercado 2016 | **202-1** Proporção entre o salário mais baixo e salário mínimo local, com discriminação por gênero | 57 | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| GRI 401: Emprego 2016 | **401-1** Novas contratações e rotatividade de empregados | 56, 66 | | | |
| | **401-2** Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | 56 | | | |
| | **401-3** Licença-maternidade/paternidade | 56 | | | |
| GRI 404: Capacitação e educação 2016 | **404-1** Média de horas de capacitação por ano, por empregado | 65 | | | |
| | **404-2** Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira | 53, 63, 64 | | | |
| | **404-3** Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 65 | | | |
| GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 | **405-1** Diversidade em órgãos de governança e empregados | 61 | | | |
| | **405-2** Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens | 57 | | | |
| GRI 406: Não discriminação 2016 | **406-1** Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | No ano coberto pelo relatório, não houve registro de casos de discriminação. | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| **Criação de valor e inclusão financeira** | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | **3-3** Gestão dos temas materiais | 18, 67 | | | |
| GRI 201: Desempenho econômico 2016 | **201-1** Valor econômico direto gerado e distribuído | 78, 79 | | | |
| GRI 203: Impactos econômicos indiretos | **203-1** Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços | 69, 71 | | | |
| | **203-2** Impactos econômicos indiretos significativos | 68, 69, 71 | | | |
| GRI 204: Práticas de compras 2016 | **204-1** Proporção de gastos com fornecedores locais | 36 | | | |
| Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto | **FS 6** Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/ pequena e média/ grande) e por setor | 14 | | | |
| | **FS 7** Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade | 76 | | | |
| Suplemento setorial financeiro: comunidades locais | **FS 13** Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo | 11 | | | |
| Suplemento setorial financeiro: marketing e rotulagem | **FS 16** Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário | Com foco nos colaboradores, o Tribanco oferece uma consultoria financeira para ajudá-los a se livrar de dívidas e encontrar a melhor forma de investir o seu dinheiro. | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| SASB Bancos Comerciais: inclusão financeira e capacidade de desenvolvimento | **FN-CB-240a.1** Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade | 67 | | | |
| | **FN-CB-240a.2** Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade | 53 | | | |
| | **FN-CB-240a.3** Número de contas-correntes de varejo sem custo fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário | 53 | | | |
| **Inovação e transformação digital** | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | **3-3** Gestão dos temas materiais | 18, 27 | | | |
| **Segurança da informação** | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | **3-3** Gestão dos temas materiais | 18, 49 | | | |
| GRI 418: Privacidade do cliente | **418-1** Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes | 50 | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| SASB Bancos comerciais: privacidade do cliente | **FN-CB-230a.1** Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados | No período coberto pelo relatório, houve uma violação de dados, com 676 titulares de contas afetados. Informações de identificação pessoal não foram divulgadas. | | | |
| | **FN-CB-230a.2** Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados | 49 | | | |
| SASB Finanças dos consumidores: segurança da informação | **FN-CF-230a.3** Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados | 49 | | | |
| **Mudanças climáticas** | | | | | |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | **3-3** Gestão dos temas materiais | 18, 43, 67 | | | |
| GRI 201: Desempenho econômico 2016 | **201-2** Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas | 43 | | | |
| GRI 302: energia | **302-1** Consumo de energia dentro da organização | 75 | | | |
| | **302-4** Redução do consumo de energia | Não houve redução de energia no período coberto pelo relatório. | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| GRI 305: Emissões 2016 | **305-1** Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) | 76 | | | |
| | **305-2** Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia | 76 | | | |
| | **305-3** Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) | 76 | | | |
| | **305-4** Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | A intensidade de emissões de gases de efeito estufa no ano coberto pelo relatório foi de 2,18. | | | |
| | **305-5** Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | O total da redução de emissões de GEE provenientes de iniciativas escopos 1, 2 e 3 foi de 585,91 t $CO_2$ equivalente. | | | |
| | **305-6** Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO) | Não houve | | | |
| | **305-7** Emissões de $NO_x$, $SO_x$ e outras emissões atmosféricas significativas | Não aplicável aos negócios do banco. | | | |
| GRI 308: avaliação ambiental de fornecedores 2016 | **308-1** Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | 100% dos 77 novos fornecedores contratados pelo Tribanco no ano coberto pelo relatório foram contratados com base em critérios ambientais. | | | |
| | **308-2** Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | 37 | | | |

| NORMA GRI / OUTRA FONTE | CONTEÚDO | LOCALIZAÇÃO | OMISSÃO | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | REQUISITO(S) OMITIDO(S) | MOTIVO | EXPLICAÇÃO |
| Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto | **FS 1** Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio | 33 | | | |
| | **FS 2** Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios | 44 | | | |
| | **FS 3** Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações | 54 | | | |
| | **FS 4** Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e os procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios | 42 | | | |
| | **FS 5** Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais | 54 | | | |
| | **FS 8** Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade | 37 | | | |
| Suplemento setorial financeiro: auditoria | **FS 9** Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco | 41 | | | |
| Suplemento setorial financeiro: propriedade dos ativos | **FS 11** Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social, positiva e negativa | A área de Risco Operacional, em conjunto com as áreas de Cadastro e Crédito, são as responsáveis pela triagem ambiental e social dos ativos da carteira do Tribanco. A classificação usada para descrever os tipos de triagem aplicados é baseada em positivo (quando é identificada uma restrição ou irregularidade) e negativo (quando não é identificada irregularidade ou restrição). No entanto, a definição destes critérios ainda está em construção. | | | |

# Sumário TCFD

| RECOMENDAÇÃO | DIVULGAÇÃO RECOMENDADA | PÁGINA |
|---|---|---|
| Governança | **a.** Descrição da supervisão do Conselho em relação aos riscos e oportunidades relacionados ao clima | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **b.** Descrição do papel da administração na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima | 33, 45, 46, 47, 76 |
| Estratégia | **a.** Descrição dos riscos e oportunidades relacionados ao clima identificados pela organização no curto, médio e longo prazos. | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **b.** Descrição dos impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **c.** Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários relacionados ao clima, incluindo um cenário de 2°C ou menos | 33, 45, 46, 47, 76 |
| Gestão de Riscos | **a.** Descrição dos processos da organização utilizados para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **b.** Descrição dos processos organizacionais utilizados para gerenciar os riscos relacionados ao clima. | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **c.** Descrever como os processos utilizados para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima são integrados à gestão geral de riscos da organização | 33, 45, 46, 47, 76 |
| Metas e Métricas | **a.** Informar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com a estratégia e o processo de gestão de riscos | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **b.** Informar as emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se apropriado, as de Escopo 3, e os riscos relacionados a elas | 33, 45, 46, 47, 76 |
| | **c.** Descrição das metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima, e a *performance* com relação às metas | 33, 45, 46, 47, 76 |

# Créditos

**Tribanco**

Direção geral e coordenação editorial

Diretoria de Governança

Fernanda Canesin

Simoniza Linhares

Felipe Menezes

**Gestão de projetos, consultoria GRI, conteúdo e design**

grupo report – rpt.sustentabilidade

www.gruporeport.com.br

**Revisão ortográfica**

Pedro Kirst

Rosangela Kirst

tribanco

O banco do varejista.