



**tribanco**

Relatório Anual  
**2021**

# Sumário

## 03 Introdução

- 05 Mensagem do Presidente
- 07 Mensagem do Conselho de Administração
- 08 Destaques e grandes números em 2021
- 09 Sobre este Relatório
- 10 Materialidade do Tribanco

## 11 Negócios, propósitos e valores

- 12 Quem somos
- 14 Onde estamos
- 15 Propósito, visão, valor
- 20 Relacionamentos com nossos públicos

## 23 Transformação digital

## 26 Governança, Riscos e Segurança

- 28 Estrutura organizacional e de tomadas de decisão
- 32 Integração com Sistema Martins
- 33 *Compliance*, integridade e ética
- 34 Gestão de riscos
- 37 Segurança da Informação

## 38 Quem faz o Tribanco

- 41 O jeito #Tri de ser
- 42 Atração, seleção e retenção de talentos
- 46 Capacitação e treinamento: nossa gente em evolução

## 50 Compromissos com a sociedade

- 51 Engajamento ESG e ODS
- 53 Nossas ações socioambientais e seus impactos

## 58 Resultados financeiros e operacionais

## 60 Sumário de Conteúdo GRI

## 70 Créditos





- › Mensagem do Presidente
- › Mensagem do Conselho de Administração
- › Destaques e grandes números em 2021
- › Sobre este Relatório
- › Materialidade do Tribanco

# Introdução

# Olá!

Bem-vindo e bem-vinda ao Relatório Anual do Tribanco. Pelo segundo ano consecutivo, apresentamos, para além dos nossos resultados financeiros, as ações e realizações nos temas ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança corporativa). Nossa caminhada em busca de maior transparência em nossa comunicação não começou agora. Iniciou-se com a história de nossos negócios. Em nossa busca por acompanhar as melhores práticas, realizamos, em 2020, o processo para determinar nossa matriz de materialidade, instrumento construído a partir da escuta de nossos diversos *stakeholders* e que levanta os temas mais sensíveis e de impacto à nossa empresa. Neste ano, estamos dando mais um passo ao adotar as normas da Global Reporting Initiative, na opção Essencial.

Em caso de dúvidas ou sugestões sobre este documento, entre em contato pelo e-mail [sustentabilidade@tribanco.com.br](mailto:sustentabilidade@tribanco.com.br). **GRI 102-53**

Boa leitura!





# Mensagem do Presidente

GRI 102-14

O ano de 2021 foi um período em que mantivemos nossa determinação lá em cima, em meio aos muitos desafios que se prolongaram, como o da pandemia, e outros que surgiram, como as mudanças regulatórias no setor financeiro e um cenário econômico crítico. Em termos de resultados, crescemos menos do que o esperado, mas ainda assim, foi um bom ano: registramos lucro líquido de R\$ 51,5 milhões, um crescimento de 34,4% em relação ao mesmo período do ano anterior.

É nesses momentos que essa determinação, alimentada pelo otimismo, que é uma característica do Sistema Martins, e alicerçada em nossos pilares de atuação – foco no humano, no varejo e no simples –, mostra-se essencial para seguirmos em frente e encontrar caminhos. E foi isso que aconteceu, porque é nosso “Jeito TRI” de ser e realizar.

Estamos ampliando esforços para nos integrarmos cada vez mais ao ecossistema Martins, por meio da união entre mercantil e financeiro, porque está aí um importante espaço para expandirmos nossos negócios, com a ampliação das ofertas de nossas soluções e a criação de novos serviços para atender às demandas e necessidades do universo dos varejistas e de todos que dependem deles, seja para trabalhar, seja para consumir.

O mundo está mudando rapidamente, e é preciso acompanhar de perto o comportamento de nos-

sos clientes e assimilar as transformações que as tecnologias digitais nos trazem. Estamos avançando na incorporação de um *mindset* mais voltado a inovação e tecnologia (e colocando-o em prática, por meio de parcerias, capacitações de nossas equipes e investimentos), entendendo os riscos e nos preparando para geri-los da forma mais eficiente possível.

**Queremos nos integrar cada vez mais ao ecossistema Martins, importante espaço para expandir nossos negócios**





Tudo isso está intrinsecamente conectado, também, à temática ESG. Mais que uma sigla do momento, ela nos traz questionamentos e sugestões de rumos sobre como promover nosso crescimento em linha com o que nós, como instituição financeira e como cidadãos, podemos e devemos fazer pela sociedade, em especial pelos pequenos e médios varejistas, que formam um segmento importante do país e são, desde sempre, nossos clientes e parceiros.

Somos signatários do Pacto Global da ONU e, em linha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) com os quais o banco tem mais aderência, lançamos o compromisso de ter mulheres em 50% dos cargos de liderança até 2030. Realizamos, ainda, nossa primeira neutralização de emissões de gases de efeito estufa – não há mais como não incluir as mudanças climáticas nos riscos inerentes aos negócios. Demos prosseguimento a nossas contribuições ao Instituto de Pesquisas Ecológicas (IPÊ) e à nossa atuação junto ao Instituto Alair Martins, o IAMAR.

Em todas essas iniciativas que nos colocamos, gostaria de destacar que estivemos sempre ao lado do varejo e de seus clientes. O prolongamento da pandemia e seus impactos, sem dúvida, seguiram nos colocando à prova nos mais diver-

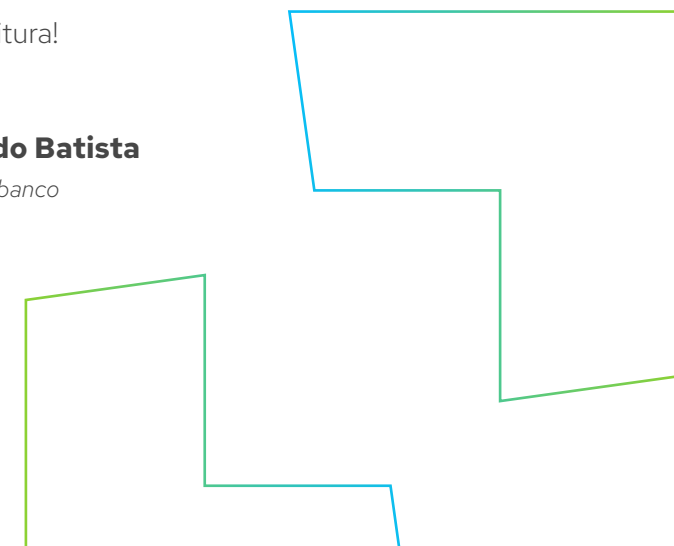
sos aspectos de nossas vidas. Adicionalmente, no início de 2022, fortes chuvas na Bahia e na região Sudeste atingiram muito esse segmento e populações vulneráveis. Fizemos doações, participamos de campanhas de arrecadação de roupas e alimentos e levamos palavras de apoio, esperando que esses desafios sejam superados rapidamente. Foi necessário a todos promover adaptações, cultivar resiliência, entender da melhor forma possível para onde é preciso ir. Temos feito esse exercício diariamente.

Agradecemos a nossos clientes, colaboradores, acionistas e *stakeholders* por estarem conosco em mais um ano. Juntos, cada um vale mais e fazemos a diferença. Os avanços de 2021 estão neste relatório.

Boa leitura!

**Ricardo Batista**

CEO Tribanco







**Os temas ESG são centrais para chegarmos aos 100 anos de atuação**

## Mensagem do Conselho de Administração

Muitos foram os aprendizados obtidos em 2021 e que contribuirão para avançarmos como instituição financeira e cidadãos. Com a pandemia, que se prolongou, descobrimos novas formas de atuar em grupo, o que é fundamental para nós. Afinal, somos uma gente boa trabalhando junto, como diz o nosso fundador, Alair Martins.

Outro aprendizado é que precisamos ser cada vez mais ágeis para reconhecermos, acolhermos e nos adaptarmos às rápidas mudanças que estão ocorrendo à nossa volta. Para instituições financeiras como o Tribanco, muito da transformação vem do próprio setor com a chegada de novidades, como o pagamento instantâneo (PIX) e outras que as tecnologias nos trazem. Isso gera oportunidades, mas também desafios, como maior atenção às regras de *compliance* e de conformidade. Mas esse cenário não nos desencoraja, muito pelo contrário, pois o Tribanco conta com uma governança robusta e tem como assimilar e potencializar todas essas novidades e, assim, seguir crescendo.

Internamente, também estão ocorrendo mudanças. Estamos passando por um momento de con-

vergências, e mais integração do Sistema Martins é uma prioridade, que certamente será positiva, e os frutos serão colhidos nos próximos anos.

O tema da governança nos remete, ainda, às temáticas ESG, que se tornaram fundamentais para as estratégias de negócios. Iniciativas relacionadas à diversidade, ao alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, além do nosso foco de promover a inclusão financeira de mais pessoas por meio do ecossistema Martins, são parte desse cenário.

Ainda temos o desafio de integrar as questões ESG cada vez mais de forma sistêmica e orgânica. Elas são centrais para o nosso sonho de ver o Sistema Martins chegar aos 100 anos de atuação. Já temos mais de 30 anos e o caminho à frente só pode ser bom e promissor. Precisamos apenas nos manter fiéis à nossa origem, sempre otimista, que é a de ajudar o pequeno e o médio varejista a prosperar. Com eles, com nossos parceiros, colaboradores e *stakeholders*, e todo o impacto positivo que podemos promover juntos, compartilhamos o futuro.

# Destques e grandes números em 2021



Assumimos o compromisso público de garantir **50% de mulheres na liderança até 2030**

Fizemos nossa primeira **compensação das emissões de gases de efeito estufa**, por meio de financiamento de projeto de conservação florestal **na Amazônia**

Emitimos o primeiro **prêmio de seguros, no ano, no valor de R\$ 97,3 milhões**. Finalizamos 2021 com **1.185.661 apólices ativas**



Ficamos entre os **100 RHs mais inspiradores** do país, na categoria Encantar, **pela consultoria Gupy**

Investimos na **startup de tecnologia T10**, que constrói estratégias digitais para os negócios, para que possamos, juntos, **acelerar a nossa transformação digital**

Viabilizamos mais de **R\$ 7 milhões** em sinistros pagos aos nossos clientes, **43% deste valor relacionado a indenizações por eventos da covid-19**



Recebemos o **prêmio Case de Sucesso da IT4CIO**, em reconhecimento à nossa **plataforma própria de vendas**

**Lançamos novo blog** para compartilhar conteúdos mais aprofundados de nossas ações ESG: **[tribanco.com.br/institucional/esg](https://tribanco.com.br/institucional/esg)**

O lucro líquido do Tribanco foi de **R\$ 51,5 milhões**, um **crescimento de 34,4%** em relação ao mesmo período do ano anterior



Fechamos 2021 com mais de **973 mil clientes**, sendo **939 mil pessoas físicas** e **34 mil pessoas jurídicas**

O faturamento de Tricard atingiu **R\$ 4,3 bilhões**, um **aumento de 25,3%** em relação a 2020

6,6 mil clientes, que faturaram **R\$ 7,6 bilhões** no total, foram alcançados pelo **meio de pagamento Unica**



# Sobre este Relatório

GRI 102-40, 102-42, 102-43

Este relato cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), a GRI Standards, na opção Essencial. Os indicadores GRI aqui reportados foram associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), uma iniciativa voluntária internacional endossada pelo Tribanco. Também estão contemplados conteúdos referentes ao Sustainability Accounting Standards Board (SASB), quando o Tribanco entende que é o padrão que melhor atende a alguns temas.

Os conteúdos GRI e SASB estão ligados aos tópicos de nossa matriz de materialidade, construída em 2021 por meio da consulta de nossos diversos *stakeholders*, abrangendo clientes, agências de *rating*, organizações do terceiro setor, entidade setorial, entre outros. A matriz, para além de ser a base do relato, tornou-se importante elemento norteador no planejamento estratégico de sustentabilidade do Tribanco.

## METAS PARA O PRÓXIMO CICLO DO RELATO

O desafio ao longo de 2022 e do próximo ano é estreitar essa integração, gerando indicadores estratégicos e compromissos em todos os aspectos ESG materiais para o Banco.

O Inventário de Gases de Efeito Estufa possibilitou a criação de uma Circular Normativa de Gestão GEE do banco, com foco em reduzir e compensar as emissões. Para 2022, estão previstas melhorias no processo de coleta de dados do inventário de GEE para obter uma melhor acurácia.

**Os temas ESG e compromissos do Pacto Global entram em nosso planejamento estratégico já em 2022**





# Materialidade do Tribanco

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

	<div><b>MUDANÇAS CLIMÁTICAS*</b></div>	<div><b>NOSSAS PESSOAS*</b></div>	<div><b>criação de valor e inclusão financeira</b></div>	<div><b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b></div>	<div><b>INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b></div>
<b>POR QUE O TÓPICO É MATERIAL</b>	<p>As ações de combate às mudanças climáticas são urgentes e têm sido apontadas como relevantes pela sociedade em geral. O regulador estabeleceu o risco climático como risco a ser monitorado e mitigado pelas instituições financeiras, integrando-o ao gerenciamento integrado de riscos.</p>	<p>A diversidade tem sido apontada como relevante pela sociedade em geral. Os órgãos setoriais têm focado, principalmente, nos temas de equidade de gênero e raça.</p>	<p>O banco foi criado para trazer serviços e soluções financeiras para pequenos e médios varejistas.</p>	<p>Em um setor e em um mundo cada vez mais digitalizados, garantir a segurança das informações dos clientes e transmitir confiança é um desafio constante e diário.</p>	<p>Inovar e manter a essência do banco são uns dos principais desafios. Inovação e transformação digital fazem parte das diretrizes culturais e estratégicas do negócio.</p>
<b>ONDE OS IMPACTOS OCORREM</b>	Dentro e fora da organização	Dentro e fora da organização	Dentro e fora da organização	Dentro da organização	Dentro da organização
<b>ENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO COM OS IMPACTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Gestão dos gases do efeito estufa (consumo de energia, gestão de frotas, gestão de resíduos, uso de recursos em geral, viagens de avião, carro etc)</li><li>▶ Análise de risco climático</li><li>▶ Alinhamento às recomendações da TCFD</li><li>▶ Monitoramento do movimento normativo e suas consequências para o banco</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Atração, desenvolvimento e retenção de talentos</li><li>▶ Plataforma de recrutamento e seleção</li><li>▶ Remuneração e benefícios</li><li>▶ Saúde e segurança</li><li>▶ Promoção da diversidade e inclusão</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Promover inclusão financeira em diferentes regiões do país.</li><li>▶ Em 2021, algumas ações voltadas ao tema de educação financeira foram feitas junto aos colaboradores. Há estudos para que o assunto seja expandido para os clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Melhorias significativas na proteção aos ataques cibernéticos, em seu monitoramento, detecção e defesa, garantindo a disponibilidade dos serviços financeiros aos nossos clientes.</li><li>▶ Adequações para garantir o cumprimento da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.</li><li>▶ A prevenção à fraude e à segurança cibernética são prioridades estratégicas para o ano de 2022.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Construção de Dicionário de Dados e de Arquitetura em nuvem (Data Lake).</li><li>▶ Desenvolvimento de Capacitações (Programa Data Driven) e conexão com ecossistema de inovação (Innovation Partners).</li><li>▶ Aumento de investimentos no tema</li></ul>
<b>LIMITE DO TÓPICO</b>	Não há	Não há	Não há	Não há	Não há

\* Temas identificados como prioritários para integração dos ODS aos negócios.





- › Quem somos
- › Onde estamos
- › Propósito, visão, valor
- › Relacionamentos com nossos públicos

# Negócios, propósitos e valores

# Quem somos

GRI 102-1, 102-5, 102-6

No mercado há mais de 30 anos, o Banco Triângulo S/A – Tribanco – foi fundado em 1990 pelo Grupo Martins, um dos líderes do setor de distribuição e atacado no Brasil. Oferecemos soluções financeiras de forma ágil e acessível aos pequenos e médios varejistas de todo o país, para que estes possam aumentar vendas, atrair e fidelizar clientes, proteger seus negócios e melhorar sua gestão.

Temos quatro atividades principais: Tribanco Corretora de Seguros, que oferece proteção à vida e ao patrimônio dos nossos clientes; Única, adquirente do Sistema Martins; SIMTECH, empresa de Tecnologia voltada para o varejo e Tricard, o cartão do varejista brasileiro para fidelização de seus clientes. **GRI 102-2, 102-45**

Fazemos parte do Sistema Martins (SIM), um ecossistema formado também por Martins Atacado, Smart Supermercados, Universidade Martins do Varejo, eFácil e Instituto Alair Martins (IAMAR). O SIM é um conglomerado de empresas financeiras e comerciais criado pelo Grupo Martins para integrar todos os elos da cadeia de consumo e para apoiar o desenvolvimento de pequenos e médios varejistas. **GRI 102-7**



**Temos mais  
de 30 anos  
de atuação**



# Sistema Martins

**UNICA**  
Estabelecida em 2018, é a empresa de meios de pagamento do Sistema Martins.

**tricard**  
Empresa de cartões de crédito voltada a pequenos e médios varejistas e seus consumidores, criada em 2002.

**tribanco SEGUROS**  
Ao oferecer seguros e consórcios, a empresa, fundada em 2008, completa a oferta de valor para os clientes do Sistema Martins.

**IAMAR**  
Braço social do Sistema Martins, o IAMAR é mantido pelo Tribanco e pelo Sistema Martins. É a instituição responsável por gerir o investimento social privado do SIM.



## tribanco

Criado em 1990 com o objetivo de entregar as melhores soluções financeiras aos clientes e parceiros do Sistema Martins.



É uma rede de supermercados independentes, criada em 2000 com o objetivo de levar capacitação e gestão para os filiados. Atualmente, soma mais de 600 lojas no Brasil.



Criada em 2001 para atender ao consumidor final, é uma plataforma de e-commerce, que também tem aplicativo de compras. Possui mais de 15 mil produtos cadastrados em categorias diversas, como eletroeletrônicos, alimentos e materiais de construção.



A UMV está no mercado há mais de 30 anos, desenvolvendo e proporcionando ao varejo informações e soluções estratégicas para todas as áreas de negócios. A UMV oferece consultorias, programas de treinamento e capacitação, projetos de modernização de lojas e soluções digitais.

# Onde estamos

Nossa sede fica em Uberlândia (MG) e temos um escritório em São Paulo. Em algumas localidades, possuímos salas de apoio ao time comercial.

**GRI 102-3, 102-4, 102-7**

Nosso time comercial é formado por um superintendente executivo, quatro superintendentes, 16 gerentes regionais, cinco gerentes de área e 220 gerentes comerciais, que atendem os nossos clientes de todos os estados do país. Somado a outros canais, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), atendimento por telefone e aplicativo, mantemo-nos sempre próximos aos nossos clientes.





# Propósito, visão, valor

GRI 102-16

Acreditamos que o sucesso do pequeno e do médio comerciante é vital para o desenvolvimento sustentável da sociedade. Essa é a nossa crença. Como instituição financeira voltada para atender esses varejistas, temos o compromisso de ser parceiros dessa jornada, ajudando-os a crescer, oferecendo produtos e serviços adequados às suas demandas e necessidades. Para isso, o nosso diferencial é que mantemos uma relação próxima do negócio do nosso cliente e oferecemos a ele não apenas soluções financeiras, como também serviços complementares, conhecimento e gestão.

Também temos soluções voltadas para o cliente desses comerciantes e varejistas. Desenvolvemos e oferecemos produtos como conta digital e cartão de crédito customizado para esse grupo.

Como linhas norteadoras de nossas iniciativas, temos nossa missão e nossa visão.

**MISSÃO:** fornecer soluções financeiras criativas e conhecimento para empresas e consumidores que interagem no Sistema Martins, capacitando-os para cooperar e competir, atuando segundo

os princípios da sustentabilidade, gerando resultados consistentes para acionistas e todas as partes interessadas.

**VISÃO:** ser o banco do varejo, entregando soluções de negócio demandadas pelo mercado, utilizando e alavancando primordialmente a força da cadeia do varejo.

Contamos, ainda, com os nossos pilares, que norteiam nossa atuação:

- **Banco do varejista** - nascemos com a barriga no balcão, vivemos e ganhamos a vida com isso. Precisamos ser íntimos do negócio do varejo.
- **Humano** - a essência do pequeno e do médio varejo é o relacionamento humano, dos dois lados do balcão, o tempo todo. É assim que esse negócio cresce.
- **Simples** - o crescimento complica. A tecnologia simplifica. Por isso, o nosso compromisso com a simplicidade e a tecnologia é muito importante.

Em 2022, as palavras-chave que serão trabalhadas em nosso planejamento estratégico serão "sinergia", "energia", "jornada do cliente" e "automação", cujas iniciais formam o mote para o ano: "SEJA a transformação que buscamos para seguir alavancando os negócios".

**"SEJA a transformação que buscamos para seguir alavancando os negócios" é o mote de nosso planejamento estratégico**



# Compromissos assumidos

GRI 102-12

Entre os principais tratados, princípios e iniciativas externas desenvolvidas em caráter econômico, social e ambiental pelo Tribanco, em 2021, estão o Pacto Global e o Juntos por Uberlândia. A empresa é membro da Rede Brasil do Pacto Global desde 2020, tornando público e reforçando o compromisso do Tribanco com os direitos humanos e do trabalho, meio ambiente e práticas anticorrupção. Em 2021, desenhamos nossas metas estratégicas de forma integrada aos ODS.

Já o Movimento Juntos por Uberlândia foi um projeto que reuniu empresas, entidades, poder público e comunidade de Uberlândia (MG), onde fica a nossa sede, no combate à covid-19. Doamos recursos para implementação de um leito de UTI no Hospital MadreCor.



## Aderimos ao Pacto Global como caminho ao compromisso de transformação



Pacto Global  
Rede Brasil



## Pilares de atuação

- **Relacionamento com stakeholders:** realizar o propósito do “Juntos cada um vale mais”, valorizar nossa gente, o varejo brasileiro, o meio ambiente, a comunidade, os parceiros e os acionistas.
- **Inclusão financeira:** aprimorar nossas soluções financeiras alinhadas às necessidades do pequeno e do médio varejista e clientes pessoas físicas de baixa renda.
- **Mudanças climáticas:** reposicionar produtos e serviços para diminuição de pegada de gases de efeito estufa (GEE), como crédito fotovoltaico, energia limpa e compensação da pegada de carbono.





## Associações das quais participamos

GRI 102-13

Estas são as associações mais importantes do setor bancário que contam com a participação do Tribanco:

**ABBC** - Associação Brasileira de Bancos

**ABECS** - Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços

**ANBIMA** - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais

**CIP** - Câmara Interbancária de Pagamentos

**FEBRABAN** - Federação Brasileira de Bancos

**O Tribanco faz parte  
das associações mais  
importantes do setor  
bancário**

# Negócios, produtos e serviços

GRI 102-2

Desde a nossa fundação, desenvolvemos e oferecemos diferentes soluções para que pequenos e médios varejistas possam ver o seu negócio prosperar.

Com nossas soluções, o comerciante **pode comprar melhor**, por meio de acesso a capital de giro, financiamento e cartão empresarial. Ele também pode **vender mais**, pois oferecemos linhas de crédito empresarial, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), capital de giro, crédito para utilização de energia solar, transações via PIX e cartões de crédito para os clientes dos nossos clientes.

Além disso, também buscamos formas de apoiá-los no **melhor gerenciamento do negócio**, por meio de soluções para otimizar custos operacionais, simplificar o pagamento de funcionários e fazer a conciliação digital de recebíveis. Entre as soluções, destacamos: *internet banking*, conta-corrente, pagamentos, antecipação de recebíveis, transporte de valores e cofre inteligente.

**Proteger o negócio** enquanto o nosso cliente foca em suas operações do dia a dia é mais um caminho que temos para apoiá-lo. Assim, oferecemos diferentes modalidades de seguro, tais como seguro empresarial, seguro de vida para os sócios e funcionários, seguro para as frotas e transporte. Completamos nossa oferta com os seguros Saúde e Odonto Empresarial e o Consórcio, que permite viabilizar planos de crescimento de longo prazo.

Oferecemos soluções para **fidelizar o cliente** e incentivá-lo a voltar e comprar sempre com o varejista. São produtos como cartão de crédito da Tricard para o cliente da loja, que assim obtém prazos e condições mais vantajosos.

Para os varejistas, também oferecemos, desde 2019, a Triconta Martins, uma plataforma que possibilita o acesso de lojistas a soluções como ofertas de produtos de atacadistas e serviços financeiros, entre eles, cartão múltiplo, maquininha de cartões e opções de seguros.



## Segurança para a saúde dos clientes

FN CF 410 b2

Para os clientes pessoa física, disponibilizamos a contratação de serviços relacionados a saúde (Cuidar +), como um plano de assistência de saúde com possibilidade de consultas presenciais ou via videoconferência. Além disso, há seguros de vida, residencial e outros.

O prêmio emitido de seguros no ano foi de R\$ 97,3 milhões, um crescimento de 39% em relação a 2020. Finalizamos 2021 com 1.185.661 apólices ativas, um marco na história do Tribanco. Viabilizamos mais de R\$ 7 milhões em sinistros pagos aos nossos clientes, sendo 43% deste valor relacionado a indenizações originadas por eventos da covid-19.



Composição da carteira, por setor de atividade (em R\$ mil)

	2021	2020	2019
Comércio	1.698.069	1.537.093	1.296.435
Pessoa física	863.286	564.511	529.313
Alimentos e bebidas	18.422	36.629	23.332
Químico e petroquímico	29.731	34.366	23.292
Serviços privados	34.364	17.096	22.250
Construção e imobiliário	7.972	13.438	10.126
Transportes	6.704	8.448	9.612
Financeiro	3.988	6.226	7.494
Papel e celulose	4.603	4.635	6.902
Automotivo	1.431	3.689	5.185
Educação, saúde e assemelhados	5.789	1.977	984
Agropecuário	406	1.013	854
Telecomunicações	2.728	911	744
Têxtil e confecções	584	595	628
Madeira e móveis	709	339	610
Máquinas e equipamentos	10.461	215	363
Siderurgia e metalurgia	199	59	242
Eletroeletrônicos	20	-	25
Outros	40	25.527	25.933
Total	2.689.506	2.256.767	1.964.324

Composição da carteira, por modalidade de operação (em R\$ mil)

	2021	2020	2019
Capital de giro, cheque especial e conta garantida	1.354.543	1.232.069	1.072.832
Cartões de crédito	370.516	183.883	223.484
FINAME/BNDES	122.757	171.235	91.536
Comprar	50.432	49.929	48.356
Títulos descontados	50.905	50.328	42.570
Financiamentos à exportação	8.757	5.850	23.613
Demais direitos creditórios	31.660	9.181	13.904
Adiantamentos a depositantes	1.076	881	981
Crédito pessoal	2.329	4.031	4.310
Subtotal – operações de crédito	1.992.975	1.707.387	1.521.586
Cartões de crédito – compras a faturar	691.416	543.953	439.487
Outros créditos	5.115	5.427	3.251
Total	2.689.506	2.256.767	1.964.324



# Relacionamentos com nossos públicos

Como instituição financeira, temos muitos públicos com os quais nos relacionamos. Em especial, destacamos nossos clientes e os órgãos reguladores.

**Um de nossos  
propósitos é  
contribuir com o  
desenvolvimento  
do varejo**

## Clientes

GRI 103-2, 103-3 | 406

Acompanhamos de forma próxima toda a jornada do cliente em nossa instituição, desde a primeira contratação até o encerramento, quando necessário, da relação, e nossa equipe comercial mantém contato constante com os nossos clientes varejistas, seja de forma virtual ou presencial. Afinal, temos como um de nossos propósitos contribuir para o desenvolvimento desse segmento e, sempre que possível, incentivá-lo a fazer isso de forma sustentável, oferecendo soluções, como financiamento para a instalação de placas fotovoltaicas de geração de energia solar (leia mais na [pág. 54](#)).

Para os clientes que já possuem relacionamento com o Sistema Martins (SIM), implantamos, em 2020, processos de avaliação prévia dos dados oriundos do SIM para reduzir o tempo de aprovação de crédito. Em 2021, alcançamos uma média de 12% de aprovações de crédito feitas de forma automática.

Para os clientes pessoa física que querem entrar em contato conosco para registrar comentários e sugestões ou solicitar soluções para ocorrências, temos a Central de Atendimento PF e SAC Tricard. Em 2021, as principais queixas feitas



por esses canais foram referentes a compras não reconhecidas, comprovantes de cancelamento de contas e cartões, desbloqueio de cartão, entre outras.

Já os clientes pessoa jurídica podem contatar a Central de Atendimento Tribanco PJ. Em 2021, as principais reclamações foram relacionadas a erro/bloqueio nos canais digitais e cobranças indevidas em contas. No ano, foram registradas 999 ocorrências nesse canal, sendo que, de janeiro a novembro, houve, em média, 19 ocorrências. O maior impacto foi em dezembro, quando foram registradas 796 ocorrências. Esse aumento de volume se deu, em grande parte, a erros e limitações dos Canais Digitais PJ do Tribanco e casos de invasões de contas (fraudes). Todas foram endereçadas, direcionadas para as áreas e equipes responsáveis por resolvê-las, como as de TI e prevenção a fraudes.

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e as Centrais de Atendimento PF e PJ podem ser contatados por telefone. Em nosso site, também disponibilizamos o Fale Conosco para informações gerais e o Fale com o Presidente para envio de sugestões, elogios ou críticas.

Contamos, ainda, com uma Ouvidoria, que pode ser acionada em última instância, em situações relacionadas à empresa que não tenham sido

resolvidas pelos nossos outros canais de atendimento, prezando pelos princípios de transparência e imparcialidade.

A Ouvidoria também é o canal que atua sobre possíveis demandas dos clientes (pessoa física e/ou jurídica) encaminhadas à instituição por Banco Central, Consumidor.gov, Fale Conosco, Fale com o Presidente, Procon, Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), Pró-consumidor, Defensoria Pública, Proteste, Reclame Aqui e redes sociais. Os temas que chegam por esses canais se referem a atraso em recebimento de cartão, renegociação, cancelamento de cartão, entre outros.

A Ouvidoria recebeu, por meio de canais externos e redes sociais, 4.045 ocorrências. Todas foram endereçadas e 3.395 foram resolvidas. A resolução das 50 ocorrências restantes ultrapassou o período deste relato.

# Comunicação

com nossos públicos é primordial. Por isso, temos canais dedicados aos clientes

## Mecanismos de Ocorrências (pessoa física e pessoa jurídica)

Ocorrências	2020	2021
Número de ocorrências recebidas	4.039	4.045
Ocorrências endereçadas	4.039	4.045
Ocorrências resolvidas	4.004	3.395

Vale ainda ressaltar que o Banco Central divulga trimestralmente o *ranking* de qualidade de ouvidorias. No grupo de Sistema de Informações de Créditos (SCR), o Tribanco obteve a 9ª e a 15ª posições, respectivamente, no terceiro e quarto trimestres de 2021. A classificação considera um índice que mede prazo e qualidade da resposta oferecida às ocorrências registradas pelos clientes no Banco Central e respondidas pela Ouvidoria.

Não foram registrados casos de discriminação provenientes dos canais de atendimento oficiais do Tribanco (Central de Atendimento PF, Central de Atendimento PJ, Ouvidoria ou Canal de Integridade) no período coberto pelo relatório. **GRI 406-1**

## Universidade Martins do Varejo

Como parte da estratégia de fortalecer e transformar o pequeno e médio varejista brasileiro, o Sistema Martins criou, em 1988, a Universidade Martins do Varejo – UMV, que oferece capacitação por meio de eventos, treinamentos e consultorias para esse público.

Os programas de treinamento e capacitação são disponibilizados no formato presencial e *on-line*, e abordam temas como gestão de negócios e de pessoas, produtividade, marketing, tecnologias digitais, governança, entre outros.

No portfólio da UMV são oferecidas soluções de modernização para atualizar e deixar fachadas e ambientes internos da loja mais atrativos, assim como fer-

ramentas de gestão de estoque, gestão financeira e gestão de categorias.

Para que os clientes tenham informações atualizadas sobre tendências do varejo a qualquer momento, a UMV desenvolve e disponibiliza ainda conteúdos digitais por meio da revista *Vitrine do Varejo*, das redes sociais, de informativos quinzenais e de *e-books*.

Com isso, o varejista ganha competitividade e conhecimento, mantém-se atualizado e mais preparado para desafios que surgem diariamente.

Já são mais de 360 mil profissionais do varejo treinados e mais de 40 mil projetos executados pela UMV.



## Órgãos reguladores

Banco Central do Brasil, agências de *rating*, entidades e sindicatos do setor financeiro estão entre os órgãos reguladores com os quais mantemos um relacionamento próximo e proativo. Buscamos sempre o alinhamento às melhores práticas de mercado, esforçando-nos para fazer além do que é exigido para uma instituição do nosso porte.







► Cultura de inovação

# Transformação digital



# Inovação e transformação

A transformação digital é um dos pilares estratégicos para fazer da nossa instituição um banco seguro, ágil, competitivo e capaz de ganhar escala com segurança, sem abrir mão do atendimento focado no cliente. Significa, principalmente, usar a tecnologia a nosso favor para que possamos cada vez mais tomar as melhores decisões com base no uso inteligente e eficaz de dados.

Estamos investindo R\$ 12 milhões em um *roadmap* que, de forma sistêmica, prevê a implantação de tecnologias nas mais diferentes áreas da nossa instituição, como avaliação de riscos e crédito, proteção de dados, gestão de pessoas e soluções para os clientes.

Em 2021, R\$ 29,3 milhões foram aportados em inovação, envolvendo melhorias tecnológicas, desenvolvimento de novos produtos e ferramentas de aprimoramento de processos, como aqueles relacionados a novas plataformas de aprovação de crédito, atendimento a clientes, pagamento por PIX, *open banking*, reforço da infraestrutura de tecnologia e segurança de informação. Para 2022, o objetivo é que os investimentos sigam no patamar de R\$ 30 milhões.

Ao mesmo tempo que traz muitas possibilidades e oportunidades, a transformação digital também nos apresenta desafios, em especial, aqueles relacionados a



**R\$ 29,3 milhões  
foram aportados em  
inovação em 2021**



cibersegurança, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Em outra frente, as instituições financeiras tradicionais, como nós, enfrentam a concorrência das *fintechs*, que se caracterizam por sua agilidade em criar e testar soluções baseadas nas novas tecnologias digitais. Mas é possível estabelecer parcerias com essas *startups* para, justamente, acelerar o processo de transformação digital, tanto nas soluções quanto na cultura corporativa, do nosso banco.

Em 2021, investimos em uma parceria com a T10, *startup* surgida em 2019 e que atua com engenharia de *software*, inteligência de dados e de consultoria de projetos digitais para empresas. O Tribanco agora tem uma fatia minoritária da T10 e a expectativa é que essa associação resulte em melhoria nas soluções para os clientes, acelerando a nossa transformação digital e execução do plano estratégico. O primeiro projeto dessa parceria foi o de telemetria para mensurar o desempenho do time comercial, por meio de painéis que apresentam informações como indicadores de produção, saúde de carteira dos gerentes e desempenho mensal destes profissionais, entre outros. Os dados são centralizados e trazidos para uma interface amigável.

## Cultura de inovação

Acima de tudo, entendemos que é preciso ter um novo *mindset*: o da inovação. Essa transformação demanda uma mudança cultural e organizacional em todas as nossas equipes. Afinal, são os colaboradores que farão o uso adequado e correto dos dados, aplicando as melhores ferramentas digitais, para criarmos diferenciais no nosso relacionamento com o cliente.

Por isso, implementamos, em 2021, o projeto Innovation Partners, em parceria com a consultoria Ace. Por meio dele, identificamos 40 colaboradores com as seguintes tarefas: identificar *startups* que possam nos auxiliar na inovação de produtos e/ou processos, avaliar se essa oferta faz sentido naquele momento e realizar testes rápidos para entender se elas podem seguir para o processo de parceria ou investimento. Além disso, a área de Gente e Gestão deve concluir, ainda em 2022, um projeto de capacitação digital, com duração de um ano, para que os colaboradores incorporem mais a cultura de ser “*data driven*”. Saiba mais na [página 46](#).

## Números de transações digitais



### CONTAS DIGITAIS

Em dezembro de 2021, o Tribanco tinha **432.251 contas digitais de pessoa física**, ante 83.702 em janeiro de 2021. Esse crescimento no número de contas abertas é um resultado da implantação do *onboarding* simultâneo de abertura de conta e emissão do cartão.

Também chegamos, no final de 2021, a **13.432 contas digitais de pessoa jurídica**. Esse número representa um aumento de 8,6% do total de contas de 2020 para 2021.

### PIX

Em 2021, foram realizados **37.697 lançamentos via PIX nas contas pessoa jurídica** do Tribanco, o que equivale a R\$ 294.563.561,48.

Já nas contas pessoa física, houve 398.057 transações nessa modalidade de pagamento. O acumulado entre pagamentos e recebimentos PF, em 2021, foi de **697.889 operações via PIX**.



- › Estrutura organizacional e de tomadas de decisão
- › Integração com o Sistema Martins
- › *Compliance*, integridade e ética
- › Gestão de riscos
- › Segurança da Informação


# Governança, Riscos e Segurança

# Modelo de Governança

A partir de diretrizes estabelecidas no nosso Plano de Governança Corporativa, bem como das recomendações de boas práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), temos buscado um modelo de governança efetivo, transparente e ético, alinhado à visão de longo prazo e ao nosso compromisso com a conformidade e geração de valor para os acionistas.

A área de Compliance está subordinada à Superintendência de Governança Corporativa desde 2020, e a área Jurídica passou a sê-lo a partir de 2021. O objetivo é promover maior sinergia entre essas áreas, que respondem por todas as questões jurídicas, de *compliance* e de governança do Tribanco e suas controladas.

No final de 2020, começamos a incorporar e aderimos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, e à área de Governança foi atribuído o ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Com isso, o pilar da segurança da informação foi trazido para a supervisão da área, por entendermos que cabe à área de Governança cuidar do tratamento adequado das informações dos clientes.



**Buscamos manter um modelo de governança efetivo, transparente e ético**



## Metas de satisfação do cliente



Em 2021, utilizamos o NPS como métrica de avaliação e evolução da experiência do cliente em vários aspectos do ambiente corporativo e na definição de diversas ações, como planejamento estratégico, posicionamento de marca e evolução de canais de atendimento. Foi, ainda, o primeiro ano em que essas metas foram atreladas ao recebimento ou não de premiações (PLR).

A meta NPS pessoa física (PF) foi de 50 pontos percentuais (p.p.) em 2021, mas no final do ciclo chegamos a 55 p.p. O número de PF passou a ser composto pelas estruturas da Tricard (coleta já existente desde 2020) e da Triconta (visão dos clientes da conta digital).

Já a meta NPS (PJ) em 2021 foi de 38 p.p., também alcançada, e o ano encerrou com 54 p.p.

Para 2022, também vamos estabelecer metas para nossos indicadores de NPS. A meta para pessoa física e para pessoa jurídica é 60 pontos percentuais. Além disso, com o intuito de aumentar a proximidade com nossos clientes, pretendemos retomar os grupos focais. Por meio do Programa Conexão Cliente, queremos estimular visitas *in loco* e realizar escutas na central de atendimento. Está prevista a abertura de um espaço físico nas dependências do Tribanco para receber o cliente para testes de prototipação, discussões e fóruns relacionados a experiência com nossos serviços. GRI 102-43, 102-44, Tribanco NPS (PJ), Tribanco NPS (PF).

## Estrutura organizacional e de tomadas de decisão

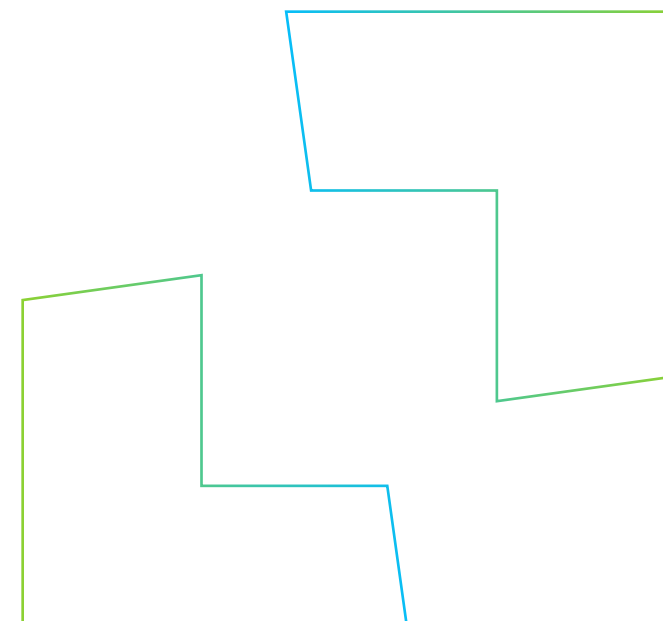
O Tribanco é controlado pela família Martins, por meio de três *holdings*, e o banco detém o controle de quatro unidades de negócios, também chamadas subsidiárias.

O Conselho de Administração elabora as estratégias de negócios junto à nossa Diretoria, envolvendo tanto o cumprimento de resultados de curto prazo como o foco na longevidade e sustentabilidade das nossas atividades.

De acordo com nosso estatuto social, o Conselho deve ser composto por cinco a oito membros, dos quais no mínimo dois devem ser conselheiros independentes, conforme determina a legislação. Porém, atualmente contamos com três conselheiros externos. O mandato é de dois anos, e os membros podem ser reeleitos.

O Conselho recebe apoio de quatro comitês de assessoramento nas decisões estratégicas e que monitoram a execução do Planejamento Estratégico

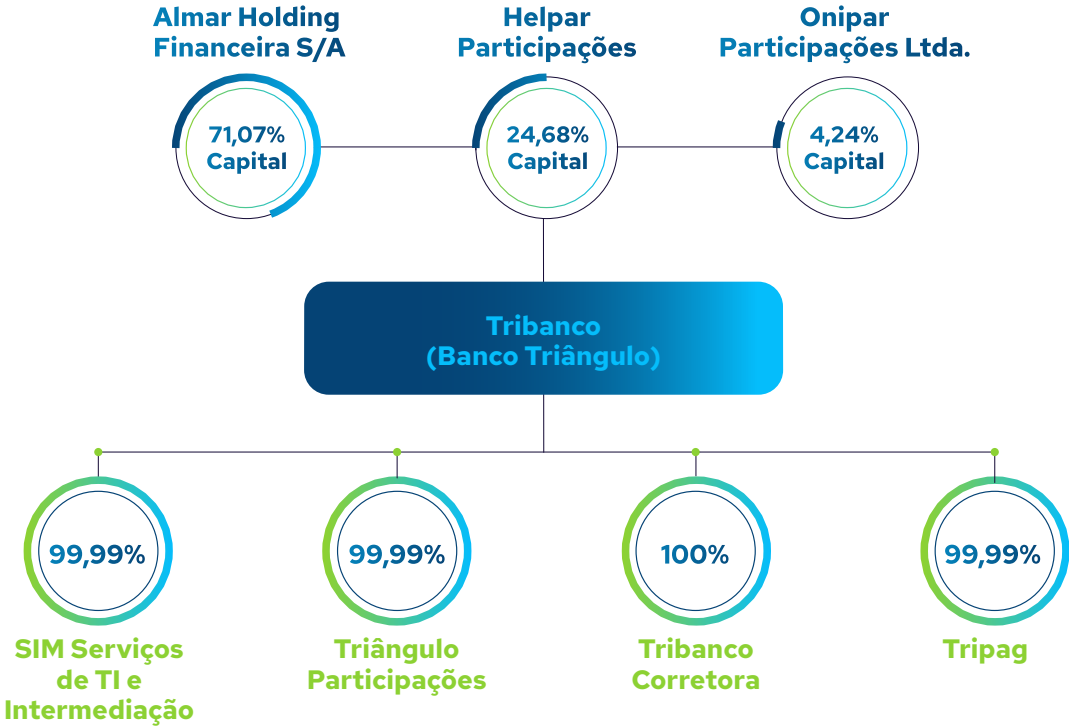
co e do Plano de Capital. Cada comitê é coordenado por um membro do Conselho, com exceção do Comitê de Auditoria e Compliance, cuja coordenação está sob responsabilidade de um especialista externo. Os comitês de assessoramento estão em constante contato com os Comitês Executivos.







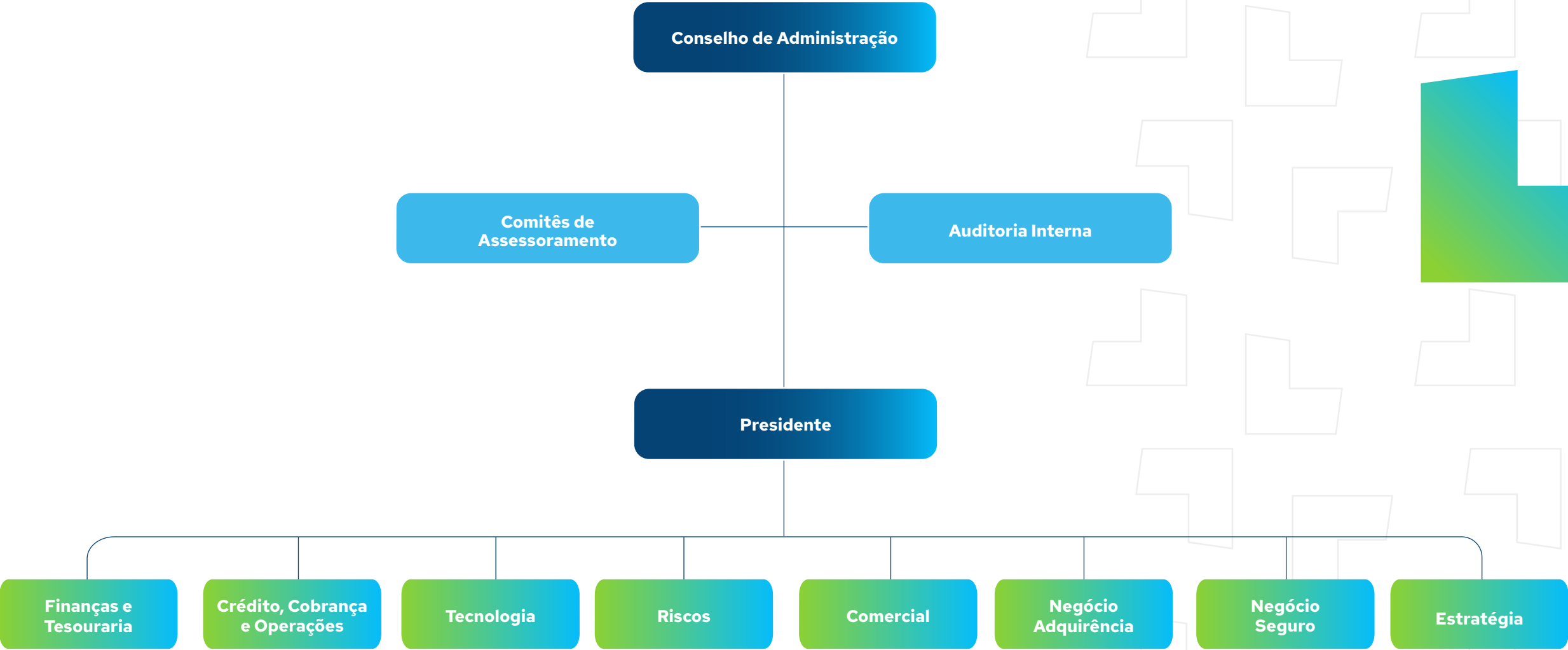
ESTRUTURA SOCIETÁRIA



Acionistas	Participação	Ações ordinárias	Valor (R\$)
Almar Holding Financeira S/A	71,07%	168.190.448	220.186.271,17
Helpar Participações Ltda.	24,69%	58.407.679	76.464.325,02
Onipar Participações Ltda.	4,24%	10.044.800	13.150.134,36
Total	100%	236.642.927	309.800.730,55



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL  
GRI 102-18





**GRI 102-18**

**COMPOSIÇÃO DO CONSELHO  
DE ADMINISTRAÇÃO**

**JUSCELINO FERNANDES MARTINS**

Presidente

**MARCO MATIOLI DE SOUZA VIEIRA**

Vice-presidente e coordenador do Comitê de Finanças, do Comitê de Riscos e do Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade

**FRANCISCO MESQUITA NETO**

Conselheiro independente e coordenador do Comitê de Pessoas, Gestão e Governança

**JOÃO AYRES RABELLO FILHO**

Conselheiro independente

**SÉRGIO ANTONIO RODRIGUES**

Conselheiro independente

**COMPOSIÇÃO DA  
DIRETORIA EXECUTIVA**

**Ricardo da Silva Batista**

Presidente

**Mário Attiê**

Diretor de Negócio Adquirência

**Ricardo Takeyama**

Diretor de Créditos e Cobrança

**Mônica Yukari**

Diretora de Estratégia

**Ulisses Guimarães**

Diretor de Finanças e Operações

**Rosana Miguel**

Diretora de Negócio Seguro

**Alex Sismon Leme**

Diretor de Riscos





# Integração com Sistema Martins

Em 2020, reforçamos, como prioridade, uma maior integração das nossas atividades com todos os negócios que integram o ecossistema do Sistema Martins (SIM), por meio da convergência de soluções que possam atender de forma mais assertiva às necessidades dos pequenos empreendedores, proporcionando oportunidades para capacitar, desenvolver e dar competitividade a esses varejistas, agregando, assim, maior valor a nossas ofertas. Ainda temos grandes oportunidades de desenvolver e expandir nossa atuação dentro da base do atacado. Atualmente, apenas 11% dos clientes do Sistema Martins são também clientes do Tribanco. A meta é chegar em 13,30% em 2022.

A transformação digital, a *performance* de ponta, o aproveitamento da base do SIM e, em especial, a centralidade do cliente em todas as soluções são os eixos do Planejamento, para promover a expansão e a recuperação do desempenho do banco. Essa maior integração está prevista no Planejamento Estratégico 2020-2025.



Queremos dar mais crédito e mais fôlego para o varejista, em especial o pequeno comerciante das cidades de pequeno porte, perfil que ainda carece de ofertas de soluções financeiras. Também queremos ampliar o foco no setor não alimentício, como farmácias e lojas de materiais de construção, que foram segmentos com crescimento significativo nos últimos anos e onde o Grupo Martins ganhou mercado em 2021, com a grande participação de pequenas empresas.

A integração também perpassa pela nossa atuação junto ao Instituto Alair Martins, o IAMAR (leia mais na [pág. 55](#)). O instituto, que atua na educação para o empreendedorismo de jovens por meio de projetos educacionais próprios e projetos desenvolvidos por parceiros estratégicos, ações realizadas via Programa de Voluntariado e outras iniciativas (como doações realizadas durante a pandemia), é um dos principais meios de relacionamento com as comunidades locais. Como os acionistas do Tribanco têm cadeira no conselho do IAMAR, as práticas socioambientais do banco e as iniciativas do instituto são convergentes e alinhadas.

## Compliance, integridade e ética

Nossa área de Compliance atua próximo à de Negócios, como facilitadora entre essas áreas e os órgãos reguladores, normativos e regulamentações internas e externas. Atualizamos e aprimoramos as políticas institucionais e de processos de trabalho constantemente, com o intuito de dar solidez à governança corporativa, com ênfase no gerenciamento integrado de riscos e de prevenção a lavagem de dinheiro e atos de corrupção. Nosso Comitê de Auditoria e Compliance analisa questões relacionadas a *compliance* e controles internos e faz a interface com a Auditoria Interna e a Auditoria Externa.

### CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA GRI 102-17

Nosso Código de Ética e Conduta traz informações detalhadas sobre a postura desejável em casos de conflitos de interesses, privacidade de informações e relacionamento com terceiros. O código, que está disponível em [nosso site](#), é o mesmo de todo o Sistema Martins, garantindo o alinhamento entre todos. Nele, afirmamos que os princípios éticos e valores da nossa instituição devem ser levados onde nossos colaboradores estiverem. Estes mesmos colaboradores são responsáveis por prática e disseminação do código em seus relacionamentos. Para 2022, está prevista uma revisão do Código de

Ética, que fortalecerá nossos compromissos com a agenda ESG.

Em 2021, 92% de nossos colaboradores cumpriram treinamentos específicos sobre *compliance* e ética, por meio da nossa plataforma interna de treinamento, a SimplesFica Tri. Também realizamos a comunicação com colaboradores para estimular o cumprimento de normas e conduta ética.

Temos uma Circular Normativa Anticorrupção, que estabelece as principais diretrizes e o posicionamento das empresas Tribanco quanto ao repúdio e combate a todas as formas de condutas corruptas, tais como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, assim como ocultação ou dissimulação desses atos e o impedimento às atividades de investigação e fiscalização.

O documento traz diretrizes quanto ao relacionamento com clientes, funcionários públicos, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros, bem como quanto a contratação de funcionários e atribuições de cada área da empresa em relação a esse tema.

Caso um colaborador ou pessoa externa identifique alguma situação que não esteja de acordo com o nosso Código de Ética e Conduta, como desvio de conduta ou suspeita de fraude ou corrupção, pode nos alertar pelo Canal de Integridade, [disponível no site](#), no endereço <https://contatoseguro.com.br/tribanco>. A página traz formulário para o relato, e um telefone (0800 648 6302), e o contato pode ser feito de forma anônima.

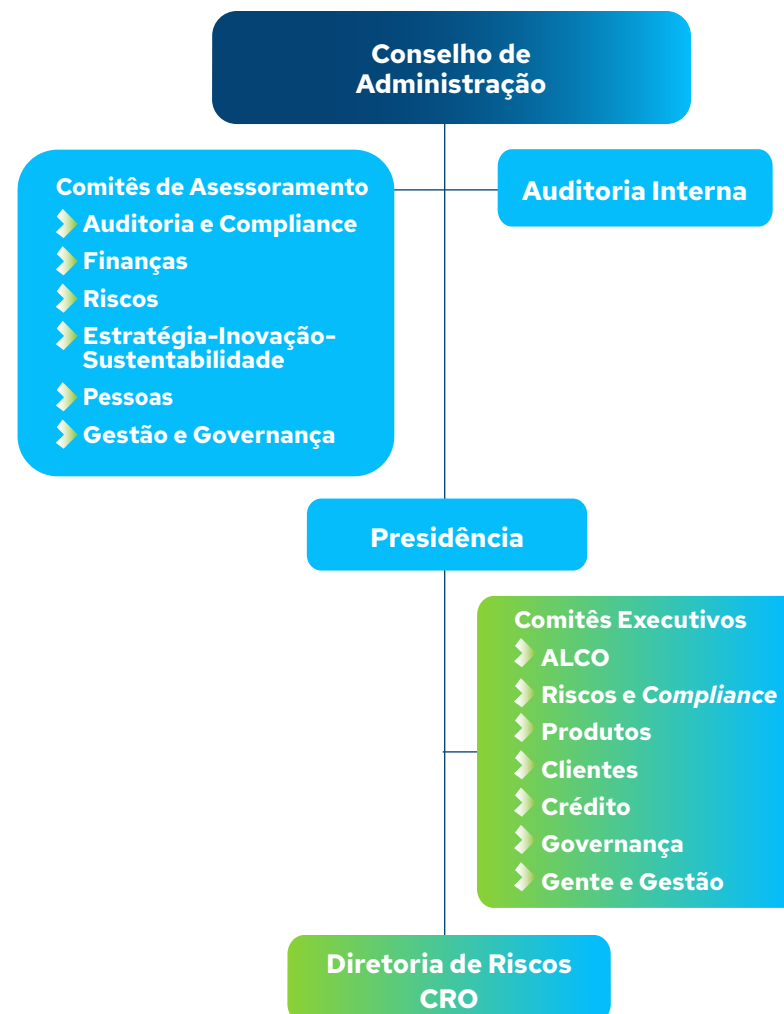
# Gestão de riscos

O gerenciamento firme e eficiente dos riscos – de crédito, mercado, liquidez, além dos riscos operacionais e aspectos socioambientais – é fundamental não só para o bom andamento de nossos processos estratégicos, operacionais e financeiros, como também para identificar oportunidades para escalar negócios com segurança. O gerenciamento permite que os riscos sejam identificados, avaliados, mensurados, mitigados, acompanhados e reportados, trazendo estabilidade à instituição. Além disso, a transparência na divulgação de informações contribui para a solidez do sistema financeiro nacional e da sociedade em geral.

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

Visando fortalecer a estrutura de governança na Gestão Integrada de Riscos e de Gestão de Capital, bem como adequação aos princípios estabelecidos na Resolução 4.557/17 do CMN, as estruturas de Gestão de Riscos e de Capital são segregadas de quaisquer outros setores da instituição, reportando diretamente ao diretor-presidente – CRO.

## Estrutura de gestão de riscos







Além da Política de Gestão Integrada de Riscos, o Tribanco dispõe da Política de Gerenciamento de Capital, que trata do processo contínuo de monitoramento e controle do capital mantido pelo Tribanco e suas controladas.

Pela natureza de nossos serviços e produtos, temos um olhar especialmente atento aos riscos relacionados a crédito, e a atuação de algumas de nossas áreas, como a de Crédito e Cobrança, que define os parâmetros que determinam o risco de crédito de cada cliente, é fundamental.

Em 2020 e 2021, passamos por diferentes aprendizados. No ano de 2020, nossos modelos foram colocados à prova durante a pandemia, com a forte queda das atividades econômicas e os altos e baixos de indicadores.

O auxílio emergencial, que em um primeiro momento nos encorajou a voltar a liberar crédito, foi cortado em janeiro de 2021, o que levou a um aumento de inadimplência. Porém, acertamos o passo e seguimos confiantes para ter um ritmo mais acelerado em 2022, com o novo auxílio criado pelo governo federal.

## RISCOS SOCIOAMBIENTAIS E CLIMÁTICOS

Com a publicação de resoluções, como a CMN 4.943 pelo Banco Central, em 2021, as mudanças climáticas passam a fazer parte da análise integrada de riscos. Já estamos nos preparando para isso e uma das medidas iniciais foi definir que as áreas de Risco e de Sustentabilidade passem a atuar mais próximas.

Dessa forma, as áreas instituíram um Grupo de Trabalho junto aos times de Compliance e Auditoria Interna para formular uma proposta de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos, a ser apresentada para o Conselho de Administração no primeiro semestre de 2022. Além disso, está prevista uma revisão da arquitetura dos regulamentos internos, coordenada pelas áreas de ESG e Compliance, com o objetivo de dar sustentação a todo mapa regulatório publicado pelo Banco Central sobre as temáticas ambientais, sociais e climáticas.

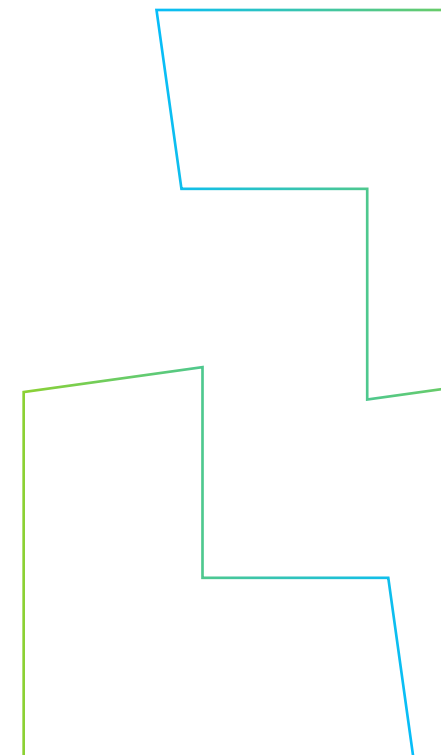
Na análise de riscos do cliente, consideramos fatores socioambientais em que ele está inserido, seu objeto social e atividades correlatas, por meio de metodologia própria para classificação dos riscos inerentes ao negócio. Assim, para nossos clientes com atividades industriais e/ou varejistas, realizamos mapeamento conforme preveem nossas políticas e procedimentos. Temos por prática, ainda, utilizar o monitoramento de mídias e varreduras

junto a órgãos públicos para identificar possíveis riscos que tenham escapado à análise realizada previamente.

Em dezembro de 2021, do total de 23.134 clientes, 14 apresentaram risco socioambiental alto, com operações no valor de R\$ 65.280. Outros 205 foram classificados como risco moderado, com valor de operações de R\$ 349.132. Clientes considerados como de risco baixo totalizaram 22.195, com operações no valor de R\$ 1.406.576.

Com relação a prestadores de serviços, nenhum dos 274 foi considerado como risco alto; 17 foram classificados como risco moderado; e 257 clientes apresentaram baixo risco socioambiental. **GRI 102-11**

**Na análise de risco do cliente, consideramos os fatores socioambientais em que ele está inserido, conforme resolução CMN 4.943**





## PREVENÇÃO A FRAUDE E LAVAGEM DE DINHEIRO

Nosso banco atua com diferentes sistemas de alerta e camadas de prevenção contra transações incomuns dos nossos clientes, para evitar riscos relacionados a fraude e práticas de lavagem de dinheiro. Nossos gerentes comerciais também recebem treinamentos para identificar esses riscos. Quando o risco de lavagem de dinheiro é identificado, reportamos ao Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, que decide pelas comunicações ou não ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), em conformidade com a legislação atual.

Em 2020, passamos pela adequação à Resolução 3.978, do Banco Central, que trata da Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Embora muito do que está determinado já estivesse coberto, em 2021 apenas mantivemos as implantações já realizadas no ano anterior, como a Avaliação Interna de Risco (AIR) e o prazo de execução dos procedimentos de análise e comunicação ao Coaf, por exemplo.

## ANÁLISE DE GARANTIAS

Para propostas de operação envolvendo garantia real imobiliária, nossa área Jurídica faz a avaliação da garantia e a análise de eventuais riscos existentes. Esse apoio contribui para a deliberação por parte do Comitê Executivo de Crédito PJ e Renegociação. Os imóveis que demandarem uma rotina de monitoramento com vistas à garantia da qualidade destes (terrenos, imóveis rurais, imóveis em obras etc.) não estão impedidos de serem aceitos como garantia, mas deverão ter esse monitoramento alinhado entre as áreas Comercial e Gestão de Garantias.

## FORNECEDORES

### GRI 103-2, 103-3 | 204, 102-9, 204-1

No Tribanco, relacionamo-nos com 275 fornecedores aptos a prestar serviços, alocados em todo o país. São 484 contratos, em áreas como telefonia, desenvolvimento de sistemas, locações de veículos, benefícios, licenças, serviços de cobrança, *call centers*, arquivamento, limpeza e conservação.

Nosso objetivo é ter 100% dos fornecedores homologados e monitorados quanto a falhas de seguran-

ça e descumprimento de regras e normas. Para isso, consultamos periodicamente as atualizações na Lista Pessoas Expostas Politicamente (PEP), no Office of Foreign Control (OFAC), de crimes contra o meio ambiente, mídias negativas e problemas trabalhistas, fiscais e jurídicos.

Em 2021, o orçamento para fornecedores foi de R\$ 208.808.480,67. O valor gasto foi de R\$ 231.056.899,68, o equivalente a 110,65% do total orçado. Cerca de 99,90% desse valor foi destinado a fornecedores locais. Por locais consideramos aqueles fornecedores distribuídos no país, a maior parte deles localizada onde possuímos escritórios, ou seja, em Uberlândia e São Paulo. Alguns fornecedores de sistemas de segurança ficam no exterior e representam cerca de 0,10% da nossa despesa anual com fornecedores.

Nosso índice de eficiência demonstra um crescimento significativo das despesas e, por esse motivo, estamos implementando controles para racionalizar os contratos e reduzir os gastos ineficientes. A meta é diminuir esses indicadores em pelo menos 1,5% até o final de 2022.

# Segurança da Informação

GRI 103-2, 103-3 | 418

Nossas principais ações, nossos compromissos e nossas iniciativas relacionadas à segurança da informação buscam estabelecer controles e processos que assegurem a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade das informações do Tribanco e suas controladas; garantir concessão, alteração e remoção na gestão de acessos; assegurar a manutenção dos critérios de segurança, conforme requisitos do PCI Security Standards Council; e fazer a monitoração, detecção e defesa de ataques cibernéticos. Também buscam dar suporte às demais áreas das empresas que requisitem adoção ou adequação de mecanismos de segurança.

As diretrizes para a privacidade e proteção dados do cliente, como suporte à prevenção a fraudes, estão descritas em uma série de normas, políticas e circulares, como a Política de Segurança da Informação e Cibernética, além do nosso Código de Ética.

Em 2021, esse tema esteve alocado na Diretoria de Riscos. Aportamos mais de R\$ 7,8 milhões nos últimos dois anos em iniciativas de segurança e proteção de dados. Os investimentos no *roadmap* para a segurança da informação e a entrada em vigor da Lei de Proteção Geral de Dados (LGPD) levaram a importantes incrementos em tecnologia, segurança para proteção de dados e sistemas em geral, para nós, nossos clientes e fornecedores.

## PROTEÇÃO DE DADOS

Iniciamos a adequação à LGPD previamente à sua entrada em vigor, em 2021. Demos transparência, que é um dos pontos da lei, ao cliente no que se refere à coleta de *cookies* em nosso site. Também elaboramos uma matriz de risco cibernético e de LGPD dos fornecedores, para que atuem com mais robustez, e fizemos adequações nos contratos com eles. Quanto aos nossos colaboradores, oferecemos treinamentos sobre a lei e possíveis fontes de vazamento de dados. Vale lembrar que muito do que a LGPD demanda já estava endereçada em nosso *roadmap* de segurança da informação.

Definimos, em 2020, um novo DPO (sigla para Data Protection Officer), que é responsável por supervisionar a estratégia de proteção de dados da empresa e sua implementação pelas áreas responsáveis. Cabe ao DPO lidar com consultas por parte dos titulares dos dados, bem como orientar os colaboradores sobre as boas práticas nessa área. Em 2022, o DPO passou a integrar a Superintendência de Governança Corporativa.

Em 2021, a chegada de uma nova ferramenta de pagamento instantâneo, o PIX, e mudanças regulatórias que implementaram o *open finance* (que, entre outras regras e padrões, prevê o comparti-

lhamento de dados, sob expressa autorização do cliente, entre instituições financeiras, bem como a integração de serviços não bancários ao modelo) nos levaram a responder e nos adequar rapidamente a essas novas realidades e aproveitar as oportunidades que essas soluções trazem.







- › O jeito #Tri de ser
- › Atração, seleção e retenção de talentos
- › Capacitação e treinamento: nossa gente em evolução

# Quem faz o Tribanco

# Somos o Tribanco

## NOSSAS PESSOAS

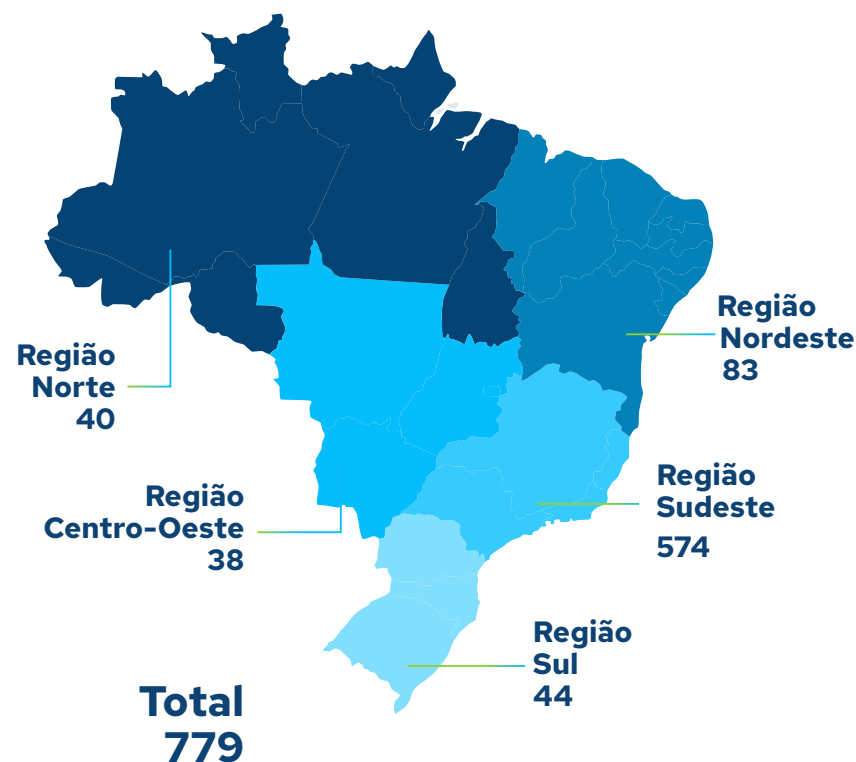
Um dos pilares da nossa atuação é o relacionamento humano, dos dois lados do balcão. Entendemos que, para que possamos manter o foco da forma correta e eficaz no cliente, ao mesmo tempo em que buscamos dar escala aos negócios, nossos colaboradores precisam estar preparados do ponto de vista técnico e operacional, mas também ter a cultura do Tribanco incorporada, pois buscamos desenvolver profissionais que contribuam para que nossa instituição seja um banco mais humanizado, com foco no cliente, inovador e criativo. Chegamos ao fim de 2021 com 779 pessoas em nosso time.

GRI 102-8

**Nossas pessoas fazem do Tribanco um banco mais humanizado, com foco no cliente, inovador e criativo**

## COLABORADORES POR REGIÃO

Dos 779 empregados permanentes, 426 são homens e 353, mulheres. Não há empregados temporários na empresa. Os empregados estão distribuídos pelo Brasil na seguinte proporção:





Empregados, por tipo de emprego - 2021 - GRI 102-8

	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	392	247	639
Jornada parcial	34	106	140
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>353</b>	<b>779</b>

Período integral: empregados que trabalham 8h diárias. Período parcial: colaboradores que trabalham 6h diárias.

Empregados, por faixa etária - 2021 - GRI 102-8

Abaixo de 30 anos	118
Entre 30 e 50 anos	584
Acima de 50 anos	77
<b>Total</b>	<b>779</b>

Empregados, por categoria funcional - GRI 102-8

	Homens	Mulheres	Total
CEO	1		1
Diretor	5	1	6
Superintendente	9	3	12
Gerente	41	11	52
Coordenador / Especialista	55	31	86
Analista	263	186	449
Assistente	52	121	173
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>353</b>	<b>779</b>

Com relação a trabalhadores por categoria funcional e gênero, em 2021, o Tribanco possuía seis menores aprendizes (três homens e três mulheres), além de duas estagiárias, totalizando oito trabalhadores.

O número total de empregados e trabalhadores, em 2021, foi de 787.

Os órgãos de governança do Tribanco contabilizaram, em 2021, o total de 11 indivíduos.



## O #jeitoTri de ser

No ano de 2021, reforçamos a essência da cultura e a construção do nosso #jeitoTri de ser, em que desenvolvemos e valorizamos nossa maneira de liderar; de reconhecer e celebrar as conquistas; de compartilhar conhecimentos; de crescer juntos; de conectar; e de cuidar.

Esse resgate foi materializado em forma de treinamentos, capacitações, reconhecimento e mérito dos nossos colaboradores. Consolidamos o “ciclo de gente”, que é uma forma de avaliar as competências do colaborador, dar *feedback*, celebrar as conquistas, criando, assim, um processo que foca em sua experiência ou jornada. Em 2022, prosseguiremos e daremos atenção ao protagonismo do colaborador. **GRI 401-1**

Em 2020, demos início à realização de pesquisas baseadas em eNPS (Employee Net Promoter Score), para entendermos o grau de satisfação de nossos colaboradores com o trabalho. É um indicador estratégico, que nos ajuda a medir a experiência dos colaboradores e nortear ações quanto ao cuidado com as pessoas.

Em 2021, realizamos três rodadas da pesquisa e encerramos o ano tendo alcançado uma nota de eNPS de 52, acima da meta de 50. As áreas com

menor eNPS participaram de conversas com o CEO, sobre aspectos corporativos, da cultura, liderança e outros temas. É uma forma de solidificar a escuta de nossos colaboradores. **GRI 102-43**

Com relação à pandemia de covid-19, passamos por diferentes aprendizados e experiências, que incluíram a busca pelo melhor modelo de trabalho para as diferentes áreas. Na área de Negócios, para quem a interação pessoal tem um peso importante, incentivamos os colaboradores a se vacinarem, sem, no entanto, tornar isso uma condição obrigatória e, para aqueles poucos que optaram por não se imunizar, foi determinado o trabalho em formato *home office*.

No ano, concluímos a reformulação do espaço físico de nossa sede, para torná-lo mais aberto, leve e propício a cocriação, colaboração e interação entre as pessoas e as áreas. Mensalmente, realizamos os Fóruns de Líderes, para desenvolver e apoiar nossas lideranças.

Já a área Comercial do Tribanco é alvo de ações específicas da área de Gente e Gestão, com foco em melhorar a comunicação e promover o desenvolvimento dos colaboradores. Para eles, temos o programa “Jeito Tri de Vender”, que traz abordagens distintas para a venda de soluções financeiras.





## Atração, seleção e retenção de talentos

Para atrair, selecionar e reter as pessoas com as melhores competências para o nosso time, estamos trabalhando o nosso posicionamento como marca empregadora. Entre as premissas, está mostrar como cuidamos das pessoas de nossos times, para que elas se tornem nosso principal divulgador, aumentando a procura espontânea por nossas vagas. Não há restrição de gênero, raça ou idade para contratações e colaboradores que estão em nosso quadro. **GRI 103-2, 103-3 | 401, 401-1**

Em março de 2021, lançamos uma plataforma de recrutamento que, por meio de inteligência artificial, permite mais assertividade na busca do perfil correto para as vagas que temos, agilizando o recrutamento de profissionais. Um ferramental digital relevante para mapear competências de que necessitamos foi desenvolvido em parceria com a consultoria Gupy, ainda em 2020.

Em 2021, concluímos o processo de revisão de nossas bases de remuneração, feito com a consultoria How2Pay, para nos tornarmos mais competitivos em relação a outros mercados e atrair profissionais, especialmente das áreas de Riscos, Tecnologia e Dados.

Com relação à remuneração, contamos com uma circular normativa onde estão descritas as políticas de cargos e salários. Seguimos as diretrizes esta-

belecidas nas convenções coletivas das categorias e realizamos pesquisas salariais anualmente para comparar a remuneração que é praticada por nós com a dos principais *players* do segmento financeiro, com o objetivo de estar em linha com a média de mercado. **GRI 202-1**

Também criamos, em 2021, o programa “Joias da Casa”, que reconhece quem está há mais tempo no banco, valorizando sua dedicação. O colaborador “joia da casa” recebe um *pin* comemorativo e sua história é divulgada na intranet. Outra ação de valorização e reconhecimento de nossos colaboradores foi a criação da caixa postal chamada “Para você”, em que um colaborador pode mandar uma mensagem, colocada em um *template* especial, para outro colaborador, elogiando alguma conquista, atitude ou ação. Em momentos tristes, como a perda de um colaborador, também comunicamos a todos pela intranet, com uma mensagem especial.

Por todas essas ações, fomos reconhecidos pela Gupy, empresa de tecnologia para Recursos Humanos, como um dos 100 RHs mais inspiradores do país, que trazem inovação para o setor. Estivemos entre as empresas vencedoras da categoria Encantamento, assim classificadas por promoverem vivências para os profissionais, que os acolhem, valorizam e ajudam a construir experiências memoráveis.

## NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS

### GRI 401-1

Para este cálculo, foram considerados empregados todos os colaboradores, com exceção de aprendizes, estagiários, *trainees* e conselheiros.

### Empregados contratados, por faixa etária - 2021

Abaixo de 30 anos	61
Entre 30 e 50 anos	109
Acima de 50 anos	4
<b>Total</b>	<b>174</b>

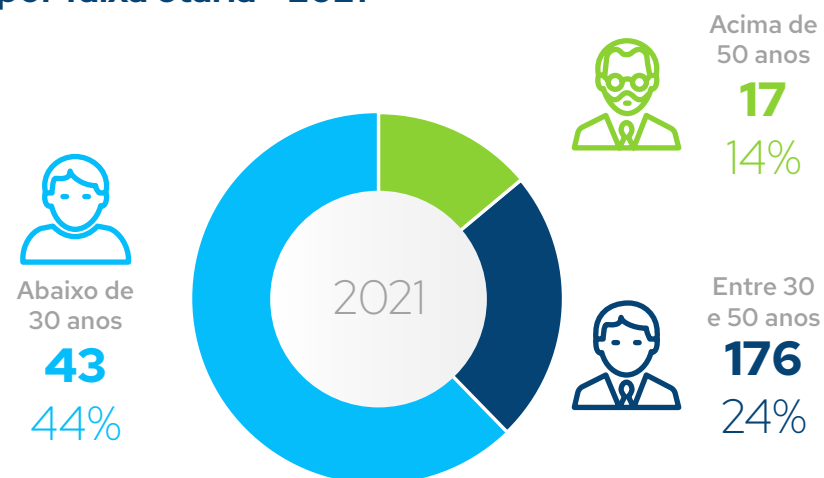
### Empregados contratados, por gênero - 2021

Homens	130
Mulheres	44
<b>Total</b>	<b>174</b>

### Empregados contratados, por região - 2021

N	10
NE	5
CO	7
SE	132
S	20
<b>Total</b>	<b>174</b>

### Empregados que deixaram a empresa, por faixa etária - 2021





## Empregados que deixaram a empresa, por gênero - 2021 - GRI 401-1

	Nº	Taxa
Homens	131	31%
Mulheres	105	21%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>26%</b>

## Empregados que deixaram a empresa, por região - 2021 - GRI 401-1

	Nº	Taxa
N	10	25%
NE	17	13%
CO	11	24%
SE	183	27%
S	15	40%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>26%</b>

## Taxa de rotatividade (*turnover*)<sup>1</sup> - 2021 - GRI 401-1

**Total headcount** 779

### Por gênero

Homens	31%
Mulheres	21%

### Por faixa etária

Abaixo de 30 anos	44%
Entre 30 e 50 anos	24%
Acima de 50 anos	14%

### Por distribuição regional

N	25%
NE	13%
CO	24%
SE	27%
S	40%

<sup>1</sup>Metodologia de cálculo:  $[(\text{contratados} + \text{desligados})/2] / \text{headcount total}$ .

### LICENÇA-MATERNIDADE/PATERNIDADE<sup>1</sup> - GRI 401-3

Todos os funcionários (100%) do Tribanco têm direito a tirar licença-maternidade ou paternidade. Temos também um programa de acolhimento de gestantes, para apoiá-las nesse período tão importante.

2021		
Empregados que tiveram direito a <u>tirar</u> a licença	Homens	426
	Mulheres	353
Empregados que <u>tiraram</u> a licença, em 2021	Homens	7
	Mulheres	13
Empregados que <u>retornaram</u> ao trabalho, em 2021, após o término da licença	Homens	7
	Mulheres	15 <sup>*</sup>
Empregados que <u>retornaram</u> ao trabalho após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	3
	Mulheres	12
Taxa de retorno <sup>2</sup>	Homens	100%
	Mulheres	100%
Taxa de retenção <sup>3</sup>	Homens	50%
	Mulheres	60%

\*Contabiliza também mulheres (sete) que saíram de licença em 2020 e retornaram em 2021.

<sup>1</sup>Colaboradores (homens) que não têm controle de jornada (gestores) não estão contabilizados no indicador de paternidade.

<sup>2</sup>Razão entre número total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade e número total de empregados que deveriam retornar ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade x 100.

<sup>3</sup>Razão entre número total de empregados retidos 12 meses depois de terem retornado ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade e número total de empregados que retornaram da licença-maternidade/paternidade de no período de relato anterior x 100.



# Capacitação e treinamento: nossa gente em evolução

GRI 103-2, 103-3 | 404

Em 2021, demos início à capacitação, de um ano, que chamamos de “Data Driven”, para incentivar a internalização da transformação digital pela qual estamos passando e ter profissionais mais capacitados em usar dados de forma adequada em suas tomadas de decisão. Utilizamos o formato de gamificação nessa capacitação, dando pontuação aos colaboradores nas práticas e soluções de casos reais nas áreas, nas participações em webinários, em mentorias e na aplicação de *workshops* internos. Para o time de TI, criamos o programa “Capacitação Tech”, com 39 trilhas voltadas para conhecimentos técnicos.

Em outra frente, também estamos investindo no treinamento de jovens aprendizes, por meio do programa “Level Up”, para que eles possam ser preparados para assumir desafios dessa área quando forem contratados. A primeira turma-piloto tem 12 aprendizes, que passaram por um ano de capacitação, contando com mentoria de especialistas das áreas do Tribanco. Assim, solidificaremos a capacitação digital para uma mudança organizacional que trará a área de TI mais próxima à de Negócios.

GRI 404-2

Temos, ainda, uma plataforma de capacitação, a SimplesFica Tri, feita em parceria com a *edtech* Kanttum, de Uberlândia, em que os colaboradores encontram trilhas de formação, provas e modelos de aprendizado baseados em cursos de duração menor, que trazem o conhecimento de forma mais fatiada (*microlearning*).

A plataforma disponibiliza 160 cursos e dez canais, que são pílulas de conhecimento independentes, com mais de 600 arquivos publicados, como palestras, livros de indicadores, vídeos com especialistas e mecânica de campanhas. Também temos um programa de *podcast*, no qual um especialista convidado compartilha seus conhecimentos sobre varejo, mercado e outros assuntos pertinentes aos nossos negócios e que contribuem para o nosso pilar de foco no cliente. O colaborador pode acessar o SimplesFica Tri via *web* ou pelo celular. Todos os conteúdos publicados criam uma cultura de aprendizado contínuo e de compartilhamento entre os colaboradores.

Em 2021, promovemos 7.674 treinamentos de nossos colaboradores, o que totalizou mais de 17.704 horas de capacitação – uma média de 233 horas por funcionário. GRI 404-1

Temos, ainda, eventos mensais, como o “Bom Dia Tribanco” e “Momento Tri”, nos quais o presidente apresenta novidades do mercado, indicadores da empresa e esclarece dúvidas dos colaboradores.

Contamos também com parcerias, como com a Amcham, que todos os meses oferece webinários sobre temas como mercado financeiro, atendimento e liderança. Para 2022, vamos incluir novos cursos, como “Mulheres na liderança” e “Mulheres em TI” e programa de transformação (métodos Ágeis).

Todos os nossos programas de capacitação têm o objetivo de dar protagonismo e possibilidade de autodesenvolvimento para os nossos colaboradores.

## Empregados que recebem análises de desempenho, por categoria funcional (%) - 2021 - GRI 404-3

	Homens	Mulheres	Total
CEO	100%		100%
Diretor	100%	100%	100%
Superintendente	100%	100%	100%
Gerente	82,93%	72,73%	80,77%
Coordenador / Especialista	67,27%	83,87%	73,26%
Analista	68,44%	84,41%	75,06%
Assistente	71,15%	97,52	89,6%
<b>Total</b>	<b>71,13%</b>	<b>88,67%</b>	<b>79,08%</b>

Nenhum trabalhador nas categorias funcionais, estagiários e jovens aprendizes recebeu análise de desempenho e desenvolvimento de carreira no ano coberto pelo relatório.



## COLABORADORES PARA A INOVAÇÃO

No ano de 2021, fizemos uma parceria com a consultoria Ace para incorporar a fala sobre inovação e criamos o projeto Innovation Partners. Identificamos, dentro de nossas próprias equipes, colaboradores que possuem *mindset ou skill* de inovação, visão globalizada, conhecimento dos desafios da área e capacidade de articular, e que nos ajudarão a avaliar *startups* que possam se tornar parceiras ou focos de investimento que nos auxiliem em nosso processo de expansão e transformação digital.

Em um primeiro momento, identificamos 40 colaboradores, de diferentes áreas. Os demais profissionais de nossas empresas são incentivados a conversarem com esses *innovation partners* caso identifiquem o que considerarem oportunidades de mercado (saiba mais na [página 25](#)).

## INCENTIVO A DIVERSIDADE E EQUIDADE DE GÊNERO

### GRI 103-2, 103-3 | 405

Um dos resultados concretos, em 2021, de integração dos ODS ao negócio foi o lançamento do DiversiTri. O objetivo deste programa é ampliar nosso olhar sobre a diversidade e promover um ambiente diversificado, inclusivo e livre de preconceitos em nosso banco.

O DiversiTri está alinhado, ainda, à nossa meta de fazer com que 50% dos cargos de liderança no Tribanco sejam ocupados por mulheres até 2030. Assim, o programa colabora para a nossa aderência ao ODS 5, que trata da equidade de gênero. Ao final de 2021, essa proporção era de 30%. Em 2022, lançaremos o programa “Girl Power”, com o objetivo de incentivar as mulheres a se tornarem líderes.

### GRI 405-2

A equidade salarial entre homens e mulheres já é realidade no Tribanco. A proporção entre o salário-base recebido pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens em todas as categorias funcionais da empresa é de 1/1. O menor salário pago pela organização para os homens e para as mulheres é de R\$ 2.705,22, o mesmo valor do salário mínimo determinado por legislação ou sindicato. Ou seja, a relação percentual é de 100% para o Tribanco.

### GRI 103-2, 103-3 | 202, 202-1, GRI 405-2

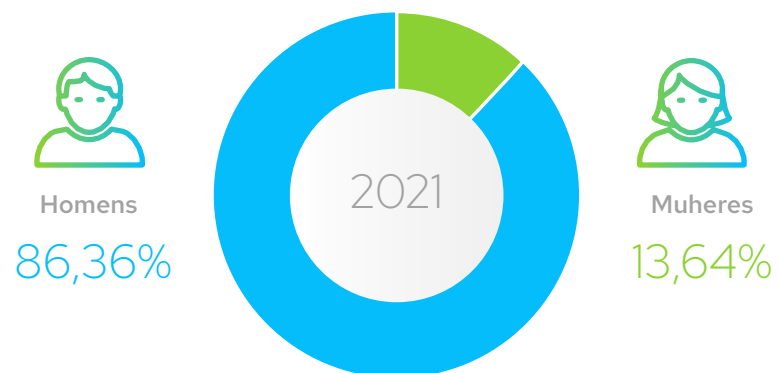
Iniciativas para ajudar no combate à violência contra a mulher também fazem parte do DiversiTri. Pelo nosso Canal de Integridade, por exemplo, os colaboradores podem alertar, de forma sigilosa, sobre esses casos. Enviamos comunicados a todos, informando outros meios para denunciar essas situações, sejam elas no trabalho ou em ambiente doméstico, como o Disque Denúncia, a Central de Atendimento a Mulheres e o SOS Mulher e Família Uberlândia.

Outras ações do DiversiTri incluem a criação de grupos de afinidade para trabalhar temas como raça, idade, LGBTQI+ e pessoas com deficiência (PcD), que teve seu primeiro encontro em dezembro de 2021. Para 2022, a meta é expandir a atuação desses grupos e das lideranças sobre os assuntos.

No período coberto pelo relatório, não há indivíduos dentro dos órgãos de governança que façam parte de grupos sub-representados, como negros e pardos, LGBTQI+ ou PcDs.

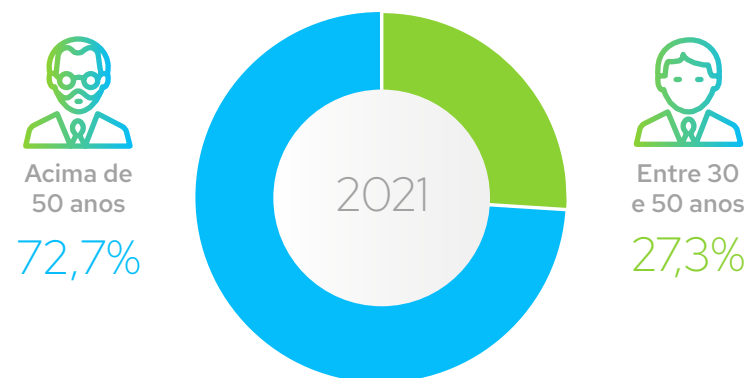


## Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por gênero\* - 2021 - GRI 405-1



\* O Tribanco não disponibiliza meios oficiais para que o empregado ou trabalhador se autodeclare LGBTQI+.

## Indivíduos dentro dos órgãos de governança da organização, por faixa etária - 2021



## Empregados, por categoria funcional e gênero - 2021

	Homens	Mulheres
CEO	100%	
Diretor	75%	25%
Superintendente	75%	25%
Gerente	78,85%	21,15%
Coordenador/ Especialista	63,95%	36,05%
Analista	58,57%	41,43%
Assistente	30,06%	69,94%
<b>Total</b>	<b>54,69%</b>	<b>45,31%</b>

## Trabalhadores, por categoria funcional e gênero\* - 2021

	Homens	Mulheres
Aprendizes	50%	50%
Estagiários		100%
<b>Total</b>	<b>37,50%</b>	<b>62,50%</b>

\*O Tribanco não contou com *trainees* no período coberto pelo relatório.



Empregados, por categoria funcional  
e faixa etária\* - 2021

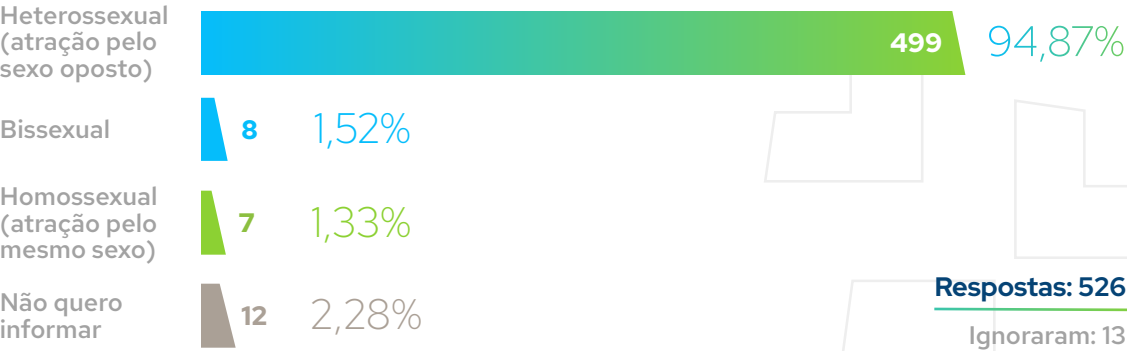
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos
CEO		100%	
Diretor		50%	50%
Superintendente		66,67%	33,33%
Gerente		69,23%	30,77%
Coordenador / Especialista		90,70%	9,30%
Analista	12,55%	78,8%	8,7%
Assistente	35,84%	60,12%	4,05%
<b>Total</b>	<b>15,15%</b>	<b>74,97%</b>	<b>9,88%</b>

\*100% dos aprendizes e estagiários da empresa estão abaixo dos 30 anos.  
O Tribanco não contou com *trainees* em seu quadro de trabalhadores no período coberto pelo relatório.

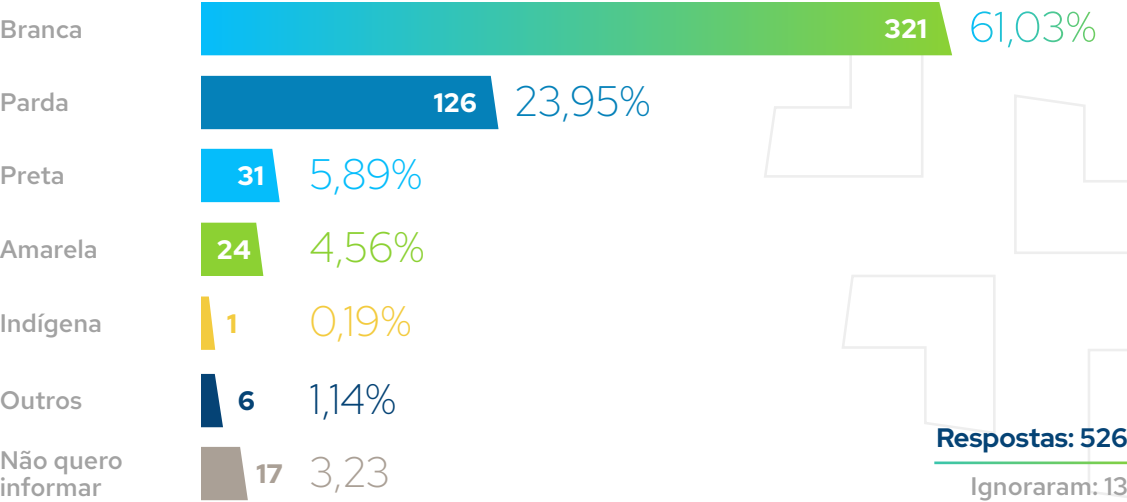
Trabalhadores dos grupos sub-representados, por  
categoria funcional - 2021

	Pretos e pardos	LGBTQI+	PcDs
Aprendizes	100%		100%
Estagiários			
<b>Total</b>	<b>75%</b>		<b>75%</b>

Quanto ao grupo de orientação sexual, com qual você se identifica?



Quanto ao grupo de raça, com qual você se identifica?



Em dezembro de 2021, como parte complementar da nossa última pesquisa eNPS, realizamos o primeiro Censo de Diversidade do Tribanco. Com participação voluntária e anônima, tivemos 526 respostas de colaboradores, que compartilharam informações como raça e orientação sexual.





- › Engajamento ESG e ODS
- › Nossas ações socioambientais e seus impactos

# Compromissos com a sociedade



# Engajamento ESG e ODS

No Tribanco, sempre estivemos conectados aos temas que hoje são conhecidos como parte da agenda ESG (da sigla em inglês para *environmental, social and corporate governance*, ou ambiental, social e governança corporativa). A adesão a essa agenda contribuiu para integrar as atuações que vínhamos tendo em diversas frentes. Acreditamos, desde a nossa fundação, no papel que temos em promover a inclusão financeira de um segmento da sociedade sabidamente mais vulnerável, que é a do pequeno e médio varejista e de seus clientes, ajudando-os a prosperarem. E, ao longo de mais de 30 anos, construímos uma governança robusta, que segue evoluindo e nos dando segurança quanto aos passos a serem tomados (leia mais na [pág. 27](#)).

**Acreditamos em nosso papel de promover inclusão financeira para o médio varejista e seus clientes**

Em nossa estrutura e nas políticas internas, contamos com um Comitê de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade há 15 anos e temos uma Política de Responsabilidade Socioambiental que está em conformidade com a Resolução 4.327/2014 do Banco Central.

Faltava, no entanto, fazer a medição do nosso progresso social, ambiental e de governança. Demos início a esse processo em 2020, com a identificação da matriz de materialidade de nossa instituição. Naquele ano, adotamos, no relatório anual, as normas da Global Reporting Initiative (GRI) para reportarmos nossos indicadores relacionados aos temas materiais (saiba mais na [página 10](#)).

A fim de comunicar nossas iniciativas em ESG para todo o nosso público de relacionamento, criamos, em nosso site, um [blog de notícias sobre essa temática](#).



## ADERÊNCIA AOS ODS

Demos início, em 2020, a uma jornada de ambição pelos ODS, da Rede Brasil do Pacto Global e, em 2021, definimos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) com os quais temos maior aderência. Entre os 17 ODS, destacamos em especial o de número 5, relacionado à igualdade de gênero, como um objetivo a ser trabalhado de forma assertiva em nossa instituição.

Assim, lançamos o compromisso de que, até 2030, 50% dos cargos de liderança do banco serão ocupados por mulheres. Criamos, ainda, o programa DiversiTri, que, além de ampliar o olhar e inclusão de temas de diversidade, também tem ações voltadas à questão da equidade de gênero, começando pelo respeito e combate à violência contra a mulher (leia mais na [pág. 47](#)).

Outros ODS aos quais estamos aderindo são os de números 9 (indústria, inovação e infraestrutura), 10 (trabalho decente e crescimento econômico), 13 (ação contra a mudança climática) e 16 (paz, justiça e instituições eficazes). Os cinco ODS se relacionam diretamente com nossos temas materiais: nossas pessoas; inovação e transformação digital; criação de valor e inclusão financeira; mudanças climáticas; e segurança da informação (saiba mais na [pág. 10](#)).

Começamos o ano de 2022 com a validação e inclusão do tema ESG no Planejamento Estratégico do banco e o desafio de realizar uma integração mais coesa com esse planejamento e, ao longo do ano, vamos ampliar os compromissos com os ODS e a Agenda 2030, integrando-os aos nossos negócios.

## Neutralização de emissões de GEE

FN CF 410 b2

Realizamos, em 2021, a nossa primeira neutralização de emissões de GEE, por meio de financiamento de projetos de conservação florestal na Amazônia pela compra de créditos de carbono. O projeto selecionado foi o REDD+ Jari Amapá, localizado no município de Laranjal do Jari, no estado do Amapá.

Ainda em 2021, criamos uma circular normativa relacionada a mudanças climáticas, com foco em reduzir e compensar as emissões.





# Nossas ações socioambientais e seus impactos

GRI 103-2, 103-3 | 302

Nossas iniciativas internas e junto aos nossos clientes e parceiros contribuem para promover impactos positivos ambientais e, principalmente, sociais.

Desenvolvemos ações como voluntariado, doações a organizações da sociedade civil e ações internas para redução de impactos ambientais e emissões de gases de efeito estufa, bem como iniciativas para promover a diversidade. Somos também um dos mantenedores do Instituto Alair Martins (IAMAR), braço social do Sistema Martins, que desenvolve o potencial de jovens e adolescentes por meio da educação para o empreendedorismo.

## REDUÇÃO DE USO DE MATERIAIS

A adoção da assinatura eletrônica de documentos nos permitiu evitar o consumo de madeira e água e a emissão de CO<sub>2</sub>. Poupamos 45.877 quilogramas de madeira e 1,78 milhão de litros de água; evitamos a emissão de 107.692 quilogramas de carbono; e deixamos de gerar 7.455 quilogramas de lixo.

## CONSUMO DE ENERGIA

GRI 302-1

Para medir o consumo de combustível de fontes renováveis e não renováveis, foram considerados a gasolina e o etanol, utilizados no abastecimento na frota comercial. Os veículos são alugados, mas ficam na posse de cada colaborador comercial.

Em relação à energia consumida, as fontes são de concessionárias, que utilizam energia hídrica, considerada renovável.

**Temos monitorado,  
via indicadores, o uso  
de recursos como  
energia e materiais**



## Consumo de combustíveis (GJ) - 2021 - GRI 302-1

### De fontes não renováveis

Gasolina	6.191,69
<b>Total</b>	<b>6.191,69</b>

### De fontes renováveis

Etanol	1.514,50
<b>Total</b>	<b>1.514,50</b>



### Energia consumida (GJ) - 2021 - GRI 302-1

Eletricidade	1.898,96
<b>Total</b>	<b>1.898,96</b>

### Total de energia consumida (GJ) - 2021 - GRI 302-1

Combustíveis de fontes não renováveis	6.191,69
Combustíveis de fontes renováveis	1.514,5
Energia consumida	1.898,96
Energia vendida	0
<b>Total</b>	<b>9.605,15</b>

### CRÉDITO PARA PAINÉIS SOLARES FN CF 410 b.2

Criamos o Crédito Azul para financiar os estabelecimentos a implantar placas fotovoltaicas e gerar energia solar. Isso contribui para reduzir os custos com energia do comerciante e para a redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE). Em 2021, foram concedidos créditos de R\$ 58.215.548,00 para projetos de energia renovável, com 127 operações liberadas (R\$ 480 mil de *ticket* médio).

Ano	→	Valor (R\$)
2018	→	10.155.972
2019	→	95.021.982
2020	→	57.254.931
2021	→	58.215.548



## Projeto Energia Inteligente

FN CF 410 b2

No norte de Minas Gerais, implantamos, com o projeto Soltins, uma fazenda de energia solar com capacidade para gerar 1,2 megawatt. A energia, injetada na rede distribuidora, abastece cerca de 40 varejistas que se filiaram ao projeto e chegam a ter uma economia com a conta de luz de até 20%.

Para 2022, incluiremos a linha de financiamento BNDES Finame – Baixo Carbono, para aquisição e comercialização de sistemas de geração de energia solar e eólica, aquecedores solares, ônibus e caminhões elétricos, híbridos e movidos a biocombustível e outros equipamentos com maiores índices de eficiência energética ou que contribuam para redução da emissão de gases de efeito estufa.

## DOAÇÕES DO TRIBANCO AO IPÊ

Cada operação do Crédito Certo Tribanco gera 10 centavos em doação do nosso banco ao Instituto de Pesquisas Ecológicas (IPÊ), que realiza ações de conservação da biodiversidade em vários pontos do país. Além disso, a cada fatura paga do Tricard, doamos 1 centavo ao instituto. Em 2021, os valores chegaram a R\$ 28.039,62. Com isso, desde 2008, foram R\$ 896.117,18 doados ao IPÊ.

Além disso, em 2021, o IAMAR deu início ao projeto “Escolas Climáticas do Cantareira”, que, ao longo de dois anos, deverá beneficiar mil estudantes dos ensinos fundamentais e médio.

## ARREDONDAMENTO DA FATURA DO CARTÃO

Além da doação direta do Tribanco, temos outra iniciativa, feita em parceria com o Movimento Arredondar. Nesta ação, os clientes do Tricard são convidados a arredondar o valor da fatura do cartão e a doar os centavos acrescentados ao IPÊ. A cada vez, o arredondamento não ultrapassa R\$ 0,99. Em 2021, houve 12.554 (até outubro) arredondamentos feitos pelos clientes do Tricard, que somaram R\$ 5.649,43 (até outubro) em valor doado. Em 2020, foram 16.915 arredondamentos, que resultaram em R\$ 7.681,82 doados até outubro.

## Instituto Alair Martins – IAMAR

GRI 103-2, 103-3 | 203, 203-1

O Instituto Alair Martins (IAMAR) é o braço social do Sistema Martins e tem como missão desenvolver o potencial de adolescentes e jovens por meio da Educação para o Empreendedorismo, contribuindo para o seu crescimento nos campos pessoal, social e produtivo e na promoção de uma cultura de preservação ambiental. O instituto, criado em 2005, é mantido pelo Sistema Martins e pelo Tribanco, que doam anualmente 1% do seu lucro líquido.

O IAMAR já beneficiou diretamente mais de 100 mil jovens por meio de projetos próprios, e milhões de pessoas através do apoio à organizações parceiras. Em 2021, o programa educacional “eZAPe! Virtudes Empreendedoras” teve 3,4 mil alunos participantes e 207 educadores formados de 53 instituições parceiras, em oito polos de aplicação no Brasil (DF, MG, MS, PE, PR, RJ, SC e SP). Também em 2021, a parceria com a Junior Achievement, iniciada em 2006 em Minas Gerais, foi ampliada para mais três regiões – Bahia, Goiás e Pernambuco/Paraíba. Foram 1.909 alunos que, com auxílio de 99 voluntários, participaram dos programas.

Os colaboradores do Tribanco e de todo o Sistema Martins podem participar do Programa de Voluntariado Corporativo VemSer ajudando pessoas, contribuindo para uma causa social ou ambiental. Em 2021, o VemSer contou com 209 voluntários, que doaram 1.350 horas de seu tempo e talento em 53 ações voltadas ao bem de suas comunidades.

Em 2021, o patrocínio a iniciativas via mecanismos de renúncia fiscal nas esferas municipal, estadual e federal do SIM foi de R\$ 1,8 milhão, repassado para 21 projetos selecionados no ano.





## IMPACTO NA COMUNIDADE LOCAL

### GRI 203-2

Em 2021, promovemos uma série de ações para apoiar as comunidades locais.

As iniciativas realizadas pelo IAMAR, pelas empresas do Sistema Martins e por meio do Programa de Voluntariado em diversos estados, somaram mais de 2.400 cestas básicas doadas, além de brinquedos, roupas, cobertores, leite, produtos de higiene e rações para gatos e cães. Em recursos financeiros, foram cerca de R\$ 440 mil doados.

## MUDANÇAS CLIMÁTICAS – EMISSÕES

### GRI 103-2, 103-3 | 305

Em 2020, realizamos o nosso primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE). A iniciativa tem aderência com o ODS 13, que trata da ação contra a mudança global do clima. Em 2021, as atividades do Tribanco contabilizaram 2.202,79 toneladas de CO<sub>2</sub>e, ou cerca de 2,83 toneladas de CO<sub>2</sub>. A maioria das emissões de GEE são provenientes de Escopo 3 (58,16%), seguidas das emissões de Escopo 1 (24,10%) e de Escopo 2 (17,74%). A maior componente de emissões do Tribanco em 2021 são fontes não controladas pela empresa (Escopo 3). Em termos globais, as três atividades com maior peso correspondem a deslocamentos de colaboradores (37,27%), frota interna de automóveis (18,67%) e aquisição de energia elétrica (17,74%).

Fizemos, ainda, o inventário referente a 2019. Assim, teremos uma base comparativa mais precisa das nossas emissões antes e depois da pandemia.

Em 2021, além de criar uma circular normativa relacionada a Gestão das Emissões dos Gases de Efeito Estufa para estabelecer procedimentos para reduzir e compensar as emissões das atividades do banco, focamos nosso plano de trabalho em três frentes: promover ações de sensibilização da alta liderança; inventariar e neutralizar emissões do banco; e comunicar o que está sendo feito. No âmbito das diretrizes da TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) nossas ações de enfrentamento das mudanças climáticas ainda estão no início. Para 2022, pretendemos melhorar o processo de coleta de dados do inventário de GEE para obter maior acurácia.

**Em 2021, inventariamos e neutralizamos nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE)**





Total de emissões de GEE (tCO<sub>2</sub> equivalente) – GRI 305-1, 305-2, 305-3

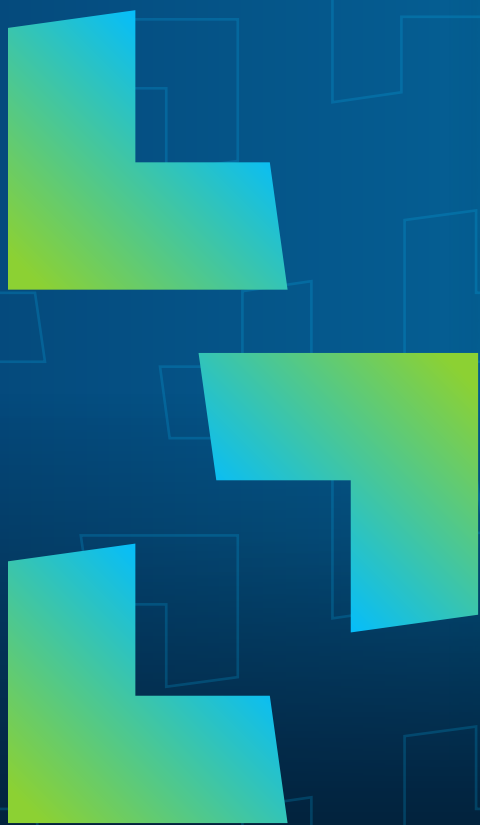
TOTAL Escopo 1 + Escopo 2 + Escopo 3	2019		2020		2021	
	3.373,07 tCO <sub>2</sub> e		1.940,84 tCO <sub>2</sub> e		2.202,79 tCO <sub>2</sub> e	
<b>Escopo 1<sup>1</sup></b> <b>Emissões diretas</b>	<b>1.750,51</b>	<b>51,90%</b>	<b>685,48</b>	<b>35,32%</b>	<b>530,87</b>	<b>24,10%</b>
Frota interna – automóvel	1.397,71	41,44%	426,4	21,97%	411,33	18,67%
Frota interna – aeronave	-	-	0,29	0,01%	0,08	0,04%
Fugitivas	351,27	10,41%	257,27	13,26%	118,76	5,39%
Gerador	1,53	0,05%	1,53	0,08%	-	-
<b>Escopo 2<sup>2</sup></b> <b>Emissões indiretas da geração de energia</b>	<b>73,58</b>	<b>2,18%</b>	<b>36,23</b>	<b>1,87%</b>	<b>390,71</b>	<b>17,74%</b>
Aquisição de energia elétrica	73,58	2,18%	36,23	1,87%	390,71	17,74%
<b>Escopo 3</b> <b>Emissões indiretas da cadeia de valor</b>	<b>1.548,99</b>	<b>45,92%</b>	<b>1.219,13</b>	<b>62,81%</b>	<b>1.281,21</b>	<b>58,16%</b>
Tratamento de efluentes líquidos	20,22	0,60 %	19,41	1,00%	28,20	1,28%
Tratamento de resíduos sólidos <sup>3</sup>	-	-	-	-	-	-
Deslocamento de funcionários <sup>4</sup>	704,88	20,90%	343,08	17,68%	820,91	37,27%
Viagens a negócio em aeronave	823,89	24,43%	823,21	42,42%	280,59	12,74%
Viagens a negócio com veículo alugado, táxi ou app de mobilidade	-	-	-	-	2,62	0,12%
Home office	-	-	33,43	1,72%	148,90	6,76%

<sup>1</sup> Gases incluídos nos cálculos acima: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O. Em 2021, a empresa apresentou um total de 212 tCO<sub>2</sub>e associadas às emissões biogênicas provenientes de frota própria.


<sup>2</sup> Aumento está relacionado à retomada da atividade presencial, ao aumento do número de colaboradores e ao aumento do próprio fator de emissão.

<sup>3</sup> Informações relativas ao tratamento de resíduos sólidos não foram computadas, entretanto, serão consideradas para o próximo relatório.

<sup>4</sup> Apenas para o ano de 2020, foi realizada consulta aos colaboradores sobre seu deslocamento. Utilizou-se os parâmetros desse questionário para extrapolação do mesmo item para 2019 e 2021 e, como base, o número de funcionários em cada um dos anos.



# Resultados financeiros e operacionais





# Geração de valor

GRI 103-2, 103-3 | 201

O ano de 2021 continuou sob o impacto da pandemia de covid-19, enfrentando, ainda, forte desaceleração econômica. Além de continuarmos a investir em nossas pessoas e manter o compromisso com a sociedade e o meio ambiente, demos prosseguimento à nossa política de proteção de caixa e gestão do capital, ao esforço de gestão de risco de crédito e à integração dos canais não presenciais.

Alcançamos o lucro líquido de R\$ 51,5 milhões, um crescimento de 34,4% em relação a 2020. Os ativos totais subiram 19,2% em comparação ao ano anterior e registramos patrimônio líquido de R\$ 651,4 milhões.

Em 2021, o valor econômico direto gerado pelo Tribanco foi de R\$ 901.183.115,63. Já o valor econômico retido foi de R\$ 652.220.924,21. **GRI 201-1**

## Valor econômico distribuído (R\$)

	Valor	Porcentagem (%)
Custos operacionais	67.676.581,40	27,18
Salários e benefícios de empregados	104.366.241,95	41,92
Pagamentos a provedores de capital	26.492.938,28	10,64
Pagamentos ao governo	48.797.633,46	19,60
Investimentos na comunidade	1.628.796,33	0,65
<b>Total</b>	<b>248.962.191,42</b>	<b>100</b>



Para saber mais, [acesse](#)  
nossas **Demonstrações**  
**Financeiras**



# Sumário de Conteúdo da GRI

GRI 102-55

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Conteúdos gerais				
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 101 não possui conteúdos				
Perfil organizacional				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	<a href="#">12</a>		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	<a href="#">12</a> , <a href="#">18</a>		
	102-3 Localização da sede da organização	<a href="#">14</a>		
	102-4 Local de operações	<a href="#">14</a>		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	<a href="#">12</a>		
	102-6 Mercados atendidos	<a href="#">12</a>		
	102-7 Porte da organização	<a href="#">12</a> , <a href="#">14</a>		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	<a href="#">39</a> , <a href="#">40</a>		8, 10
	102-9 Cadeia de fornecedores	<a href="#">36</a>		



GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	<a href="#">35</a>		
	102-12 Iniciativas externas	<a href="#">16</a>		
	102-13 Participação em associações	<a href="#">17</a>		
Estratégia				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	<a href="#">05</a>		
Ética e integridade				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	<a href="#">15</a>		16
Governança				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança	<a href="#">30</a> , <a href="#">31</a>		
Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	<a href="#">09</a>		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	97% do total de empregados do Tribanco é coberto por acordos de negociação coletiva.		8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	<a href="#">09</a>		
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	<a href="#">09</a> , <a href="#">28</a> , <a href="#">41</a>		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	<a href="#">28</a>		





GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Práticas de reporte				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	<a href="#">12</a>		
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de tópicos	<a href="#">10</a>		
	102-47 Lista de tópicos materiais	<a href="#">10</a>		
	102-48 Reformulações de informações	Não houve		
	102-49 Alterações no relato	Este é o primeiro relatório GRI do Tribanco		
	102-50 Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021		
	102-51 Data do relatório mais recente	2020		
	102-52 Ciclo de emissão do relatório	Anual		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	<a href="#">04</a>		
	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	<a href="#">60</a>		
	102-56 Verificação externa	Não houve		



GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Tópicos materiais				
Desempenho econômico				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Mecanismos de queixas	<a href="#">59</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">59</a>		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<a href="#">59</a>		8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	O Tribanco não possui um mapeamento de riscos e oportunidades motivados por mudanças climáticas com potencial de gerar mudanças substanciais em seus negócios. No entanto, com o advento de nova regulação, estão previstas iniciativas para que esse mapeamento de riscos climáticos aconteça.		13
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	O Plano de Benefícios MartinsPrev é um plano de previdência complementar, por adesão, instituído nas Empresas do Grupo Martins. Para a composição de aposentadoria, as contribuições dos colaboradores e das patrocinadoras são de acordo com a Tabela Contribuição, corrigida anualmente no mês de dezembro. O empregado contribui com 3,41% do salário e o empregador com 1,97%.		



GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Presença no mercado				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">47</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">47</a>		
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e salário mínimo local, com discriminação por gênero	<a href="#">42</a>		1, 5, 8
Impactos econômicos indiretos				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">55</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">55</a>		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	<a href="#">55</a>		5, 9, 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	<a href="#">56</a>		1, 3, 8





GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Práticas de compras				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">36</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">36</a>		
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	<a href="#">36</a>		8
Energia				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">53</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">53</a>		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">53</a> , <a href="#">54</a>		7, 8, 12, 13
	302-4 Redução do consumo de energia	1.157,08 GJ de redução de consumo devido à baixa presença de colaboradores nos escritórios, por conta da modalidade <i>home office</i> .		7, 8, 12, 13
SASB FN-IN-410b.1	Prêmios líquidos emitidos relacionados a energia, eficiência e tecnologia de baixo carbono	No período coberto pelo relatório, o Tribanco emitiu R\$ 353.640,27 prêmios líquidos relacionados a eficiência energética e tecnologia de baixo carbono. Este valor é referente aos prêmios líquidos emitidos para o seguro de placas fotovoltaicas.		



GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
FN-IN-410b.2	Produtos e / ou características de produtos que incentivam saúde, segurança e / ou ações ambientalmente responsáveis e / ou comportamentos	<a href="#">54</a>		
Emissões				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">56</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">56</a>		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">57</a>		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">57</a>		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">57</a>		3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	A intensidade de emissões foi de 2,83.		13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		Em 2020, fizemos nosso primeiro inventário de gases de efeito estufa e neutralizamos 100% das emissões mensuradas (1.940,84 no total). Em 2021, a meta é fazer a neutralização das emissões realizadas em 2021.	13, 14, 15
	305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)		Não temos emissões de gases que destroem a camada de ozônio.	3, 12



GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Emprego				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">42</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">42</a>		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	<a href="#">41</a> , <a href="#">43</a> , <a href="#">44</a>		5, 8, 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	A empresa disponibiliza os seguintes benefícios-padrão aos empregados com jornada de tempo integral: seguro de vida, plano de saúde, licença maternidade / paternidade, fundo de pensão / plano de benefícios.		3, 5, 8
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	<a href="#">45</a>		5, 8





GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Capacitação e educação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">46</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">46</a>		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<a href="#">46</a>		4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	<a href="#">46</a>		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<a href="#">46</a>		5, 8, 10
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">47</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">47</a>		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<a href="#">48</a>		5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<a href="#">47</a>		5, 8, 10



GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão de Omissão	ODS
Não discriminação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">20</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">20</a>		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<a href="#">21</a>		5, 8
Privacidade do cliente				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	<a href="#">10</a>		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">37</a>		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">37</a>		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2021, apenas uma (1) queixa comprovada foi recebida por vias externas relativa a violações de privacidade do cliente. Esta queixa foi 100% resolvida.		16
SASB FN-CF-220a.1	Número de titulares de contas cujas informações são usadas para fins secundários	O Tribanco não trabalha com informações de usuários para fins secundários.		
SASB FN-CF-230a.2	Perdas por fraude relacionadas a cartão		Confidencialidade	

# Créditos

## RELATÓRIO ANUAL 2021 TRIBANCO

### EQUIPE TRIBANCO

#### Direção geral e Coordenação editorial Superintendência de Governança

Fernanda Canesin e Fernanda Avila

### EQUIPE REPORT

grupo report – rpt.sustentabilidade

#### Gestão

Fabio Valverde e Anna Fischer

#### Consultoria GRI

Leslie Diorio e Renata Castellini

#### Redação e edição

Chiaki Karen Tada e Renata Costa

#### Projeto gráfico

Felipe Kaizer

#### Diagramação

Camila Cogo

#### Revisão

Pedro Kirst e Rosangela Kirst

