

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

Implementação do Pix Antifraude

No 4T24, apresentamos o Pix Agendado Recorrente, possibilitando o agendamento de pagamentos automáticos, com total praticidade. Além disso, incorporamos o Pix aos sistemas de arrecadação do Governo Federal, simplificando o pagamento de tributos. Em paralelo, robustas medidas de segurança foram implementadas para combater fraudes, incluindo a análise criteriosa das transações e o bloqueio cautelar de operações suspeitas.

Corregedoria

Com um papel independente e proativo, a Corregedoria tem a missão de gerir processo de correição e atuar de maneira preventiva, buscando inibir, reprimir e minimizar práticas irregulares que possam comprometer o patrimônio da instituição. Em 2024, foram instauradas 69 ações disciplinares, das quais 59 foram concluídas, superando em 164% as metas estipuladas no Planejamento Anual da Corregedoria.

Fortalecemos a cultura ética e íntegra por meio de ações como comunicações internas, diálogos com unidades do banco e eventos como a II Semana de Ética, Integridade e Correição. Em janeiro de 2024, realizou o I Workshop Correcional Temático, em parceria com a Controladoria-Geral da União, e sediou o VI Fórum das Corregedorias da Área Econômica, sobre "Conflitos de Interesses".

Adicionalmente, participamos da autoavaliação obrigatória do Modelo de Maturidade Correcional, alcançando nível 2, resultado da implementação de significativas melhorias. Esse progresso reflete nosso compromisso em consolidar práticas transparentes e eficazes no âmbito institucional.

Ouvidoria

No 4T24, atendemos a 99 demandas, totalizando 411 no ano, sendo 323 manifestações de ouvidoria e 88 solicitações por meio do SIC, em conformidade com a Lei 12.527/2011, a chamada Lei de Acesso à Informação. O tema predominante foi a renegociação de dívidas, com 174 registros. Todas as demandas foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos com total comprometimento com a ética, imparcialidade e transparência.

Em comparação a 2023, observamos um aumento de 9,6% no número de solicitações. Embora as demandas no canal interno da Ouvidoria se mantenham estáveis, os canais externos apresentam crescimento, indicando que muitos clientes têm buscado alternativas fora da instituição. Este cenário reforça a necessidade de implementar canais de atendimento mais ágeis e acessíveis diretamente no banco. Nesse contexto, está sendo implantada a proposta de Multicanalidade, com objetivo de expandir nossa presença digital e física, permitindo aos clientes acessarem nossos serviços através de diversos canais como: agências, lojas, parceiros como correspondentes bancários e UMFS, Contact center, aplicativos digitais, expansão de canais remotos, dentre outros. E desta forma atender nossos clientes com a excelência que eles merecem, e assim minimizar o número de ocorrências.

Controles Internos

Em 2024, adotamos soluções ágeis para automatizar atividades e reduzir esforços operacionais. *Workshops* com equipes ajudaram a identificar e corrigir ineficiências nos processos, ajustando fluxos de trabalho e priorizando atividades de maior impacto. Também foram realizadas ações de *benchmarking* com outras instituições financeiras, promovendo a troca de experiências e a melhoria contínua das práticas. As unidades de controle têm fortalecido a colaboração com as áreas de negócios, buscando uma gestão integrada e focada na mitigação de riscos.

Incorporamos boas práticas e novas soluções para melhorar continuamente seus processos, atender às obrigações regulatórias, reduzir riscos e aumentar a capacidade de resposta a crises. Essa abordagem visa fortalecer a governança e a resiliência organizacional.

Nossa equipe participou de importantes congressos, como o 44º CONBRAI, o 11º Congresso Internacional de Compliance e a 34ª FEBRABAN TECH 2024, abordando temas como Auditoria Interna e a Economia da IA. Também participaram de workshops sobre risco integrado, com a colaboração de diversas áreas, promovendo uma abordagem colaborativa.

Essas iniciativas reforçam nosso compromisso com a eficiência operacional, a atualização sobre práticas de mercado e a melhoria contínua dos processos.

Gestão da Integridade

Em 2024, mantivemos o Programa de Integridade, com foco em promover um ambiente ético para a Alta Administração, colaboradores, fornecedores e parceiros. Neste ano, iniciamos processo de revisão do programa e seus indicadores, reforçando o compromisso com ética, integridade e transparência. Houve atualizações importantes em processos, sistemas e políticas, com destaque para a área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro - PLD, combate a fraudes e melhoria da resiliência dos sistemas. Na PLD, foram implementadas melhorias nos processos de monitoramento e novas tecnologias para identificar operações atípicas, aumentando a capacidade de detectar e prevenir riscos.

Implementamos melhorias no plano de comunicação e adotamos novos processos para fortalecer a prevenção e o combate às fraudes, tanto internas quanto externas, ampliando a capacidade de resposta e mitigação de perdas. Novos processos de monitoramento e gestão contínua foram introduzidos para reduzir interrupções sistêmicas, aumentando a confiabilidade em operações críticas. As iniciativas refletiram um compromisso com a ética, transparência e conformidade regulatória, fortalecendo a governança corporativa e reforçando a confiança de clientes e parceiros. O alinhamento às regulamentações demonstrou a responsabilidade da organização em mitigar riscos, preservando a integridade e consolidando sua posição no mercado.

Auditoria Interna

A Auditoria Interna, vinculada ao Conselho de Administração, realiza avaliações e consultorias independentes e objetivas no gerenciamento de riscos e controles, visando aumentar e proteger o valor organizacional. Ao longo de 2024, conduzimos minuciosas avaliações em diversas áreas, como previdência, concessão de crédito, contabilidade, gestão de pessoas, segurança corporativa, entre outras, além de ter finalizado uma consultoria prestada à nossa Unidade de Correição.

No que tange à interação com órgãos externos de fiscalização, a Auditoria Interna protocolou e acompanhou 159 solicitações, das quais 151 foram atendidas, 7 ainda estão em processo de atendimento e 1 foi descontinuada.

Recebemos o reconhecimento no IIA May Brasil 2024, premiados com um selo de excelência. Durante o mês Internacional de Conscientização da Auditoria Interna, promovemos diversas iniciativas de capacitação, como publicações, concursos e palestras, destacando a importância e os benefícios da auditoria interna.

Gestão de Riscos

A estrutura de gerenciamento de riscos e de capital é continuamente aprimorada e integrada.

Essa Política estabelece diretrizes para a gestão de riscos, o apetite ao risco e os limites definidos nos termos da Declaração de Apetite por Riscos - RAS, orientando o comportamento de todas as unidades do banco envolvidas nesse processo.

Com a classificação de Segmento 3 (S3) conforme a Resolução CMN nº 4.557/2017, contamos com uma estrutura de gerenciamento de risco de Mercado, Liquidez, Crédito, ASG, IRRBB, capital, Comitê de Riscos e o Chief Risk Officer - CRO, perante o BACEN. Essa estrutura cumpre os requisitos da Resolução CMN nº 4.557/2017 e abrange toda a Instituição que engloba:

- Política de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, aplicada em todos os processos corporativos, fornecendo princípios e diretrizes para a gestão contínua e integrada dos riscos aos normativos vigentes e ao planejamento estratégico da Instituição;
- Comitês em níveis táticos e estratégicos, valorizando as decisões colegiadas;
- Programa de Testes de Estresse;
- Plano de Capital e Plano de Contingência de Capital;
- Governança no gerenciamento de riscos com a abordagem das três linhas.

Periodicamente, revisamos os modelos, sistemas e processos de gerenciamento de riscos e capital, concentrando-se em obter resultados sólidos. Novos modelos de riscos foram desenvolvidos em conformidade com as mudanças regulatórias, políticas e processos foram revisados e atualizados para aprimorar a governança e o gerenciamento de riscos.

As implementações de novos procedimentos para o cálculo da parcela dos ativos ponderados pelo risco - RWA, referente às exposições ao risco de crédito foram um destaque do exercício, superado com sucesso por meio da modernização de sistemas e treinamento das equipes. Os impactos da Resolução BCB 229/2022 foram absorvidos pelo capital do banco, permitindo que a instituição continue a desenvolver seus negócios com segurança.

Ao analisar os resultados deste 4T24, sob a ótica dos riscos corporativos, verifica-se a resiliência da Instituição que demonstrou uma gestão de riscos eficaz, conseguindo superar desafios e alcançar seus objetivos de manter resultados sólidos e consistentes. As medidas de mitigação implementadas se mostraram eficientes em reduzir o impacto dos riscos identificados, o que pode se observar no crescimento registrado no PR (Patrimônio de Referência) que refletiu positivamente no crescimento do IB (Índice de Basileia) da Instituição.

Em setembro de 2024, foi aprovado o novo Plano de Capital e Programa de Teste de Estresse, o que contribui sobremaneira no monitoramento dos resultados da instituição.

Segurança Corporativa

A Segurança Corporativa enfrenta diversos desafios para proteger os ativos dos clientes e garantir a integridade das operações. No entanto, com esses desafios surgem também inúmeras inovações na área de segurança