



Av. Presidente Vargas, 800 - Belém (PA) - Companhia Aberta - Carta Patente: 3.369/00001 - CNPJ: 04.902.979/0001-44

- Atendimento pelo WhatsApp e Relacionamento BASA: Canais de atendimento criados para que os clientes e usuários tenham informações rápidas com respostas automáticas sobre os produtos e serviços do Banco sem sair de casa.

5. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Logo no início de 2020 o Banco da Amazônia teve que se ajustar à nova realidade mundial, para superar os obstáculos do distanciamento social decorrente do estado de emergência de saúde pública.

De imediato adequou sua governança corporativa, intensificando a realização de reuniões virtuais de todos os seus colegiados, aproximando e estreitando, por mais paradoxal que possa parecer, o relacionamento entre os membros da Alta Administração, principalmente aqueles domiciliados fora da sede da Instituição.

No exercício, por exemplo, foi realizado o número recorde de reuniões do Conselho de Administração - CONSAD, totalizando 70, média de 5,8 reuniões por mês, o que tornou mais célere as decisões estratégicas, principalmente aquelas voltadas para o combate aos efeitos econômicos e sociais da crise provocada pela pandemia COVID 19 e para o atendimento das várias medidas na área econômica editadas pelos órgãos reguladores, de fiscalização e controle para enfrentar a crise.

Especificamente com relação as medidas adotadas no combate ao COVID 19, bem como de prevenção às consequências e impactos advindos da pandemia, o Banco da Amazônia monitorou os riscos mapeados de maior nível e o estágio em que se encontravam as providências elencadas no Plano de Ação para mitigar os riscos, identificando as áreas envolvidas e reunindo as demandas em blocos de ações alinhando com as diretrizes do Planejamento Estratégico. Como exemplo, o Comitê de Auditoria - COAUD, elaborou em julho/2020 o Relatório de Monitoramento dos Riscos da Crise COVID 19 e seus Impactos no Alcance dos Objetivos Estratégicos para o ano de 2020.

A análise da carteira de crédito frente ao novo cenário, é constantemente apresentada ao CONSAD, com abordagem do ambiente macroeconômico do Brasil e da Região Norte, no que se refere ao índice do volume de vendas no varejo, produção industrial, índice de volume de serviços, índice de confiança do empresário industrial e índice de expectativa sobre a empresa. Inclui, também, a evolução da exposição da carteira em relação ao crédito total, exposição do nível de risco calculado com base na Resolução BACEN nº 2.682, exposição por fonte de recursos, apresentando os maiores devedores individuais, a evolução da adimplência, o risco setorial, as operações estratégicas classificadas por risco, estratificadas pelo crédito comercial, crédito de fomento, rural e FNO.

Considerando as alterações na composição do Conselho de Administração, cujos membros integram, também, os comitês de apoio ao Colegiado, foi aprovada a criação do "Comitê Estratégico de Pessoas e Sucessão" e do "Comitê Estratégico de Inovação e Tecnologia". Foram reestruturados o "Comitê de Elegibilidade", "Comitê de Remuneração", "Comitê Estratégico de Crédito, Riscos e de Capital" e o "Comitê Estratégico de Governança e Sustentabilidade" que têm um papel importante da estrutura da Governança Corporativa e auxiliam o CONSAD a focar em assuntos específicos, além de fazer as recomendações relevantes para auxiliar a tomada de decisões.

Posteriormente, a Assembleia Geral Extraordinária de acionistas realizada em 18.11.2020, ao aprovar o Novo Estatuto Social, observado o padrão estabelecido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - SEST, todos os comitês de apoio ao CONSAD passaram a ser estatutários, sendo criado o "Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração", absolvendo as atribuições do "Comitê Estratégico de Pessoas e Sucessão", do "Comitê de Remuneração" e do "Comitê de Elegibilidade", que foram extintos.

Com relação aos assuntos com maior impacto na governança, o CONSAD aprovou a Revisão da Política de Gestão Integrada de Riscos e de Capital; o Relatório de Risco Operacional - RRO referente

Com amparo no Art. 22, Inciso VII e Art. 25 do Estatuto Social, em 28.08.2020 o CONSAD reconduziu os membros da Diretoria Executiva (Valdecir José de Souza Tose, Francimar Rodrigues Maciel, Luis Petrônio Nunes Aguiar, Luiz Otávio Monteiro Maciel Júnior e Roberto Batista Schwartz Martins de Paula) para mais um mandato de dois anos, período de gestão 2020/2022. Posteriormente, em sua 429ª reunião extraordinária, realizada em 19.10.2020, o CONSAD elegeu o Diretor Fábio Yassuda Maeda, para ocupar o cargo que se encontrava vago e cumprir prazo de gestão coincidente de 2020/2022. Mesmo ato designou o Diretor Fábio Yassuda Maeda para responder pela Diretoria de Controle e Risco e o Diretor Luis Petrônio Nunes Aguiar para responder pela Diretoria de Infraestrutura do Negócio. Assim ficou constituída a Diretoria Executiva.

6. OUVIDORIA

No ano de 2020, a Ouvidoria recebeu 112 demandas, sendo: 68 reclamações, 27 denúncias, 08 elogios, 07 solicitações e 02 sugestões, todas respondidas no prazo regulamentar, com prazo médio de resposta de 3,40 dias. Entre as denúncias: 02 foram classificadas como procedentes solucionadas, 15 improcedentes e 10 atendidas. Entre as reclamações: 23 foram qualificadas como procedentes solucionadas e 44 como improcedentes e 01 como procedente não solucionada. Destaca-se os elogios recebidos, todos referentes ao atendimento prestado por gestores e empregados de agências.

Através do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a Ouvidoria recebeu 164 demandas, sendo todas respondidas no prazo regulamentar, com média 8,43 dias. Em 28/08, as demandas de Acesso à Informação registradas no Sistema e-SIC passaram a integrar a plataforma Fala.BR da Controladoria-Geral da União (CGU).

Foram recebidos pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR, do Banco Central do Brasil (BCB), 66 registros de reclamação, sendo: 14 reguladas procedentes, 15 reguladas improcedentes, 32 não reguladas, 02 não conclusivas e 03 canceladas; todas respondidas no prazo regulamentar, com prazo médio de resposta de 3,38 dias.

O BASA ocupou o primeiro lugar no Ranking de Qualidade de Ouvidorias do BCB (3º trimestre de 2020), entre as instituições financeiras com menos de quatro milhões de clientes, demonstrando respeito ao consumidor e ainda mais credibilidade para o BASA, o que reflete a qualidade no atendimento da Ouvidoria. O primeiro lugar representa, ainda, o atendimento eficaz das demandas dos cidadãos com um menor prazo médio de respostas em dias úteis e com qualidade nesses posicionamentos.

No Ranking de Reclamações do BCB, também trimestral, o BASA tem se posicionado entre as instituições com menor número de demandas classificadas reguladas procedentes. Na plataforma consumidor.gov, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça, foram recebidas 52 demandas, todas respondidas no prazo regulamentar, com prazo médio de resposta de 4,43 dias.

Em 03/09/2020, a Ouvidoria recebeu e tratou a primeira demanda registrada no Sistema Pró-Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON/MJ). O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) será substituído pelo novo sistema que apresenta atualizações e melhorias que irão centralizar os procedimentos referentes ao atendimento prestado aos consumidores nos diversos PROCON's. Nesse ano foram recebidas 2 demandas, respondidas no prazo regulamentar, em 5 e 3 dias úteis, respectivamente.

7. GESTÃO DA INTEGRIDADE, CORREIÇÃO E CANAL DE DENÚNCIA INTERNO

Desde a criação da Lei nº 12.846/2013 (Anticorrupção) o Banco vem buscando consolidar seu Programa de Integridade, a versão vigente, renovada e atualizada, de 30.06.2018, de um documento pensado em 24.03.2017, através da equipe responsável pela implantação das providências emanadas da Controladoria Geral da União (CGU). Resalte-se que o Banco, além de cumprir rigorosamente a legislação, dispunha de medidas reguladoras atuantes e de normativos internos de repressão e combate a ilícitos, porém de maneira difusa e não sistematizadas de integridade.

A partir dessa atividade mandatória, providências foram tomadas de acordo com a necessidade de adaptação de regulamentos à nova realidade, como por exemplo a reformulação da norma interna de Regime Disciplinar, assim como a criação da Política de Conflito de Interesses e a Política de Proteção ao Denunciante, ambas aprovadas pelo Conselho de Administração, enquanto a atualização do Programa de Integridade e a Política Anticorrupção estão em processo de aprovação para entrarem em vigor.

O público entendeu, confiou e atendeu o propósito da Lei Anticorrupção e a inerente filosofia de integridade implantada junto com o compliance, e tem respondido com denúncias às irregularidades a que tem assistido e/ou sofrido e que servem para o fortalecimento e auxiliam grandemente o direcionamento da Instituição, o Canal de Denúncia recebeu um quantitativo de registros 28 registros válidos.

8. GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS

No quarto trimestre de 2020, a Política de Gestão Integrada de Riscos e de Capital passou por um processo de revisão, que culminou com a inclusão e conceituação de outras disciplinas de riscos (risco cibernético, risco integridade, risco, legal e risco soberano), bem como a inclusão de diretrizes para a divulgação de informações e outros ajustes necessários, com vistas a mantê-la aderente aos normativos então editados pela autoridade monetária, concernente ao processo de ge-