

BANCO
FIBRA

Relatório Socioambiental 2020



Sumário

- 03 Mensagem do Presidente
- 04 Destaques do Ano 2020
- 05 Panorama 2020
- 06 Sobre este Relatório
- 07 Perfil
- 13 Governança
- 35 Resultados financeiros e operacionais
- 39 Relacionamento
- 60 Responsabilidade socioambiental
- 66 Sumário de conteúdo da GRI
- 76 Créditos



Apresentação

Cientes da crescente importância e dos impactos da sustentabilidade nos negócios, representada nas corporações por seus desdobramentos ambientais, sociais e de governança, publicamos nosso primeiro Relatório Socioambiental em 2019.

Agora, apresentamos nosso Relatório Socioambiental referente ao ano de 2020. Este documento foi elaborado de acordo com as Normas GRI (*Global Reporting Initiative Standards*), opção Essencial, com conteúdos relacionados a temas materiais, ou seja, a questões sociais, econômicas e ambientais. Incluímos os principais resultados do ano – não apenas o financeiro, que se mostrou bastante positivo, mas também as soluções e os aprendizados obtidos em meio a uma

das crises sanitárias mais graves do último século. **GRI 102-54**

Acolhemos os desafios trazidos por este momento histórico, apoiados em nosso propósito e em nossos valores. Priorizamos o bem-estar dos nossos colaboradores e o atendimento aos nossos clientes.

Oportunidades surgiram, novos projetos foram implantados e resultados positivos foram conquistados. É o que este relatório mostra nas próximas páginas.

Para comentários ou dúvidas em relação a este Relatório Socioambiental, estamos à sua disposição pelo endereço de e-mail compliance.regulatorio@bancofibra.com.br. **GRI 102-53**

Mensagem do Presidente

GRI 102-14

Já começamos 2020 em ritmo acelerado! Ainda no primeiro trimestre, lançamos nossa nova marca e reforçamos nosso posicionamento para entrar em novos segmentos de negócios e ganhar escala.

Em seguida, em março, os efeitos da pandemia começaram a chegar de uma forma mais intensa no país, trazendo fortes mudanças no cenário social e econômico. Por um breve momento, fomos pegos pelas mesmas incertezas que tomaram todos. Porém, não nos deixamos abalar – otimismo faz parte de nossa cultura, e isso foi de grande importância naquele momento.

Em pouco tempo, nossos times passaram a atuar de forma remota, com conversas constantes e apoio técnico e de saúde permanente aos nossos colaboradores. Também entendemos quais eram os desafios dos nossos clientes e buscamos soluções ao lado deles. Assim, apesar das incertezas, e junto com elas, seguimos em frente.

Hoje, é possível constatar que agilidade, transparência, atendimento humanizado e próximo – valores que norteiam tudo que fazemos – e investimentos que já vinham sendo feitos em tecnologia, permitiram tomadas rápidas de decisão para contornar os desafios e acolher as oportunidades, fossem previstos ou não. O resultado é que, superando as expectativas iniciais, houve um aumento de 40,5% em nossa carteira de crédito expandida, atingindo o marco de R\$ 6,1 bilhões.

Temos, dia após dia, reforçado nossa convicção e nossa motivação para dar continuidade aos projetos de médio e longo prazos. Já iniciamos o processo de avançar em segmentos de pequenos negócios e seguir fazendo bom uso de novas tecnologias, para nos tornarmos um banco cada vez mais *data driven*, bem como ganharmos escala. São passos obrigatórios para uma instituição como a nossa, que atua em um setor cada vez mais competitivo, em que surgem novos

Hoje é possível constatar que agilidade, transparência, atendimento humanizado e próximo e investimentos que já vinham sendo feitos permitiram tomadas rápidas de decisão

modelos de negócios, novos *players* e tecnologias inovadoras, que demandam mais velocidade nos processos e na capacidade de respostas às necessidades dos clientes e do mercado.

Voltamos, em 2020, a ser signatários do Pacto Global. Queremos ser um banco cada vez mais sustentável, seguindo essa orientação com qualidade e escala. Temos, como direcionadores, quatro pilares socioambientais, que situam nossa posição junto à coletividade: integrar a responsabilidade social às atividades do Banco Fibra; buscar ações que proporcionem um ambiente de trabalho produtivo e participativo; incentivar a consciência sobre a importância de cada pessoa na sociedade; e agregar valor aos grupos de interesse envolvidos com o Banco Fibra.

Não há como separar esses pilares de uma boa gestão, para que possamos ganhar força e enfrentar os mais diversos cenários. Em especial, temos como desafio e motivação

promover maior diversidade e inclusão social. Afinal, lidamos com pessoas, e nossas práticas em relação a elas determinarão o impacto que teremos como organização geradora de valor.

Agradecemos aos nossos *stakeholders* por acreditarem na instituição que estamos construindo, em nossos valores e na contribuição que estamos dando à sociedade.

Somos um banco feito de pessoas para pessoas que acreditam, empreendem, tomam risco e desenvolvem o país. Nosso propósito é solucionar o agora para as pessoas que fazem o amanhã. Vamos em frente!

Boa leitura!

Arno Schwarz

Diretor-Presidente do Banco Fibra

Destques do Ano 2020



Em março, renovamos **nossa identidade visual e nosso posicionamento**. Nele, reforçamos nosso foco no cliente, com atuação baseada em simplicidade, agilidade, soluções customizadas e a proximidade de um banco feito de pessoas, para pessoas.



Passamos a atender pequenos negócios, com faturamento a partir de **R\$ 360 mil**, para nos consolidarmos no segmento de PME – Pequenas e Médias Empresas.



Nossa Carteira de Crédito Expandida totalizou **R\$ 6,1 bilhões** ao final de 2020, com crescimento de 40,5% em 12 meses.



O lucro líquido em 2020 foi de **R\$ 48,6 milhões**, 91% superior ao do ano anterior, excluindo-se o evento extraordinário da majoração da alíquota de Contribuição Social.



Voltamos a ser signatários da **Rede Brasil do Pacto Global** da ONU, mostrando nosso alinhamento com práticas sustentáveis.

Panorama 2020

Aqui no Banco Fibra, o ano havia começado para nós com muita energia: alcançamos resultados positivos em 2019 e estávamos prontos para lançar nossa nova identidade e nosso novo posicionamento, quando nos vimos diante de uma crise sanitária de magnitude nunca antes vivenciada no país. Em meio às incertezas iniciais, fizemos uso de uma das características muito fortes da nossa instituição, que é a agilidade na tomada de decisões e ações.

Assim, o lançamento da nova identidade aconteceu pouco antes do início das medidas de isolamento. Também passamos a reforçar nossa presença nas redes sociais, e atualizamos nosso site para melhor comunicarmos nossa nova marca e reforçar nosso novo posicionamento.

Com o início das medidas mais restritivas de circulação e o isolamento social, em 15 dias, colocamos quase 100% de nossos colaboradores trabalhando remotamente, em

home office. Naquele momento, vimos como decisões tomadas no passado, como ser o primeiro banco tradicional a operar com armazenamento de dados em nuvem, trouxeram agilidade e segurança e garantiram a continuidade do atendimento aos nossos clientes.

Ao longo dos meses seguintes, conseguimos traduzir a experiência que tínhamos no ambiente presencial, como a colaboração entre equipes e a proximidade, para o novo ambiente virtual e digitalizado. *Post-its* e quadros deram lugar a ferramentas de gerenciamento on-line, investimos em *lives* com dicas para ter um bom ambiente de trabalho em casa e implantamos reuniões virtuais de equipe diárias. Buscamos levar apoio aos nossos colaboradores por meio da telemedicina e do fornecimento de informações sobre cuidados em relação à saúde física e mental.

Fomos favorecidos pelo fato de que o Banco já vinha implementando ferramentas digitais para melhorar a comunicação e a interação com os



clientes e, assim, foi possível manter o atendimento de uma forma próxima e humanizada. A digitalização de documentos e o uso de assinaturas digitais logo transformaram-se em rotina, tornando a experiência dos clientes mais fácil, ágil e segura. Atuamos como operadores de linhas de crédito, bem como de linhas incentivadas pelo governo e identificamos novos nichos de atuação.

Cientes de que as dificuldades da população mais vulnerável foram intensificadas pela pandemia, e sem poder dar continuidade a muitas de nossas ações sociais que eram

caracterizadas pelo contato próximo e humano, concentramos nossas iniciativas em doações.

No cenário mais macro, ao longo do ano, mantivemos olhares atentos ao comportamento do setor financeiro e do mercado em geral, com destaque para os impactos da pandemia, para alinhar e adequar nossa atuação e seguirmos rumo aos objetivos estabelecidos. Para 2021, prevemos um cenário construtivo, porém bastante atrelado à evolução da vacinação ao redor do mundo e ao ritmo de recuperação das economias desenvolvidas.

Sobre este Relatório

Elaborado em conformidade com as Normas GRI, opção Essencial, este relatório traz como destaques conteúdos e diretrizes estabelecidos por meio de uma matriz de materialidade. Nossa matriz foi elaborada para o ciclo de 2020, com auxílio de uma consultoria externa, que realizou uma extensa consulta a nossos públicos de relacionamento (*stakeholders*).

Foram feitas entrevistas de profundidade com seis lideranças do Banco Fibra, dois especialistas do setor, bem como pesquisa on-line com clientes, funcionários, fornecedores, agências de *rating*, instituições financeiras, investidores e parceiros de negócio, que totalizaram 151 respondentes. **GRI 102-40, 102-42, 102-43**

A partir das respostas e distribuição de pesos de acordo com o grupo ao qual o entrevistado corresponde, foram levantados os principais temas relacionados a impactos de nosso negócio.

A materialidade buscou identificar externalidades positivas e negativas geradas para a sociedade e para a cadeia de valor em função de atividades, produtos e serviços do Banco Fibra. Foi, assim, realizada a identificação e a priorização de nossos tópicos materiais.

Tópicos materiais e seus limites

GRI 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

NOSSAS PESSOAS OCORREM DENTRO DA INSTITUIÇÃO | ODS 5

- Relacionamento com colaboradores
- Diversidade e inclusão
- Treinamento e capacitação

GOVERNANÇA CORPORATIVA OCORREM DENTRO DA INSTITUIÇÃO | ODS 16

- Comitês e políticas
- Ética, integridade e conformidade

RISCOS OCORREM DENTRO E FORA DA INSTITUIÇÃO | ODS 8

- Gestão de riscos operacional, de mercado, de crédito, de liquidez e financeiro
- Gestão de riscos socioambientais
- Segurança da informação
- Avaliação de riscos de fornecedores

OPORTUNIDADES ESG OCORREM DENTRO E FORA DA INSTITUIÇÃO

- Negócios sustentáveis
- Inovação
- Clientes
- Criação de valor socioambiental

Perfil

- 1 NOSSO PROPÓSITO
- 2 NOSSO JEITO DE SER
- 3 ONDE ESTAMOS E QUANTOS SOMOS
- 4 NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS



Somos uma instituição de capital fechado, controlada pelo Grupo Vicunha, fundada há 33 anos, inicialmente como Distribuidora de Títulos e Valores Imobiliários (DVTM). Em 1989, passamos a operar como banco múltiplo voltado ao atacado e, a partir de 2009, também ao varejo. Em 2013, deixamos de atender este último segmento e passamos a atuar exclusivamente em Corporate e Agro. **GRI 102-5**

Em 2017, passamos por uma nova reformulação e demos início a um novo ciclo, no qual voltamos a atuar com empresas de médio porte, com faturamento a partir de R\$ 30 milhões. Já em 2020, entramos em outro nicho de mercado, o de pequenas empresas que faturam a partir de R\$ 360 mil. Desta forma, nossa atuação está focada nos segmentos Corporate, Agro e PME (Pequenas e Médias Empresas).

No Banco Fibra, acreditamos que pessoas e empresas são capazes de mover um país inteiro, em meio a transformações e desafios diários. São estas pessoas que fazem o amanhã. Por isso, temos como propósito levar as melhores soluções a esses públicos, e fazemos isso com base em precisão, transparência e agilidade, combinadas com um atendimento humanizado. Este é o nosso diferencial, que está refletido nos valores e princípios que orientam o jeito de ser do Banco Fibra. **GRI 102-1**



NOSSO PROPÓSITO

**Solucionar o agora
para as pessoas que
fazem o amanhã.**

NOSSO JEITO DE SER GRI 102-16

Temos o olhar do cliente

Conhecemos, entendemos e respeitamos os desafios de quem produz no Brasil. Honramos o compromisso que temos com nossos clientes e entregamos o melhor atendimento de forma incrivelmente rápida. Nossa atitude é sempre positiva e construtiva, pois sabemos que, para ser bom, um negócio precisa ser bom para todas as partes.

Somos transparentes e não temos medo de dizer a verdade

Falamos sempre a verdade. A transparência nos torna mais alinhados, colaborativos e ágeis. Ela facilita o diálogo, retirando interesses pessoais da nossa vida corporativa. Cultivamos um ambiente respeitoso e de confiança para conversas, tratando os problemas com críticas construtivas e sem ocultar erros.

Somos líderes e fazemos acontecer

Temos determinação, perseverança e resiliência para transformar ideias em realidade de negócio. Competimos por nossos clientes e assumimos responsabilidade sobre todas as iniciativas em que estamos envolvidos. Trazemos inovações e estamos sempre próximos.

Reconhecemos a excelência das pessoas, sempre

Acreditamos que uma empresa com as melhores pessoas entrega o melhor atendimento e cria as melhores soluções. Sempre nos desafiamos para que as melhores ideias brotem e prosperem. Buscamos ir sempre além e somos reconhecidos por nossas entregas.



Onde estamos e quantos somos

Contamos com aproximadamente 319 colaboradores em junho/2021. Nossa sede está localizada na cidade de São Paulo e nossa abrangência é nacional e internacional.

Fazemos questão de manter um relacionamento próximo com os clientes, por meio de contatos telefônicos, ferramentas virtuais e visitas. Também temos uma agência internacional, localizada em Grand Cayman Island.

GRI 102-3, 102-4



Nossos produtos e serviços GRI 102-2, 102-6, 102-7

Todas as soluções que oferecemos a nossos clientes atendem às normas vigentes e os procedimentos internos são atualizados constantemente, para estarem alinhados às melhores práticas do mercado e proverem atendimento especializado.

As informações referentes aos produtos, valores, prazos, encargos, riscos e demais condições nos canais e instrumentos contratuais são disponibilizadas aos nossos clientes e usuários. As tarifas relativas aos serviços bancários constam na Tabela de Serviços, disponível para consulta em nosso site institucional, assim como o detalhamento de cada um de nossos produtos.

SEGMENTOS DE NEGÓCIOS



PRODUTOS E SERVIÇOS

Operações de Crédito

- Capital de Giro
- Fiança Bancária
- Repasses Externos
- Cheque Empresa
- Conta Garantida
- CPR-F
- Funcafé
- Garantia de Recebíveis de Cartão
- Trade Finance
- Trade Services
- Standby Letter of Credit
- CDCA

Antecipação de Recebíveis

- Confirme Fibra
- Cessão de Crédito
- Desconto de Duplicatas

Serviços

- Conta-corrente
- Cobrança Bancária
- Pagamento a Fornecedor
- Conta Escrow

Corretagem de Seguros

Investimentos

- CDB
- LCA
- LCI

Derivativos e Câmbio

- NDF
- Swap
- Opções
- Câmbio

Mercado de Capitais

Jornada digital e inovação: um banco apoiado em tecnologia

A transformação digital é uma realidade no Banco Fibra. Fomos o primeiro banco tradicional a migrar 100% de nosso armazenamento e gerenciamento de dados para nuvem, no ano de 2018. A tecnologia é fundamental para atingirmos nossos objetivos, que utilizamos a nosso favor, sem abrir mão do atendimento

humanizado e do foco nas pessoas. Nosso objetivo é nos tornarmos uma instituição cada vez mais *data driven* e, por meio da gestão de dados, tomar as melhores decisões na oferta de soluções e no gerenciamento de riscos, em especial na fase atual de expansão dos negócios.

Em 2020, foram finalizadas demandas de TI que haviam sido iniciadas seis anos antes. A implementação de ferramentas de inteligência artificial, como automação robótica de processos (RPA), permite que nossos colaboradores se dediquem menos às atividades operacionais e mais às atividades que estimulam suas capacidades pessoais e profissionais. O projeto de RPA, que durou 14 meses, trouxe impactos positivos, como o ganho anual de 2.172 horas em 14 processos envolvendo seis áreas operacionais.



Podemos afirmar que a pandemia colocou à prova parte dos investimentos que vínhamos fazendo em tecnologia, que se mostraram positivos para o rápido estabelecimento e a melhoria dos canais de atendimento ao cliente e para colocar nossas equipes trabalhando de forma remota. Esses resultados nos permitem operar, agora, com mais segurança digital.



Um novo segmento de negócios: PME

A pandemia trouxe dificuldades para as pequenas empresas obterem crédito, o que acabou por apontar um nicho ainda inexplorado pela nossa instituição, mas com grande potencial não apenas de negócios, mas também de contribuir para fomentar esse setor. Acabamos nos aproximando desse segmento de duas formas: por meio do financiamento de cadeias produtivas, cuja demanda aumentou, e pela oferta de crédito na linha emergencial, com cobertura do Fundo Garantidor de Investimentos (FGI).

Além disso, acreditamos que a jornada digital pela qual temos passado nos tornou aptos a ganhar escala e a atuar em novos segmentos.

Assim, no segundo semestre de 2020, anunciamos a ampliação do nosso escopo de atuação para contemplar pequenas empresas com faturamento a partir de R\$ 360 mil ao ano, oferecendo crédito e serviços, como pagamentos e serviços de câmbio. Contratamos 15 pessoas para atender exclusivamente esse público, tendo como importantes aliadas as ferramentas digitais para oferecer um pós-venda dedicado e eficaz. Com esse passo, pretendemos aumentar em dez vezes o número de empresas atendidas. O novo segmento deverá representar um quinto da nossa carteira de crédito até o final de 2021.

Parcerias e Novos Negócios ^{FS5}

Em 2020, criamos a área de Parcerias e Novos Negócios, para buscar oportunidades de crescimento, por meio da oferta de novos produtos, que podem ser desenvolvidos internamente ou com parceiros do mercado, como fornecedores tradicionais, *fintechs* e outras *startups*.

Nessa área, a pauta socioambiental é objeto de estudo para o desenvolvimento de novos produtos financeiros e prioridade estratégica para nossos negócios. A priorização acontece a partir de informações levantadas pela área de Parcerias e é definida pela Diretoria.

A pauta socioambiental é objeto de estudo da área de Parcerias e Novos Negócios

Governança GRI 102-18

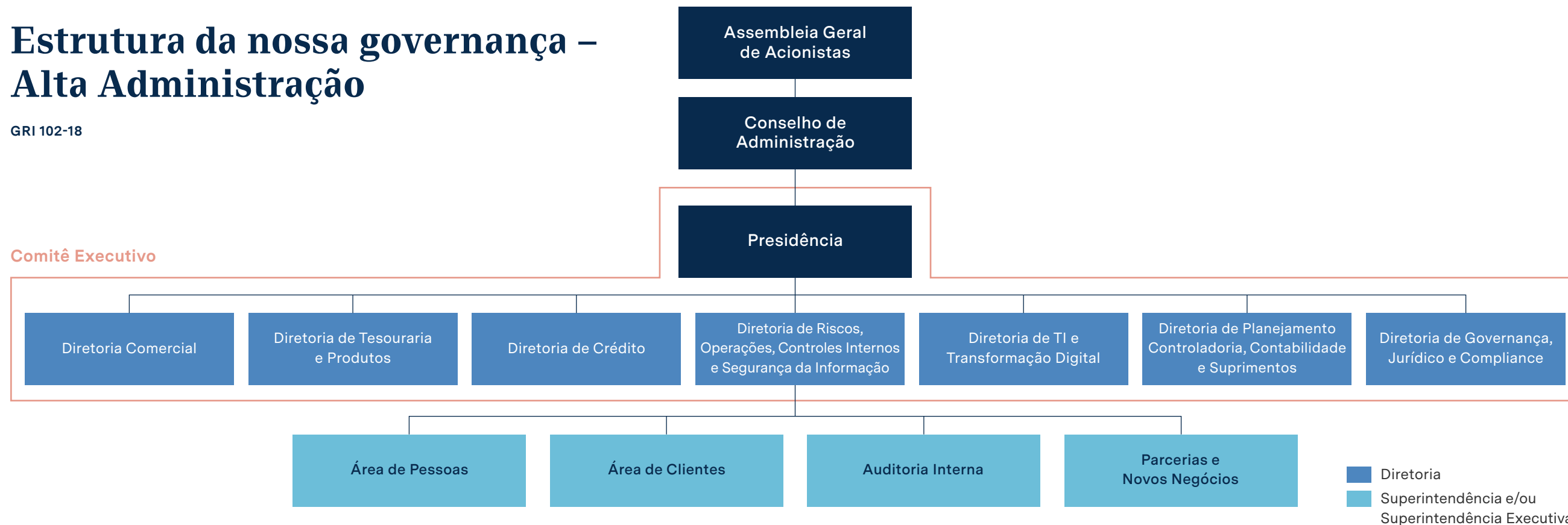
1 COMPLIANCE

2 RISCOS E OPORTUNIDADES



Estrutura da nossa governança – Alta Administração

GRI 102-18



No Banco Fibra, mantemos uma governança corporativa estruturada de forma a assegurar a sintonia da nossa instituição com todo o seu ecossistema, bem como para trazer confiabilidade e longevidade aos negócios. Para garantir transparência da nossa governança, mantemos informações sobre compromissos assumidos,

estrutura da Alta Administração, relatórios de gestão de riscos, políticas relevantes e Código de Ética e Conduta em nosso site.

A estrutura de governança é formada por Conselho de Administração, Diretoria Executiva e 19 comitês.

No topo da estrutura, está a Assembleia Geral dos Acionistas, que supervisiona o desempenho do Conselho de Administração e da Diretoria, aprova as contas da instituição e delibera sobre reorganização societária e venda substancial de ativos da companhia ou de suas subsidiárias.

Em 2021, a Superintendência Jurídica e Compliance foi renomeada para área de Governança, Jurídico e Compliance, dando maior destaque aos temas relacionados a ESG, compreendendo inclusive, a contratação de profissional na área de Compliance dedicado ao tema.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 102-18

O Conselho de Administração estabelece políticas gerais e estratégicas e é responsável por direcionar negócios, orientar, fiscalizar, eleger e gerenciar a atuação dos executivos. É composto por quatro membros, eleitos pela Assembleia Geral, a quem também cabe o poder de destituir os membros do Conselho.

Benjamin Steinbruch
Presidente

Elisabeth Steinbruch Schwarz
Vice-presidente

Arno Schwarz
Membro

Andréa Maria Meirelles de Menezes
Membro Independente

DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva, responsável pela gestão diária dos negócios, zela, entre outros aspectos, pela execução de nossas políticas e diretrizes. Os sete membros são eleitos pelo Conselho de Administração, sempre atendendo aos requisitos exigidos pelo Banco Central do Brasil.

Arno Schwarz
Diretor-presidente

Carlos Alberto Sangiorgio
Diretor de Tecnologia e Transformação Digital

Kumagae Hinki Junior
Diretor de Riscos, Operações, Controles Internos e Segurança da Informação

Marcos Chadalakian
Diretor de Planejamento e Controladoria, Contabilidade e Suprimentos

Rafael Pavão de Assis
Diretor de Crédito

José Lourenço Cassandre Junior
Diretor de Tesouraria e Produtos

Rodrigo de Faria Matias Bueno
Diretor Comercial

Apoio importante à atuação do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva vem de nossos comitês, que colaboram no aprofundamento de discussões, na avaliação de temas estratégicos e na tomada de decisões.

Além do Conselho de Administração, contamos com 19 comitês que se reúnem periodicamente e são formados pelo presidente, pelos diretores, superintendentes e integrantes de diferentes áreas. Também contamos com dois comitês estatutários cujos membros são eleitos pelo Conselho de Administração.

COMITÊ DE AUDITORIA (COAUD):

Suas funções incluem assessorar o Conselho; estabelecer regras operacionais, regulamentos e códigos internos; avaliar o cumprimento das recomendações feitas pelos auditores independentes e/ou internos; e estabelecer e divulgar os procedimentos para recepção e tratamento de informações.

Carlos Eduardo Sampaio Lofrano
Membro Independente

Kumagae Hinki Junior
Membro

Marcos Chadalakian
Membro Qualificado e Presidente do COAUD

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO:

Entre suas atribuições está a elaboração da política de remuneração de administradores do Banco, propondo ao Conselho de Administração as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento. O comitê cuida para que esta política esteja compatível com a gestão de riscos, as metas e a situação financeira do Banco, bem como com o disposto na legislação e na regulamentação aplicáveis do Banco Central.

Benjamin Steinbruch
Presidente do Conselho de Administração

Arno Schwarz
Diretor-presidente

Maria Inês Vicente F. Pastori
Superintendente da área de Pessoas

Governança – Nossos Comitês



Analisa as posições e eventos relevantes referentes aos diferentes tipos de riscos, assim como as propostas de planos de ação e políticas de gerenciamento e controle de riscos. Conta com participação de todas as diretorias envolvidas em riscos, bem como a Comercial, visando maior governança da gestão de riscos.

* Comitês estatutários.

Alem disso, nossa governança compreende ainda os comitês listados a seguir, cujas pautas e deliberações são adequadamente formalizadas em politica interna e nos auxiliam a manter um ambiente robusto de controle operacional, regulatório e de governança, bem como provém agilidade e transparência na comunicação entre diferentes interesses do nosso ecossistema e da Alta Administração.



- **Comitê Executivo:** discute e define os atos necessários para o normal funcionamento do Banco, dentro dos limites estabelecidos no Estatuto Social.
- **Comitê de Crédito:** revisa as políticas de crédito e analisa propostas para limites, operações e *prospects* para os segmentos Agro e Corporate.
- **Comitê de Crédito – Empresas:** analisa propostas para limites de crédito, operações, *prospects* do segmento Empresas.
- **Comitê de Reestruturação de Crédito:** analisa e acompanha as situações de créditos em curso anormal, por exemplo, crédito contencioso, pré-contencioso, reestruturado e em saída de risco.
- **Comitê de A.L.C.O.:** atualiza e analisa as movimentações das captações, as concessões de créditos e os fluxos da liquidez, bem como realiza análise de estrutura e *gaps* de ativos/passivos integrados com o gerenciamento de capital e resultados.



- **Comitê de Produtos e Serviços:** aprova e revisa produtos e serviços, bem como ratifica a pauta na Diretoria Executiva se o produto ou serviço envolve risco relevante, seja de ordem regulatória ou operacional.
- **Comitê de Inovação e Transformação Digital:** apoia o Comitê Executivo para recomendar e discutir o direcionamento estratégico relacionado a TI e Transformação Digital, auxiliando no aprimoramento da governança de TI, nas discussões de projetos estratégicos e de inovação, entre outros.
- **Comitê de Ética:** promove a cultura ética no conglomerado, aprovando políticas relacionadas e deliberando sobre questões de conduta pessoal e profissional, a fim de proporcionar um ambiente saudável de trabalho.
- **Comitê de Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Risco Socioambiental:** avalia e decide assuntos relevantes de Compliance e que envolvam o Programa de Integridade ou o Risco Socioambiental, bem como decide pela aceitação de clientes e fornecedores, em casos previamente analisados pela equipe de Compliance.
- **Comitê de Pessoas:** define e acompanha ações corporativas e estratégicas para as melhores práticas na área de Pessoas.
- **Comitê de Subscrição:** define as diretrizes para as operações que envolvam a participação do Banco Fibra na oferta pública de Títulos e Valores Mobiliários (TVM) no mercado de capitais, com especial enfoque aos riscos de Execução e Imagem da instituição.
- **Comitê Trabalhista:** analisa as reclamações trabalhistas e define as alçadas para acordo, bem como avalia as bases das reclamações trabalhistas, despesas mensais e pagamentos judiciais.
- **Comitê de Despesas (investimentos e outras iniciativas):** avalia e delibera sobre investimentos e outras iniciativas, como projetos, ações de marketing, aquisições de equipamentos e imobilizado, investimentos em melhorias de processos, tecnologia e segurança da informação.
- **Comitê de Despesas (despesas recorrentes):** avalia e delibera sobre contratações e renovações contratuais de serviços de terceiros, relacionadas às despesas recorrentes, cujo montante anual seja igual ou superior a R\$ 50 mil por fornecedor, bem como monitora as despesas incorridas no mês para avaliação de aderência ao orçamento.
- **Comitê de Clientes:** discute, avalia e prioriza projetos e ações que visem excelência do atendimento e melhorias na experiência do cliente.
- **Comitê de Governança de Dados:** avalia e delibera sobre estratégias e diretrizes de gestão e governança de dados no Banco Fibra.
- **Comitê de Privacidade (LGPD):** garante a conformidade do Banco Fibra com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como gerencia e monitora o Programa de Privacidade do Banco.

Compliance

Nossa área de Compliance atua com independência para assegurar que todas as demais áreas do Banco sigam procedimentos e controles definidos em normas internas e por órgãos reguladores, bem como para prevenir a ocorrência de atividades que possam colocar a reputação da instituição sob risco. Gerencia, em conjunto com a Alta Administração, os riscos de Compliance, tais como, o risco de sanções legais ou regulatórias, de perda financeira ou, ainda, riscos reputacionais, advindos de qualquer um dos fatores mencionados. Por isso, dispomos de uma estrutura robusta, que conta com profissionais capacitados atuando nas diversas frentes de Compliance, que se mantêm sempre atualizados em relação à legislação e às boas práticas do mercado.

Como forma de alcançar esse objetivo e agregar valor à instituição, dispomos do Programa de Compliance, que conta com diversas diretrizes específicas, organizadas em políticas,

procedimentos e controles integrados e complementares, que dão suporte a nossas atividades operacionais e condução de negócios, a fim de alcançar as melhores práticas de gestão corporativa. Entre eles, destacam-se o Código de Ética e Conduta; o Programa de Integridade; nossos normativos internos e guias de processos; e procedimentos para avaliação de clientes, fornecedores, parceiros de negócios e colaboradores.

Com sólidos pilares amparados por governança, a área de Compliance possui pauta fixa nas reuniões do Comitê de Auditoria e Comitê de Gestão de Riscos, realizadas mensalmente, sendo apresentados indicadores importantes que viabilizam a condução de temas relevantes de Compliance à Alta Administração. Ademais, participa como membro votante do Comitê de Ética e do Comitê de Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Risco Socioambiental.

Este Comitê possui canal direto com o Conselho de Administração e com a nossa Presidência, para relatar os resultados de suas atividades, além de participar da tomada de decisão em casos de descumprimento do Programa de Integridade ou qualquer item relacionado a Compliance.

Três frentes de atuação caracterizam a área de Compliance. Uma delas é a de Compliance Regulatório, que atua de forma tempestiva, visando assessorar as diversas áreas do Banco a identificarem possíveis ações necessárias, quando da publicação de novos dispositivos regulatórios. Assim, garante que nossa instituição atenda a todas as leis, normas, regulamentos aplicáveis, bem como às solicitações dos órgãos reguladores. O Compliance Regulatório contempla ainda, em suas atribuições, a participação no processo de avaliação de riscos de novos produtos e serviços, a gestão em conjunto com nossa área de Pessoas dos



Juntas, as áreas de Compliance, Auditoria Interna e Controles Internos formam nossa linha de defesa que complementa nossa estrutura de governança, trazendo as melhores ferramentas de monitoramento e buscando resultados sustentáveis.



Nossas principais políticas de gestão GRI 102-16

- **Código de Ética e Conduta**
- **Política de Responsabilidade Socioambiental**
- **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo**
- **Aviso de Privacidade**
- **Política de Segurança Cibernética**
- **Programa de Integridade**

Estas políticas e estes programas estão disponíveis no nosso site institucional, nas páginas de [governança corporativa](#) e [sustentabilidade](#).



Nossos processos de Compliance ficaram mais robustos em 2020

treinamentos regulatórios do Banco, o monitoramento do cumprimento de prazos das entregas regulatórias, o fomento à cultura de Compliance junto a colaboradores e fornecedores, o monitoramento de investimentos de colaboradores, a revisão de políticas que envolvam requisitos regulatórios, bem como a participação nos fóruns de representação, como ABBC e Febraban, no que tange às Comissões de Compliance.

Já a frente de Prevenção a Atos Ilícitos atua na prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento de terrorismo (PLD/CFT) e demais atos que possam incorrer na utilização da instituição em transações, cujos recursos financeiros sejam oriundos de atos ilícitos nos negócios no Brasil e no exterior.

Em 2020, realizamos nossa primeira Avaliação Interna de Risco do Banco Fibra (AIR), aprovada por nosso Conselho de Administração, cujo objetivo foi compreender, identificar e mensurar o risco de utilização dos produtos e serviços ofertados pelo Banco na prática da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo,

incluindo avaliar a necessidade de adoção de controles ou medidas adicionais frente à probabilidade e ao impacto dos potenciais riscos identificados, relacionados, inclusive, a atos de corrupção, nos termos da Lei 12.846/2013.

Foi possível, assim, rever nossa metodologia, de modo a aprimorar nossos procedimentos, controles e políticas, e aderir adequadamente às novas regulamentações sobre o tema. Desta forma, adotamos novos procedimentos para avaliar e classificar previamente todas as contrapartes que venham a ter relacionamento com o Banco, sejam clientes, fornecedores, parceiros comerciais ou colaboradores. Esta classificação, apoiada pela combinação da avaliação de diversos fatores de risco, resulta na classificação automática de nossos clientes em grau de risco (*rating*) Baixíssimo, Baixo, Médio, Alto ou Altíssimo, permitindo desempenhar aprovação por alçadas, bem como controles e monitoramento diferenciados, em função da relevância do risco. Já fornecedores, parceiros comerciais e colaboradores são classificados em uma das categorias: Baixo, Médio ou Alto.

Em 2021, a frente de Compliance Socioambiental foi reestruturada e passou a se chamar Compliance Ambiental, Social e Governança

Uma medida importante implementada pelo Compliance, visando mitigar riscos operacionais e prover maior eficiência ao processo supracitado, foi a melhoria do sistema Conheça seu Cliente (CSC), cujas consultas reputacionais e de fatores de risco, como localização geográfica, pesquisas de clientes e beneficiários finais, levantamento de riscos reputacionais e socioambientais passaram a ser realizadas de forma automatizada, tornando nossos controles para mitigação de riscos mais robustos.

O arcabouço de controles de PLD/CFT compreende, ainda, o monitoramento por ferramenta automatizada de todas as movimentações financeiras realizadas por nossos clientes, independentemente de produto ou serviço, de forma a identificar situações atípicas e, que incorram na reavaliação do cliente e até mesmo na comunicação aos órgãos competentes.

A área de Compliance coordena o Comitê de Compliance, Prevenção de Lavagem de Dinheiro e Risco Socioambiental, que avalia

clientes classificados como risco Alto ou Altíssimo, ou fornecedores relevantes classificados como risco Alto, bem como situações de exposição a risco de PLD ou relacionadas ao descumprimento de nosso Programa de Integridade. Desse modo, o novo modelo de classificação amparado por critérios previamente estabelecidos, permite mais agilidade e eficiência às deliberações do Comitê.

Já a frente de Compliance Socioambiental, que foi revisitada em 2021 e passou a se chamar Compliance Ambiental, Social e Governança, visa realizar a gestão do conjunto de ações tomadas sobre meio ambiente, sociedade e governança corporativa, cujos princípios orientam as estratégias definidas por nossa instituição. Essas ações incluem a avaliação de nossos clientes sob o prisma do risco socioambiental, tendo em vista que todos os clientes que realizam operações de crédito e se enquadram nas categorias previamente definidas em nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) são aceitos mediante essa análise, que inclui também fornecedores com faturamento superior a R\$ 30 milhões.

Em linha com a estratégia de transformação digital, um importante processo de Compliance Ambiental, Social e Governança foi automatizado – atribuição de *rating* socioambiental de clientes, com a implementação da ferramenta Robot Process Automation (RPA), para mitigar riscos operacionais e garantir mais eficiência ao processo.

Nossas ações compreenderam, ainda em 2020, a elaboração do Relatório Anual de Compliance, como forma de sumarizar os resultados das atividades relacionadas à função de Compliance e suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela administração da instituição, sendo o relatório encaminhado ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Além de Compliance, possuímos outras duas áreas, a de Auditoria Interna e a de Controles Internos, que complementam nossa governança, contribuindo para monitorar e assegurar as boas práticas em nossos processos e condutas. **GRI 103-2, 103-3**



Nossa Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo está disponível no [site](#) do Banco.

Nossa cultura e programas de integridade e ética

Alinhados aos nossos princípios de ética, transparência, confiança e integridade, temos o Programa de Integridade, que estimula um ambiente de comportamento ético e responsável. Ele estabelece diretrizes essenciais para o funcionamento e a efetividade das atividades que a área de Compliance gerencia e monitora atualmente, incluindo, principalmente, o escopo da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013).

Na admissão de novos colaboradores e gestores, comunicamos a importância da realização do curso obrigatório “Anticorrupção e Programa de Integridade” em nossa plataforma on-line de educação. O tema também é reforçado pelo gestor da área de Compliance na reunião de integração com os novos colaboradores. A cada ano, o curso é atualizado e todos os colaboradores passam por uma reciclagem dos principais conceitos. **GRI 205-2**

O nosso Código de Ética e Conduta, um dos pilares do Programa de Integridade, orienta

sobre os padrões de conduta e ética que as pessoas da instituição precisam observar e sobre assuntos que possam gerar situações de conflito ou riscos, tanto para os dirigentes quanto para os colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços. Isso porque entendemos que todos esses públicos de relacionamento têm um papel a desempenhar para garantir um ambiente de confiança, com base em decisões e valores éticos, contribuindo para a integridade e confiabilidade da nossa instituição.

O Código dispõe sobre relações de parceria com clientes, repúdio a atos de corrupção, práticas de sigilo bancário, declarações à imprensa, procedimentos de segurança da informação e conflitos de interesse. Questões sobre assédio sexual e moral também são endereçadas pelo documento.

Todos que fazem parte do nosso Banco, incluindo a Alta Direção, recebem treinamentos voltados a esses temas. O compromisso de aderência ao nosso Código de Ética e Conduta



é assinado pelos colaboradores no momento da admissão. O Código de Ética e Conduta também é disponibilizado a fornecedores no site institucional. A gestão do Código, sua divulgação, atualização e aplicação está sob a responsabilidade do nosso Comitê de Ética, que também é acionado para analisar possíveis casos de violação relatados.



SAIBA MAIS

Conheça nosso Programa de Integridade em nosso [site](#)

Disseminação de uma cultura ética e transparente

A fim de ampliar e disseminar nossos princípios, valores e normas de comportamento, realizamos com regularidade uma série de ações voltadas a uma comunicação mais assertiva entre os colaboradores. Com isso, buscamos garantir que todos estejam alinhados e tenham o conhecimento de que necessitam para compreender como o trabalho de cada um soma aos nossos resultados. Essas iniciativas fazem parte da nossa cultura ética e transparente. Em 2020, devido à pandemia, as reuniões ocorreram no formato virtual.

REUNIÃO DE APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS: são encontros trimestrais, em que o presidente ou o diretor da área de Planejamento e Controladoria apresenta os indicadores financeiros, demonstrando dados de receitas, despesas e orçamento. Todos os colaboradores são informados sobre a reunião e podem participar.

REUNIÃO GERAL DE SUPERINTENDENTES, DIRETORES E PRESIDENTE: ocorre mensalmente, com o objetivo de compartilhar os principais acontecimentos do mês anterior, bem como as conquistas gerais e os projetos em andamento ou futuros. Outro objetivo da reunião é reforçar os valores da instituição, como o protagonismo, a transparência, o reconhecimento das pessoas e o olhar do cliente. Após tais reuniões, cada participante deve compartilhar as novidades com suas respectivas equipes.

COMITÊ EXECUTIVO – CE: reunião semanal para discutir assuntos estratégicos da organização, como negócios, ações direcionadas aos nossos colaboradores, e melhoria contínua da instituição e de seu ambiente organizacional. Participam dessas reuniões o presidente e os diretores.

COMITÊ DE PESSOAS: são encontros mensais entre as áreas de Pessoas, o presidente e os diretores, nos quais são definidas as ações institucionais de capacitação, melhoria de clima e cuidado com as pessoas. Ocorre, também, o acompanhamento de indicadores sobre a evolução do quadro de pessoal, jornada realizada pelos colaboradores, entre outros. Em 2020, tornou-se pauta recorrente a estratégia relacionada a temas que envolveram a pandemia, como: adequação dos colaboradores ao *home office*, acompanhamento de intercorrências médicas, adequação do ambiente de trabalho às normas de prevenção da Covid-19 e ocupação segura dos espaços físicos.

SUCESSÃO DE ADMINISTRADORES: dispomos da Política de Sucessão de Administradores para garantir a sustentabilidade e a continuidade dos negócios, fortalecendo os valores e as competências essenciais do Banco. O processo de seleção de sucessores potenciais tem sua deliberação realizada pelos membros do Conselho de Administração e pelo Comitê de Remuneração, após passar pelas etapas de recrutamento, eleição, retenção, avaliação, promoção e treinamento.

REUNIÃO DE EQUIPES: ocorrem mensalmente e são feitas pelos gestores com seus respectivos

times para compartilhar informações, verificar o andamento das atividades gerais da área e celebrar as conquistas. Nesse momento, também acontece o “Conhecendo as áreas”, uma prática que visa aprimorar a comunicação entre diferentes áreas. A área de Pessoas elabora uma apresentação com a sugestão de uma pauta a cada mês. Já foram abordados temas como tendências da carreira e solução de conflitos, gestão de *performance*, práticas de *feedback*, entre outros.

CANAL DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

E INTRANET: por meio desse canal, comunicamos diferentes assuntos aos colaboradores e, na Intranet, temos um espaço para divulgar as notícias da nossa instituição. Desde o início da pandemia, priorizamos o compartilhamento de informações relativas à prevenção à saúde física e mental de nossos colaboradores e familiares.

BOLETINS DE COMPLIANCE: com esses informativos, garantimos a comunicação periódica sobre princípios éticos e de integridade, regulatórios e socioambientais, buscando manter elevados padrões de governança e disseminar esse conhecimento a nossos colaboradores. Em caso de dúvidas, eles podem enviar e-mail para a nossa caixa corporativa “Compliance Regulatório”.

Foco na informação

Em 2020, foram enviadas diversas comunicações a todos os nossos colaboradores por meio de nossos “Boletins de Compliance”.

Além de temas regulatórios, as comunicações tiveram enfoque em explicar o Programa de Integridade, reforçar a necessidade de realização dos treinamentos disponíveis on-line, e tratar de algumas diretrizes específicas do Programa, como as relacionadas ao recebimento e oferta de brindes e presentes, ou ainda o repúdio ao conflito de interesses.



Colaboradores que foram comunicados e treinados em políticas e procedimentos anticorrupção

Colabo- radores	2018		2019		2020	
	Comuni- cados	Capaci- tados	Comuni- cados	Capaci- tados	Comuni- cados	Capaci- tados
número	254	-	271	-	281	233
%	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	82,92

Número total e percentual de colaboradores aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção, discriminados por categoria funcional GRI 205-2

Categoria funcional	Colaboradores	2020	
		Comunicados	Capacitados
Diretoria	número	9	4
	%	100,00	44,44
Gerência	número	54	35
	%	100,00	64,81
Administrativo	número	172	162
	%	100,00	94,19
Comercial e Operacional	número	46	32
	%	100,00	69,57
TOTAL	número	281	233
	%	100,00	82,92

Número total e percentual de parceiros de negócios aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados

Colaboradores	2020	
	Comunicados	
número	126	
%	100,00	

Canais de denúncia e atendimento

GRI 103-2

Disponibilizamos diferentes canais para que colaboradores, fornecedores, clientes, usuários e parceiros de negócios possam ser atendidos em suas demandas, denúncias, comentários e sugestões.

CANAL PRÓ-ÉTICA

Por meio deste canal, nossos colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores podem reportar situações relacionadas às nossas atividades que apontem ilicitude de qualquer natureza, incluindo atos contrários aos princípios de ética da nossa instituição, como aqueles relacionados a corrupção, fraudes internas ou externas, mau comportamento e assédio sexual.

Além de um e-mail (canal.proetica@bancofibra.com.br), o Canal Pró-Ética também oferece um formulário que pode ser acessado pela Intranet ou pelo nosso site institucional, possibilitando ao denunciante escolher entre manter seu anonimato ou se identificar.



SAIBA MAIS

Nosso Canal Pró-Ética é aberto a todos os nossos públicos

As denúncias são acessadas e tratadas apenas pela equipe de Auditoria Interna que, quando necessário, pode envolver outras áreas na investigação. Isso é feito sempre respeitando o anonimato do denunciante. Ao mesmo tempo, a área de Compliance é informada da abertura, não havendo identificação dos denunciante.

Se for considerada procedente, a denúncia, bem como seus resultados, são levados ao Comitê de Ética para deliberação ou conhecimento, de acordo com o caso específico. Já se a denúncia for considerada como não procedente, a investigação é encerrada pela Auditoria Interna. O *feedback* é dado ao denunciante somente quando ele se identifica no ato da denúncia. Neste caso, a Auditoria Interna se reserva o direito da confidencialidade das ações tomadas por ela ou pelo Comitê de Ética.

Em 2020, tivemos apenas uma demanda acolhida por esse canal, endereçada e resolvida.



Canal de Apoio à Mulher

Como medida de proteção e amparo às nossas profissionais, o Banco Fibra criou um canal exclusivo para denúncias relativas a violência contra a mulher. As colaboradoras que estiverem passando por qualquer tipo de violência (física, psicológica, sexual, patrimonial e/ou moral) podem acionar esse canal para serem assistidas pela nossa área de Pessoas e/ou pelo nosso médico do trabalho. A comunicação é por e-mail e o sigilo é garantido à denunciante.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Este canal busca encontrar soluções rápidas e eficazes para atender às demandas de clientes e usuários, além de defender os direitos básicos do consumidor conforme legislação. O contato é realizado por meio de telefone. Os assuntos mais abordados em 2020 foram: dúvidas e informações referentes as operações de Varejo cedidas, informações sobre operações de Crédito Consignado, baixa de gravame e negociações. No ano de 2020, o SAC recebeu 8.491 ligações e, em 2019, foram 10.813 ligações.

OUVIDORIA

É um canal exclusivo para o atendimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços e que não tenham sido solucionadas de maneira satisfatória nos canais de atendimento primários da instituição, ou seja, em nosso SAC.

As demandas chegam por meio do telefone 0800 7272 0132 ou via Fale Conosco, disponível em nosso site institucional. Caso o demandante ainda não tenha contatado o SAC, nós o orientamos a fazer isso e registramos o caso como “informação”. Caso ele já tenha entrado

em contato e a demanda não tenha sido resolvida, registramos esta como “reclamação”, analisamos e, se necessário, direcionamos para as áreas de suporte, geralmente a de Varejo e o Jurídico.

As demandas são classificadas como procedente solucionada, procedente não solucionada (quando a solução não é obtida dentro do prazo estipulado) e improcedente, e sempre entramos em contato com o reclamante para comunicar um posicionamento.

Informamos, no Relatório Semestral do Diretor de Ouvidoria, as demandas com maior incidência e, em caso de atipicidade ou de grande volume de reclamações sobre determinado assunto, questionamos as áreas responsáveis para uma possível tomada de ação.

Em 2018, 2019 e parte de 2020, nossa Ouvidoria também atendeu às demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos e por outras entidades públicas ou privadas. Atualmente, atende apenas às reclamações não cobertas pelo SAC, conforme regulamentação. Em 2019, foram respondidas 35 demandas, e apenas duas em 2020.

ATENDIMENTO PARA CLIENTES CORPORATE, AGRO E PME

Para esses clientes, também temos canais de atendimento exclusivo, por meio de telefone (11) 4130-7449 e e-mail relacionamento@bancofibra.com.br. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.



Demandas por canal

Demanda	2018		2019		2020	
	Canal Pró-Ética	Ouvidoria	Canal Pró-Ética	Ouvidoria	Canal Pró-Ética	Ouvidoria
Número de demandas identificadas por meio do mecanismo	2	54	2	35	1	2
Número de demandas endereçadas	2	54	2	34 endereçadas e uma tratada no momento da ligação	1	2
Número de demandas resolvidas	2	41 resolvidas e 13 improcedentes	2	10 resolvidas 24 improcedentes e uma procedente não resolvida	1	Uma procedente resolvida e uma improcedente

Gestão de tributos

GRI 103-2, 103-3, 207-2

Todas as atividades fiscais que realizamos na gestão de tributos são regidas pela legislação vigente, que servem de base para manutenção de processos e desenvolvimento das atividades da área, visando a mitigação de riscos. Atuamos em conformidade com as demandas dos órgãos competentes, e as informações fiscais são validadas semestralmente por auditoria externa.

Para mais segurança e transparência, utilizamos sistemas que geram informações necessárias para a confecção dos cálculos dos tributos e dos respectivos recolhimentos. Além disso, são verificadas obrigações acessórias, que servem de suporte para relatórios gerenciais e notas explicativas e para atendimento a auditorias interna e externa, com a disponibilização de memórias de cálculo.

Tributos GRI 207-4

ITEM	DESCRIÇÃO	
Jurisdição fiscal	Brasil	
Nomes das entidades residentes	Banco Fibra	
Atividades primárias da organização	Instituição financeira	
Número de empregados é a base de cálculo para esse número	281	
Lucros/perdas antes do pagamento de impostos – Lucro Antes do Imposto de Renda (LAIR)	(2019) R\$ 46.020.680,73	(2020) R\$ 75.565.663,71
Bens tangíveis que não sejam caixa e equivalentes de caixa – bens de uso próprio da instituição	(2019) R\$ 2.405.106,02	(2020) R\$ 2.732.192,12
Imposto de Renda corrente pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas	(2019) R\$ 9.462.603,55	(2020) R\$ 23.715.097,82
Motivos para a diferença entre imposto de renda pessoa jurídica incidente sobre lucros/perdas e o imposto devido se a alíquota fixada em lei for aplicada para lucros/perdas antes do pagamento de impostos	O motivo da diferença é devido à opção de tributação dos impostos ser pelo Lucro Real onde, perante a legislação vigente, são efetuados ajustes na base de cálculo como adições e exclusões temporárias e permanentes, que impactam diretamente na alíquota efetiva da apuração do Imposto de Renda e Contribuição Social.	

Riscos e oportunidades

A gestão de riscos está na essência de nossas atividades, uma vez que permite a melhor relação entre risco e retorno das nossas operações, bem como fomenta o adequado desempenho dos negócios com nossos clientes e parceiros comerciais. Por isso, é uma área em constante evolução, que acompanha o dinamismo do mercado.

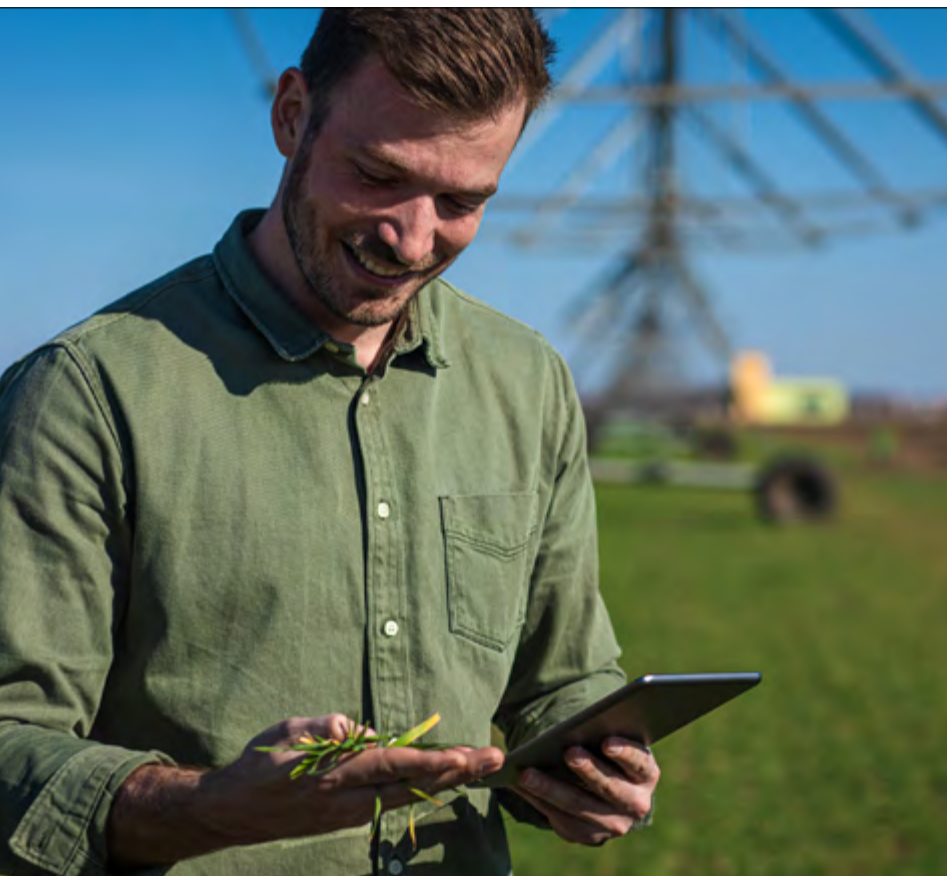
Nossa gestão de riscos é realizada de maneira integrada, visando identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar

Mesmo com o advento da pandemia, a agenda de reuniões mensais do Comitê de Gestão de Riscos foi mantida, ocorrendo de forma virtual, com presença massiva dos membros, garantindo a continuidade da adequada governança sobre a gestão de riscos

os efeitos adversos das interações entre os riscos. São considerados, ao menos, os riscos de Crédito, Mercado, IRRBB (Interest Rate Risk in the Banking Book – Risco de Taxa de Juros na Carteira Bancária), Liquidez, Operacional, Fraude, PLD/CFT e Socioambiental. Como forma de garantir adequada continuidade da gestão, cada um dos riscos relevantes possui normativo interno específico que formaliza procedimentos e responsabilidades para mitigação.

Dispomos de um importante instrumento que conduz a estratégia de gestão de riscos e os planos de negócios, a Declaração de Appetite por Riscos (Risk Appetite Statement – RAS), que permite o direcionamento do planejamento orçamentário e serve como parâmetro para otimizar a alocação de capital dentro dos tipos aceitáveis de riscos com seus respectivos limites.





Nossos relatórios de gestão de riscos e gerenciamento de capital estão disponíveis em nosso [site](#).

Amparados por nosso pilar de governança, apresentamos mensalmente indicadores, diretrizes, discussões e eventuais planos de ação relacionados a esses riscos, no Comitê de Gestão de Riscos (CGR). Esta instância assessora o Conselho de Administração em relação a políticas, estratégias, limites de gerenciamento de riscos e capital e programas de teste de estresse, além de avaliar os níveis de Apetite aos Riscos fixados na RAS. **GRI 102-11**

Contemplamos, em nossa gestão de riscos, as melhores práticas alinhadas às diretrizes estabelecidas, por meio de diversos canais, ações e ferramentas de disseminação da cultura de gerenciamento de riscos. A utilização da Intranet para divulgação de boas práticas, comunicações institucionais por e-mail, publicação das políticas e normativos a todos os colaboradores, envio de relatórios gerenciais tempestivos para a diretoria da instituição, ao Comitê de Gestão de Riscos, e ao Conselho de Administração, bem como a participação da área Comercial nos comitês de riscos são algumas das ações que colaboram para aculturação da gestão de riscos. Além dos canais e ferramentas acima, promovemos um cenário de comunicação efetiva por meio da transparência

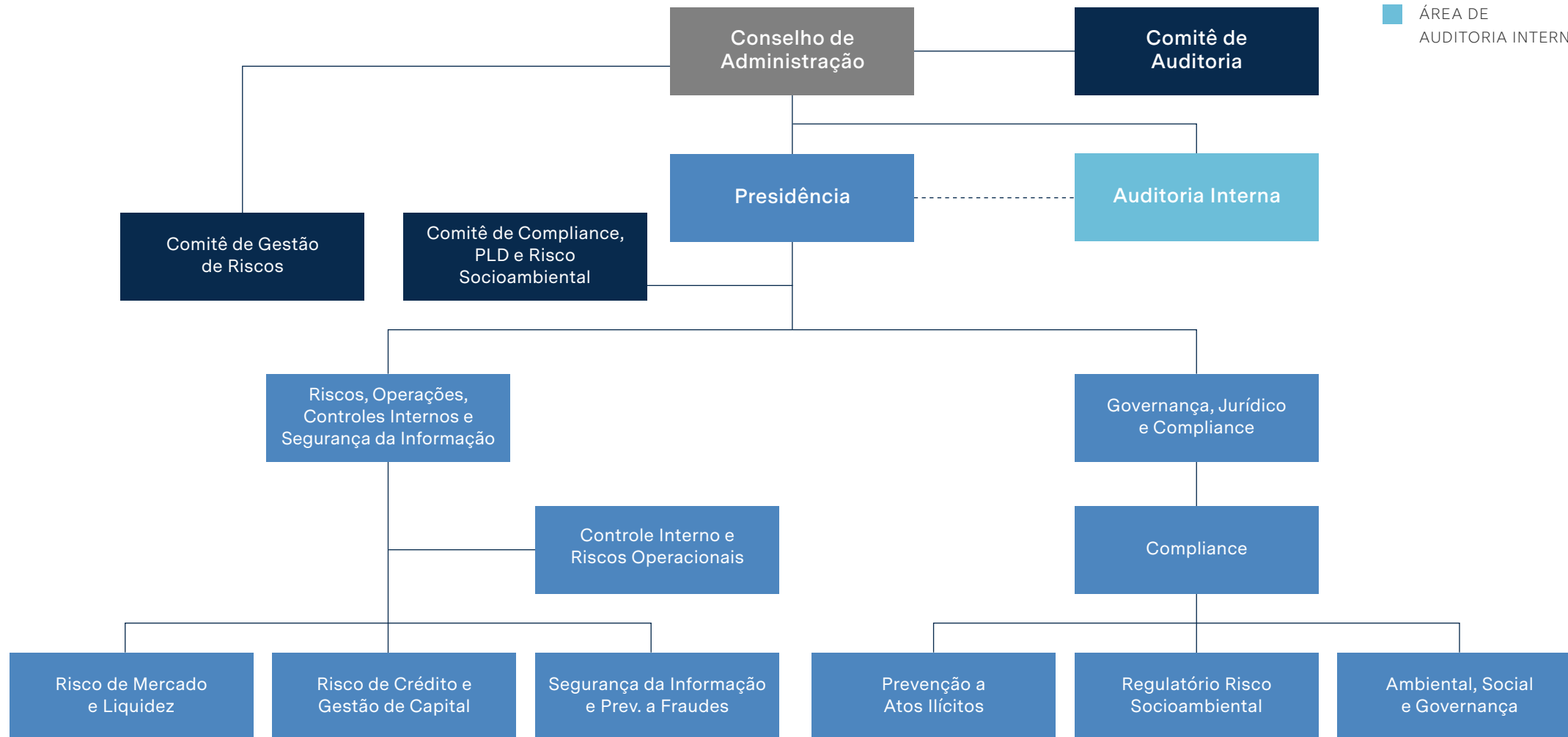
e do diálogo aberto em toda a organização e seus diversos níveis hierárquicos.

O Banco Fibra conta, ainda, com o Programa de Compliance Officers, que, por meio de colaboradores nomeados em cada uma das áreas, identifica situações que possam incorrer em exposição a riscos ou que tenham se materializado em eventos de risco operacional, sendo reportadas à área de Controles Internos que, de forma independente, avalia cada risco, classifica o grau de relevância, identifica a causa-raiz, propõe ação paliativa e promove acompanhamento do plano de ação até sua regularização. As ocorrências de maior relevância, inclusive, são reportadas mensalmente ao Comitê de Gestão de Riscos e ao Comitê de Auditoria.

Com a entrada, em 2020, da nossa instituição no segmento de Pequenos e Médias Empresas (PME), preparamo-nos para novas modelagens e investimos em melhorias de automatização e outras tecnologias para minimizar possíveis riscos, cujos resultados deverão apresentar eficiência de processos e mitigação de riscos operacionais. O nível de inadimplência teve queda de 2,9 pontos percentuais em relação a 2019, finalizando 2020 no patamar de 1,56%. **GRI 205-3**

Estrutura organizacional envolvida na gestão de riscos

- COMITÊS
- ÁREAS DE GESTÃO DE RISCOS
- ÁREA DE AUDITORIA INTERNA



Avaliação de risco socioambiental

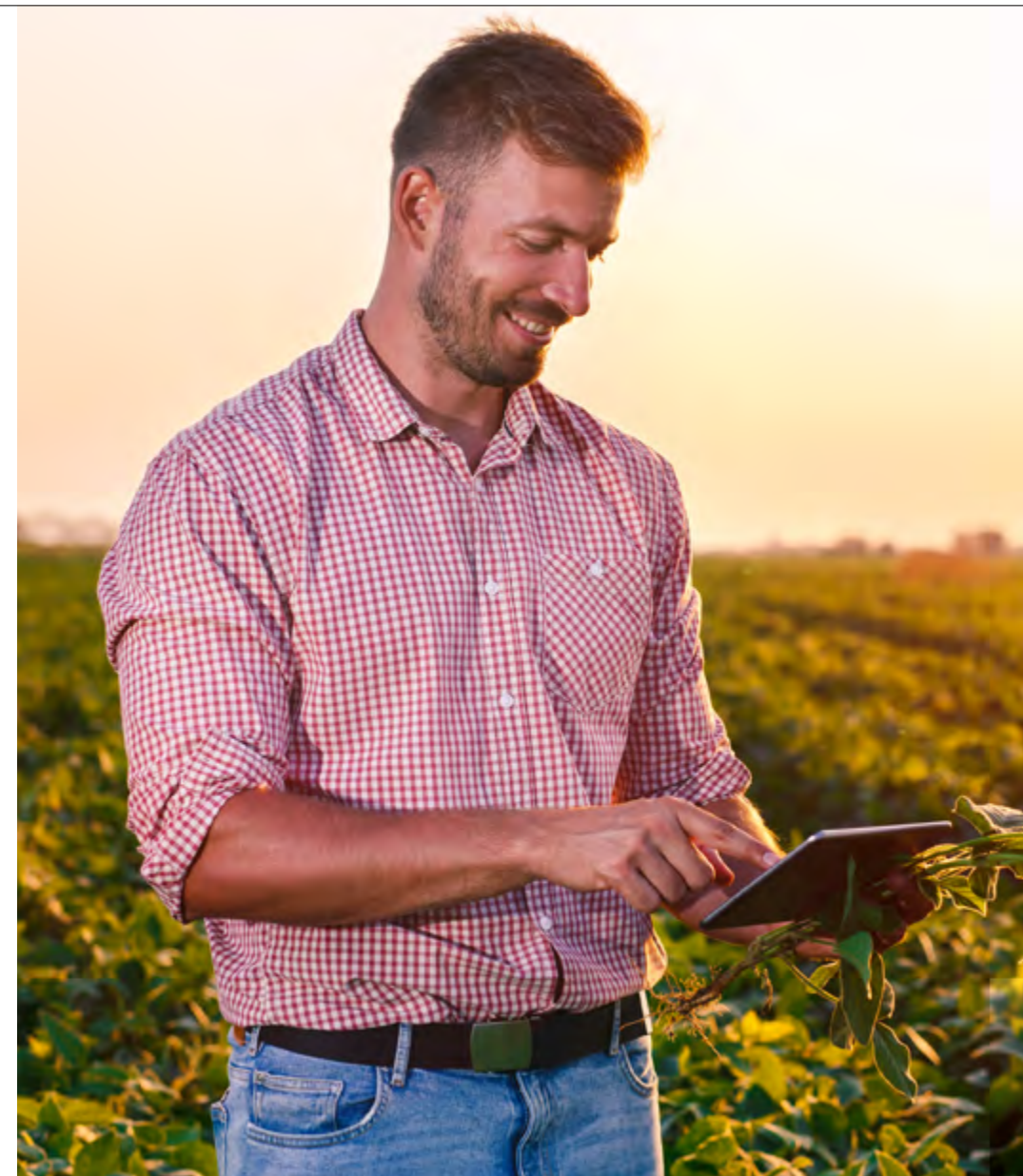
GRI 103-2, 103-3, 201-2, 203-2, FS1, FS2

Possuímos, desde 2015, uma Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que estabelece diretrizes para as práticas socioambientais em nossos produtos, atividades, operações, negócios e relacionamentos, além de tratar dos procedimentos para gerenciar riscos e impactos socioambientais. Esse tema faz parte dos treinamentos obrigatórios para todos os novos colaboradores, e conta com um treinamento on-line exclusivo.

A avaliação do risco socioambiental é parte integrante do nosso processo de aceitação e renovação de clientes, bem como de contratação de fornecedores e prestadores de serviços, conforme diretrizes estabelecidas em nossa política institucional. Entendemos esse

risco como a possibilidade de ocorrência de perdas pela nossa instituição em virtude de danos socioambientais, que estejam relacionados, mas não se limitando, a poluição, danos à saúde humana, segurança, impactos em comunidades e ameaças à biodiversidade.

Tal análise inclui avaliação do compromisso e da capacidade do cliente, fornecedor ou parceiro em prevenir, reduzir, mitigar e gerir os possíveis impactos socioambientais de suas atividades, conforme normativo interno de Responsabilidade Socioambiental. O documento está disponível para consulta em nossa Intranet e nosso [site](#). A análise envolve as etapas descritas a seguir.





- 1 Fazemos uso de um Questionário Socioambiental (QSA); calculadora de Rating Socioambiental; dossiês gerados por sistemas específicos para investigação de mídias, denúncias, inquéritos, processo ou condenações; e diretrizes estabelecidas pelo Normativo Interno Responsabilidade Socioambiental.
- 2 Ao final da avaliação, a área de Compliance estabelece o Rating Socioambiental para cada cliente e fornecedor, quando aplicável.
- 3 No caso de Produtores Rurais, é solicitado preenchimento de QSA contemplando dimensões sociais e ambientais específicas para esse público.

A área de Governança, Jurídico e Compliance é responsável pela criação e implantação da nossa PRSA. A área de Compliance também responde pelo acompanhamento de novas regulamentações, de forma que qualquer mudança legal ou novas regulamentações são analisadas e encaminhadas para as áreas responsáveis internas. Mensalmente, a área reporta indicadores e questões que envolvem risco socioambiental ao Comitê de Gestão de Riscos (CGR) e ao Comitê de Auditoria, bem como a quantidade de clientes e suas respectivas classificações de acordo com o Rating Socioambiental.

Em 2020, readequamos nosso processo de avaliação de risco socioambiental em relação à análise do compromisso e da capacidade do cliente, fornecedor ou parceiro em prevenir, reduzir, mitigar e gerir os possíveis impactos socioambientais de suas atividades, nos termos da nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Promovemos um projeto para automação do processo de validação do QSA para novos clientes e renovações, de acordo com o tipo de produto e o segmento da empresa, que gerou outro ganho operacional e mitigou riscos operacionais nas análises do Compliance.

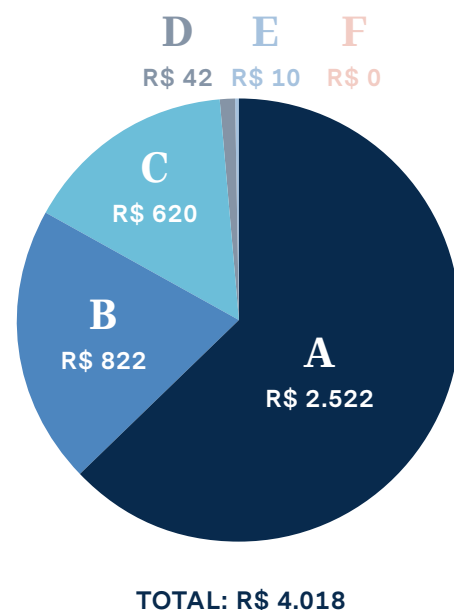
Analisamos o compromisso e a capacidade de nossos públicos em prevenir, reduzir, mitigar e gerir riscos socioambientais

Processo mais inteligente

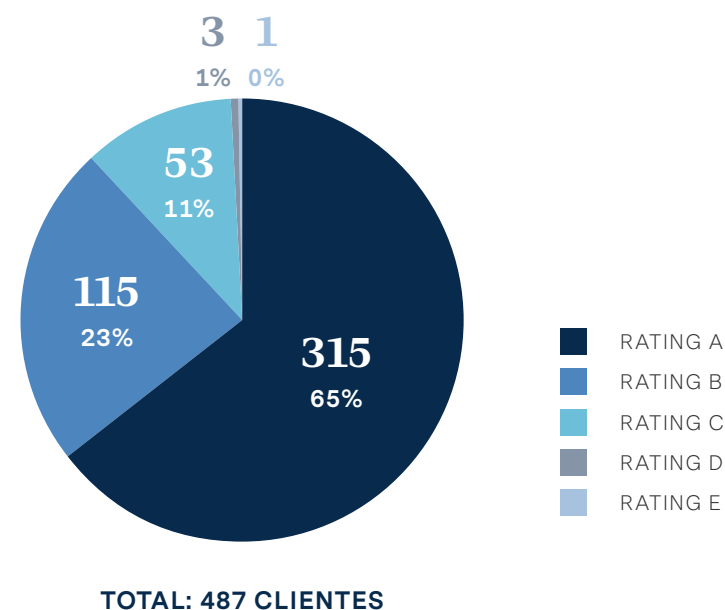
O processo passou a ser realizado por meio de Robotic Process Automation (RPA), que compreende a captura automática dos QSAs preenchidos pelos clientes e recebidos por e-mail, a validação do preenchimento e a apuração do Rating Socioambiental, já combinado com o fator de risco do setor econômico. A área de Compliance fica, desta forma, responsável pelo preenchimento apenas do resultado das pesquisas de processos, mídias negativas, fatos desabonadores, entre outros. O *rating* resulta das respostas combinadas com as pesquisas de Compliance.

Monitoramento do Risco Socioambiental

Base consolidada QSA – risco tomado*
Rating QSA e Risco Tomado (em R\$ milhões)



Distribuição de clientes com operações vigentes / Risco tomado / Tipo de Rating Socioambiental*



* Conforme apresentação realizada pela área de Compliance ao Comitê de Gestão de Riscos em 10/12/2020.

Avaliação de risco de fornecedores

GRI 103-2, 103-3, 414-1

Nosso relacionamento com fornecedores também é norteado por nossos princípios de ética e integridade e por nossa forma de atuação, marcada pela agilidade e transparência. Possuímos um processo, chamado “Conheça seu Parceiro” (detalhado na Política de Contratação e Monitoramento de Fornecedores), que traz diretrizes a serem observadas na contratação, na renovação e no monitoramento de fornecedores. No momento da contratação ou renovação de contrato, os fornecedores respondem a um questionário que aborda temas como procedimentos para prevenção à lavagem de dinheiro e anticorrupção. Em complemento, a área de Suprimentos, durante o processo de cadastro, realiza a verificação do capital social mínimo do fornecedor, de acordo com número de funcionários exigido conforme Lei de Terceirização.

A classificação dos fornecedores se dá na avaliação do tipo do objeto da contratação. Os documentos a serem entregues pelos Terceiros Relevantes ou Terceiros, durante o processo de contratação, estão dispostos na Guia de Processo de Contratação e Monitoramento de Fornecedores e Prestadores de Serviços e devem ser obtidos previamente à formalização do contrato de prestação de serviços.

A partir do mês de julho, a área de Compliance passou a solicitar o Questionário Socioambiental (QSA) dos fornecedores que se enquadram em requisitos predeterminados, tais como faturamento anual superior a R\$ 30 milhões (obras civis, comunicação visual, material de impressão, fabricação de equipamentos de infraestrutura e serviços de transporte) e atividades de alto risco, conforme critérios da PRSA.

Vale ressaltar que, desde outubro, o processo de “Conheça Seu Parceiro” (CSP) contempla avaliação de risco mais robusta de terceiros contratados para prestação de serviços. Para o ano de 2020, não tivemos casos que se enquadrassem nesse cenário. **GRI 414-2**

Periodicamente, a área de Compliance realiza uma checagem de mídia e reputação dos fornecedores que classificamos como “Terceiros Relevantes” e daqueles que foram considerados sujeitos às regras de segurança cibernética. Esse procedimento está previsto na Avaliação de Terceiros Relevantes, realizada anualmente pela área de Controles Internos.

Se, durante o monitoramento e após o término das devidas análises, for constatado que o fornecedor possui histórico de ilegalidades, como envolvimento em casos de corrupção ou lavagem de dinheiro, classificados pela área de Compliance como relevantes, elevando a classificação de risco do fornecedor, portanto, para risco Alto, a questão é submetida ao Comitê de Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Risco Socioambiental, que decide pelo término, ou não, do relacionamento com esse fornecedor. Os critérios adotados para contratação e término de relacionamento com os fornecedores são definidos caso a caso durante a reunião do comitê.

No ano, não houve identificação de fornecedores com perfil que demandasse avaliação em termos de impactos ambientais ou identificados como causadores de impactos ambientais negativos. Foram contratados 126 novos fornecedores. **GRI 308-1**

Também não foram encontrados impactos ambientais negativos significativos, sejam eles reais ou potenciais, em nossa cadeia de fornecedores. Tampouco houve fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos significativos – reais e potenciais – com os quais foram acordadas melhorias como decorrência da avaliação realizada, nem como tendo impactos ambientais negativos significativos que tenham levado ao término de relações. **GRI 308-2**

Nosso relacionamento com fornecedores é norteado por princípios de ética e integridade



Segurança da informação

Atentos à entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em 2020, contratamos consultoria específica e realizamos o mapeamento dos processos do Banco e a adequação de contratos, fluxos operacionais e políticas institucionais. Criamos, ainda, um comitê, uma política de privacidade e uma de governança de dados. Além disso, seguimos as diretrizes da Resolução CMN 4.893, de 2021, que dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições financeiras. Avaliamos se nossos fornecedores seguem essa resolução e se estão aderentes às diretrizes da LGPD. Vale ressaltar que não tivemos demandas, em 2020, relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. **GRI 102-9, 103-2, 103-3, 418-1**

Sempre buscamos reforçar, junto aos nossos colaboradores, a importância da segurança da informação para as nossas operações.

Sempre buscamos reforçar, junto aos nossos colaboradores, a importância da segurança da informação para as nossas operações. Por isso, periodicamente enviamos informativos, oferecemos treinamentos e realizamos testes de *phishing* (tentativa fraudulenta para obter informações confidenciais de usuário, senhas e detalhes de cartão de crédito). No final de 2020 e no início de 2021, publicamos comunicados, por e-mail, site e redes sociais, relacionados a prevenção de fraude, LGPD e ações ilícitas por PIX, para clientes e colaboradores. Além disso, nossas ações contemplaram comunicações específicas sobre medidas de segurança da informação e eficiência do *home office*.

Promovemos melhorias em nossa capacidade tecnológica, controle e monitoramento, para operar o Banco de forma segura, mesmo com atendimento e trabalhos remoto e aumento de riscos cibernéticos com essa intensificação da atuação no ambiente digital.



SAIBA MAIS

Nossa política de privacidade foi adequada à LGPD. [Confira.](#)

Resultados financeiros e operacionais



Em 2020, em meio às adversidades trazidas pela pandemia, mantivemos uma postura conservadora na concessão de crédito, ao mesmo tempo que buscamos boas oportunidades de negócios. Assim, o ano fechou com crescimento em todas as linhas de receita **GRI 103-2, 103-3**



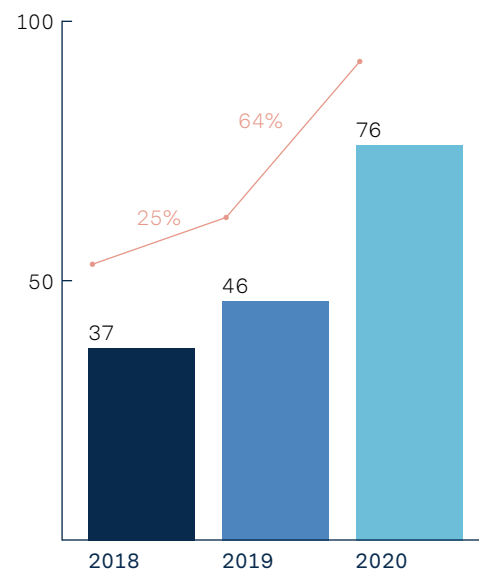
O resultado operacional do Banco Fibra foi de R\$ 90 milhões, 19,3% maior em relação a dezembro de 2019. Alcançamos o lucro líquido de R\$ 48,6 milhões, 91% superior ao de 2019 (excluindo o evento extraordinário da majoração da alíquota de contribuição social sobre o lucro líquido – de 15% para 20%) que tinha sido de R\$ 25,4 milhões.

Também houve redução na Provisão para Devedores Duvidosos (PDD): R\$ 23,7 milhões em dezembro de 2020, ante R\$ 48,2 milhões em dezembro de 2019.

O patrimônio líquido da nossa instituição, em dezembro de 2020, totalizou aproximadamente R\$ 1,2 bilhão. **GRI 102-45**

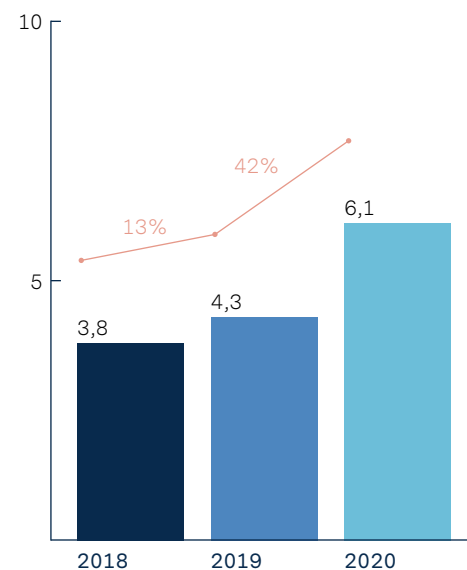
Lucro antes do Imposto de Renda

em R\$ milhões



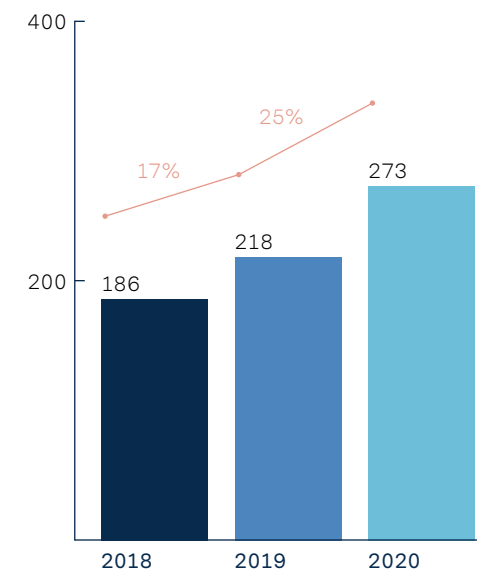
Carteira de crédito expandida

em R\$ bilhões



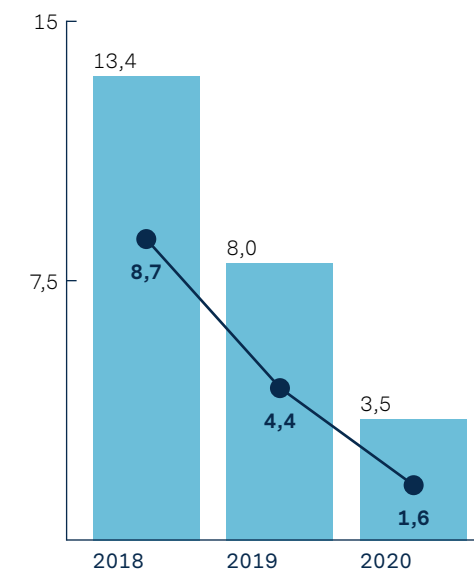
Margem operacional (gerencial)

em R\$ milhões



Qualidade dos ativos

■ % (D-H) sobre a carteira
● % over 90 sobre a carteira



Total de ativos (em R\$ mil)

2020 R\$ **9.797.907**

2019 R\$ **7.175.609**

Patrimônio líquido (em R\$ mil)

2020 R\$ **1.197.551**

2019 R\$ **1.131.447**

Veja um consolidado sintético do nosso Balanço Patrimonial e da Demonstração de Resultados na página de Relacionamento com Investidores do nosso site:

bancofibra.com.br/relacao-com-investidores/





No ano, conseguimos ampliar nosso lucro líquido, nossa margem operacional e nossa carteira de crédito

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$) GRI 201-1

GERADO	2018	2019	2020
Resultado Bruto da Intermediação Financeira	143.142.366,68	202.319.845,62	199.734.706,52
Receita de Prestação de Serviços	32.301.748,17	38.869.337,28	36.638.248,70
Receita de Tarifas Bancárias	3.440.964,21	8.542.149,60	15.592.278,59
Outras	-36.532.688,43	-72.603.000,00	-36.258.500,79
TOTAL	142.352.390,63	177.128.332,50	215.706.733,02

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$)

DISTRIBUÍDO	2018	2019	2020
Remuneração do Trabalho	79.061.946,81	102.684.922,09	109.419.170,47
Proventos	64.085.251,35	86.371.459,62	91.323.752,59
Benefícios	10.533.938,62	11.880.760,71	14.165.387,01
Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	4.045.698,11	4.231.132,43	3.639.060,36
Outras	397.058,73	201.569,33	290.970,51
Remuneração do Governo	50.153.501,17	-62.236.353,95	57.636.511,56
Despesas Tributárias	15.059.649,38	15.890.263,71	17.390.148,22
Imposto de Renda e Contribuição Social	23.742.215,40	-90.659.083,63	26.914.612,72
INSS	11.351.636,39	12.532.465,97	13.331.750,62
Lucro do Exercício	13.136.942,65	136.679.764,36	48.651.050,99
TOTAL (REMUNERAÇÃO DO TRABALHO + REMUNERAÇÃO DO GOVERNO + LUCRO DO EXERCÍCIO)	142.352.390,63	177.128.332,50	215.706.733,02

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)

	2018	2019	2020
Resultado do Exercício	9,23	77,16	22,55
Salários e Benefícios de Empregados	55,54	57,97	50,73
Pagamentos ao Governo	35,23	-35,14	26,72
TOTAL	100,00	100,00	100,00

Relacionamento

1 NOSSAS PESSOAS

2 NOSSOS CLIENTES



Nossas pessoas

As soluções que oferecemos são possíveis porque nosso time é feito de pessoas comprometidas e apaixonadas por nossos clientes – guardiões da nossa marca e cultura. Nossos colaboradores buscam enxergar os negócios com o olhar do cliente, mantendo uma atitude empreendedora e o trabalho colaborativo.

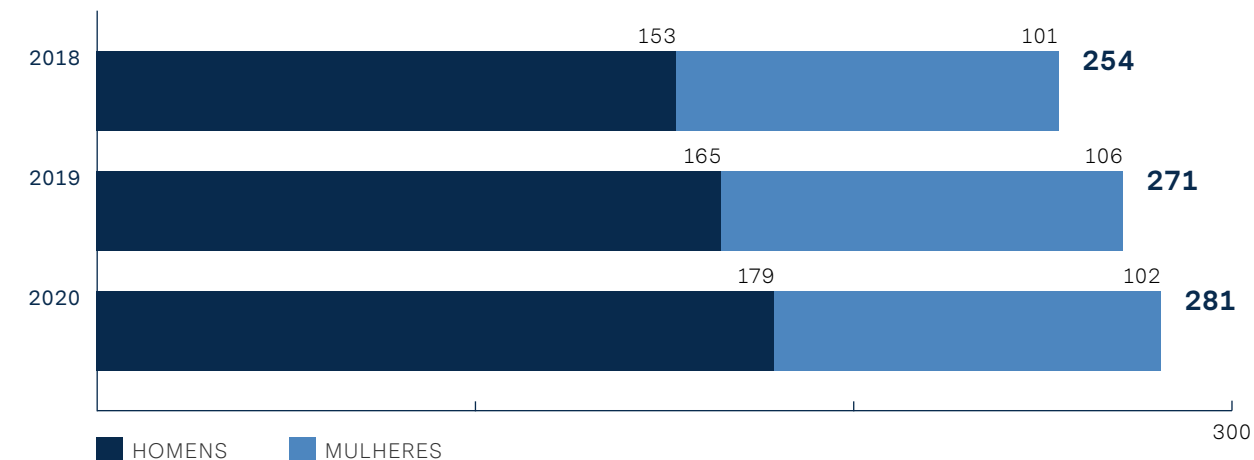
Nossas políticas e práticas de gestão de pessoas são baseadas em valores institucionais. Prezamos por uma gestão justa e inclusiva, que proporcione um ambiente inovador, integrado e participativo. Acreditamos que uma empresa

com as melhores pessoas entrega o melhor atendimento e cria as melhores soluções. Sempre nos desafiamos para que as melhores ideias brotem e prosperem.

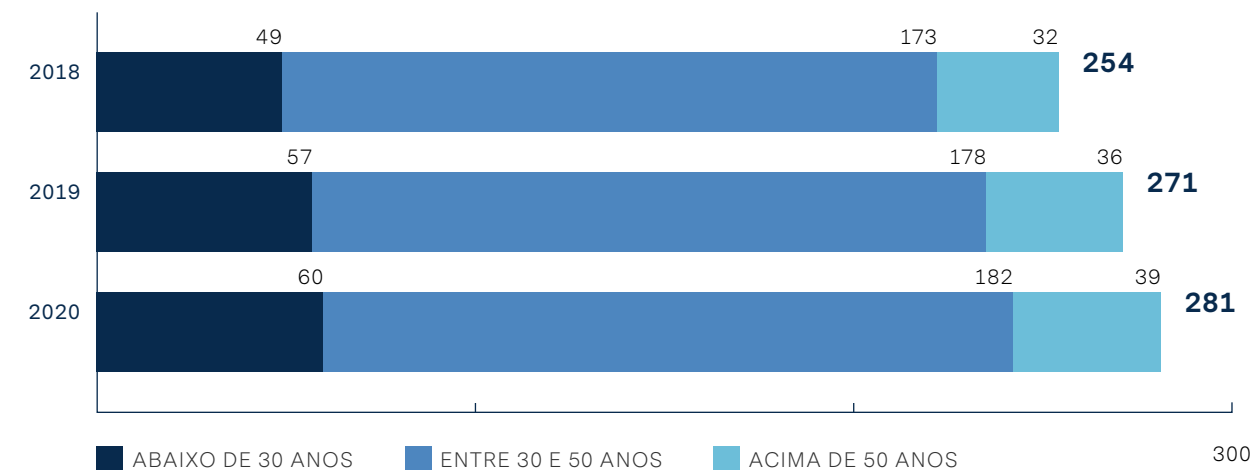
Encerramos o exercício de 2020 com 281 colaboradores, além de 164 terceirizados, estagiários e aprendizes, que atuam na região de São Paulo, onde fica a nossa sede. Todos os nossos colaboradores são contratados em regime de jornada integral e não temos temporários.

GRI 102-8

Colaboradores, por gênero

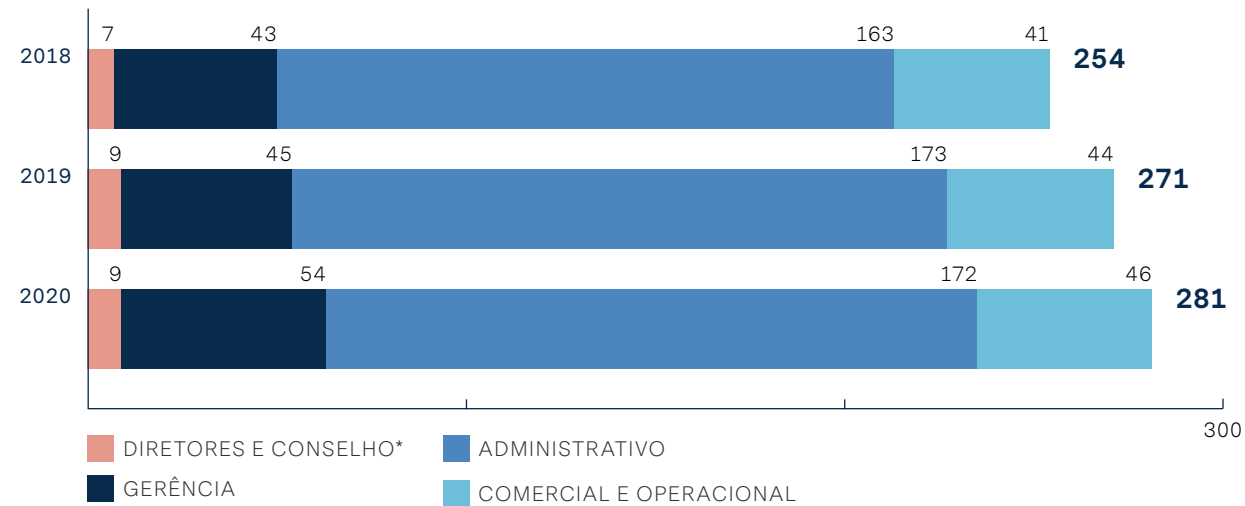


Colaboradores, por faixa etária



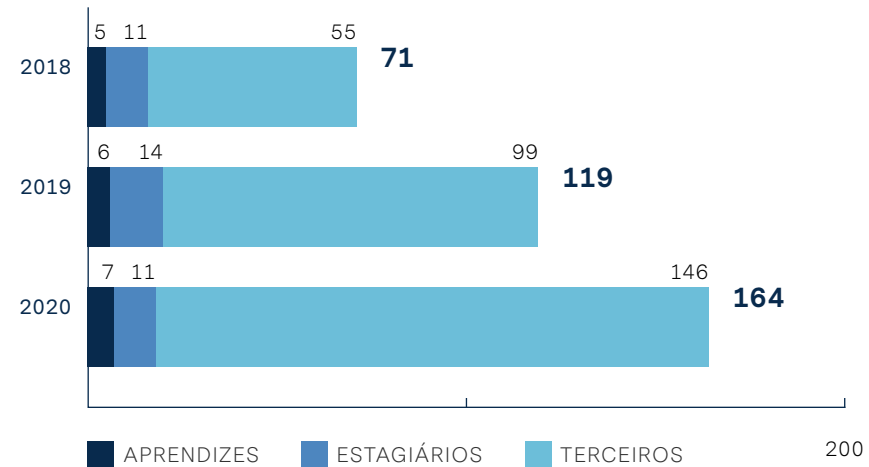


Colaboradores, por categoria funcional GRI 102-8



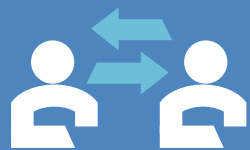
* Considera os conselheiros que estão na folha de pagamento.

Trabalhadores, por categoria funcional



Em 2020, dedicamo-nos a trabalhar, em nossas equipes, o orgulho de fazer parte do Banco Fibra, pois nutrir o engajamento dos colaboradores contribui para obter os resultados e impactos positivos de nossa atuação.

Assim, por meio de algumas ferramentas institucionais, procuramos mostrar que cada colaborador faz a diferença no Banco. Modernizamos nossa Intranet, incentivamos os elogios entre colegas e, aproveitando o lançamento de nossa nova marca e novo posicionamento, promovemos fóruns e debates para reforçar os valores e o propósito de nossa instituição.



Também fortalecemos nossa presença em redes sociais, para que o público externo, clientes, parceiros e fornecedores, possam acompanhar e identificar-se conosco.

Em 2019, iniciamos a implantação dos OKRs (Objectives and Key Results), ferramenta que contribui para reforçar nosso pilar de colaboração e protagonismo na proposição de iniciativas que melhorem ainda mais o Fibra. Em 2020, a criação de novas frentes de trabalho e o acompanhamento destas passou a ser feito trimestralmente. Os colaboradores podem, a qualquer momento, conferir o andamento dos OKRs pela Intranet.

Em junho de 2021,
conquistamos
novamente o
Certificado
Great Place to Work

Além de ser uma ferramenta de gestão ágil e com foco em resultados, os OKRs mostraram-se úteis para que todos pudessem enxergar as prioridades e os resultados/ avanços nas iniciativas. A motivação das equipes com esta metodologia é nítida nas interações.

Também convidamos os colaboradores a fazer parte do grupo de Embaixadores da Cultura, que tem como missão fomentar o orgulho de pertencer, por meio da disseminação de nossa cultura. O grupo propõe ao Comitê Executivo melhorias em nossas práticas institucionais e passará a colaborar nos processos seletivos, identificando o “Jeito Fibra” nos candidatos avaliados. Atualmente, contamos com 22 embaixadores e dois diretores *sponsor* desse grupo.

Quanto à satisfação de nossos colaboradores com suas funções e seu local de trabalho, desde 2014 participamos das pesquisas de

clima conduzidas pela consultoria Great Place to Work (GPTW). A partir de então, nossa pontuação média de satisfação vem aumentando ano a ano. Fomos certificados como Great Place to Work por dois anos consecutivos, em 2018-2019 e 2019-2020.

Ainda no ano passado, participamos de uma pesquisa do GPTW sobre o impacto do novo coronavírus no dia a dia das pessoas e nos negócios. Do total de 261 convidados a participar, 84% responderam que as ações do Banco demonstravam cuidado genuíno com as pessoas.

Saúde e segurança

GRI 403-1 (2018), 403-2 (2018), 403-3 (2018), 403-4 (2018), 403-5 (2018), 403-6 (2018), 403-7 (2018), 403-10 (2018)

Por meio do nosso sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, acompanhamos, monitoramos e acolhemos nossos colaboradores, visando mais do que atender à legislação. Queremos cuidar efetivamente da saúde de forma preventiva.

Para terceiros, exigimos, em contrato, que os prestadores de serviços sigam as leis vigentes sobre esse assunto. **GRI 403-8**

Nossa Comissão Interna de Prevenção a Acidentes (CIPA) é bastante presente, e seus membros reúnem-se mensalmente para levantar discussões e temas relacionados às melhorias em segurança e saúde ocupacional. A área de Pessoas apoia a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, divulgando os projetos e buscando envolver todos os colaboradores. Em 2020, não houve registro de doenças nem de óbitos resultantes de doenças relacionadas ao trabalho.

Todos os anos, um técnico de segurança do trabalho elabora três laudos para nós: a Análise Ergonômica do Trabalho, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA). Caso falhas referentes a riscos ambientais sejam identificadas, a área de Suprimentos é acionada para realizar as adequações necessárias. Nosso médico do trabalho faz exames periódicos dos colaboradores na matriz.

Em 2020, uma prioridade do nosso médico do trabalho foi a realização de telemedicina com colaboradores com suspeita de Covid-19, familiares Covid-19 positivo e com aqueles cuja saúde mental estava abalada em decorrência da pandemia mundial.



GRI 403-1 (2018), 403-2 (2018), 403-3 (2018), 403-4 (2018), 403-5 (2018), 403-6 (2018), 403-7 (2018), 403-8 (2018)

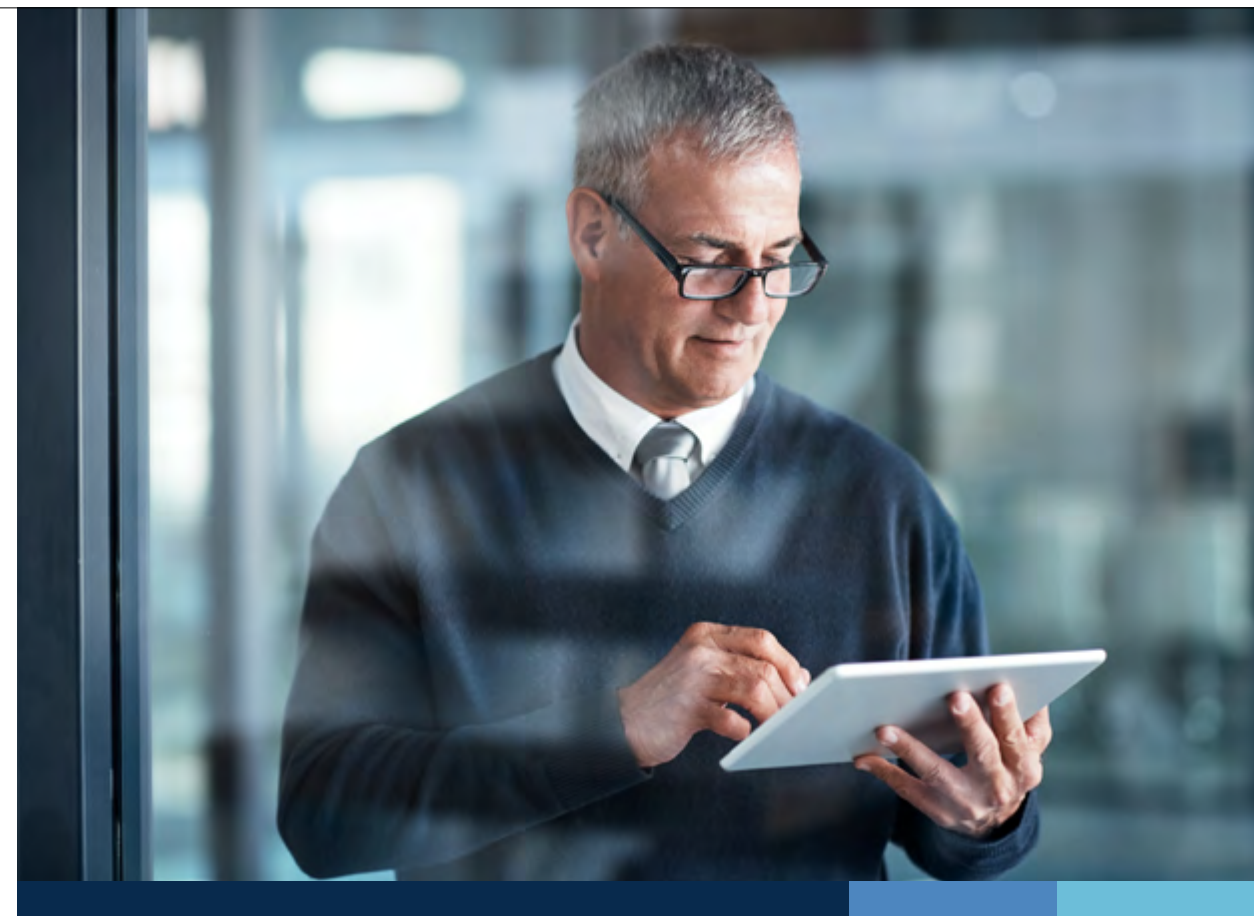
Também realizamos anualmente a Semana da Saúde, para abordar e promover a conscientização sobre questões como qualidade de vida, segurança, saúde e bem-estar. Desenvolvemos, ainda, campanhas de conscientização e prevenção a doenças como câncer, nos casos do Outubro Rosa e do Novembro Azul. Neste ano, nossa Semana da Saúde priorizou a saúde mental, proporcionando conhecimento aos colaboradores sobre o tema e experiências como meditação e ioga no ambiente de trabalho.

Periodicamente, o Comitê da Saúde se reúne, com a participação do médico que representa o plano de saúde, do médico do trabalho, da área de Pessoas e da corretora de seguros, para identificar: o maior número de especialistas procurados na rede credenciada; o percentual de consultas realizadas pelo colaborador anualmente; os percentuais de homens e mulheres que utilizam o plano para *check-up*; a faixa etária que mais utiliza o plano; o volume de internações; e a quantidade de exames preventivos realizados. Isso nos permite criar iniciativas para incentivar a prevenção ou orientar nas dificuldades.

Em 2020, o especialista mais visitado foi o ortopedista. Por isso, criamos um plano de ação para orientação de postura correta e disponibilizamos equipamentos de trabalho para residência, além de manter nosso médico do trabalho à disposição para acompanhamento (veja mais no *box* “Bem-estar em 2020”, na pág. 45).

O acesso a qualquer serviço médico é feito por meio do plano de saúde que, além do atendimento presencial, oferece um canal por telefone 24 horas para esclarecimento de dúvidas e orientações sobre a pandemia. Realizamos, também, o agendamento de teleconsulta para qualquer colaborador que sentir a necessidade de um apoio imediato no horário de trabalho. Além disso, temos, em nossa corretora de seguros, uma pessoa à disposição dos colaboradores para orientação sobre nossos benefícios (saúde, odontológico e de vida).

Nossos colaboradores têm acesso direto à área de Pessoas, ao gestor da sua área e aos integrantes da CIPA. Quando o colaborador ou o gestor entra em contato com a área de Pessoas



informando alguma preocupação com temas envolvendo saúde e bem-estar, iniciamos o processo de acompanhamento em parceria com nosso médico do trabalho, sempre respeitando o sigilo médico-paciente.

A pesquisa de clima que realizamos com nossos colaboradores garante o anonimato e nos ajuda a diagnosticar possíveis problemas dentro das

áreas. Anualmente, implantamos planos de ação para promover melhorias. Outra fonte utilizada como indicador para oportunidades de melhoria são os exames periódicos, nos quais os colaboradores podem detalhar possíveis situações desconfortáveis ao médico do trabalho que, sempre que necessário, aciona a área de Pessoas para juntos buscarem as soluções.

O bem-estar em 2020

GRI 103-2, 103-3, 403-1 (2018), 403-2 (2018), 403-3 (2018), 403-4 (2018),
403-5 (2018), 403-6 (2018), 403-7 (2018), 403-8 (2018)



Montamos um Comitê de Prevenção à Covid-19 para assistir de forma efetiva nossos colaboradores

Nossas ações voltadas à saúde, que sempre foram consistentes, ganharam relevância ainda maior em um ano como foi o de 2020 e receberam especial atenção da área de Pessoas.

Iniciamos o processo mapeando 100% dos colaboradores e familiares para identificar quem fazia parte do grupo de risco, de acordo com as diretrizes da Organização Mundial da Saúde, por meio de um questionário aplicado e analisado pelo médico do trabalho. Quando necessário, foram realizadas teleconsultas para avaliar comorbidades com mais precisão.

Os colaboradores identificados como sendo do grupo de risco foram orientados a trabalhar no esquema de *home office*. Os demais também ficaram em isolamento social e não retornaram à matriz entre março e julho de 2020. Para quem não dispunha de estrutura adequada

para trabalhar em casa, fornecemos equipamentos como cadeiras, mesas e telas. Também buscamos orientá-los sobre questões como postura, ergonomia, iluminação, planejamento de tempo, além de atividade física. Além disso, negociamos com a operadora do nosso plano de saúde, a Bradesco Saúde, para divulgar o canal de atendimento 24 horas por telefone para os colaboradores que estivessem com dúvidas e sintomas da Covid-19.

Em junho, montamos o Comitê de Prevenção à Covid-19, composto pelas áreas de Pessoas, Suprimentos, Tecnologia da Informação, por um técnico de segurança do trabalho e pelo médico do trabalho. Toda a estrutura de comunicação, treinamento, gestão dos afastados, *layout*, higienização, disponibilização de equipamentos como *headset* e notebooks, instalação de telefone nas máquinas, espaçamento

das mesas garantindo o distanciamento e a limitação da quantidade de pessoas nas áreas comuns foram reorganizadas. Assim, numa primeira fase, apenas 25% da nossa capacidade de pessoas voltou à matriz, após passar por teleconsulta. Os colaboradores que utilizam transporte público ou que têm filhos não precisaram retornar, tendo permanecido desempenhando suas atividades em casa.

Desde o início da crise sanitária, temos, junto com o médico do trabalho, monitorado a saúde dos colaboradores e familiares. Os colaboradores passaram, ainda, por consultas por telemedicina. Quando alguém parecia não estar bem, era solicitada a autorização para receber contatos a cada dois dias e ter sua saúde acompanhada. Até 31 de dezembro de 2020, foram realizadas 186 consultas virtuais e, destas, 22,5% tiveram diagnóstico positivo para Covid-19.

Seguindo protocolos estabelecidos pela prefeitura de São Paulo, orientamos nossos colaboradores que, em caso de sintomas ou contato com pessoas com diagnóstico positivo, não comparecessem ao Banco, se estivessem

trabalhando presencialmente, e comunicassem imediatamente a área de Pessoas, para monitoramento e realização de teleconsulta com o médico do trabalho.

Orientações e esclarecimentos sobre dúvidas, receituários, atestados, pedido de exames e isolamento social foram feitos em todas as interações em decorrência do contato com a Covid-19. O mesmo procedimento é estendido a todos que tiveram contato com o colaborador.

A gestão deste tema é realizada pela área de Pessoas em parceria com uma empresa externa. Uma parte dos recursos está definida no orçamento anual e, conforme o surgimento de novas demandas, a disponibilização de novos recursos é avaliada pelo Comitê de Saúde.

Ao longo de todo ano, buscamos conversar bastante e fornecer o máximo de informações possível aos colaboradores. Uma enquete anônima, em que estes puderam falar sobre o que os preocupava na pandemia, ajudou-nos a organizar uma rotina de *lives* e informativos para apoiá-los. Houve eventos on-line, por exemplo, sobre ginástica laboral, para orientar

GRI 403-1 (2018), 403-2 (2018), 403-3 (2018), 403-4 (2018), 403-5 (2018), 403-6 (2018), 403-7 (2018), 403-8 (2018)

sobre alongamento e correção na postura. Nossos comunicados institucionais informaram sobre técnicas de atividade física, postura, relaxamento e respiração, além de dicas recorrentes de alimentação saudável para toda a família.

Nossa tradicional Semana da Saúde teve como tema equilíbrio, corpo e mente, com atividades on-line de meditação e conversas sobre Síndrome de Burnout, para melhorar a qualidade de vida e de trabalho no período de isolamento.

No ano, convidamos nossos colaboradores a dar depoimentos de ações que promovessem a qualidade de vida e a saúde ocupacional. Eles narraram experiências e práticas como dança, relaxamento, meditação, ioga e práticas musicais. O informativo foi enviado por e-mail para toda a instituição.

Realizamos, ainda, uma campanha de vacinação contra gripe nas dependências do Banco. A vacina foi disponibilizada gratuitamente aos colaboradores e com valor acessível para dependentes.



Atração e perfil dos colaboradores

GRI 103-2, 103-3, 401-1, 404-1

Temos uma política destinada à contratação de pessoas e à promoção de oportunidades internas (Programa de Recrutamento Interno), mas nosso principal compromisso é usar, como critério de seleção, o mérito, indiferentemente de gênero, etnia, orientação sexual ou origem do profissional que estiver sendo avaliado.

Nosso processo seletivo é bastante completo. O candidato, além de ser entrevistado pelo futuro possível gestor e pela área de Pessoas, é também avaliado por seu principal par ou cliente interno. Todos os finalistas, independente da posição a ser ocupada, são entrevistados por nosso presidente. As oportunidades não confidenciais ficam disponíveis na Intranet e todos os colaboradores que se inscreverem no processo recebem *feedback* da área de Pessoas.

Uma vez admitidos em nossos quadros, fazemos o possível para encantar os novos colaboradores em suas experiências no Banco. No final de 2020, criamos um novo *onboarding*, para acompanhar com mais proximidade o colaborador recém-chegado durante os primeiros três meses. Em 2020, contratamos 73 colaboradores para nossa operação em São Paulo e 63 deixaram nossos quadros. Para 2021, pretendemos preencher mais de 100 vagas.

Por sermos uma instituição enxuta, incentivamos nossos colaboradores a aprenderem diferentes funções e sistemas. O resultado é que desenvolvemos profissionais bem-preparados para o mercado, capazes de enxergar o setor financeiro de forma ampla e integrada.

COLABORADORES CONTRATADOS, POR FAIXA ETÁRIA

	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	18	0,07	26	0,10	27	0,10
Entre 30 e 50 anos	40	0,16	34	0,13	42	0,15
Acima de 50 anos	6	0,02	10	0,04	4	0,01
TOTAL	64	0,25	70	0,26	73	0,26

COLABORADORES CONTRATADOS, POR GÊNERO

	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	36	0,14	44	0,16	48	0,17
Mulheres	28	0,11	26	0,10	25	0,09
TOTAL	64	0,25	70	0,26	73	0,26

COLABORADORES QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR FAIXA ETÁRIA

	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Abaixo de 30 anos	9	0,04	7	0,03	17	0,06
Entre 30 e 50 anos	60	0,24	36	0,13	40	0,14
Acima de 50 anos	4	0,02	10	0,04	6	0,02
TOTAL	73	0,29	53	0,20	63	0,22

COLABORADORES QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR GÊNERO

	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	43	0,17	33	0,12	33	0,12
Mulheres	30	0,12	20	0,07	30	0,11
TOTAL	73	0,29	53	0,20	63	0,22



Benefícios GRI 401-2

Todos os colaboradores contratados sob o regime CLT são contemplados por acordos de negociação coletiva e recebem os seguintes benefícios:

- Vacinação anual antigripal
- *Gift* final de ano
- Apoio, em caso de sinistros, de seguro de vida
- Empréstimo consignado
- Estacionamento no prédio para consultores, gerentes e cargos superiores
- Parcerias educacionais
- Apoio para esclarecimentos sobre procedimentos médicos e odontológicos
- Suporte médico em caso de colaboradores em situações vulneráveis
- Seguro de vida
- Assistência médica
- Licença-maternidade/paternidade
- Auxílio-creche/babá/filhos com deficiência
- Assistência odontológica
- Auxílio-refeição/alimentação/ 13ª cesta alimentação
- Vale-transporte
- Folga de aniversário
- Folga por assiduidade
- *Gift* bebê

Já os colaboradores com cargo de superintendente e superiores recebem, ainda, como benefício, avaliação médica (*check-up*) anual

Treinamento e capacitação

GRI 103-2, 103-3

Proporcionamos a nossos colaboradores treinamentos e ações de capacitação, visando aprimoramento de conhecimentos, habilidades e atitudes que aperfeiçoem sua eficiência profissional e atualização contínua. No Portal de Educação, que disponibilizamos na nossa Intranet, oferecemos treinamentos on-line em três categorias: conhecimentos técnicos; cultura e liderança; e regulatórios.

A nossa área de Pessoas tem, entre suas atribuições, identificar as necessidades de treinamento junto aos gestores; desenvolver e implementar programas de treinamento e desenvolvimento; identificar prestadores de serviços ou multiplicadores internos que

possam atuar na capacitação dos colaboradores e apoiar os gestores na definição da melhor solução educacional para as capacitações, além da realização da logística e da divulgação dos treinamentos programados.

A área de Pessoas analisa as demandas recebidas e recomenda os investimentos apropriados para o negócio. O orçamento para essas práticas é priorizado anualmente entre as áreas, para que possa ser feita a melhor alocação dos recursos. Não há uma meta específica quantitativa e a participação em treinamentos não está atrelada ao desempenho ou bonificação individual.

Promovemos iniciativas para alavancar o conhecimento em novas ferramentas para fazer parte do dia a dia dos colaboradores

Buscamos oferecer treinamentos mais específicos, e não apenas os gerais, em 2020. Em virtude da pandemia, o foco da capacitação foi preparar os responsáveis para a gestão remota, e, os colaboradores, para os cuidados com a saúde (prevenção à Covid-19), seja no deslocamento até o trabalho, em suas casas ou durante as atividades na empresa. E se, por um lado, reduzimos as capacitações presenciais, intensificamos ações como *lives* com profissionais para disseminar e democratizar os acontecimentos gerais envolvendo nossa instituição. Entre exemplos de temas abordados, estão as mudanças estratégicas de posicionamento de mercado, tendências econômicas, apresentação de resultados e melhorias feitas para os nossos clientes.

Além da capacitação institucional, patrocinamos cursos pontuais para grupos específicos de profissionais, com base na aderência às

prioridades estratégicas da área no ano; necessidade específica para desenvolvimento de atividades-chave na área; ações de caráter obrigatório motivadas pelos órgãos reguladores; e, por fim, necessidade de capacitação de um colaborador que será multiplicador de temas técnicos para o time.

Ainda em 2020, como parte das ações de transformação digital da instituição, promovemos iniciativas para alavancar o conhecimento nas novas ferramentas adotadas, a fim de que possam fazer parte do dia a dia dos colaboradores.

Assim, demos início à disseminação de conhecimento sobre a Cultura *Data Driven* para toda a empresa, tema que terá continuidade em 2021. Além disso, já temos iniciativas sobre LGPD, Melhoria Contínua (Lean e Kaizen), Cultura Centrada no Cliente e Treinamentos para a Liderança.

Nosso ano de 2020 contemplou a realização de capacitação intensiva conduzida por renomada instituição de ensino para 100% de nossa diretoria e aproximadamente 90% dos colaboradores do Fibra sobre o tema Cultura *Data Driven*. O foco foi capacitar toda a organização por meio de *workshops* virtuais e realização de *lives*, sobre o conceito de Banco de Dados, Big Data, importância da Qualidade dos Dados e Inteligência Artificial, portanto, em linha com a estratégia institucional de cultura de dados. Além disso, para 100% dos gestores e 20% dos colaboradores de áreas mais técnicas, foi aplicado um treinamento específico sobre estatística aplicada, tendo sido reportado por 100% dos respondentes da nossa Avaliação de Reação, um retorno ótimo ou bom.

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES, POR GÊNERO GRI 404-1

	2019	2020
Homens	10,20	12,14
Mulheres	8,52	10,07
TOTAL	9,54	11,39

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL* GRI 404-1

	2019	2020
Diretores e Conselho	38,44	10,67
Gerência	9,82	17,46
Administrativo	8,68	10,69
Comercial e Operacional	6,73	7,59
TOTAL	9,54	11,39

Em um ano atípico como 2020, foi preciso adaptar rapidamente nossas capacitações e nossos treinamentos devido à pandemia. Nesse sentido, realizamos diversos webinários, tendo instituições de ensino como parceiras. O uso dessas ferramentas não permitiu a quantificação dos dados para resposta do indicador. Dessa forma, estão no indicador apenas as formações tradicionais, realizadas antes da pandemia.

* Excluindo-se carga horária de treinamentos obrigatórios.

Em 2020, tivemos 100% do público elegível avaliado pelo seu gestor direto em todas as categorias funcionais. São elegíveis colaboradores CLT, diretores e presidente, ativos na data da avaliação e com mais de 3 meses trabalhados até a data da avaliação (considera-se período de licença como não trabalhado). **GRI 404-3**





Metodologia Ágil: comunicação e colaboração

Incentivamos a colaboração, a comunicação e a tomada rápida de decisões de nossas equipes. Assim, adotamos, desde 2019, a Metodologia Ágil, que tornou nossas entregas mais rápidas e colaborativas. O usuário final acompanha todo o ciclo de desenvolvimento de um projeto, da concepção à implantação, passando por desenvolvimento e testes, de uma forma que torna possível entregar um produto de boa qualidade em menos tempo. A incorporação da metodologia nos permitiu:

- reduzir o tempo de *feedback* dos usuários;
- identificar com mais agilidade melhorias em direção aos objetivos definidos;
- mais transparência de ações e identificação de pontos críticos;
- maior comunicação e engajamento entre nossos times;
- precisão no controle sobre custos;
- mais alinhamento com os clientes; e
- autonomia do time na tomada de decisões.

Estes benefícios levam à eficiência no uso de recursos, sejam humanos, financeiros ou tecnológicos.

Diversidade

GRI 103-2, 103-3, 406-1

Prezamos pela transparência, defendendo e promovendo a diversidade e a inclusão. Assim, respeitamos os colaboradores e todas as pessoas com as quais mantemos relacionamento, combatendo todas as formas de preconceito e discriminação. Em nossas pesquisas de clima organizacional, temos o indicativo de que nossos colaboradores se sentem à vontade no local de trabalho e podem ser eles mesmos. O número de mulheres e homens no quadro de colaboradores segue a tendência do setor financeiro e entendemos que podemos avançá-lo, promovendo ações afirmativas focadas na diversidade de gênero. Também queremos, nos próximos anos, aumentar significativamente a participação das minorias em nosso time de colaboradores. Estas ações estão divulgadas em nossos OKRs para o ano de 2021.

Para aprender e contribuir com conhecimentos sobre esta temática, estamos cada vez mais presentes em fóruns e eventos que discutem e apoiam estas causas.

Visando a inserção de jovens negros no mercado de trabalho, participamos de uma iniciativa social junto à Febraban – Federação Brasileira de Bancos. Em 2020, iniciamos a aproximação com coletivos negros nas principais universidades de São Paulo para apresentar oportunidades e destinar que nossas vagas sejam, prioritariamente, preenchidas por pretos e pardos. Para as mulheres, implementamos, no ano de 2020, canais exclusivos para apoiar nossas colaboradoras, caso alguma delas estivesse passando por situação de violência no ambiente familiar e promovemos a priorização desse gênero em vagas nas áreas do Banco predominantemente masculinas.

Proporcionar oportunidades iguais às mulheres aqui no Fibra é uma de nossas prioridades. Acreditamos que um ambiente corporativo com igualdade de gênero é mais saudável e inovador. Quando as mulheres ocupam posições de liderança no mercado de trabalho, inspiram meninas a sonhar grande e com um futuro ainda mais promissor. O mercado financeiro ainda tem um longo caminho para percorrer e o Fibra irá contribuir para que tenhamos uma sociedade cada vez mais igualitária.

Nosso Compromisso: a partir do 2º semestre de 2021, 50% das vagas do Fibra serão preenchidas por mulheres!



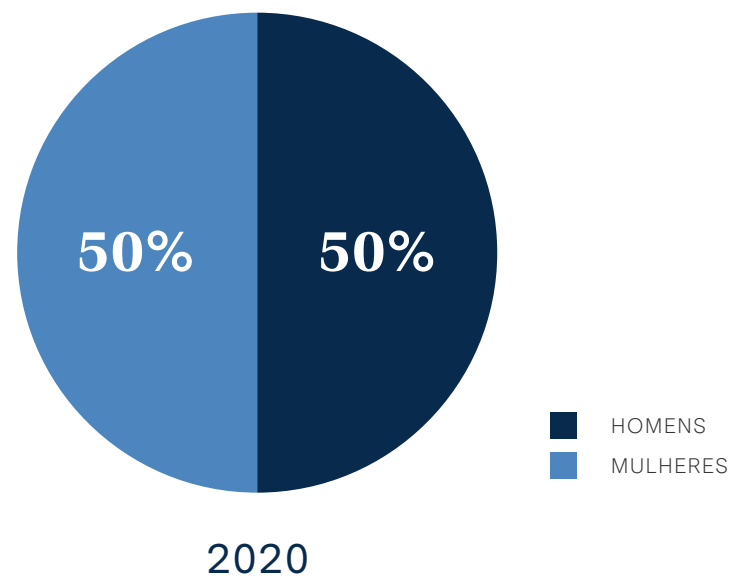
O Banco Fibra nunca recebeu denúncia relacionada a discriminação

Quanto à discriminação, em nosso Código de Ética e Conduta temos como um dos princípios básicos o repúdio ao preconceito, ou seja, não toleramos atitudes guiadas por preconceitos relacionados a origem, etnia, religião, classe social, gênero, cor, idade, limitações físicas ou quaisquer outras formas de discriminação. Se algum caso for identificado, imediatamente será conduzido para o nosso Comitê de Ética, para que as medidas cabíveis sejam deliberadas. Se um colaborador sofrer ou presenciar algum tipo de discriminação na empresa, pode realizar uma denúncia, anônima ou não, pelo Canal Pró-Ética.

Até hoje, não tivemos casos de denúncias relacionadas a discriminação. Nossa meta para 2021 é a manutenção deste índice e continuar fomentando um ambiente de trabalho cada vez melhor.

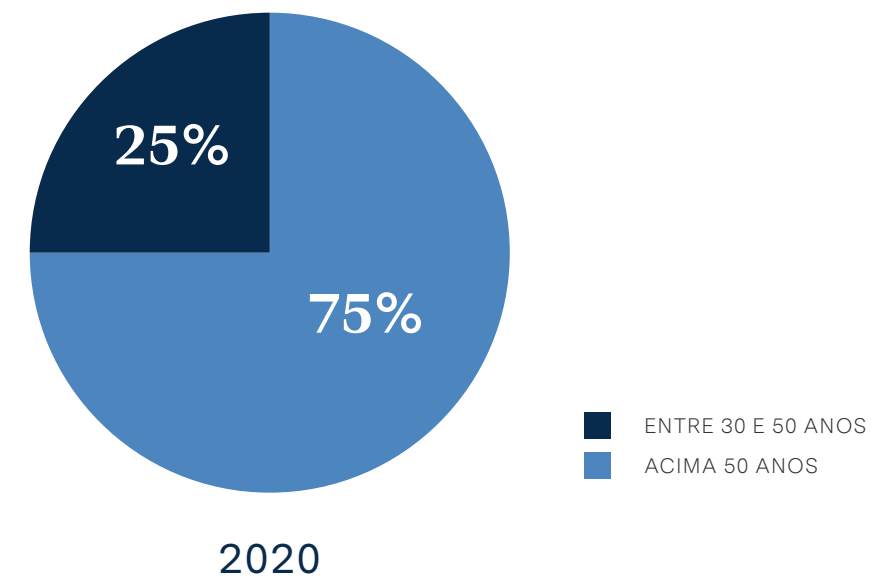
Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero (%) GRI 405-1

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária (%) GRI 405-1

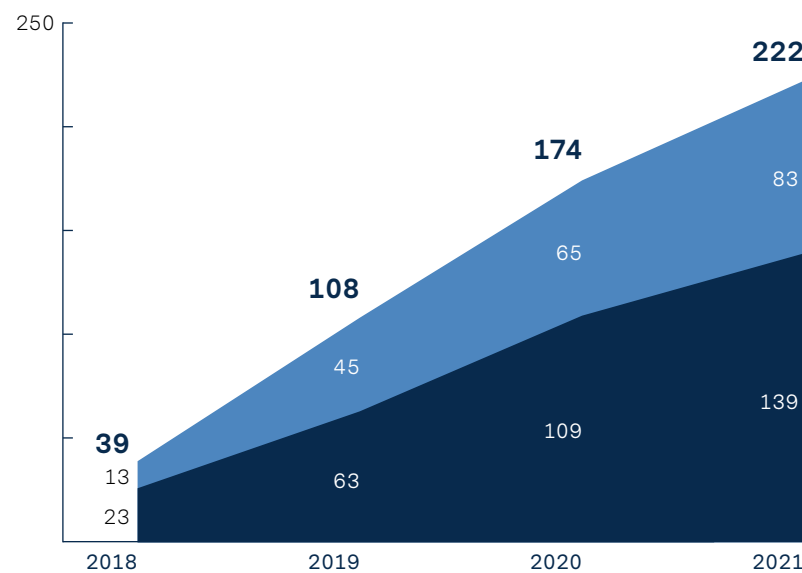
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



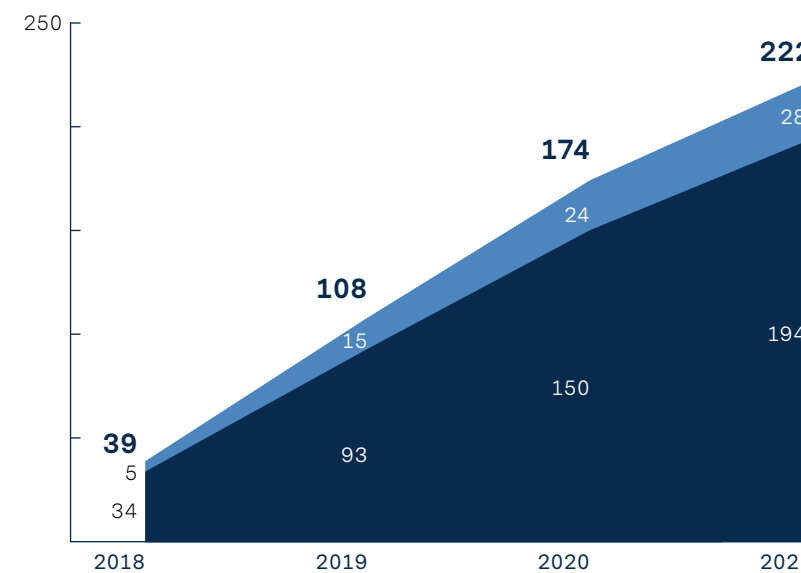


O Banco Fibra incentiva e valoriza a diversidade, e isso também se reflete na busca constante por equiparação salarial

Movimentos salariais



■ HOMENS
■ MULHERES



■ BRANCOS E AMARELOS
■ PRETOS E PARDOS

COLABORADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO (%) GRI 405-1

	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretores e Conselho	100,00%	0,00%	88,89%	11,11%	88,89%	11,11%
Gerência	74,42%	25,58%	68,89%	31,11%	70,37%	29,63%
Administrativo	52,76%	47,24%	54,34%	45,66%	58,14%	41,86%
Comercial e Operacional	68,29%	31,71%	70,45%	29,55%	71,74%	28,26%
TOTAL de colaboradores	60,24%	39,76%	60,52%	39,48%	63,70%	36,30%

COLABORADORES, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)

	2018			2019			2020		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
Diretores e Conselho	0,00%	71,43%	28,57%	0,00%	55,56%	44,44%	0,00%	55,56%	44,44%
Gerência	0,00%	76,74%	23,26%	0,00%	77,78%	22,22%	3,70%	74,07%	22,22%
Administrativo	25,77%	66,87%	7,36%	30,06%	62,43%	7,51%	27,91%	64,53%	7,56%
Comercial e Operacional	17,07%	63,41%	19,51%	11,36%	68,18%	20,45%	21,74%	56,52%	21,74%
TOTAL de colaboradores	19,29%	68,11%	12,60%	21,00%	65,70%	13,30%	21,35%	64,77%	13,88%

COLABORADORES DOS GRUPOS DE MINORIAS, POR CATEGORIA FUNCIONAL (%)

	2018		2019		2020	
	Pretos e Pardos	PCDs	Pretos e Pardos	PCDs	Pretos e Pardos	PCDs
Diretores e Conselho	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Gerência	7%	2%	7%	2%	9%	2%
Administrativo	12%	2%	13%	2%	14%	2%
Comercial e Operacional	7%	0%	7%	0%	7%	0%
TOTAL de colaboradores	10%	2%	11%	1%	11%	2%

*Tabelas de colaboradores consideram os conselheiros em folha de pagamento.



Nossos clientes

A proximidade com o cliente é o nosso grande diferencial. Prezamos pelo relacionamento de longo prazo, focando na entrega de soluções para atender às necessidades do cliente, oferecendo serviços e produtos de forma customizada, ágil, simples e flexível.

Desde 2019, contamos com uma área específica para os clientes em nossa estrutura. Também temos o apoio do Comitê de Clientes, que se reúne bimestralmente e é composto pela Diretoria e pelas Superintendências do Jurídico, de Clientes, de Pessoas, de Transformação Digital e de Operações.

Em 2020, antes mesmo da pandemia, criamos novos canais e ferramentas on-line para agilizar a comunicação, sem abrir mão do atendimento personalizado. O essencial, para nós, é estar com o cliente, chegar até ele e ouvi-lo.

Com o início da atuação no segmento de pequenas empresas, revisitamos nosso posicionamento e redefinimos nossos atributos.



Sintonizados com seu Negócio

Trabalhamos sintonizados com o dia a dia de nossos clientes. Somos próximos e entendemos seus desafios, oferecendo soluções e suporte digital que facilitam a gestão de seus negócios

Muita Velocidade

O Fibra acompanha o ritmo dos negócios de seus clientes. Somos precisos no diagnóstico e rápidos no acesso às nossas recomendações. Facilitamos o atendimento e somos muito ágeis na entrega das soluções que recomendamos.

Atualizados Sempre

Aplicamos as melhores práticas e tecnologias para ampliar a presença e a agilidade na vida de nossos clientes. É assim que nos tornamos ainda mais próximos, simples e rápidos, com o digital a serviço de todos os negócios que atendemos.

Transparentes em Tudo

Ser transparente é fazer do contato com nosso cliente uma experiência simples. Olhamos com atenção para as necessidades que surgem de cada interação, com condições claras para cada serviço oferecido. Esta é uma atitude inegociável, presente em cada um de nossos relacionamentos e na forma segura como entregamos soluções.

A tecnologia no apoio a soluções para o cliente



As ferramentas tecnológicas têm sido, cada vez mais, importantes aliadas para levarmos a nossos clientes as melhores experiências possíveis e soluções reais para seus desafios, com agilidade e transparência.

ONBOARDING (CADASTRO) DIGITAL: em 2020, concluímos a implantação deste projeto, que permite ao novo cliente preencher o cadastro e enviar a documentação necessária para o contrato de forma digital, inclusive com assinatura digital. Para nossa equipe responsável por acompanhar esse processo, a digitalização facilita a execução e a gestão dos cadastros e a comunicação com o cliente.

PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO: em março de 2020, implantamos uma ferramenta que permite a criação de réguas de relacionamento e de disparos de comunicados de forma automática. Tivemos um ganho enorme em agilidade e foi possível manter nossos clientes informados a respeito de serviços e produtos.

REGISTRO DIGITAL DE RECEBÍVEIS: permite que o registro e a avaliação de recebíveis, representados por notas fiscais/duplicatas, sejam realizados eletronicamente. Nossa plataforma tecnológica está integrada à registradora desses recebíveis, tornando o processo seguro.

SOLUÇÕES DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI): são sistemas que capturam dados, analisam e produzem relatórios importantes para a nossa gestão em áreas como riscos, controladoria, comercial e clientes. Fazemos uso de ferramentas de *machine learning* e inteligência artificial, que permitem que nos tornemos cada vez mais um banco *data driven*.

OPEN BANKING E PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS: renovamos nossa estratégia de preparação para construção de novos serviços baseados nesses conceitos e práticas, que devem gerar grandes mudanças no sistema financeiro, em especial para os clientes. Estamos abertos e prontos para nos integramos a essas soluções.

RELAÇÕES COM INVESTIDORES: as informações relevantes dos pontos de vista estratégico, financeiro e operacional da nossa instituição, incluindo relatórios de resultado, demonstrações financeiras e contábeis e relatórios de gestão de riscos e gerenciamento de capital são disponibilizadas aos investidores e a interessados, começando pelo nosso site institucional, na página de Relações com Investidores (bancofibra.com.br/relacao-com-investidores/). Nossa área de Relações com Investidores pode ser contatada pelo telefone: +55 11 3847-6795 ou pelo e-mail relacoes.investidores@bancofibra.com.br. Os resultados do Banco são divulgados semestralmente. Além disso, demonstrações financeiras individuais e consolidadas são auditadas pela Grant Thornton Auditores Independentes.



Classificação de riscos

S&P Global Ratings

ESCALA NACIONAL BR

brBBB+

ESCALA GLOBAL

B-

ATUALIZAÇÃO

08/06/2021

Fitch Ratings

ESCALA NACIONAL BR

BBB+ (BRA)

ESCALA GLOBAL

B+

ATUALIZAÇÃO

28/06/2021

RISKbank

BAIXO RISCO PARA
CURTO PRAZO 2

9,91

ATUALIZAÇÃO

09/06/2021

Organizações que integramos

GRI 102-13

Participamos de diferentes associações do setor, pois queremos contribuir com os principais debates da nossa área de atuação, bem como compartilhar tendências e conhecimentos e potencializar resultados. Nossa presença nessas entidades também tem um caráter estratégico, pois elas discutem questões que podem impactar de forma direta os nossos negócios.

Além disso, acreditamos que, com essa atuação, podemos influenciar a sociedade de forma positiva, dialogando com agentes do setor, participando da elaboração de políticas e contribuindo com a construção de espaços de discussão.

Na Federação Brasileira de Bancos (Febraban), participamos de diversas comissões, entre elas as de Diversidade; Recrutamento e Seleção; Relações do Trabalho; Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Compliance; e Assuntos Contábeis e Fiscais.

Também estamos na Associação Brasileira de Bancos (ABBC), em que possuímos assento no Conselho de Administração e na Diretoria. Nossos representantes são, respectivamente, nosso presidente, Arno Schwarz, e nosso diretor de Riscos, Operações, Controles Internos e Segurança da Informação, Kumagae Hinki Junior. Além disso, participamos das comissões



de Assuntos Jurídicos; Compliance; Meios e Arranjos de Pagamentos; Produtos Pessoas Jurídicas; Gestão de Riscos e Regulação Prudencial; Tecnologia e Serviços; Tesouraria, Captação e Câmbio; e Assuntos Contábeis e Fiscais.

Por fim, a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) também está entre as principais associações das quais somos integrantes.

Participamos de organizações do setor para contribuir com a discussão de temas de interesse, como Diversidade, Gestão de Riscos, Relações do Trabalho e outros

Responsabilidade socioambiental

1 CIDADANIA CORPORATIVA

2 NOSSOS COMPROMISSOS





Para prosperarmos como instituição financeira e garantir a longevidade e a sustentabilidade dos negócios, entendemos que é preciso considerar, em nossos projetos e visões de longo prazo, o impacto e o papel que temos na sociedade. É algo que vai além de criar empregos, gerar valor econômico e entregar resultados financeiros.

Seja nos critérios socioambientais avaliados no momento das operações de crédito, seja nas ações internas que fazemos com nossos colaboradores, ou ainda, quando nos comprometermos com iniciativas nacionais e globais que atuam pelo desenvolvimento sustentável, temos valores e compromissos sociais, ambientais e de governança que ganham relevância em nossas atividades.

GRI 102-13

Os quatro pilares socioambientais

Valores e compromissos que estão representados em nossos quatro pilares socioambientais:

- 1 Integrar a responsabilidade social à cultura das atividades do Banco Fibra.**
- 2 Buscar ações que proporcionem um ambiente de trabalho produtivo e participativo.**
- 3 Mitigar os riscos socioambientais decorrentes de nossas operações.**
- 4 Agregar valor aos grupos de interesse envolvidos com o Banco Fibra.**



SAIBA MAIS

Temos uma política de [Responsabilidade Socioambiental](#)

Acreditamos que a responsabilidade socioambiental está integrada à nossa cultura organizacional, e buscamos criar práticas direcionadas e executar iniciativas, como o fomento à diversidade, que sejam coerentes com esta cultura e nossos pilares. Já temos arraigada em nossos valores a crença de que as pessoas devem ser líderes e fazer acontecer. Portanto, buscamos incentivar o ambiente participativo e produtivo, em que os colaboradores contribuam, questionem, tomem iniciativas e se responsabilizem pelos êxitos.

Em relação ao papel de cada um de nós na sociedade, entendemos que, embora sejamos um banco de médio porte, podemos causar impactos positivos por meio de nossas ações. Um exemplo de ação urgente, com resultados imediatos, foram as doações de cestas básicas que fizemos durante a pandemia. Mas cabe a nossa instituição elencar os temas alinhados com nossos propósito e valores e elaborar metas a serem cumpridas.

Finalmente, buscamos atender nossos diferentes públicos de interesse de uma forma sustentável e de maneira a agregar valor a todos. **GRI 103-2, 103-3**

Cidadania corporativa

Acreditamos que podemos fazer a nossa parte para promover mudanças positivas e agregar valor do ponto de vista social e ambiental e, em nossas operações e decisões diárias, buscamos avaliar como melhorar o relacionamento entre meio ambiente e negócios.

Internamente, realizamos, como parte de nossa gestão ambiental, iniciativas e mudanças de processos para reduzir nosso impacto no meio ambiente. Disponibilizamos lixeiras específicas para a separação de itens recicláveis em todos os andares da nossa instituição. Sempre orientamos nossos colaboradores sobre a

responsabilidade de cada um em relação ao meio ambiente e quanto ao uso consciente dos recursos materiais.

Adotamos boas práticas de gestão de resíduos e recebemos um certificado de treinamento *in loco* sobre descarte adequado de resíduos sólidos e armazenamento temporário em 2020. Em janeiro de 2021, demos início ao processo de reciclagem.

Conforme a digitalização de nossos processos e operações avança, reduzimos, por exemplo, o consumo de papel.



Materiais Renováveis

TOTAL DE PAPEL CONSUMIDO (EM KG)

2017	3.480
2018	2.213
2019	1.920
2020	960

Com a pandemia, também adotamos a digitalização de documentos e assinaturas, o que contribuiu ainda mais para a diminuição de consumo de papel. Com a adoção da assinatura eletrônica, deixamos de utilizar papel equivalente a 749 kg de madeira e 18.405 litros de água, além de reduzir 1.758 kg de emissões de carbono e deixar de gerar 122 kg de lixo, no período de 1º de maio de 2020 a 28 de abril de 2021.



Energia GRI 103-2, 103-3

Utilizamos nossos recursos de TI de forma responsável, promovendo a eficiência energética. Nos finais de semana, por exemplo, muitos sistemas são desligados. Desde que migramos nossos dados para a nuvem, também deixamos de utilizar fitas de *backup*, o que evita desperdício e reduz a necessidade de espaço de armazenamento.

Nosso consumo de energia elétrica é destinado a iluminação de nossa sede e abastecimento de equipamentos eletrônicos. A energia é 100% oriunda da empresa distribuidora que atua na cidade de São Paulo. Em 2020, tivemos uma queda de 8% em watt-hora em relação a 2019, diminuição que pode ser parcialmente explicada pela adoção de *home office* pela equipe em parte do período.

ENERGIA CONSUMIDA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (WATT-HORA) GRI 302-1

	2018	2019	2020
Total eletricidade/funcionário	0,30	0,28	0,25
TOTAL	75,83	76,83	71,44

Mudanças climáticas: neutralização de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

No primeiro semestre de 2021, em maio, neutralizamos nossas emissões de carbono, de 1.198 tCO₂e, referentes aos totais emitidos em 2018, 2019 e 2020. Isso foi feito por meio da aquisição de créditos de carbono do projeto “The Envira Amazonia Project – A Tropical Forest Conservation Project in Acre, Brazil”, em acordo com as práticas de integridade e adicionalidade de projetos REDD+ (Redução de Emissões do Desmatamento e Degradação Florestal), devidamente

auditado e registrado, conforme link: registry.verra.org/myModule/rpt/myrpt.asp?r=206&h=132316.

A nossa principal fonte emissora neste período foi oriunda do deslocamento de nossos colaboradores.

Adquirindo os créditos de carbono desse projeto, prestaremos nossa contribuição no combate às mudanças climáticas e na preservação do bioma amazônico.

Voluntariado

Também temos um **programa de voluntariado** que, embora tenha ficado com atividades limitadas em 2020, devido à pandemia, deve retornar assim que as condições sanitárias permitirem e dentro dos devidos protocolos e regras de saúde e segurança. Nossos voluntários têm liberdade

para sugerir as ações em que desejam atuar ou realizar campanhas, como doações de brinquedos e roupas e visitas a instituições sociais. Quando há necessidade de recursos, nosso Comitê de Pessoas é acionado para aprovar sua disponibilização. Em 2020, nossas doações totalizaram R\$ 146 mil.

Nossos compromissos

GRI 102-12


Em 2020, voltamos a ser signatários da Rede Brasil do Pacto Global das Nações Unidas, iniciativa voluntária que reúne e conclama as empresas a desenvolverem ações e desempenharem suas atividades alinhadas a práticas sustentáveis, de forma a contribuir no enfrentamento de desafios como as mudanças climáticas, a desigualdade social e a corrupção.

Também fazemos parte do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, que apresenta diretrizes para prevenção e combate à corrupção e ao suborno. Com isso, a iniciativa contribui para a promoção de um mercado mais íntegro, ético e transparente. Entre os compromissos que assumimos estão: monitorar pessoas físicas ou jurídicas que atuam como fornecedores e prestadores de serviços; apoiar e colaborar com o poder público na apuração de suspeita

de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos no pacto; e adotar e reforçar ações de divulgação sobre regulamentações relacionadas ao combate à corrupção.

Recebemos, já em 2021, o selo Women on Board – WOB, iniciativa que busca promover e divulgar ambientes corporativos em que haja a presença de mulheres em conselhos de administração ou consultivos. A iniciativa concede um selo para organizações que tenham pelo menos duas conselheiras efetivas em seus quadros. Atualmente, 50% dos membros de nosso Conselho de Administração são mulheres.

Finalmente, somos aderentes à Autorregulação Bancária, da Febraban, nos eixos Socioambiental (Compromisso com a Sustentabilidade) e Prevenção a Ilícitos (Compromisso com a Integridade). **GRI 102-13**



O reconhecimento do selo Women on Board – WOB mostra nosso compromisso com a diversidade. Já a adesão ao Pacto Global é um compromisso com a busca por soluções para as mudanças climáticas, a desigualdade social e a corrupção.

Perspectivas de futuro

- O tema socioambiental e climático ganhou maior relevância no contexto mundial e também no Brasil.
- O aspecto climático foi realçado como uma das prioridades do Banco Central do Brasil, o que deve gerar uma série de evoluções no ambiente de gestão e governança das instituições financeiras brasileiras.
- Sob a ótica de investidores, há um movimento de valorização dos aspectos relacionados com ESG, o que deve incentivar e direcionar as empresas financeiras e não financeiras a iniciativas que reforcem a preocupação com a preservação ambiental, a preparação para mudanças climáticas e a qualidade de vida do ser humano, em seu sentido amplo.
- O Banco possui essas preocupações como valores associados à organização e segue evoluindo suas práticas de gestão de riscos e negócios, considerando os aspectos social, ambiental e de governança.

Oportunidades e tendências

- Novas tecnologias permitem um banco 365 x 24h, agilizando todos os processos e facilitando a vida dos clientes
- Novo mercado de produtos atrelados à agenda ESG.
- Mudança do ambiente regulatório, favorecendo maior competitividade.
- Cultura *Data Driven*, na qual dados são processados e informações são geradas, permitindo maior assertividade na tomada de decisão.
- Novas dinâmicas de trabalho decorrentes de tecnologias mais modernas, trazendo mais agilidade e integração das equipes.
- Demanda por melhor serviço e abordagem centrada na experiência do cliente para consumidores de serviços financeiros no mercado de pessoas jurídicas.

Incertezas

- Crises políticas e econômicas no país.
- Prazo para aceleração da retomada da economia brasileira, na dependência da vacinação ampla.
- Impactos das mudanças climáticas.
- Novas dinâmicas e comportamentos sociais que podem afetar o *modus operandi* do Banco quando a situação atual estiver mais estável (físico x virtual).
- Impacto da evolução do risco cibernético na gestão das empresas, bancos e pessoas.
- Ingresso de novos competidores no mercado financeiro.

Sumário de conteúdo da GRI GRI 102-55

Conteúdos gerais

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
	GRI 101 não possui conteúdos			
PERFIL ORGANIZACIONAL				
	102-1 Nome da organização	8		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	10		
	102-3 Localização da sede da organização	10		
	102-4 Local das operações	10		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	8		
	102-6 Mercados atendidos	10		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-7 Porte da organização	10		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	40 e 41		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	34		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve.		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	28		
	102-12 Iniciativas externas	64		
	102-13 Participação em associações	59, 61 e 64		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	3		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	9 e 19		16
GOVERNANÇA				
	102-18 Estrutura de governança	13, 14 e 15		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-38 Proporção da remuneração total anual		Informações confidenciais.	
	102-39 Proporção do aumento percentual na remuneração total anual		Informações confidenciais.	
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	6		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	97,6% (excluindo estatutários). Os estagiários não são considerados.		8
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	6		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	6		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	6		

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
PRÁTICAS DE REPORTE				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	36		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	6		
	102-47 Lista de tópicos materiais	6		
	102-48 Reformulações de informações	Não houve.		
	102-49 Alterações no relato	Não houve.		
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.		
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-51 Data do relatório mais recente	2019.		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual.		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	2		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI, opção “Essencial”.		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	66 a 75		
	102-56 Verificação externa	Não haverá verificação externa.		

Tópicos materiais

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
DESEMPENHO ECONÔMICO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	36		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	36		
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	38		8, 9
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	30		13
	IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	30		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	30		
	GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	30	
COMBATE À CORRUPÇÃO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	20		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	20		
	GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	21 e 23	
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		28		16



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
TRIBUTOS				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	26		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	26		
	207-1 Abordagem tributária		Informações confidenciais.	1, 10, 17
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	26		1, 10, 17
GRI 207: Tributos 2019	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações		O Banco Fibra zela por seus tributos fiscais, tendo uma área dedicada à gestão do tema, com reporte à Alta Gestão. O tema é discutido constantemente com <i>stakeholders</i> por meio de associações do setor, acompanhando possíveis mudanças e ajustes no setor.	1, 10, 17
	207-4 Relato país-a-país	26		1, 10, 17
ENERGIA				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	63		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	63		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	63		7, 8, 12, 13

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	61		
	GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Não houve multas ou sanções por não conformidade em 2020.	16
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	33		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	33		
	GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	33	
308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas		33		
EMPREGO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	47		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47		
	GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	47	
401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		48		3, 5, 8



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	43 e 45		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	43 e 45		
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	43, 44, 45 e 46		8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	43, 44, 45 e 46		3, 8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	43, 44, 45 e 46		3, 8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	43, 44, 45 e 46		8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	43, 44, 45 e 46		8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	43, 44, 45 e 46		3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos em saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	43, 44, 45 e 46		8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	43, 44, 45 e 46		8
	403-10 Doenças profissionais	43		3, 8, 16



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	47 e 49		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	47 e 49		
	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	47 e 50		4, 5, 8, 10
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	50		5, 8, 10
	DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	52		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	52		
	GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	53 e 55	
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	52		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	52		
	GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	52	



GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	33		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	33		
	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	33		5, 8, 16
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	33		5, 8, 16
	PRIVACIDADE DO CLIENTE			
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	34		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	34		
	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	34		16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016				
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	6		
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-2 Forma de gestão e seus componentes	61		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	61		
	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicas	Não houve multas ou sanções por não conformidade em 2020.		16
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016				

GRI STANDARD	CONTEÚDO	PÁGINA/URL	OMISSÃO	ODS
PORTFÓLIO DO PRODUTO				
Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	30		10
	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	30		10
	FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	12		10
SASB				
FN-CB-240a.1.	Número e montante de empréstimos qualificados para programas concebidos para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e comunidade		O Banco ainda não atua acerca do número e montante de empréstimos qualificados para programas concebidos para promover o desenvolvimento de pequenas empresas e comunidade; portanto, não é aplicável.	10

Créditos

DIREÇÃO GERAL

Área de Governança, Jurídico e Compliance

COLETA DE INFORMAÇÕES

Colaboradores do Banco Fibra

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Área de Governança, Jurídico e Compliance

REDAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

RPT Sustentabilidade

FOTOGRAFIA

iStock