

# Relatório Anual 2023

Banco Triângulo SA



**tribanco**  
O banco do varejista.

# Sumário

---

**03****Introdução**

Mensagem do Conselho de Administração  
Mensagem do Comitê Diretor

**08****O Tribanco**

Nossa atuação  
Integração com o Sistema Martins  
Estratégia e crescimento

**22****Jornada sustentável**

Nossa materialidade

**26****Atitude inovadora**

Transformação digital  
Tribanco Ventures

**33****Governança e tomada de decisão**

Nossa estrutura  
Ética, integridade e *compliance*  
Gestão de riscos

**55****Nosso jeito de cuidar**

Dos clientes  
Dos colaboradores  
Da sociedade  
Do meio ambiente

**89****Desempenho econômico-financeiro**

Sumário de conteúdo GRI

Sumário TCFD

Créditos



# Introdução

Para trazer um panorama do nosso progresso na agenda ESG, apresentamos mais uma edição do Relatório de Sustentabilidade do Tribanco, publicação que há quatro anos apresenta indicadores de gestão em temas ambientais, sociais e de governança, principais ações e projetos e resultados financeiros.

Assim como na edição de 2022, o objetivo é fazer o reporte de informações em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI) e da Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Também seguimos as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), que tratam das mudanças climáticas, tendo em conta a relevância de relatar riscos e oportunidades relacionadas ao tema.

Os conteúdos abordados ao longo do documento estão diretamente relacionados aos nossos temas materiais (*apresentados na [pág. 24](#)*), identificados em 2020 com base na perspectiva

de nossos principais *stakeholders*. Os indicadores GRI apresentados na publicação foram correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), que integram uma agenda voluntária aderida por organizações do mundo todo.

Reforçando nosso compromisso com a transparência, trazemos os principais resultados e impactos de 2023 em nossas frentes de atuação, além dos compromissos com a sustentabilidade para garantir aos nossos clientes os melhores produtos e serviços, como há quase 34 anos temos feito. O relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e é publicado anualmente, seguindo a mesma periodicidade do relato financeiro. As entidades incluídas nos relatos de sustentabilidade e financeiro são: Tricard, Unica e Tribanco Seguros, nas quais a companhia detém participações acionárias minoritárias. A abordagem adotada pelo Tribanco para a inclusão dessas entidades nos relatórios não foi modificada em função das participações minoritárias, mantendo consistência na forma de reportar suas atividades e impactos. [GRI 2-2, 2-3](#)

**Boa leitura!**



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

# Mensagem do Conselho de Administração

GRI 2-22

Nosso foco ao longo do ano se direcionou para a redução das perdas e para a reorganização da companhia, visando à estabilidade dos negócios. Em meio a um cenário desafiador, decorrente do agravamento do risco de crédito em 2021 e 2022, a administração concentrou esforços na recuperação de *performance*, com ações para equilibrar os resultados mensais até o fim de 2023 – objetivo que foi alcançado, permitindo retomar iniciativas de expansão a partir de 2024.

Nesse contexto de recuperação, dentre os destaques do ano, a operação de aquisição (Unica) alcançou R\$ 19,9 bilhões de faturamento (69% maior que o de 2022) e 6.429 clientes (6,2% a mais que em 2022). Quanto à operação de cartões, atualmente são emitidos por 7.262 varejistas em todo o Brasil, mantendo um crescimento constante e saudável de novos emissores.

Já a Tribanco Corretora de Seguros fechou 2023 com R\$ 125,4 milhões em prêmios emitidos (6,1% maior em relação a 2022).

Em 2023, o Tribanco apresentou resultado líquido negativo de R\$ 50,4 milhões, reduzindo em R\$ 19,8 milhões o resultado negativo apresentado em 2022. Em novembro e dezembro de 2023, o Banco já apresentou resultado líquido positivo, indicando a estabilização dos resultados e o retorno ao crescimento.

Para além dos bons ventos de recuperação e equilíbrio das contas, seguimos com o objetivo de integrar a agenda ESG a nossas práticas, transformando desafios em oportunidades, especialmente em relação aos riscos socioambientais e climáticos.

**A integração permite que o Tribanco e o Sistema Martins se complementem,** atendendo de forma mais abrangente as necessidades dos pequenos e médios varejistas.



Em 2023, seguimos cumprindo nossa diretriz de redução das emissões de gases de efeito estufa. Nesse sentido, aderir ao Movimento Net Zero do Pacto Global nos desafiou ainda mais a reduzir e a seguir neutralizando, com parcerias estratégicas, nossas emissões não evitadas.

Em relação às diretrizes estratégicas, destacamos as decisões do planejamento elaborado previamente e a integração com o Sistema Martins, como a fidelização de clientes e a parceria

com o sistema para o clube de vendas. Essa integração com o atacado distribuidor do grupo nos permitiu aumentar a relevância e o valor para os clientes varejistas, com ofertas de soluções de crédito, aquisição, seguros e consórcios que nos permitem aumentar nossas vendas com qualidade e escalabilidade.

Os desafios com que nos deparamos ao longo do ano nos fizeram refletir e adotar estratégias que resultaram em avanços significativos em aspectos econômico-financeiros, bem como em temas ligados à agenda ESG. O foco na recuperação de resultados, o controle do risco de crédito e a integração com o sistema Martins foram pontos-chave que contribuíram para os resultados positivos alcançados. Para 2024, nossa atuação seguirá pautada pelo planejamento estratégico e suas duas avenidas de crescimento, caminho que tem se mostrado eficaz para retomar a essência dos nossos negócios.

**Juscelino Fernandes Martins**  
Presidente do Conselho de Administração

# Mensagem do Comitê Diretor

GRI 2-22

O ano de 2023 marcou uma guinada na gestão do Tribanco, que se refletiu em diversas áreas, estratégias e rotinas táticas e operacionais da companhia: a substituição do cargo de Diretor(a)-Presidente por um Comitê Diretor composto por três diretores. Mais do que uma mudança, a transição representou o resgate de uma série de aspectos de nossa cultura organizacional que havia ficado para trás, recuperando assim a essência do nosso negócio.

A atuação do Comitê, inaugurado no segundo semestre do ano, enfocou especialmente o fortalecimento da integração ao Sistema Martins (SIM), a eficiência operacional e o apetite pelo bom desempenho – impulsionado pela retomada da nossa vocação comercial.

Entre nossas principais ações do ano, destaca-se o trabalho estratégico em finanças e na concessão de linhas de crédito a pessoas físicas e jurídicas. Com nossos esforços, revitalização de processos e monitoramento, obtivemos maior qualidade da carteira de crédito, em linha com nossas metas de sustentabilidade. Nesse sentido, um ponto importante foi a oferta de cartões de crédito para consumidores de baixa renda, ratificando nosso compromisso de inclusão e ampliação de oportunidades para cada vez mais pessoas.

Além disso, nossos avanços na agenda climática foram reconhecidos: recebemos pela segunda vez consecutiva o selo prata do GHG Protocol, reafirmando que o banco vem buscando alternativas para uma economia de baixo carbono, por meio de ações como o abastecimento de frota de veículos comerciais preferencialmente com etanol e do incentivo ao uso de placas fotovoltaicas por nossos clientes.

## A criação de um Comitê Diretor

é um marco estratégico e cultural na trajetória do Tribanco, com a nova liderança focada na integração com o Sistema Martins, na eficiência operacional e na inclusão financeira.

No esforço de intensificar a integração com o SIM, criamos o Programa Conexão Martins, selecionando algumas regiões para implementar iniciativa, que envolve a capacitação de representantes comerciais sobre os produtos oferecidos pelo Grupo, bem como a oferta de incentivos e um canal para realizar indicações.

Já no escopo do atendimento ao cliente, em 2023 demos continuidade ao programa Conexão Cliente. Também para fortalecer nosso relacionamento com esse público, em 2023 realizamos dois Conselhos de Clientes, em Feira de Santana (BA) e em Goiânia (GO), reunindo a diretoria e as lideranças da companhia e do Grupo Martins com os clientes.

Buscando priorizar a agenda da inclusão e da diversidade, o programa DiversiTri cresceu, remodelando papéis e responsabilidade. Em 2023, os grupos de afinidade passaram a assumir atribuições, criar planos de ação e desenvolver iniciativas, passando inclusive por treinamento no tema. Outro marco foi a parceria com a Specialisterne, empresa dinamarquesa que fornece capacitação de pessoas dentro do espectro do autismo.

Aspecto de extrema importância para o Tribanco, nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) promoveu ações concretas como, por meio do Instituto Alair Martins (IAMAR), a realização do II Seminário de Educação Interdimensional, que reuniu 19 educadores palestrantes, sob o tema “Cuide bem do nosso jardim”, entre outras iniciativas apresentadas neste Relatório.

Seguindo nosso propósito de ser o banco que apoia o pequeno e o médio varejistas de forma simples e próxima, e resgatando nossa essência comercial de forma humana e parceira, em 2023 corrigimos arestas, implementamos uma nova estrutura e mantivemos o cuidado com colaboradores, com nossos parceiros e clientes e com a comunidade. Isso é o que torna o Tribanco um banco de valores muito além dos financeiros. Agradecemos a todos os nossos *stakeholders* a parceria e a confiança ao longo de mais este ano.

**José Mario (*in memoriam*),  
Marco Tulio e Rosana Miguel**  
Comitê Diretor

Recebemos pela  
segunda  
vez consecutiva  
o selo prata do  
GHG Protocol,  
reafirmando que o  
banco vem buscando  
**alternativas para  
uma economia de  
baixo carbono.**

# O Tribanco

- Nossa atuação
- Integração com o Sistema Martins
- Estratégia e crescimento



# O Tribanco GRI 2-6

O Banco Triângulo S.A.<sup>1</sup> surgiu para atender o público de varejistas brasileiros, em especial os do setor alimentício e, em 1990, deu início às suas atividades. Mais conhecido como Tribanco, faz parte do Sistema Martins (SIM), referência nacional na distribuição e no atacado brasileiro.

Três pilares servem de bússola para a atuação da companhia: ser o banco do varejo; humano; e simples. Para isso, oferecemos soluções financeiras acessíveis aos pequenos e médios varejistas, de maneira a impulsionar o desenvolvimento dos nossos clientes e das comunidades onde atuam.

Estamos presentes em todo o território nacional e nossa sede está localizada em Uberlândia (MG). Além disso, contamos com escritório em São Paulo e salas de apoio ao time comercial em algumas localidades do Brasil.



## MISSÃO

Fortalecer soluções financeiras criativas e conhecimento para empresas e consumidores que interagem com o 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 das micro e pequenas empresas, entregando soluções de negócio demandadas pelo mercado, utilizando e alavancando primeiramente a força da cadeira do varejo.



## VALORES

Integridade, Amor pelo que faz, Lealdade, Justiça, Inovação, Humildade e Disciplina.



## POSICIONAMENTO DA MARCA

- > Banco do Varejo
- > Humano
- > Simples

<sup>1</sup> O Banco Triângulo S.A, conhecido pelos nomes Tribanco, Triseg, Tricard e Unica, opera juridicamente sob os nomes BANCO TRIANGULO SA, TRIBANCO CORRETORA DE SEGUROS SA e TRIPAG MEIOS DE PAGAMENTO LTDA. É uma sociedade anônima fechada com fins lucrativos. Atualmente, a companhia opera exclusivamente no Brasil. Na subsidiária Tripag, os colaboradores são divididos entre aqueles dedicados às operações da Unica e aqueles focados nas operações da Tricard. Para informações mais detalhadas sobre as operações, acesse: [tribanco.com.br](http://tribanco.com.br). GRI 2-1

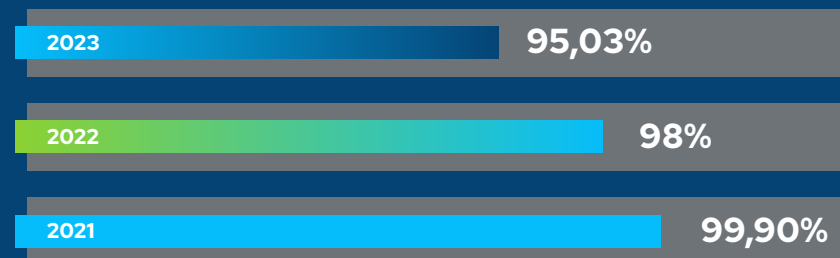
## Fornecedores

Nossa carteira de fornecedores é composta de 367 empresas, distribuídas em todo o território nacional, que prestam serviços em áreas como telecomunicações, desenvolvimento de *software*, locação de veículos e benefícios, entre outros. Priorizamos a homologação e monitoramento de todos os fornecedores quanto a questões de segurança e conformidade regulatória. Periodicamente, consultamos listas de Pessoas Expostas Politicamente (PEP) e do Office of Foreign Assets Control (OFAC), além de checagens relativas a crimes ambientais, mídia negativa e questões trabalhistas, fiscais e jurídicas.

Em 2023, destinamos R\$ 334.555.529,14 ao pagamento de fornecedores locais, o que representou 95,03% dos gastos totais com a cadeia de fornecimento, considerando empresas localizadas no país, principalmente nas regiões onde possuímos operações.

No ano, o Tribanco selecionou todos os seus 98 novos fornecedores com base em critérios ambientais, alcançando um percentual de 100% de adesão a esses critérios, assim como em 2022.

### Proporção de gastos com fornecedores locais<sup>1</sup> GRI 204-1



1. O valor total gasto com fornecedores locais em 2023 foi de R\$ 334.555.529,14. Os outros quase 5% se referem a fornecedores externos, que têm seu faturamento realizado por *invoice* com liquidação através de operações de câmbio externos. O Tribanco considera como locais os fornecedores compreendidos dentro do Brasil, sendo a maior parte localizada em Uberlândia e São Paulo, onde possuímos escritórios.

Os processos adotados para essa seleção incluíram uma avaliação reputacional dos fornecedores, assegurando o cumprimento do código de ética e das políticas de Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), *Compliance* e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Além disso, foi realizado monitoramento contínuo, com homologações periódicas, para garantir que os critérios ambientais inicialmente avaliados no cadastro continuassem sendo atendidos. GRI 308-1

### Filiação em associações GRI 2-28

No intuito de participar ativamente de debates do setor bancário, o Tribanco integra as seguintes associações e organizações nacionais e internacionais:

- > Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham);
- > Pacto Global;
- > Associação Brasileira de Bancos (ABBC);
- > Federação Brasileira de Bancos (Febraban);
- > Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima);
- > Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

## Nossa atuação FS13

Estamos presentes em 98% dos municípios brasileiros, com forte atuação nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, com oferta de produtos e serviços voltados ao impulsionamento do crescimento dos empreendimentos de nossos clientes, com ênfase no mercado varejista. Por meio dos nossos serviços financeiros, proporcionamos soluções completas em vendas internas (*sell in*) e externas (*sell out*).



### Ofertas que compõem o Tribanco

#### tricard

##### Tricard

Criada em 2002, solução de cartões de crédito para o varejo brasileiro com foco especial em cartões *private label* e bandeirado.

#### tribanco SEGUROS

##### Tribanco Seguros

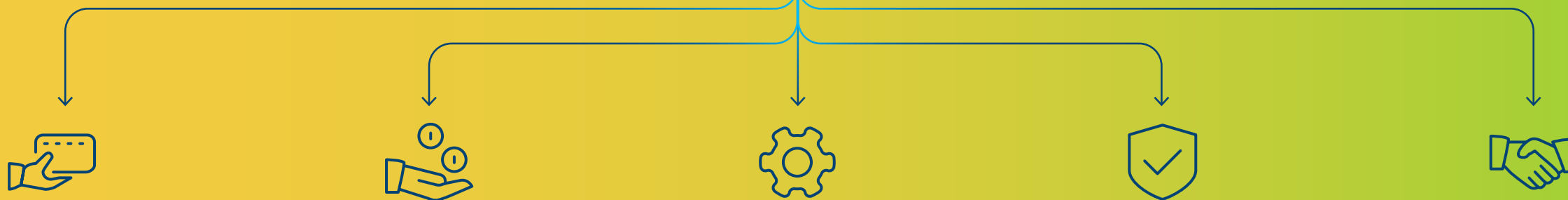
Corretora de seguros com produtos que protegem o patrimônio dos nossos clientes varejistas, assim como dos consumidores, por meio de seguros ofertados no cartão Tricard.

#### UNICA

##### Unica

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

## Negócios, produtos e serviços



### PARA COMPRAR MELHOR

- › Capital de Giro (Martins)
- › Financiamento Compro
- › Financiamento Compras Martins
- › Cartão Empresarial
- › Programa de CashBack BEM

### PARA VENDER MAIS

- › Empréstimo Empresarial
- › Capital de Giro
- › BNDES
- › Maquininha Unica
- › Inteligência Competitiva IMais
- › TEF
- › Pix Tribanco

### PARA GESTÃO

- › Conta-corrente
- › Conta Garantida
- › *Internet Banking e Mobile Banking*
- › Antecipação de recebíveis
- › Pagamentos
- › Transporte de Valores
- › Cofre Inteligente
- › Conciliação de Cartões

### PARA PROTEGER

- › Empresarial
- › Vida Empresarial
- › Frota e Transportes
- › Saúde e Odonto Empresarial

### PARA FIDELIZAR

- › Cartões Tricard
- › Correspondente Tribanco
- › Crédito para Energia Solar
- › Investimentos em CDB
- › Consórcios

Também oferecemos soluções ao cliente do nosso cliente (B2B2C):



#### PARA INVESTIR

- › Consórcios
- › Títulos de Capitalização



#### PARA SE PROTEGER

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



#### PARA GANHAR

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



#### PARA SE ORGANIZAR

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



## Acesso ao crédito e inclusão financeira

GRI 3-3, FS6, FS7, FN-CB-240A.1, FN-CB-240A.3

Atuamos em 98% dos municípios brasileiros: nossos gerentes comerciais cobrem 5.475 municípios de um total de 5.568. Dos clientes ativos no varejo (pessoa jurídica sem cessão), 10.737 são pequenas empresas, 5.867 são médias e 9.652 são grandes.

Como repassador de recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Tribanco oferece linhas de capital de giro para micro, pequenas e médias empresas, direcionado ao Programa de Apoio à Geração de Emprego e Renda.

O Tribanco é habilitado ao programa do BNDES, o Fundo Garantidor de Investimento (FGI PEAC), cujo objetivo é ampliar o acesso ao crédito – com uma proporção de 7,52 entre o valor monetário total e o valor destinado à manutenção do emprego e renda –, oferecendo condições atrativas, como taxas reduzidas, prazos prolongados e possibilidade de carência, para microempreendedores individuais (MEI), micro, pequenas e médias empresas (MPME).

Iniciamos uma carteira de operações garantidas pelo FGI em outubro de 2023 que, até junho de 2024, já superou a marca de R\$ 190 milhões, resultando em 413 operações com clientes. As empresas de pequeno porte representam 13% da volumetria de quantidade de operações realizadas.

Outra linha relevante é o BNDES Finame, que financia investimentos em máquinas, equipamentos e sistemas produtivos, promovendo a eficiência energética e a redução de impactos ambientais.

Em 2023, o Tribanco realizou 1.357 empréstimos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade, cujo valor somou R\$ 37.910.676. Além disso, no ano tivemos 8.300 contas-correntes de varejo abertas sem custos para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado a serviços bancários.



Habilitada em 2023, a carteira do Tribanco junto ao FGI PEAC já ultrapassou **R\$ 190 milhões**, com mais de **400 operações contratadas**

## Porcentagem do portfólio por linha de negócio e setor, em 2023 <sup>FS6</sup>

Características	Linha de negócio	Setor	%
Linhas de crédito e financiamento oferecidas pelo Tribanco com recursos do BNDES, apoio financeiro que atende as necessidades de investimentos das empresas de qualquer porte e setor <sup>1</sup>	Repasses BNDES	VAREJO	100
Limite de crédito rotativo em conta-corrente, com base nas vendas de cartões	Conta garantida	VAREJO	100
Desconto: modalidade de antecipação, em que há liberação de crédito com base exclusivamente nas vendas realizadas em cartões de crédito já performadas	Desconto	VAREJO	100
Linhas de crédito de capital de giro destinadas a clientes que precisam de recurso de forma rápida e prática, sem a necessidade de comprovação da destinação do recurso	Empréstimos	VAREJO	100
Operação financeira que visa o financiamento de um pagamento a fornecedor de forma parcelada com o Tribanco	Financiamento	VAREJO	100
Condições de crédito diferenciadas para compras Martins com prazos de financiamento mais flexíveis	Promoções	VAREJO	100
Operação voltada para financiamento de compras Martins, possibilitando mais crédito para nossos clientes varejistas	VIP	VAREJO	100

1. As classificações usadas para regiões, portes e setores são detalhadas da seguinte forma: o porte da empresa é definido pelo faturamento mensal e classificado em três categorias, com microempresa ou pequena empresa (P) tendo faturamento menor ou igual a R\$ 250 mil; média empresa (M) com faturamento acima de R\$ 250 mil e até R\$ 1 milhão; e grande empresa (G) com faturamento acima de R\$ 1 milhão ou superior a R\$ 10 milhões.

## Operações de crédito de clientes do porte P em cada modalidade <sup>FN-CB-240A.1</sup>

Produto	QUANTIDADE
	VALOR DA CARTEIRA
BNDES	9
	498.075
CCT	938
	19.633.263
CRÉDITO AZUL	20
	1.276.909
EMPRÉSTIMO	263
	10.469.146
EMPRÉSTIMO ANTECIPA	55
	3.067.306
RENEGOCIAÇÃO	72
	2.965.978
<b>Total</b>	<b>1.357</b>
	<b>37.910.676</b>

# Integração com o Sistema Martins FS6

O Tribanco é integrado ao Sistema Martins (SIM), que oferece soluções completas para o varejo brasileiro. O SIM é formado por várias empresas, dentre elas o Tribanco, a Tricard e o Tribanco Seguros, com o propósito de apoiar o desenvolvimento do varejista no país. Todo o nosso planejamento estruturado trabalha com o alinhamento estratégico entre os negócios, com intuito de fortalecer nosso ecossistema e promover sinergias.

A estratégia do Martins foi organizar-se em um sistema para atender às necessidades dos pequenos e médios empreendedores, levando para todo o país soluções e oportunidades para capacitar, desenvolver e dar competitividade a esses varejistas.



## Números do SIM



**6**  
centrais de armazenagem  
e distribuição



**286 mil**  
entregas/mês



**238 mil**  
clientes/ano



**188 m<sup>2</sup>**  
de área de armazenagem



**28 mil**  
itens no portfólio ativos

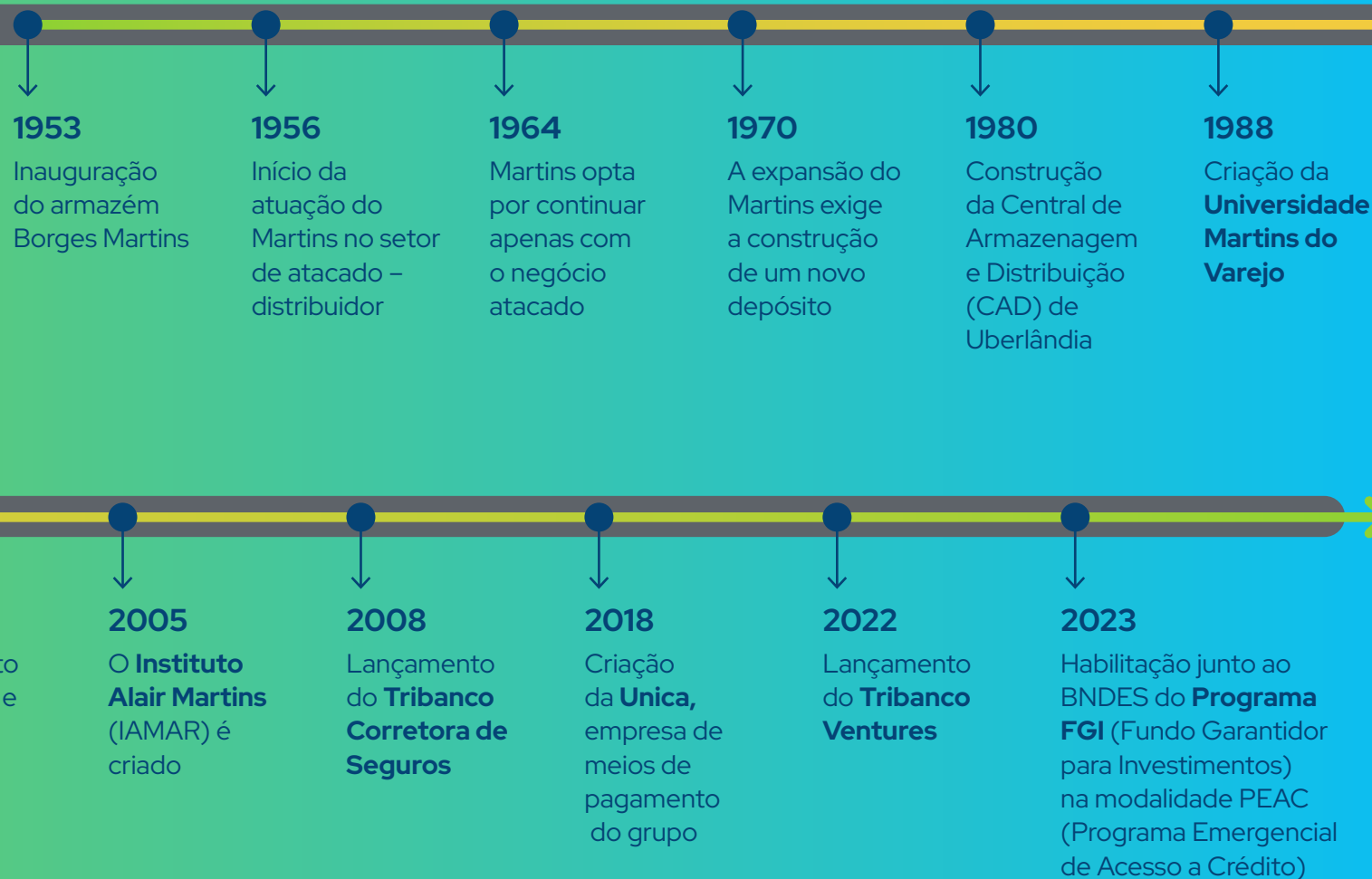


Abrangência em  
**100%**  
do território nacional



## História do Grupo

O Grupo Martins nasceu de um pequeno mercado de bairro em Uberlândia, em 17 de dezembro de 1953. Com trabalho e dedicação, o sr. Alair Martins transformou um armazém de secos e molhados em um grande grupo – referência no segmento do atacado distribuidor brasileiro.





## Presente e futuro

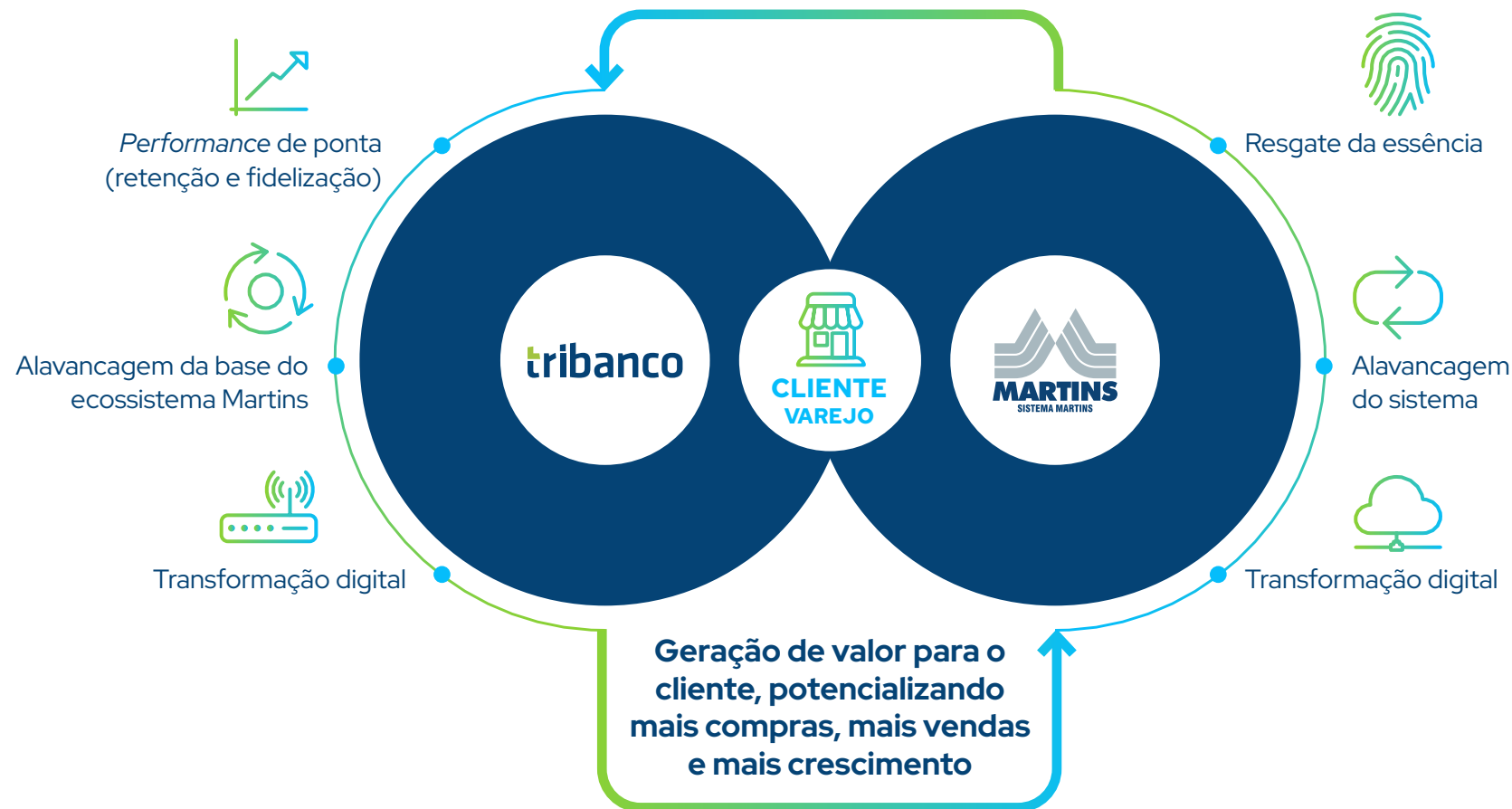
O Sistema Martins oferece uma ampla gama de produtos e serviços, desde soluções de venda, presencial e *on-line*, para varejistas com milhares de itens a serem distribuídos, até educação social e sustentabilidade, passando por layoutização de loja, capacitação para o negócio, soluções financeiras e proteção.



# Estratégia e crescimento FS6

Nascemos dentro do Sistema Martins: o berço do Tribanco é o pequeno e médio varejo. Foi junto ao Atacado que ganhamos intimidade com esse público, que desempenha um papel vital para o desenvolvimento sustentável da sociedade. Nesse cenário, oferecemos aos clientes condições de competitividade, principalmente para enfrentar as grandes redes de varejo.

Nosso foco de atuação é a carteira de clientes do Atacado, e estamos presentes em todo o território brasileiro, com amplo portfólio, capaz de atender nossos clientes e seus consumidores (modelos B2B e B2B2C, respectivamente). Nosso espírito inovador viabilizou soluções e serviços valiosos como a Tricard, a Tribanco Seguros e a Unica, que completam a proposta de valor de oferecer tudo o que o varejo precisa para se desenvolver, aumentar suas vendas, atrair e fidelizar clientes, proteger o negócio e otimizar a gestão.



## Alinhamento entre os planos

Diante das oportunidades de crescimento dentro do ecossistema, definimos os pilares estratégicos do planejamento do Tribanco alinhado aos eixos estratégicos do Atacado, ambos com o cliente no centro.

## Nossos pilares



### Centralidade no cliente

Conhecer seus desafios para desenvolver produtos e serviços assertivos e otimizar os canais de interação e de experiência desse público.



### Alavancar o SIM

Atuar em conjunto para abraçar oportunidades que maximizem nossa geração de valor junto aos clientes.



### Performance de ponta

Resgatar nossos níveis de eficiência e avançar no ganho de efetividade da equipe comercial, além de otimizar processos para ganhar agilidade nas operações.



### Transformação digital

Tornar a empresa capaz de responder rapidamente às demandas do mercado, impactando em mudanças de cultura, operações e tecnologias (*leia mais na [pág. 27](#)*).

## Estratégia de crescimento

Nossa estratégia aborda a necessidade de aprimorarmos nossos índices de eficiência, bem como ampliarmos nossa atuação, direcionando esforços para fazer frente a desafios e consolidando nossa proposta de valor e nosso modelo de atuação, para atender novos perfis de clientes.

Esse planejamento se reflete em duas avenidas de crescimento principais:

**Recuperação de Performance**, considerando os clientes atuais, e **Expansão Estratégica**, focada na captação de novos clientes da base do Sistema Martins.

### Recuperação de Performance

- › Melhorar eficiência
- › Blindagem de clientes atuais
- › Fidelização

### Expansão Estratégica

- › Crescimento da penetração nas bases do ecossistema
- › Foco em pequenos e médios varejistas
- › Diversificação de segmentos

**Nossa estratégia de crescimento** abrange a melhoria da eficiência e a expansão estratégica, consolidando nossa proposta de valor e modelo de atuação.

## Como desdobramos a estratégia

A implementação de nosso plano está amparada em ajustes essenciais em nosso modelo operacional, que possam garantir agilidade para percorrer as duas avenidas de crescimento definidas. Assim temos direcionado esforços para quatro eixos, buscando desdobrar as diretrizes estratégicas de curto, médio e longo prazos, em todos os níveis da companhia.

---

## Direcionamos os esforços para entender as necessidades dos clientes, otimizar processos, investir em tecnologia e desenvolver o capital humano

### Clientes

Referendar a visão da centralidade no cliente, buscando o entendimento de suas necessidades e aprimorando suas experiências dentro do ecossistema.



### Pessoas

Desenvolver o capital humano, proporcionando crescimento pessoal e desenvolvimento de competências necessárias para vender os desafios da organização.



### Processos internos

Revisar processos definidos, avaliando possíveis otimizações para proporcionar maior eficácia da operação.



### Tecnologia

Avaliar e direcionar investimentos em tecnologia, que hoje é um aspecto essencial para o sucesso da implementação da estratégia, pois está intimamente ligada a todas as etapas do negócio.





# Jornada sustentável

- Nossa materialidade

# Jornada sustentável

Hoje as demandas globais relacionadas à agenda ESG (sigla em inglês para ambiental, social e de governança) fazem parte da pauta empresarial e desafiam organizações de todos os setores a incorporar o desenvolvimento sustentável à visão de negócios. O Tribanco vem avançando nesse movimento, transformando desafios em oportunidades e fortalecendo projetos e compromissos.

Na companhia, a bússola que orienta a construção de ações e iniciativas são nossos temas materiais, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que integram a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Nossa estratégia está direcionada a dois pilares: sustentação da jornada ESG e ESG nos negócios.

A sustentação da jornada ESG inclui ações de impacto institucional, buscando promover nossos valores. Já no pilar ESG nos negócios, o objetivo está centrado em apoio, desenvolvimento e monitoramento de ações e programas corporativos relacionados a temas de governança, sociais e ambientais. Partindo dessa estruturação, reafirmamos nosso propósito de transformação organizacional, com a incorporação da sustentabilidade à cultura e à gestão de negócios do banco, em uma transformação contínua e de longo prazo.

Acreditamos que a integração de aspectos ESG é um caminho para captar oportunidades e vai muito além de obrigações regulatórias. Isso se reflete em nossa constante busca por melhorias e pelo alinhamento às melhores práticas de mercado – em 2023, revisamos nossa Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática, conferindo ainda mais relevância à pauta do clima.

**O processo de materialidade envolve quatro etapas:** identificação, mapeando públicos e impactos; priorização, levantando a percepção de *stakeholders*; análise, elaborando a matriz; e validação com lideranças e apresentação dos riscos e oportunidades.

## Nossa materialidade GRI 3-1, 3-2

Em 2020, desenvolvemos a nossa materialidade para construir a matriz, as ações e as medidas de engajamento dos *stakeholders*. Nosso processo é dividido em quatro etapas: identificação, para mapeamento dos públicos e dos impactos da organização; priorização, envolvendo o levantamento da percepção dos *stakeholders*, a partir de 11 entrevistas e 572 respostas em uma pesquisa *on-line*; análise, incluindo os resultados e elaborações da matriz; e validação com as lideranças e apresentação dos riscos e oportunidades identificados.

Como resultado desse processo, foram definidos os seguintes temas materiais: Mudanças Climáticas; Nossas Pessoas; Criação de Valor e Inclusão Financeira; Segurança da Informação; e Inovação e Transformação Digital. As etapas foram supervisionadas e validadas pelos acionistas controladores, que representam o mais alto órgão de governança da companhia. O processo se concentrou exclusivamente na materialidade de impacto e não conta com uma periodicidade

definida para revisão. Os critérios utilizados para priorizar os temas materiais e seus impactos incluíram sua probabilidade e severidade, considerando fatores como intensidade, extensão e reversibilidade. Os grupos de *stakeholders* consultados consistiram em acionistas e investidores, clientes e/ou consumidores, trabalhadores próprios, parceiros de negócios e fornecedores e prestadores de serviços.






## Engajamento de *stakeholders* GRI 2-29

O Tribanco se engaja com uma variedade de públicos, incluindo parceiros de negócios, consumidores, clientes, colaboradores fornecedores, organizações do terceiro setor, agências de *rating*, imprensa, entidades setoriais e sindicatos. O engajamento é promovido por meio de comunicação transparente, com canais diversificados, como este Relatório, além de pesquisas, consultas, treinamentos e avaliações.



**Por meio da ferramenta *SDG Manager***, em parceria com o Sistema B, o Tribanco acompanha os impactos do negócio nos temas materiais identificados.

Nesse engajamento, buscamos identificar impactos reais e potenciais, construir relacionamentos duradouros, entender necessidades e expectativas, melhorar a tomada de decisão, gerenciar riscos e oportunidades, promover a inovação, cumprir requisitos regulatórios, construir reputação e imagem de marca e contribuir para a agenda da sustentabilidade.

Tópico material	Por que o tópico é material?	Onde os impactos ocorrem	O envolvimento da organização com os impactos
 <p>Mudanças Climáticas</p>	<p>O tema tem sido apontado como relevante pelo setor, que conta com uma regulação específica, integrando Mudanças Climáticas como um risco operacional das instituições financeiras. Foi identificado como um dos temas a ser melhorado na autoavaliação do Pacto Global, de integração dos ODS ao negócio do Tribanco, no qual temos avançado.</p>	Dentro e fora da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gestão dos gases de efeito estufa (consumo de energia; gestão de frotas, gestão de resíduos, uso de recursos em geral, viagens de avião, de carro etc.);</li> <li>&gt; Análise de risco climático;</li> <li>&gt; Alinhamento às recomendações da TCFD;</li> <li>&gt; Monitoramento do movimento normativo e suas consequências para o banco;</li> <li>&gt; Adesão ao Movimento Net Zero;</li> <li>&gt; Registro público de emissões no Programa Brasileiro GHG Protocol;</li> <li>&gt; Criação do programa PreservaTRI, de meio ambiente.</li> </ul>
 <p>Nossas Pessoas</p>	<p>O tema na frente de Diversidade tem sido apontado como imprescindível pela sociedade em geral. Os órgãos setoriais do setor financeiro têm focado, principalmente, em equidade de gênero e raça. Foi identificado, também, como um dos temas a ser melhorado na autoavaliação do Pacto Global, de integração dos ODS ao negócio do Tribanco.</p>	Dentro e fora da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Atração, desenvolvimento e retenção de talentos;</li> <li>&gt; Plataforma de recrutamento e seleção;</li> <li>&gt; Remuneração e benefícios;</li> <li>&gt; Saúde e segurança;</li> <li>&gt; Promoção da diversidade e inclusão (tem sido um dos focos da empresa desde 2021).</li> </ul>
 <p>Criação de Valor e Inclusão Financeira</p>	<p>Criação de valor e inclusão financeira são propósitos de existência do Tribanco, uma vez que a instituição surgiu para trazer serviços e soluções financeiras para o pequeno e médio varejista num período que ainda hoje é uma rentabilidade.</p>	Dentro e fora da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; O modelo de negócios do Tribanco tem um potencial alto de promover inclusão financeira em diferentes regiões do país. Assim, algumas possibilidades seriam: associar o financiamento à conscientização financeira do cliente, de modo a gerar impacto positivo; melhorar o acesso de pequenas e microempresas ao financiamento; conectar as atividades do banco com as do IAMAR; e mais ferramentas de acessibilidade aos clientes;</li> <li>&gt; Os trabalhos estão em fase inicial. Em 2022, algumas ações voltadas ao tema de educação financeira foram realizadas junto aos colaboradores.</li> </ul>
 <p>Segurança da Informação</p>	<p>É um dos pontos mais relevantes para o público externo. Em um setor e em um mundo cada vez mais digitalizados, garantir segurança das informações dos clientes e transmitir confiança é um desafio constante e diário.</p>	Dentro da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Segurança da informação e de computadores;</li> <li>&gt; Proteção dos dados dos clientes.</li> </ul>
 <p>Inovação e Transformação Digital</p>	<p>É um dos pontos mais importantes ao público externo. Em um mercado cada vez mais competitivo com a entrada de muitas <i>startups</i>, inovar e manter a essência do banco é um dos principais desafios. Inovação e transformação digital fazem parte das diretrizes culturais e estratégicas do negócio.</p>	Dentro da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Tecnologia da informação, trazendo inovações e melhorando o <i>time to market</i>;</li> <li>&gt; Soluções sustentáveis, tanto no ponto de negócio quanto no ponto de tecnologia, otimizando servidores.</li> </ul>

# Atitude inovadora

GRI 3-3

- Transformação digital
- Tribanco Ventures



# Transformação digital

Para atender o pequeno e médio varejista, buscamos desenvolver propostas e ferramentas inovadoras, capazes de fazer frente aos desafios diários dos nossos clientes. No Tribanco, a inovação é trabalhada tanto no âmbito interno, com foco em transformação digital, quanto em parcerias e conexões externas, especialmente por meio do Tribanco Ventures (*leia mais na [pág. 31](#)*).

A temática da transformação digital é ampla, com diversos assuntos e aspectos que se relacionam com nossos processos e atividades. Para organizar os esforços da companhia direcionados a esse campo, estruturamos nossas iniciativas a partir de três frentes prioritárias: Pessoas; Estratégia; e Tecnologia.



## Pessoas

Contamos com o apoio da área de Gente e Gestão para promover o tema na cultura da companhia, impulsionando mudanças de *mindset* (mentalidade) e iniciativas de desenvolvimento e capacitação (*leia mais na [pág. 60](#)*);



## Estratégia

Nossa atuação é orientada pelo planejamento estratégico do Tribanco e suas duas avenidas de crescimento (*leia mais na [pág. 20](#)*). Nesta frente, alocamos recursos e discutimos propostas ligadas às nossas metas e objetivos traçados, considerando canais digitais e presenciais, atendimento e relacionamento com cliente;



## Tecnologia

Este eixo inclui projetos voltados à implementação de modelos digitais, ágeis e novas metodologias e à automação de processos do banco, além de parcerias estratégicas para impulsionar a transformação digital e investimentos em tecnologia e *startups*.



## Gestão e avaliação

Reflexo de sua relevância para o Tribanco, inovação e transformação digital fazem parte da nossa lista de temas materiais. Isso reforça o comprometimento da companhia com projetos e iniciativas direcionados a aprimorar nossos processos, desenvolver pessoas, fortalecer nossa cultura e firmar parcerias estratégicas. Nossa abordagem inclui um olhar para impactos positivos e negativos, reais e potenciais, e para a eficácia das medidas adotadas.

Em relação aos impactos positivos reais e potenciais, nosso foco se volta a operações como contratação de crédito rápido, digital e certo; pagamentos de contas de consumo; Pix; transferência; pagamentos e acesso completo à conta; domicílio cartões; antecipações; e aquisição.

Já para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais, uma consultoria e empresas terceiras nos apoiam para organizar e gerenciar recursos, sempre em busca de resultados eficazes sobre as necessidades identificadas.

A eficácia das medidas adotadas na gestão do tema é aferida a partir de aspectos como o engajamento da alta administração; a gestão de políticas e procedimentos; as ações de comunicação e treinamento; o monitoramento de indicadores; o acompanhamento do Programa de Integridade/*Compliance*; e eventuais dúvidas e comunicações enviadas para os nossos canais.

Analisamos indicadores de lucratividade, eficácia, valor de *ticket* médio, desempenho de vendas e dados estratégicos para acompanhar o avanço do tema. Comparamos os resultados obtidos com os esperados para verificar a efetividade dessas medidas – com o resultado em mãos, integramos aprendizados e promovemos melhorias em políticas e procedimentos. Além disso, a diretoria se reúne com os comitês estratégicos para discutir e avaliar temas ligados à estratégia, oportunidades de vendas e monitoramento da carteira de ativos.

**A gestão do tema é avaliada** a partir do engajamento da alta liderança, da eficácia de políticas e procedimentos, de ações de comunicação e treinamento e de indicadores monitorados.

## Novo app PJ

Em 2023, lançamos o novo app PJ com uma versão sustentada em três pilares principais:

- 1 Melhoria na segurança,** com mecanismos mais modernos;
- 2 Evolução da arquitetura tecnológica,** com substituição da linguagem utilizada (KONY), que já se mostrava obsoleta, para uma linguagem mais avançada (Flutter);
- 3 Aprimoramento da usabilidade para os clientes,** alinhando o app às melhores práticas de mercado, a partir de *benchmarking*, testes, prototipação e processo de acompanhamento da migração com ajustes em tempo real.

Para os próximos ciclos, buscamos uma evolução nos índices de engajamento dos clientes nas aplicações, com maior número de usuários e, portanto, maior volume de execuções. Temos como meta aumentar a nota do app nas lojas de aplicativos: dos atuais 3 para 3,5, assim como aumentar em 30% o volume de acessos regulares.



## SimTech e integração Martins

No contexto do Sistema Martins, as empresas que compõem o Grupo têm diálogo contínuo e atuam em projetos conjuntos, que unem forças para atender às necessidades dos nossos clientes. Nesse cenário, as soluções desenvolvidas pela Simtech contribuem para impulsionar a transformação digital no Tribanco e para fortalecer nossa cultura em torno da inovação e tecnologia.

A Simtech oferece ao varejo tecnologias de ponta, com soluções ligadas à Transferência Eletrônica de Fundos (TEF), ao gerenciamento de cartões, à inteligência de mercado e à aquisição, com a UNICA MAX. Esse leque de soluções permite levar aos clientes do Tribanco o que há de mais avançado em soluções tecnológicas voltadas ao dia a dia do pequeno e médio varejista.

Em 2023, a integração entre as empresas ganhou ainda mais tração com o Programa Conexão Martins. Seleccionamos algumas regiões para testar a iniciativa, que envolve a capacitação de representantes comerciais sobre os produtos

oferecidos pelo Grupo, bem como a oferta de incentivos e de um canal para realizar indicações, identificando oportunidades para vender outras soluções, produtos e serviços do SIM.

A vocação da Simtech para promover a inovação no Grupo está ligada à própria cultura da empresa, que conta com ritos e projetos para abordar o tema e sua importância no contexto do SIM. Entre eles, destaca-se o Sim Conecta, que reúne a empresa mensalmente com diversas atividades, incluindo a apresentação de resultados e de novas soluções e serviços e, principalmente, a interação entre as pessoas participantes.



**As soluções da Simtech impulsionam a transformação digital do Tribanco e fortalecem a cultura de inovação do Grupo Martins.**

# Tribanco Ventures

Para impulsionar a transformação digital e agregar valor ao nosso ecossistema, nossa atuação se estende para além do ambiente interno, com parcerias estratégicas e investimentos em empresas inovadoras. Esse movimento é liderado pelo Tribanco Ventures, programa robusto que oferece às *startups* selecionadas oportunidades para desenvolver seus negócios, incluindo mentorias e capacitações, exposição e escala.

Nosso programa busca firmar parcerias com *startups* que atendam clientes varejistas de pequeno e médio porte, seus consumidores ou próprias empresas do Sistema Martins. Ao todo, já analisamos mais de 200 *startups* e assinamos mais de 30 contratos NDA (*non-disclosure agreement*), e os investimentos superam a marca de R\$ 7 milhões.

O processo de captação tem início pela etapa de busca e seleção, seguida de avaliação e testes de viabilidade e aderência feitos a partir

de provas de conceito. Por fim, realizamos um *deep dive* para firmar uma parceria operacional e/ou alocar investimentos em uma participação societária.

Na etapa de avaliação, o programa é orientado pelos seguintes critérios: análise de *fit* cultural e alinhamento ao Jeito de Ser Tribanco e valores Martins; complementariedade com as soluções e clientes do Sistema Martins; maturidade operacional e financeira; *mindset* da liderança; e requisitos ESG.



Mais de

**R\$ 7  
milhões**

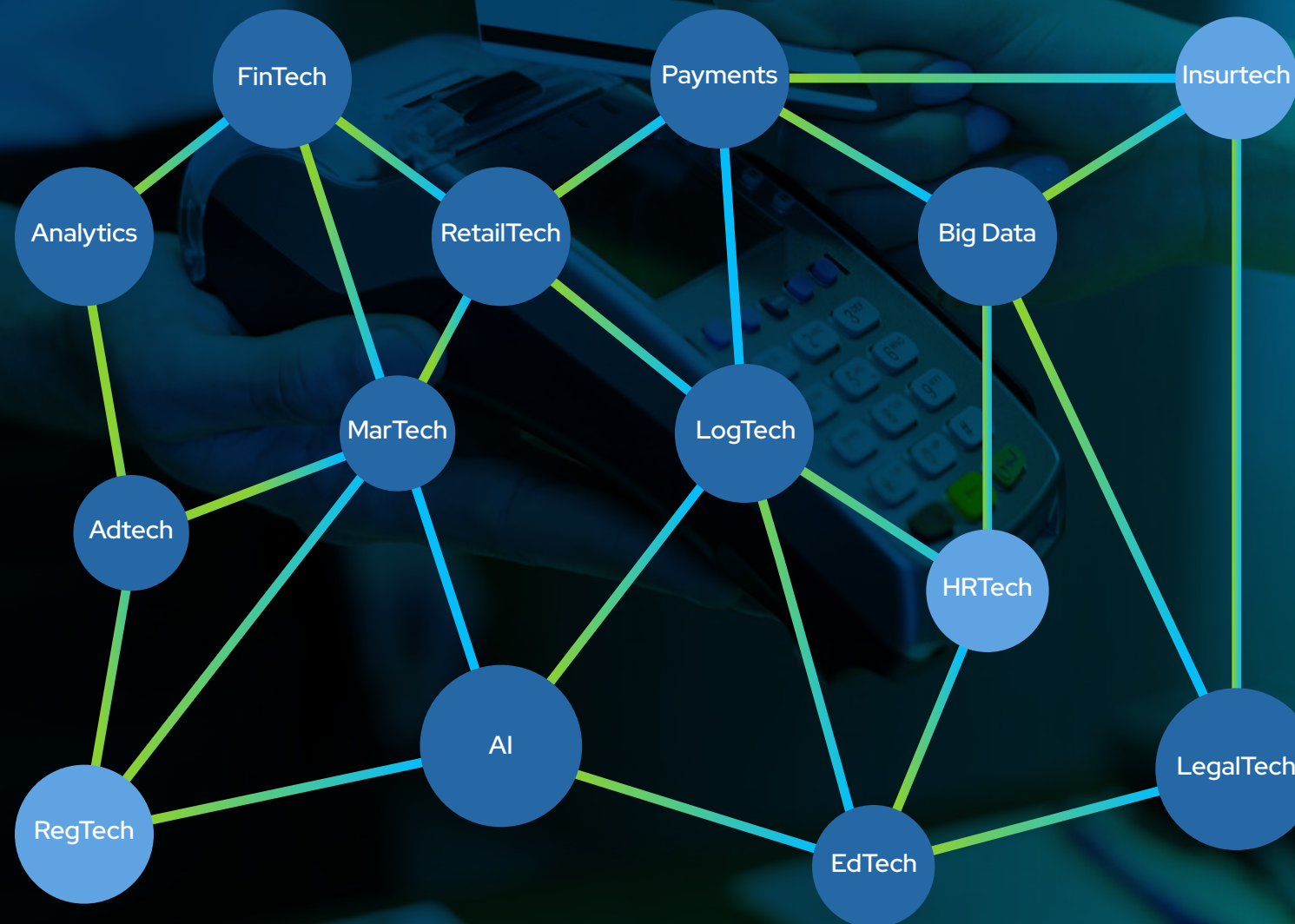
investidos em *startups*  
inovadoras



Às empresas selecionadas, oferecemos mentoria e capacitação com nossos principais executivos, além da exposição e credibilidade conferidas pela nossa marca. As *startups* também têm acesso à oportunidade de crescer em escala a partir de negócios com os clientes do Grupo Martins e do apoio da nossa força de vendas. Além disso, a companhia dispõe do Espaço Tri, ambiente para *coworking* e interações presenciais em Uberlândia (MG), fomentando encontros guiados pelo *mindset* do programa, com muita inovação e apetite para novos negócios.

Entre os *cases* do Tribanco Ventures, destaca-se o investimento na *startup* de tecnologia T10, que apoia empresas por meio de soluções ágeis ligadas à experiência dos clientes, engenharia de *software* e ciência de dados. Outro destaque é a *joint venture* com a Axis Renováveis e outros investidores para construir usinas solares em Minas Gerais e fornecer energia fotovoltaica para os nossos clientes.

## O que buscamos



# Governança e tomada de decisão

- Nossa estrutura
- Ética, integridade e *compliance*
- Gestão de riscos



# Governança e tomada de decisão

Em 2023, seguimos atuando em linha com as melhores práticas de governança corporativa do mercado. Nossa condução em relação a essa temática é orientada pela Política de Governança Corporativa e pelas diretrizes de excelência do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), que norteiam ações e asseguram a conformidade com as leis e regulamentos do setor financeiro.

A partir do segundo semestre, adotamos um novo modelo de governança com a constituição de um Comitê Diretor. Essa reestruturação faz parte do nosso movimento em busca de recuperar a essência do Tribanco e o bom desempenho.

**A implementação de um novo modelo de governança, com o Comitê Diretor, foi pensada para melhorar o desempenho e recuperar a essência do Tribanco.**

Nossa estrutura de governança corporativa tem como instância soberana a Assembleia formada pelos acionistas do Tribanco. A alta liderança da companhia consiste no Conselho de Administração e na Diretoria, órgãos apoiados por Comitês Executivos especializados em áreas-chave para os nossos negócios.



## Nossa estrutura GRI 2-9

Nossa governança compreende a Assembleia Geral, o Conselho de Administração (CA), o Comitê Diretor e a Diretoria, além de cinco comitês: Riscos, Finanças, Auditoria, Estratégia, Inovação e Sustentabilidade, e Pessoas, Gestão e Governança. Esses comitês são coordenados por membros do Conselho ou por especialistas reconhecidos, garantindo uma abordagem diversificada e especializada.

Os membros do Conselho de Administração são eleitos para mandatos de dois anos, com a possibilidade de reeleição ao término de cada período – no momento, não há representação feminina nem de grupos sub-representados no Conselho. O órgão conta com pelo menos dois conselheiros independentes, conforme previsto em nosso Estatuto Social, e os acionistas têm voz em sua composição. Além disso, o presidente do órgão não ocupa posição executiva no banco, em linha com as boas práticas de governança corporativa. GRI 2-11

O Conselho desempenha um papel crucial na definição de valores, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável do banco, além das obrigações estatutárias e legais atribuídas ao órgão. Essas responsabilidades são formalizadas em nossa Política de Governança, que confere ao Conselho a incumbência de proteger a integridade da companhia e equilibrar os interesses dos acionistas, gestores e demais partes interessadas, orientando o plano estratégico elaborado pela Diretoria e monitorando seu desempenho. GRI 2-12

Quanto ao desenvolvimento e atualização dos valores, estratégias, políticas e objetivos de sustentabilidade, essa responsabilidade é atribuída à Diretoria do Tribanco, tendo o Conselho um papel ativo na supervisão dos processos de identificação e gerenciamento dos impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas. O conhecimento coletivo, habilidades e experiência do Conselho em sustentabilidade são



aprimorados por meio de iniciativas específicas realizadas em conjunto com os conselheiros. A revisão dos procedimentos de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, assim como a definição de metas públicas de equidade de gênero, são exemplos de objetivos assumidos pela Diretoria e aprovados pelo Conselho em prol do desenvolvimento sustentável. GRI 2-12, 2-17

## Nossa estrutura de governança desempenha um papel crucial na definição de valor, estratégias e objetivos.

Ao Conselho cabe também analisar e aprovar as informações apresentadas neste Relatório. Esse processo envolve a análise preliminar pelo comitê de relato de sustentabilidade, seguida de uma revisão mais aprofundada pelo próprio órgão e da fase de aprovação. Além disso, o Conselho é responsável por analisar e aprovar os temas materiais do Tribanco (*leia mais na [pág. 24](#)*). **GRI 2-14**

Quanto aos comitês, cada um deles é coordenado por um membro do Conselho, exceto o Comitê de Auditoria, que é gerenciado por um coordenador externo. Embora não haja um comitê específico para abordar os impactos econômicos, ambientais e sociais gerados, esses aspectos são considerados pelos comitês de Finanças e Riscos.

Para garantir a diversidade de experiência, habilidades e competências necessárias para impulsionar a estratégia do banco, o processo de nomeação do Conselho<sup>1</sup> é revisado a cada dois anos, em conformidade com as condições estabelecidas na Resolução CMN 4.970 de 25/11/2021.

O Tribanco avalia anualmente o desempenho do Conselho de Administração em relação à sua supervisão dos impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Essa avaliação inclui a autoavaliação dos membros, revisão de relatórios e documentação, análise de desempenho em reuniões e a tomada de decisões e ações corretivas baseadas nos resultados obtidos, como a revisão de políticas e estratégias e a realização de treinamentos. Quando necessário, são propostas ações corretivas. **GRI 2-18**

1. O processo de nomeação e seleção para conselheiros e comitês inclui diretrizes para garantir um perfil de competências adequado, transparência, independência, dedicação de tempo suficiente e diversidade nos candidatos, bem como o envolvimento dos *stakeholders*. As diretrizes e requisitos são detalhados tanto no Estatuto Social quanto na Política de Governança Corporativa. Adicionalmente, o banco possui uma política de Sucessão de Administradores que delinea diretrizes para a implantação e manutenção de um Plano de Sucessão Organizacional. **GRI 2-10**

### Agenda climática em pauta **TCFD 1.A, 1.B**

Os membros do Conselho de Administração e dos comitês são regularmente informados sobre questões relacionadas ao clima. O Comitê de Riscos, que assessora o Conselho, analisa mensalmente o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos (*leia mais na [pág. 45](#)*). Além disso, essas questões são consideradas nas reuniões ordinárias, realizadas cinco vezes ao ano, bem como na definição da estratégia, metas e objetivos da companhia, dos principais planos de ação que a compõem e de políticas, orçamentos e orientações de negócios.

É responsabilidade do Conselho de Administração alinhar o planejamento estratégico do Tribanco aos aspectos climáticos, segundo as melhores práticas de governança corporativa, além de promover a aderência à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC) e acompanhar ações com vistas à sua efetividade. À Diretoria Executiva, por sua vez, cabe monitorar indicadores de progresso da Agenda ESG e assegurar o cumprimento das metas relacionadas à estratégia de sustentabilidade do Tribanco. Relatórios de gerenciamento são fornecidos mensalmente à Diretoria, ao Comitê de Riscos e ao Conselho, informando sobre questões relacionadas ao clima com a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle e mitigação dos riscos socioambientais, conforme estabelecido em normativas internas que alinham a exposição ao risco com os níveis aceitáveis definidos na Declaração de Appetite por Riscos (RAS).

O monitoramento do progresso dos objetivos e metas climáticas é feito por meio de indicadores e alinhado ao Plano Tático e ao planejamento estratégico da companhia, garantindo que todos os investimentos estejam em consonância com os riscos socioambientais identificados.

## Governança corporativa

### Conselho de Administração<sup>1</sup>

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

1. Nenhum conselheiro exerce função executiva na companhia.

### Comitê Diretor

**José Mário Garcia Cury**  
(in memoriam)

**Marco Túlio da Silva**

**Rosana Ribeiro Miguel**

### Diretoria Executiva

**Mário Attiê** Diretor Simtech

**José Mário Garcia Cury** Diretor Comercial

**Marco Túlio da Silva** Diretor Financeiro

**Mônica Yukari** Diretora de Estratégia

**Rosana Miguel** Diretora de Seguros

**Alex Sismon Leme** Diretor de Riscos

**Fernanda Canesin** Diretora de Governança

## Estrutura Societária

**Almar Holding  
Financeira S/A**



**Helpar  
Participações**



**Onipar  
Participações Ltda.**



**TRIBANCO  
(BANCO TRIÂNGULO)**



**Triângulo  
Participações**



**Tribanco  
Corretora**



**Tripag**

## Remuneração GRI 2-19, 2-20

Nossa Política de Governança Corporativa detalha a Política de Remuneração do Conselho de Administração e prevê que a remuneração seja anual e aprovada em Assembleia, e que os ajustes anuais sejam feitos de acordo com índices do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

A remuneração dos membros externos dos comitês é fixada em até 90% da remuneração do coordenador do órgão. A remuneração da Diretoria, por sua vez, é aprovada anualmente pelo Conselho de Administração, levando em conta a Política de Remuneração dos Administradores e o limite aprovado pela Assembleia para a remuneração global.

Políticas internas e pesquisas salariais, apoiadas por consultorias especializadas, fazem parte do processo para determinar a remuneração<sup>1</sup>, sob supervisão do Comitê de Pessoas, Gestão e Governança. Ainda não incorporamos o olhar para impactos na economia, meio ambiente e sociedade a esse processo.

1. O Conselho de Administração supervisiona todo o processo de determinação da remuneração. As análises construídas são inicialmente apresentadas à Diretoria e, em seguida, levadas para deliberação no Comitê de Pessoas. As opiniões dos *stakeholders*, incluindo acionistas, são consideradas por meio de pesquisas e consultas, diálogos diretos e o auxílio de consultores independentes de remuneração.

**O processo para determinar a remuneração do Conselho de Administração** é realizado a partir de uma análise de políticas internas e pesquisas salariais.

# Ética, integridade e compliance GRI 2-23, 2-26

No Tribanco, acreditamos que ética e integridade são fundamentais para construir relacionamentos duradouros e conexões prósperas. Contamos com uma estrutura robusta para garantir que em nossas atividades e relações o respeito e a conformidade com normas, políticas e diretrizes sejam prioridades.

Nossa área de Compliance é protagonista das ações e iniciativas voltadas a garantir o alinhamento a normas, leis e regulamentos internos e externos. Isso inclui o fortalecimento da cultura da conformidade na companhia por meio do diálogo com colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores. Além disso, a área atua para mitigar riscos de *compliance* e pode ser acionada para consultas sobre práticas e condutas.

No Sistema Martins, a atuação de todas as pessoas deve se pautar pelas disposições do nosso Código de Ética e Conduta ([acesse aqui](#)).

O documento é focado em alguns objetivos, entre eles servir como um guia, compartilhar valores e estimular a reflexão sobre responsabilidade. O Código abrange conselheiros, diretores, colaboradores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviço e fornecedores. O texto está de acordo com as leis do País, sendo papel dos conselheiros, diretores e demais líderes demonstrar ativamente seu compromisso com o código, servindo de exemplo e estando à disposição para quaisquer esclarecimentos sobre o documento.

Também contamos com políticas voltadas a tópicos prioritários para a companhia. Em relação a ética e integridade, destacam-se a Política de Compliance e a Política de Gestão Integrada de Riscos. Além disso, o Tribanco dispõe de uma Política de Segurança da Informação e Cibernética e de um aviso de privacidade, em linha com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), tendo em vista a relevância do tema.

## Nosso Código de Ética e Conduta

abrange conselheiros, diretores, colaboradores, estagiários, jovens aprendizes, prestadores de serviço e fornecedores.

A Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT), por sua vez, prevê que todos os nossos colaboradores sejam diligentes para evitar a ocorrência de práticas ilícitas e reportem à área de Compliance qualquer caso de suspeita de lavagem de dinheiro, entre outras disposições.

Para integrar os compromissos nas estratégias organizacionais, políticas e operações, o Tribanco utiliza definição de metas alinhadas aos compromissos, incorporação nas políticas, treinamento e conscientização, comunicação interna, monitoramento e revisão contínua, *feedback* e envolvimento dos funcionários, além de relatórios transparentes. Nos relacionamentos de negócios, os compromissos são implementados através de uma seleção criteriosa de parceiros de negócios, inclusão de cláusulas contratuais, treinamento e capacitação e comunicação aberta e transparente. O Tribanco oferece treinamentos para a implementação de seus compromissos, que em 2023 incluíram temas como Código de Ética e Conduta, Controles Internos e Compliance, Gestão de Risco Operacional, Responsabilidade Socioambiental no Sistema Financeiro, Ouvidoria,

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo e Segurança da Informação. O público-alvo desses treinamentos é interno e ocorrem em formato *on-line* e com avaliação, sendo todos os treinamentos obrigatórios. [GRI 2-24](#)

O Tribanco implementa diversos processos para prevenir e mitigar conflitos de interesse, incluindo a atuação do Comitê de Integridade, que busca promover uma cultura organizacional ética. O Código de Ética e Conduta prevê proibições quanto a interesses pessoais e atividades paralelas dos colaboradores, define contratações e movimentação de familiares ou pessoas de relacionamento, recebimento de brindes e presentes, participação em eventos e refeições de negócios e produtos para testes e amostras. A companhia assegura que eventuais conflitos de interesse sejam revelados aos *stakeholders*, incluindo, por exemplo, atuação cruzada em outros órgãos de administração, participação acionária com fornecedores e outros públicos de interesse, bem como a existência de acionistas controladores e detalhes sobre partes relacionadas, suas relações, transações e saldos pendentes. [GRI 2-15](#)

**Nossa atuação é sustentada** por uma estrutura de *compliance* que garante o respeito às normas e diretrizes, buscando sempre a promoção da ética em nossa cultura organizacional.



Acesse nossas políticas na íntegra e conheça nossa atuação em *compliance* no site do Tribanco ([clique aqui](#)).

## Canal de Integridade GRI 2-25

O Canal Integridade Tribanco foi criado para estabelecer uma linha de contato constante direcionada a aprimorar nossas práticas e reportar eventuais desvios em relação a diretrizes, políticas, normas e regulamentos. O Canal é acessível a todas as pessoas e oferece aos denunciante a possibilidade de não revelar sua identidade, garantindo anonimato.

Após o envio de um relato, é disponibilizado número de protocolo e a comunicação é encaminhada ao gestor do Canal, que, por sua vez, a direciona ao Comitê de Integridade, em até um dia útil, para avaliação prévia no prazo de três dias úteis. Depois dessa etapa, o relato segue para as áreas envolvidas para investigação e elaboração de parecer, que deve ser concluído em até 15 dias úteis, prorrogáveis por mais 15. A análise e conclusão dos casos ocorrem em até 30 dias úteis, extensíveis por mais 30 para casos excepcionais. Os pareceres são apreciados pelo Comitê de Integridade e, se necessário, pelos

Comitês de Auditoria e de Pessoas, Gestão e Governança. Todos os relatos recebidos por esse canal são apreciados pelo Conselho de Administração.

As resoluções dos relatos são informadas aos *stakeholders* por meio de relatório disponível apenas em português. Em 2023, foram registrados 19 relatos, todos tratados e solucionados. Os tipos de relatos incluem: assédio moral; agressão física; discriminação; desvios de conduta; fraude; uso indevido de recursos da companhia; conflito de interesses; violação de leis trabalhistas, tributárias ou de outra natureza; não cumprimento do Código de Ética e Conduta; favorecimento de fornecedores ou clientes; vazamento ou uso indevido de informações; assédio sexual; irregularidades nas demonstrações financeiras ou em relatórios de gestão; e destruição ou danos a bens da companhia. Atualmente, o grau de satisfação dos mecanismos de queixa não é medido, pois não existe uma funcionalidade sistêmica para isso.

## O Canal de Integridade Tribanco é acessível a todas as pessoas, a qualquer momento.

Em 2023 ocorreu um caso de discriminação na companhia, que foi analisado e gerou planos de ação para abordar e resolver a situação, bem como para reforçar nosso compromisso com a diversidade e inclusão. Consideramos o caso resolvido, e o processo correu dentro dos procedimentos determinados por nossas políticas, assegurando eficácia e conformidade. GRI 406-1



### Canal de Integridade

[www.tribanco.com.br](http://www.tribanco.com.br)

0800 648 6302

Disponível 24 horas, sete dias na semana

# Gestão de riscos

GRI 2-13, TCFD 3.A, 3.B

O Tribanco está estruturado para atuar de forma integrada e estratégica diante dos riscos ligados às nossas atividades. Essa estrutura inclui políticas internas e mecanismos alinhados às melhores práticas para mapear, monitorar e mitigar fatores associados a crédito, operações, mercado, liquidez, capital, cibersegurança, dentre outros tópicos.

No contexto da Gestão Integrada de Risco, nosso monitoramento é realizado mensalmente e, em caso de eventos inesperados, de forma imediata pela Diretoria Executiva e pelos Comitês Executivo e Estratégico, além do Conselho de Administração. Em linha com os princípios estabelecidos na Resolução 4.557/17 do Conselho Monetário Nacional (CMN), as estruturas de Gestão de Riscos e de Capital são segregadas de quaisquer outros setores da companhia, reportando diretamente ao Diretor-Presidente.

Os membros do Comitê Executivo de Governança, Riscos e Compliance e do Comitê Estratégico de Riscos apresentam indicadores nas reuniões do Conselho de Administração, embasando a elaboração de estratégias de negócios executadas pela Diretoria, visando tanto ao alcance de resultados de curto prazo quanto à sustentabilidade em longo prazo.

O Conselho de Administração delega a responsabilidade pela gestão dos impactos ao Diretor de Riscos (CRO – *Chief Risk Officer*), atualmente cargo de Alex Simon, o qual tem como responsabilidades avaliações de riscos e oportunidades.

Por outro lado, a Diretoria de Governança, entre outras responsabilidades, deve garantir o desenvolvimento e a implementação de estratégias de sustentabilidade, garantia de *compliance* com regulamentações e normas, integração da sustentabilidade em processos e operações, desenvolvimento de iniciativas sustentáveis, publicação de relatórios de sustentabilidade, educação e conscientização sobre o tema. [GRI 2-13](#)

**O Tribanco conta com políticas internas e mecanismos alinhados às melhores práticas para mapear, monitorar e mitigar fatores associados a crédito, operações, mercado, liquidez, capital, cibersegurança, dentre outros tópicos.**

Em relação à segurança cibernética, sob a Responsabilidade do Diretor de Riscos, temos investido na capacitação dos nossos colaboradores e no aumento de equipe para fazer frente aos desafios que riscos dessa natureza apresentam à área. Além disso, aprimoramos nossa governança de dados por meio de uma transformação em infraestrutura, substituindo o modelo de *datacenter* tradicional por um hiperconvergente em nuvem.

O ano também foi marcado por avanços importantes em relação à responsabilidade ambiental, reflexo do fortalecimento da agenda ESG na companhia. Ações que vão desde a redução de plástico nos escritórios e coleta seletiva ao estímulo do uso de etanol no abastecimento da frota e redução de viagens aéreas fazem parte do nosso dia a dia. Nosso compromisso com a temática é contínuo e é estendido não apenas aos colaboradores, mas também a fornecedores, prestadores de serviços e clientes.

As diretrizes que orientam nossas decisões relacionadas ao tema, além das definidas no

Estatuto Social, no Código de Ética e Conduta e em políticas internas, como a Política de Gestão Integrada de Riscos e a Política de Gerenciamento de Capital, estão detalhadas em circulares normativas e manuais operacionais.

Riscos climáticos são tratados na Circular Normativa de Gerenciamento de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos e na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que passou por revisão em 2023 a fim de apurar ainda mais nosso olhar para a temática do clima.

As responsabilidades relacionadas ao clima são atribuídas a cargos de superintendência e a comitês. O Gerenciamento do Risco Climático está sob a Diretoria de Riscos e a Gestão Integrada de Riscos é supervisionada pelo Comitê Executivo de Governança, Compliance e Riscos, bem como pelo Comitê Estratégico de Riscos. O macroprocesso de gerenciamento de risco socioambiental, por sua vez, é revisado anualmente pelo Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos e pelo Conselho de Administração.

**Nossa abordagem integrada** é reflexo de um olhar abrangente para riscos e oportunidades ligados ao nosso negócio.

## Risco de crédito **GRI 3-3: MUDANÇAS CLIMÁTICAS**

Utilizamos metodologias e ferramentas próprias no processo de gestão de risco de crédito, além de recursos externos para identificação, mensuração, avaliação e monitoramento, cujos resultados são reportados aos comitês estratégicos. **FS3**

No Tribanco, desde 2022, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR-SAC) contempla a dimensão do clima, e, desde o mesmo ano, a temática das mudanças climáticas integra as análises de risco de crédito e da gestão de risco do Banco<sup>1</sup>. Além disso, realizamos monitoramento mensal da carteira de clientes com base em relatórios reputacionais de empresas especializadas. No que se refere a requisitos regulatórios, nos adaptamos às normativas emergentes, como a resolução CMN 4.943 de 2021 do Banco Central, que integra as mudanças climáticas na análise de riscos. Estamos desenvolvendo processos para monitorar e analisar o risco climático em nossas operações de crédito, alinhando essas iniciativas com nossa Política de Sustentabilidade e de Gestão Integrada de Risco.

É dada especial atenção ao monitoramento de crédito de clientes em setores com potencial impacto socioambiental significativo e que possuem alta exposição de crédito (exposição de risco de crédito superior a R\$ 4 milhões), identificados por meio de pesquisas públicas, visando mitigar os efeitos financeiros adversos causados por questões climáticas. Além disso, para empresas classificadas como de alto risco, é realizado um monitoramento mensal, exigindo que elas reportem regularmente suas práticas ambientais e as medidas adotadas para mitigação de riscos ambientais, sociais e climáticos. Por outro lado, condições preferenciais podem ser oferecidas a empresas sustentáveis, como taxas de juros mais baixas para aquelas que adotam práticas ambientais responsáveis. **TCFD 2.A, FS2**

1. Cabe à área Comercial identificar o bloqueio da regra de risco social e ambiental para os clientes classificados no nível "alto" no momento da concessão de crédito PJ e submeter para área de Risco Operacional a avaliação do risco social e ambiental dos clientes elegíveis.



**A avaliação de riscos é parte essencial dos processos de aceitação, monitoramento e renovação de contratos. **FS1****

## Riscos sociais, ambientais e climáticos

GRI 3-3: MUDANÇAS CLIMÁTICAS, FS1, FS2, FS3, FS5, TCFD 2.B, 4.A, 4.B

Desde 2020, a companhia fortaleceu seu compromisso ambiental com o programa Preserva-TRI, destinado a promover um espaço de diálogo entre os colaboradores para gerar *insights* sobre temas ambientais em suas diferentes áreas. Nesse contexto, a redução das emissões de CO<sub>2</sub> foi incentivada pelo uso de energia em modo *standby* fora do horário comercial e pelo uso de combustíveis renováveis na frota interna de automóveis dos gerentes (*leia mais na [pág. 84](#)*).

No Tribanco, o tema material é abordado em diversas políticas e compromissos, incluindo a Política de Gestão Integrada de Riscos (GIR), a Política de Responsabilidade Socioambiental e a Circular Normativa de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático. Essas políticas foram aprovadas pelos executivos do banco e pelo Conselho de Administração, com a Circular Normativa sendo aprovada pela Diretoria de Riscos.

A Política GIR estabelece diretrizes para identificar, medir, avaliar, monitorar, comunicar e controlar os riscos associados às operações, atividades, produtos e serviços do banco, em conformidade com os padrões de Basileia, normas do Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil e a legislação vigente. Essa política aborda riscos como crédito, mercado, liquidez, operacional, social, ambiental e climático, definindo medidas para a mitigação e a gestão desses riscos.

A Política de Responsabilidade Socioambiental, por sua vez, estabelece princípios e diretrizes sociais, ambientais e climáticos para as práticas do Tribanco, alinhadas às exigências legais e regulatórias. A Circular Normativa detalha o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos, estabelecendo procedimentos para a avaliação e a mitigação desses riscos nas operações com clientes e terceiros, considerando os princípios de relevância e de proporcionalidade.

A Política de Gestão Integrada de Riscos do Tribanco abrange a avaliação e o gerenciamento de diversos riscos, incluindo crédito, mercado, liquidez, operacional e riscos sociais, ambientais e climáticos. Essa política foca em definir a capacidade da companhia de absorver impactos de eventos de mercado inesperados ou operacionais, promovendo medidas para mitigar esses riscos em níveis aceitáveis por meio de ações e controles que minimizem seus impactos.



Já a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática do Tribanco estabelece princípios e diretrizes para as práticas do banco em relação a aspectos sociais, ambientais e climáticos, atendendo às legislação e regulação vigentes e guiadas pelos princípios de relevância e proporcionalidade.

A Circular Normativa de Gerenciamento dos Riscos Social, Ambiental e Climático define as regras e os procedimentos para o gerenciamento desses riscos nas operações com clientes e com terceiros. Essa avaliação de riscos é parte essencial dos processos de aceitação, monitoramento e na contratação de terceiros, analisando os impactos potenciais das atividades dos clientes e fornecedores, além de verificar mídias que possam desabonar essas partes por envolvimento em práticas nocivas ou ilegais.

A política também detalha a Gestão de Continuidade dos Negócios, buscando garantir a operacionalidade em face de adversidades que possam interromper parcial ou totalmente as atividades do Tribanco. Esta gestão foca em minimizar as

perdas que possam surgir de impactos ambientais diretos ou indiretos negativos, classificando o nível de impacto social e ambiental dos clientes para melhor gerenciar esses riscos.

Além disso, nas operações de crédito, o Tribanco implementa cláusulas de responsabilidade socioambiental nos contratos de operação, exigindo dos clientes uma declaração de conformidade com a legislação socioambiental. A instituição também estabelece diligências para o gerenciamento dos riscos socioambientais decorrentes das diferentes modalidades de garantias, levando em consideração sua relevância e o grau de exposição ao risco. **TCFD 1.B**

1. No âmbito do Escopo 1, as emissões diretas incluem aquelas provenientes da frota interna de aeronaves, automóveis, emissões fugitivas e geradores. Para o Escopo 2, as emissões indiretas são resultantes da aquisição de energia elétrica. As emissões relacionadas ao Escopo 3 englobam as provenientes do tratamento de efluentes líquidos, deslocamento de funcionários, viagens de negócios em aeronaves, serviços de *upstream* e práticas de *home office*. O Tribanco adota taxa de eficiência baseada no questionário do GHG Protocol, e as metodologias para calcular ou estimar essas métricas são fundamentadas em informações internas posteriormente comunicadas ao GHG Protocol.

Anualmente, realizamos ainda o inventário de gases de efeito estufa (GEE)<sup>1</sup> do Tribanco e de suas controladas, assim como a gestão das emissões, a definição e a revisão de estratégia com foco nas reduções das emissões mapeadas (*leia mais na [pág. 86](#)*). Temos projeto de neutralização de GEE a ser apoiado a cada ano via compra de crédito de carbono e porcentagem de rateio a ser custeado pelas áreas para a neutralização de emissões, considerando o mapeamento feito pelo inventário.

Além disso, estabelecemos metas corporativas internas de redução de emissões de GEE alinhadas à ciência e a protocolos internacionais, promovemos ações de conscientização com colaboradores e terceiros a fim de sensibilizá-los para atitudes e comportamentos que estimulem ações direcionadas a uma economia de baixo carbono e que estejam alinhadas ao foco de redução de emissões da companhia.

A eficácia de todas essas medidas é verificada por meio de auditoria interna, avaliações de impacto e sistemas de medição, com objetivos e metas claras estabelecidas para o monitoramento do progresso. Engajamos também *stakeholders* afetados comunicando-os sobre a eficácia das medidas adotadas, o que é essencial para a gestão efetiva do tema material.

Adotamos métricas para a gestão de riscos e oportunidades climáticas integradas aos nossos negócios e operações, participando ativamente de discussões nas entidades de classe como a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban), empenhadas no desenvolvimento de novas métricas, cálculos e metodologias.

A mensuração do risco climático em nossa carteira de clientes é realizada por meio da régua de sensibilidade divulgada pela Febraban, enquanto o gerenciamento do risco climático de clientes é conduzido pela área de Risco Operacional. A área é ativada quando eventos climáticos ocorrem, com procedimentos que

abrangem a identificação, a classificação e o monitoramento. Esse processo está documentado em um normativo interno que detalha a metodologia própria adotada e o escopo de análise, que envolve a identificação, a classificação e o monitoramento do nível de riscos climáticos em fontes públicas. A classificação do risco climático é baseada no código da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), especificamente na divisão CNAE correspondente ao setor econômico.

O monitoramento e a avaliação de conformidade no Tribanco são realizados mensalmente, abrangendo os clientes cobertos pela avaliação socioambiental estipulada em nossa circular normativa e demais políticas, estratégias, ferramentas e métodos próprios, todos adequadamente documentados. Esses processos garantem o gerenciamento eficaz e a mensuração dos riscos, alinhados com os objetivos, normas e níveis de exposição estabelecidos pelo banco. Esse monitoramento inclui um olhar para indicadores e dados, além da realização de auditorias e revisões regulares.

## Contamos com políticas, processos e auditorias

para gerenciar riscos ambientais e climáticos e alinhar as operações aos nossos compromissos com a agenda ambiental.

A não conformidade com acordos formais, contratos ou compromissos é tratada de maneira rigorosa, seguindo as diretrizes estabelecidas em nosso Código de Ética e Conduta, aplicáveis a todos os integrantes do Tribanco e do Sistema Martins. O procedimento para endereçar potenciais descumprimentos ou não conformidades inclui várias etapas, dentre elas a avaliação da gravidade, eventuais ações de bloqueio e correções imediatas, além da investigação das causas e ações corretivas. Em caso de não conformidade ou falta de aderência a boas práticas, estabelecemos condicionantes contratuais para o acompanhamento e liberação de recursos financeiros, incentivando a adoção de melhores práticas pelos clientes e o cumprimento dos requisitos estabelecidos pelo banco. Nossos fornecedores também são monitorados periodicamente, levando em consideração sua reputação e os riscos identificados – em situações de não conformidades significativas, os fornecedores podem ser bloqueados para novas contratações ou ter seus contratos rescindidos. Durante 2023, não foram detectados casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos. **FS3**

### Matriz de Risco Socioambiental (RSA)

A classificação de fatores sociais e ambientais que podem afetar nossa cadeia de valor parte da Matriz de Risco Socioambiental (RSA), que leva em consideração critérios de abrangência e relevância para o gerenciamento dos riscos de clientes e fornecedores. O nível de impacto atrelado aos nossos clientes é classificado com base em consulta à CNAE e às listas do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama) e do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), categorizando os riscos como “alto”, “moderado” ou “baixo”. Além disso, o nível de exposição de crédito dos clientes no Tribanco é definido pelo valor em aberto, com classificações específicas para riscos altos, moderados e baixos.

A matriz de risco para terceiros combina a classificação do nível de impacto socioambiental com o risco da modalidade de contratação, com critérios que consideram valores anuais, relação comercial existente e prazos de contratos. A análise é feita conforme a classificação de risco, e pode ser mensal ou trimestral, dependendo do nível identificado.

Adicionalmente, a Gestão de Riscos utiliza ferramentas como o sistema Exato para gerar dossiês e realizar investigações, bem como pesquisas em fontes públicas para identificar riscos relacionados a mídias negativas, processos ou condenações que afetem o perfil social e ambiental dos envolvidos com o banco.

## Estratégia climática

TCFD 1.A, 2.A, 2.B, 2.C, 3.C

O Tribanco define os horizontes de tempo relevantes para avaliação de questões climáticas com base na duração média das operações financeiras, que é de 36 meses. Assim, os períodos são classificados como curto prazo (6 meses), médio prazo (18 meses) e longo prazo (36 meses). Os aspectos climáticos tratados na nossa estratégia de Sustentabilidade, a Agenda ESG, têm como principais pilares:



### > Gerenciar as emissões de gases de efeito estufa

(GEE) da operação do Tribanco e suas controladas e de seus negócios, reduzindo as emissões e preparando o Banco para os desafios climáticos e as oportunidades de uma economia de baixo carbono;

### > Oferecer soluções financeiras

(produtos e serviços) que apoiem padrões de consumo e produção com menor geração de carbono e mais resilientes aos impactos climáticos;

### > Promover ações de engajamento e conscientização

com todos os públicos de relacionamento do banco, a fim de estimular ações e comportamentos para uma economia de baixo carbono e alinhadas à gestão de gases de efeito estufa do banco;

### > Impulsionar negócios de impacto positivo

que fomentem o desenvolvimento socioambiental; e gerenciar os impactos socioambientais das atividades, operações e projetos do Tribanco, mitigando os negativos.

No curto prazo, lidamos com ocorrências imediatas resultantes de intempéries severas como enchentes, tempestades e ciclones, que podem impactar diretamente a operação e a carteira de crédito. Para o médio e o longo prazo, as preocupações incluem alterações climáticas progressivas e graduais, como o aumento do nível do mar e a escassez de recursos naturais, que representam riscos significativos e contínuos para a sustentabilidade e a operação financeira.

O processo de gerenciamento desses riscos climáticos é conduzido pela área de Risco Operacional, com colaboração da área de crédito – para identificar clientes com potenciais riscos climáticos –, e pela área de monitoramento de crédito, para observar regiões potencialmente afetadas.

Via comunicação interna, buscamos conscientizar nossos colaboradores sobre caronas solidárias e utilização de combustíveis renováveis no uso pessoal. Já com o “Jeito Leve de Ser”,

possibilitamos trabalho *home office* uma vez por semana em Uberlândia e duas vezes por semana em São Paulo. Iniciativas como essas nos levaram a receber pela segunda vez consecutiva o selo prata do GHG Protocol, atestando que o banco vem se preparando para os desafios climáticos e buscando alternativas para uma economia de baixo carbono, como frota de veículos comerciais abastecida preferencialmente com etanol e linha de crédito atrativa (Crédito Azul) para incentivar a instalação de placas fotovoltaicas entre nossos clientes. Parte de nossos esforços também está no desenvolvimento de normativos importantes, que orientam nossos *stakeholders*.

Além disso, alinhamos nossas operações com as regulamentações do Banco Central, particularmente o Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC), para gerenciar riscos e maximizar as oportunidades que surgem com as mudanças climáticas.

**O Tribanco adota uma estratégia climática** com horizontes de curto, médio e longo prazo, focando na redução das nossas emissões de gases de efeito estufa e na adaptação a uma economia de baixo carbono.

## Riscos e oportunidades relacionados ao clima e seus impactos financeiros TCFD 2.A, 4.C, 201-2

Em 2023, o Tribanco identificou e categorizou fatores relacionados ao clima em riscos de transição e riscos físicos, além de avaliar oportunidades climáticas, com impactos financeiros mínimos projetados. O principal risco de transição identificado foi de natureza reputacional, originado por questões legais relacionadas ao clima. Apesar de sua classificação como improvável e de magnitude média, esse risco não tem impacto financeiro direto previsto, nem custos associados à resposta ou medidas de mitigação específicas.

O risco físico primário foi identificado como crônico, especificamente relacionado a enchentes. Similarmente aos riscos de transição, esse risco físico possui probabilidade classificada como “improvável” e uma magnitude de impacto desconhecida, sem impacto financeiro direto, custos de resposta ou medidas de mitigação detalhadas.

Acreditamos que a geração de negócios com olhar de menor exposição aos riscos climáticos

reduz drasticamente a probabilidade de perdas financeiras, ao agirmos de forma educativa e consultiva, mostrando aos clientes a relevância do tema para construção de modelos de negócios perenes e rentáveis em longo prazo.

No tocante às métricas financeiras relacionadas ao clima, o Tribanco está em processo de desenvolvimento de uma metodologia robusta para calcular metas e métricas que abordem investimentos em ativos sustentáveis, projeções financeiras alteradas por mudanças climáticas, bem como custos associados a medidas de mitigação e adaptação. Atualmente, ainda não dispomos de uma série histórica de dados que permita a análise de tendências nesses aspectos.

As oportunidades identificadas enfocam produtos e serviços, especificamente na utilização de uma régua de sensibilidade da Febraban para analisar a carteira de clientes com operações em aberto. Para 2023, o Tribanco estabeleceu metas de médio e de longo prazo focadas na transição para uma economia de baixo carbono, especificamente por meio do movimento Net Zero, com o uso de energia fotovoltaica na unidade de Uberlândia, onde estamos analisando a

viabilidade da meta de redução de 90% no consumo de energia elétrica, que requer um valor alto de investimento com retorno em longo prazo (cinco anos). Essa meta é baseada na intensidade e garante a transparência da companhia, alinhando-se com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em eventuais eventos climáticos extremos, o gerenciamento do risco associado aos nossos clientes é responsabilidade da área de Risco Operacional, que atua com procedimentos alinhados às normativas publicadas pelo Banco Central do Brasil. Esse processo conta com metodologia própria e o escopo de análise consiste na identificação, classificação e monitoramento do nível de riscos climáticos em fontes públicas, em consonância com os princípios de relevância e proporcionalidade. A classificação do risco climático é baseada no código da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), mais especificamente, a divisão CNAE correspondente ao setor econômico, conforme régua de sensibilidade disponibilizada pela Febraban – caso não haja uma atualizada, cabe ao Comitê de Riscos recomendar sobre a classificação de impacto do risco climático.

## Segurança da informação

GRI 3-3, SASB FN-CB-230A.2, FN-CF-230A.3

Atualmente, estão em andamento o mapeamento e a implementação de processos que visam elevar o nível de segurança. Em 2023, implantamos o CIAM (Customer Identity and Access Management – soluções desenvolvidas para controlar os processos de autenticação de clientes em uma plataforma, a fim de melhorar sua experiência e sua segurança) para uma nova camada de segurança nos aplicativos de pessoa jurídica (e futuramente nos aplicativos de pessoa física), com foco em dados, acessos, monitoramento e resposta a incidentes.

Em contrapartida, alguns impactos negativos manifestam-se nos colaboradores pela necessidade de adequação e mudança de cultura e, para os clientes, as limitações técnicas impactam a usabilidade dos aplicativos devido a normas de segurança (além de, claro, sempre existir o risco de vazamento de informações provenientes de ataques cibernéticos e/ou fraudes). Os impactos negativos se referem aos métodos de acesso a sistemas e ativos de infraestrutura para colaboradores e aos métodos de acesso aos sistemas e aplicativos para clientes, junto à necessidade constante de implementações e melhorias na segurança e na proteção de dados dos ambientes on-line.

O tema é abordado em diversas políticas e diversos compromissos, como políticas internas, código de ética e conduta, declarações públicas, certificações, políticas de compras e fornecedores, além de treinamentos e atividades de educação corporativa.

Foram adotadas medidas para prevenir ou mitigar impactos negativos potenciais, como avaliação de riscos de *cybersecurity* e construção da matriz de risco interna. Para abordar impactos negativos reais, houve incremento no orçamento da área de Segurança da Informação e implementação de plataformas como o CIAM; o SIEM (Security Information and Event Management), uma solução que analisa registros e *log* de eventos para monitorar segurança; o XDR (Extended Detection and Response), que coleta e correlaciona dados em diferentes camadas de segurança como *e-mail*, *endpoint*, *servidor*, *workload* em nuvem e rede); o IDM (Identity Management), sistema que automatiza e audita a gestão de

---

### A implementação do CIAM

aprimorou a segurança dos nossos aplicativos e a proteção de dados.

acesso de uma instituição); e o PAM (Privileged Access Management), solução de segurança que ajuda a proteger informações confidenciais contra ameaças internas e externas, gerenciando o acesso a contas privilegiadas, como contas de administrador, *root* e outras que possuem acesso a dados críticos. Para gerenciar impactos positivos, foram criadas matrizes de risco, comitês de segurança e campanhas de conscientização.

A eficácia das medidas foi verificada por meio de auditorias internas e externas, avaliações de impacto, sistemas de medição, *feedback* de *stakeholders*, mecanismos de queixa e avaliações externas de desempenho. Os objetivos de avaliação de progresso incluíram avaliar o nível de risco de *cybersecurity* e a satisfação dos clientes, com metas semestrais enfocando indicadores internos de segurança (Cyber Score Risk, SLA de atendimento, NPS e indicador de contas órfãs). A eficácia das medidas foi considerada moderadamente eficaz, com o Tribanco incorporando aprendizados por meio de busca de profissionais experientes, treinamentos e revisões de processos. O engajamento dos *stakeholders* na reparação dos impactos envolveu comunicação,

consulta, participação e cooperação, sendo crucial para informar sobre a eficácia das medidas tomadas e dar subsídios a elas.

A identificação e a abordagem dos riscos de segurança de dados no Tribanco ocorrem da seguinte maneira: a área de Segurança da Informação, integrada à área de Riscos Operacionais e Compliance, possui um parceiro contratado que realiza o levantamento de dados em ambientes críticos. Posteriormente, os que são classificados como críticos, pessoais e sensíveis pelo Data Protection Officer (DPO), são protegidos por meio dos *baselines* de segurança (que estão sendo homologados em 2024), focando na proteção de sua origem com base em criptografia e/ou mascaramento, identificação de vulnerabilidades, credenciais nominais e sistêmicas de alto privilégio e no seu transporte interno e externo através de rastreabilidades e criptografia no perímetro. Na área de Financiamento ao Consumidor, por sua vez, a segurança de dados é tratada com uma abordagem integrada que envolve as áreas de Riscos Operacionais e Compliance.

[SASB FN-CF-230A.3](#)

**Nossa  
segurança de  
dados** é gerida de  
forma integrada  
pelas áreas de  
Segurança da  
Informação  
e Riscos  
Operacionais.



## Auditoria FS9

O Tribanco implementou sistemas de controles para avaliar riscos ambientais, sociais e climáticos em suas operações, guiados pelos princípios de relevância e proporcionalidade. Esses sistemas visam à convergência dos objetivos de negócio com a responsabilidade social, ambiental e climática, respeitando a legislação vigente e as cláusulas contratuais que estipulam obrigações socioambientais em todos os contratos com fornecedores. O banco acompanha listas restritivas, como as da OFAC, do Conama e do Ibama, e veda o relacionamento com empresas vinculadas à exploração de mão de obra infantil ou trabalho análogo ao escravo.

A aderência das atividades de gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos com os compromissos, legislações e normas internas é avaliada com frequência determinada pela auditoria interna e *compliance*, além do monitoramento do Banco Central do Brasil.

O Conselho de Administração é responsável por aprovar, supervisionar e monitorar as Auditorias Internas, assegurando sua independência e eficácia, provendo os recursos necessários e aprovando o planejamento anual e relatórios da Auditoria Interna. Não existem limitações ou exclusões específicas relacionadas a produtos, serviços ou regiões geográficas nas auditorias realizadas.

No Tribanco, os relatórios emitidos pela Auditoria Interna são apresentados ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria. As 15 auditorias realizadas em 2023 incluíram os temas: *cloud computing* na Amazon Web Services (AWS); gestão de vulnerabilidades; sistemas de processamento de transações de clientes; segregação de função em sistemas críticos; e capacidade da infraestrutura; entre outros, como fraude em cartões, gerenciamento de riscos socioambientais e climáticos e cumprimento de políticas de risco de crédito.



# Nosso jeito de cuidar

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

## Nosso jeito de cuidar

**Desenvolver e entregar as melhores soluções financeiras aos clientes** vem sendo a missão do Tribanco há 34 anos. Somos o banco do varejista brasileiro, reconhecido no mercado como a instituição que está junto no relacionamento com os clientes em todas as etapas da cadeia varejista, resolvendo suas dores e, com eles, fazendo história.

## Dos clientes

Desde 1990, o Tribanco atua atendendo o varejo brasileiro e levando uma vasta gama de soluções financeiras, como contas-correntes, linhas de crédito, seguros, maquininhas e cartões, entre muitas outras, para centenas de milhares de clientes – hoje, são mais de 800 mil, entre pessoas físicas e pessoas jurídicas.

Nossa presença se estende por todos os estados do Brasil, com abordagem e atuação que respeitam as particularidades de cada região, com foco na criação de condições necessárias para que os clientes se desenvolvam de maneira constante e sustentável em toda a sua cadeia de valor.

Dentre as ações voltadas para nossos clientes ao longo do ano, merece destaque a criação da Diretoria de Clientes, concluída em janeiro de 2024. A nova área une o atendimento na ponta, que promove o diálogo constante para capturar demandas e necessidades, ao pensamento estratégico do Tribanco para elaborar soluções

assertivas. Além disso, seguindo o propósito de ser o banco que apoia o varejista de forma simples, próxima e humana, demos continuidade ao programa Conexão Cliente, criado em 2021, levando o banco para campo e estimulando a relação próxima com os clientes de todo o Brasil.

Desde 2018, contamos com a área de Customer Intelligence, mas em 2023 essa frente teve especial crescimento: avançamos notavelmente em estudos de dados estatísticos para auxiliar o processo de tomada de decisão, e passamos a trabalhar com modelos de potencial focados na base de clientes do Grupo Martins, realizando esforços de venda para grupos segmentados.

O projeto Armazém de Histórias também cresceu no ano. Antes uma iniciativa que reunia a história de lojistas que tiveram grande desenvolvimento com o apoio da companhia, em 2023 o projeto trouxe depoimentos em primeira pessoa, com fotos dos clientes em seus estabelecimentos.



Esses relatos foram veiculados em diversos espaços: das nossas comunicações institucionais, como intranet e redes sociais, às nossas campanhas para o grande público.

## Atendimento

Em 2023, nossos canais de atendimento, que já eram amplos, se destacaram em excelência. Além das Centrais de Atendimento, do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), da ouvidoria e dos canais de acessibilidade, a Tati, nossa atendente digital que antes se restringia aos clientes pessoa física, agora atende também pessoas jurídicas. Além disso, nosso bom desempenho deixou o Tribanco fora do *ranking* de instituições financeiras com mais reclamações procedentes no Banco Central.

Os indicadores dos atendimentos e motivos de contato registrados em nossos canais são analisados internamente junto com outras áreas da companhia, incluindo os times de negócios, e são levados em conta nas decisões estratégicas. Essa integração mais estreita entre as equipes de atendimento e outros departamentos foi um dos destaques de 2023. Também revisamos toda a experiência do cliente, buscando refinar a jornada de contato e oferecendo opções cada vez mais simples, rápidas e intuitivas, além de trabalhar na revisão de alçadas e aumentar o índice de resolução nos atendimentos.



# 5.678.069

atendimentos via Central de Atendimento

# 74.888

atendimentos via SAC

# 81%

dos nossos atendimentos foram realizados pela Tati, aprimorando ferramentas de auto-serviço e canais de atendimento

# 0,5%

dos clientes PF e

# 1%

dos clientes PJ

que contataram nosso SAC registraram reclamação

# 1.232

das demandas atendidas pela ouvidoria e

# 342

tratadas no consumidor.gov, sendo que

# 100%

delas foram respondidas dentro do prazo regulatório e apenas

# 39%

delas foram procedentes.

A satisfação com o atendimento e com a solução foi avaliada pelos clientes com a nota 4,5 de 5.

## Avaliação socioambiental

Assim como está previsto na circular normativa e em políticas, ferramentas, estratégias e métodos próprios documentados, a cada mês realizamos o acompanhamento dos clientes que devem ser cobertos pela avaliação socioambiental. Isso assegura o gerenciamento e a aferição dos riscos, em conformidade com objetivos, normas e níveis de exposição definidos pelo Tribanco (*leia mais na [pág. 45](#)*).

Além disso, dispomos de medidas impeditivas para pessoas físicas e pessoas jurídicas, e vetamos a contratação de operações e/ou serviços, assim como a continuidade do relacionamento, caso o cliente conste em listas restritivas como Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC, na sigla em inglês) e Mão de Obra Similar à Escravidão ou Infantil, entre outras.

## Inadimplência GRI FN-CB-240A.2

Em 2023, o Tribanco trabalhou com 349 empréstimos vencidos e inadimplidos qualificados para programas destinados a promover pequenos negócios e desenvolvimento comunitário, cujo montante resultou em R\$ 3.219.490. Propostas de renegociação para clientes com baixa probabilidade de pagamento estão sendo implantadas no sistema Recupera, sem impacto em rolagem. Para tratar dos empréstimos vencidos e inadimplidos, o Tribanco criou uma campanha de recuperação de crédito apenas para novos negócios, na qual não se consideram acordos em andamento (parcelados). O principal objetivo da campanha é aumentar a efetividade de cobrança acima de 180 dias (*rating* H e PR) por escritórios que prestam serviços ao Banco – os escritórios com ao menos 85% das metas poderão concorrer à premiação.

**Realizamos uma campanha de recuperação de crédito para novos negócios,** focando na melhoria da cobrança de dívidas acima de 180 dias.

# Dos colaboradores

3-3: NOSSAS PESSOAS

Ao todo, 734 colaboradores compõem nossa força de trabalho efetivada, que atua em uma cultura institucional cada vez mais humana, plural e inclusiva, e que busca continuamente ampliar a diversidade, a inovação e a conexão entre as pessoas. [GRI 2-7](#)

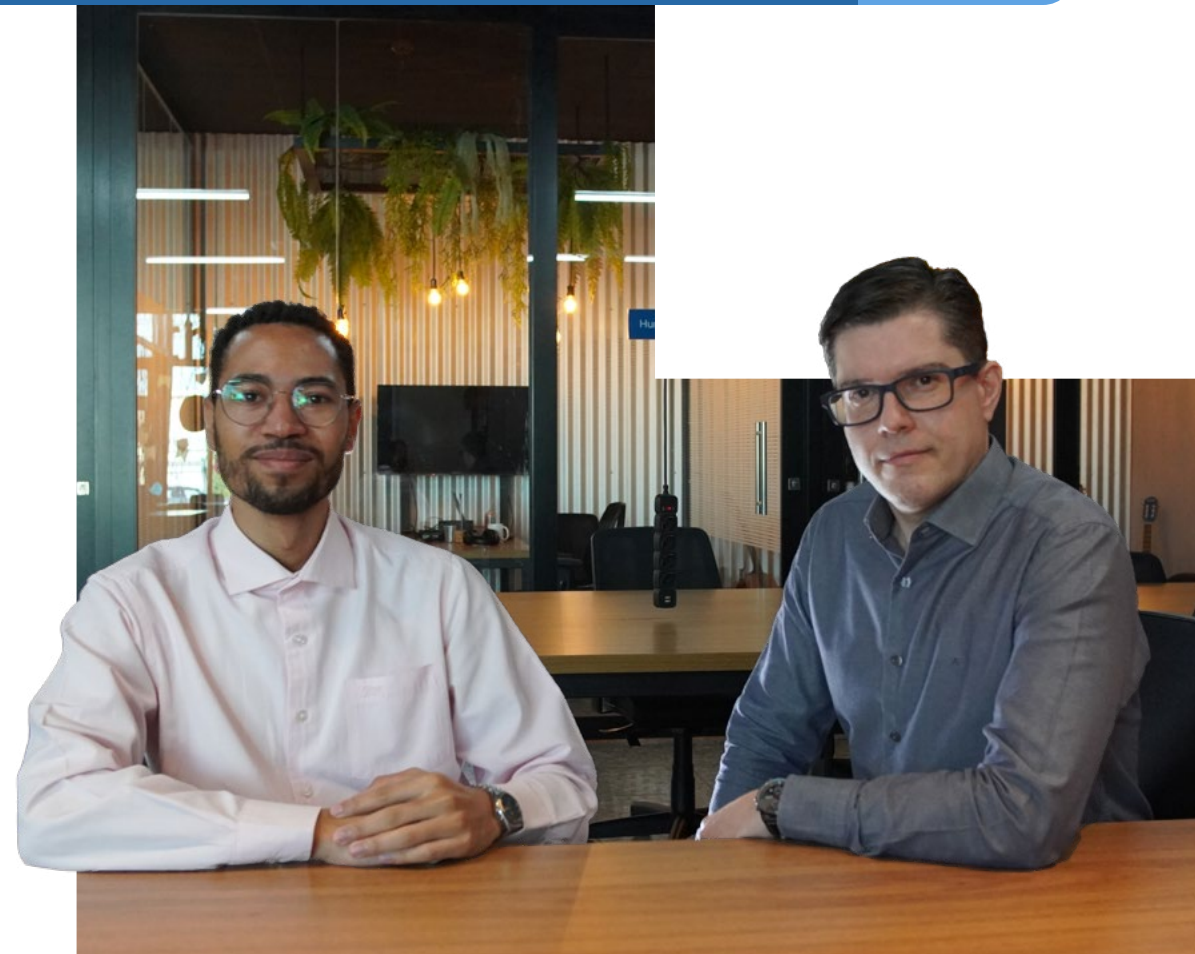
O ano de 2023 marcou um momento de renovação na gestão do Tribanco, com impactos positivos em diversas áreas, estratégias e rotinas táticas e operacionais da companhia: a substituição do cargo de Diretor(a)-Presidente por um Comitê Diretor composto por três diretores: Marco Túlio da Silva, Rosana Miguel e José Mário Cury. Mais do que uma mudança, a transição representou o resgate de importantes aspectos de nossa cultura organizacional, recuperando assim a essência do negócio.

Inaugurado no segundo semestre de 2023, o Comitê enfocou especialmente o fortalecimento da integração ao Sistema Martins (SIM), a

eficiência operacional e a busca pelo bom desempenho – impulsionado pela retomada da nossa vocação comercial.

Com a transição, no segundo semestre, do modelo de gestão de CEO para o Comitê Diretor, intensificamos os rituais de liderança com liderados e os momentos institucionais com toda a empresa reunida, como o acompanhamento Líder + BP, a reunião de Resultados Mensais e o Momento Tri, de modo a priorizar a transparência e o envolvimento de todos os colaboradores no Plano Tático da empresa, na motivação das mudanças e no resgate de valores que compõem a nossa essência.

Lançado em 2022, o Programa de Incentivo às Carreiras (PICs), voltado a impulsionar a carreira dos colaboradores, possibilitou, em 2023, 288 movimentações (promoções), o que representa 39% do quadro funcional.



Foram realizados, ainda, dois ciclos do programa Ciclo de Gente, programa interno de gestão de desempenho, que reconhece e promove o desenvolvimento dos nossos colaboradores. Em 2023, foram reconhecidos 193 colaboradores no primeiro ciclo e mais 200 no segundo.

Oferecemos a todos os nossos colaboradores, sejam de regime integral ou parcial, os seguintes benefícios: vale-alimentação e vale-refeição; auxílio-creche e auxílio-babá; licença-maternidade/paternidade; *day off* no mês de aniversário; plano de saúde; plano odontológico<sup>1</sup>; seguro de vida; auxílio-deficiência e auxílio-invalidez; e o Plano de Benefícios MartinsPrev de previdência complementar por adesão, implementado no Grupo Martins desde 1998. Para compor a aposentadoria, as contribuições dos colaboradores e das empresas patrocinadoras são regidas pela tabela de contribuição constante no Regulamento do MartinsPrev<sup>2</sup>. A tabela é definida por faixa salarial e corrigida anualmente em dezembro, sendo o percentual máximo de contribuição 5%.

GRI 201-3, 401-2

1. Em 2023, o plano de saúde e odontológico foi administrado pela SulAmérica Saúde e Odonto, enquanto o gestor do plano de previdência foi a MultiPensions Bradesco.
2. No plano de Benefícios MartinsPrev, estão contemplados os benefícios programados (aposentadoria normal e aposentadoria antecipada), de acordo com os artigos 13 e 14 – regulamento do plano – e os benefícios de risco (aposentadoria por invalidez e pensão por morte), de acordo com os artigos 17 e 18 do regulamento.

### Empregados por região e gênero<sup>1</sup> GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Norte	-	-	40	27	12	39	25	13	38
Nordeste	-	-	83	47	32	79	46	23	69
Centro-Oeste	-	-	38	22	12	34	18	9	27
Sudeste	-	-	574	295	248	543	309	257	566
Sul	-	-	44	30	16	46	21	13	34
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>779</b>	<b>421</b>	<b>320</b>	<b>741</b>	<b>419</b>	<b>315</b>	<b>734</b>

1. Os dados sobre o número total de empregados foram extraídos de uma planilha de colaboradores, utilizando informações do sistema LG. A contagem dos empregados foi realizada diretamente, considerando todos os empregados registrados, tanto em tempo integral quanto em tempo parcial, até o término do período de relato em dezembro de 2023. Essa contagem inclui todos os colaboradores regidos pela CLT e estatutários, excluindo estagiários, terceirizados e aprendizes. Não contamos com empregados sem garantia de carga horária e todos os contratos de trabalho são de prazo indeterminado.

### Empregados por tipo de emprego e gênero GRI 2-7

	2021			2022			2023		
	TEMPO INTEGRAL	PERÍODO PARCIAL	TOTAL	TEMPO INTEGRAL	PERÍODO PARCIAL	TOTAL	TEMPO INTEGRAL	PERÍODO PARCIAL	TOTAL
Homens	392	34	426	387	34	421	396	23	419
Mulheres	247	106	353	250	70	320	275	40	315
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>140</b>	<b>779</b>	<b>637</b>	<b>104</b>	<b>741</b>	<b>671</b>	<b>63</b>	<b>734</b>

## Empregados por tipo de emprego e região GRI 2-7

	2022			2023		
	TEMPO INTEGRAL	TEMPO PARCIAL	TOTAL	TEMPO INTEGRAL	TEMPO PARCIAL	TOTAL
Norte	38	1	39	38	0	38
Nordeste	74	5	79	69	0	69
Centro-Oeste	31	3	34	27	0	27
Sul	451	92	543	34	0	34
Sudeste	43	3	46	503	63	566
<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>104</b>	<b>741</b>	<b>671</b>	<b>63</b>	<b>734</b>

## Empregados por tipo de emprego e gênero GRI 2-7

	2022			2023		
	TEMPO INTEGRAL	PERÍODO PARCIAL	TOTAL	TEMPO INTEGRAL	PERÍODO PARCIAL	TOTAL
Homens	387	34	421	396	23	419
Mulheres	250	70	320	275	40	315
<b>Total</b>	<b>637</b>	<b>104</b>	<b>741</b>	<b>671</b>	<b>63</b>	<b>734</b>

## Número total de empregados, contratações e *turnover*<sup>1</sup> no período, por faixa etária GRI 401-1

Faixa etária	2021			2022			2023		
	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER
Abaixo de 30 anos	61	-	-	44	37,93	30,60	36	26,67	23,7
Entre 30 e 50 anos	109	-	-	98	17,50	21,25	89	16,39	17,86
Acima de 50 anos	4	-	-	7	10,77	21,54	10	12,05	18,67
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>149</b>	<b>20,11</b>	<b>22,74</b>	<b>135</b>	<b>17,74</b>	<b>18,99</b>

1. Cálculo com base no número total de desligamentos, dividido pelo número total de empregados e multiplicado por 100.

2. Não foi possível calcular as taxas de 2021 por conta da diferença da coleta de dados no ano.

## Número total de empregados, contratações e *turnover*<sup>1</sup> no período, por gênero GRI 401-1

Gênero	2021			2022			2023		
	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER
Homens	130	-	-	96	22,80	23,63	82	19,07	20,58
Mulheres	44	-	-	53	6,56	21,56	53	16,01	16,92
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>149</b>	<b>20,11</b>	<b>22,74</b>	<b>135</b>	<b>17,74</b>	<b>18,99</b>

1. Cálculo com base no número total de desligamentos, dividido pelo número total de empregados e multiplicado por 100.

2. Não foi possível calcular as taxas de 2021 por conta da diferença da coleta de dados no ano.

## Número total de empregados, contratações e *turnover*<sup>1</sup> no período, por região **GRI 401-1**

Região	2021			2022			2023		
	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER	CONTRATAÇÕES	TAXA (%)	TURNOVER
Norte	10	-	-	7	17,95	20,51	13	34,21	31,58
Nordeste	5	-	-	11	13,92	17,09	13	18,84	21,74
Centro-Oeste	7	-	-	6	17,65	23,53	11	40,74	42,59
Sudeste	132	-	-	112	20,63	23,30	85	14,33	15,85
Sul	20	-	-	13	28,26	27,17	13	38,24	35,29
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>149</b>	<b>20,11</b>	<b>22,74</b>	<b>135</b>	<b>17,74</b>	<b>18,99</b>

1. Cálculo com base no número total de desligamentos, dividido pelo número total de empregados e multiplicado por 100.

2. Não foi possível calcular as taxas de 2021 por conta da diferença da coleta de dados no ano.

## Trabalhadores<sup>12</sup> **GRI 2-8**

Tipos de trabalhadores		2021	2022	2023
RELAÇÃO CONTRATUAL	TIPO DE TRABALHO REALIZADO	NÚMERO DE TRABALHADORES		
Aprendizes <sup>3</sup>	Auxiliar de escritório	6	15	7
Estagiários	Auxiliar de escritório	2	11	20
Terceirizados	Prestadores de serviços de limpeza	-	-	9
Terceirizados	Manutenção/repairs de máquinas e equipamentos	-	-	3
Terceirizados	Call center	-	-	255
Terceirizados	Desenvolvedores de tecnologia	-	-	34
<b>Total</b>				<b>328</b>

- Segundo definições da GRI, trabalhadores são aqueles que não são empregados (que não têm contrato direto com a companhia), mas que prestam serviço para o Tribanco.
- Todos os trabalhadores são obrigados a fornecer documentos de responsabilidade solidária. Com a reestruturação da área e a criação de uma gestão de terceiros em 2023, iniciamos a contabilização dos terceirizados como trabalhadores do Tribanco, o que não havia sido feito nos anos anteriores. Periodicamente, avaliamos a necessidade de continuação da terceirização ou de internalização dos recursos, com o objetivo de identificar alternativas para otimização dos recursos.
- Dos sete aprendizes, cinco têm contrato com a Rede Cidadã, uma entidade de assistência social que desenvolve programas educacionais para jovens.

**Licença-maternidade/paternidade** GRI 401-3

		2021	2022	2023
Empregados que tiveram direito a tirar a licença	Homens	426	421	404
	Mulheres	353	320	312
Empregados que tiraram a licença	Homens	7	12	10
	Mulheres	13	19	11
Empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença	Homens	7	12	10
	Mulheres	15	22 <sup>1</sup>	9
Empregados que retornaram a trabalhar após a licença e continuaram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	Homens	3	3	10
	Mulheres	12	4	2
Taxa de retorno <sup>2</sup>	Homens	100	100	100
	Mulheres	100	68	100
Taxa de retenção <sup>3</sup>	Homens	50	0 <sup>4</sup>	100
	Mulheres	60	57	42

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

2. Fórmula utilizada: número total de empregados retidos 12 meses depois de terem retornado ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade, dividido pelo número total de empregados que retornaram da licença-maternidade/paternidade no(s) período(s) de relato anterior(es), multiplicado por 100.

3. Fórmula utilizada: número total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade, dividido pelo número total de empregados que deveriam retornar ao trabalho após a licença-maternidade/paternidade, multiplicado por 100.

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

**Nosso #Jeito Tri de Ser**

Em 2023, demos sequência ao programa, lançado em 2021, enfatizando os pilares estabelecidos:

- 1** Desenvolver e valorizar nossa maneira de liderar
- 2** Reconhecer e celebrar as conquistas
- 3** Compartilhar conhecimentos
- 4** Crescer juntos
- 5** Conectividade – gerar conexões humanas de valor
- 6** Cuidado

**Queremos ocupar um lugar de referência na jornada do colaborador,** proporcionando leveza no ambiente de trabalho e viabilizando o alcance do propósito de cada pessoa.

Consolidar esses pilares, concretizando nossas aspirações, envolve a construção de um ambiente de trabalho organizacional que estimule a inovação e o acolhimento, com foco no protagonismo do colaborador Tribanco, desenvolvendo uma jornada para a transformação.

**MARCA EMPREGADORA R&S**

As Empresas Tribanco têm como princípio cuidar dos colaboradores e gerar boas experiências durante sua jornada, de forma a criar iniciativas, conduzir programas e fortalecer ações que promovam um bom ambiente de trabalho.

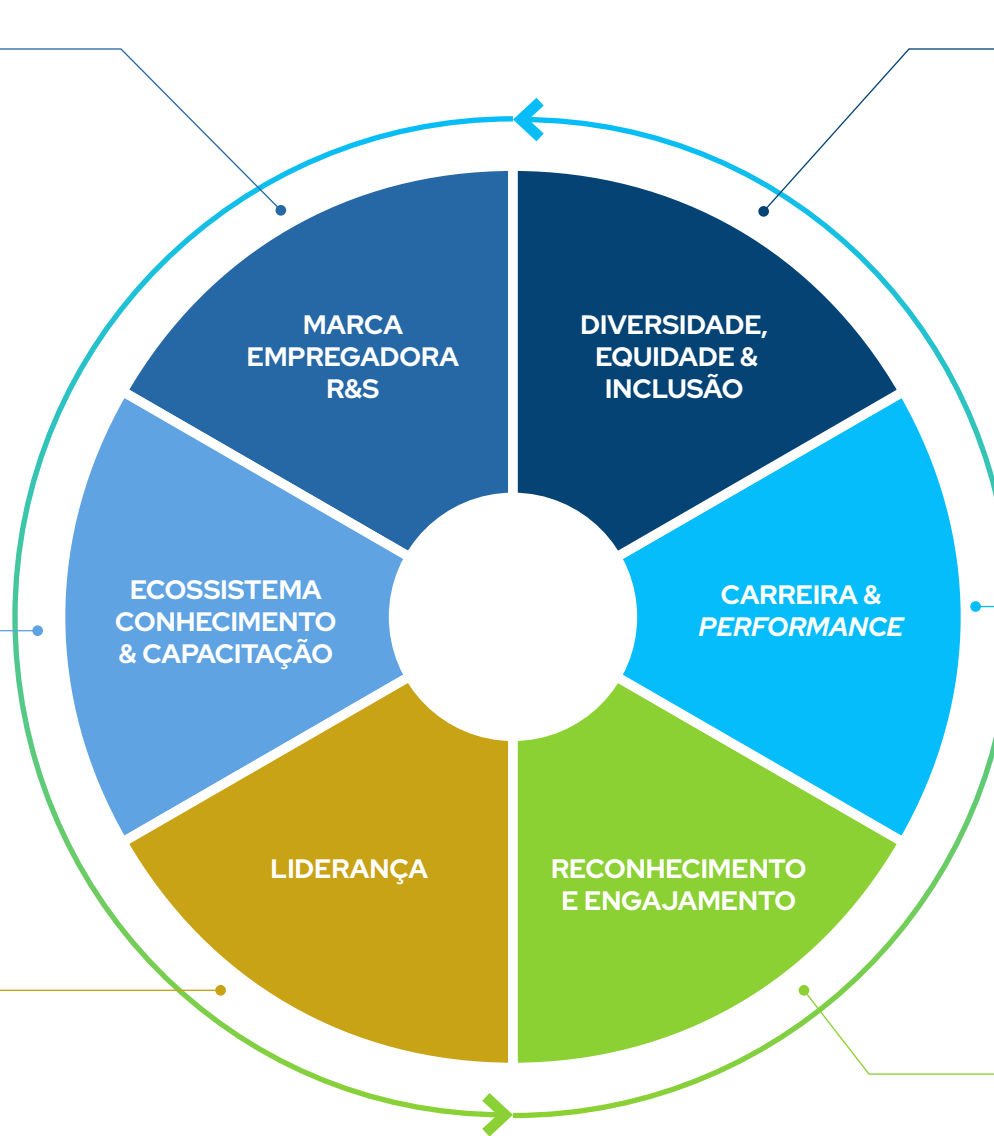
A experiência tem início ainda no processo seletivo, com o uso de inteligência artificial para dar transparência e agilidade nas etapas, e segue com a prática de *feedback* do processo para todos os candidatos. Dessa forma, buscamos promover processos seletivos humanizados, inclusivos e responsáveis, que consideram o bem-estar dos candidatos independentemente de seus resultados.

**ECOSSISTEMA CONHECIMENTO & CAPACITAÇÃO**

Trabalhamos metodologias ativas e variadas para possibilitar o desenvolvimento dos nossos colaboradores. Sabemos que cada pessoa tem uma forma específica de aprendizado e por isso atuamos com: fóruns, *webinars*, *podcasts*, *microlearning*, infográficos, vídeos, aprendizagem por ensinamento, aprendizagem com pares, gamificação, entre outros.

**LIDERANÇA**

A liderança tem papel fundamental na preparação e desenvolvimento dos nossos profissionais, bem como no desdobramento da estratégia corporativa. Assim, temos como objetivo preparar o *pipeline* de liderança das Empresas Tribanco de acordo com as competências corporativas necessárias para alavancar os desafios de negócios e contribuir para um ambiente saudável e seguro, por meio de comportamentos aderentes à cultura e à prática dos valores do Sistema Martins.



**DIVERSIDADE, EQUIDADE & INCLUSÃO**

Demos continuidade ao Programa DiversiTri, que fomenta estratégias para amparar as diversidades e garantir oportunidades iguais de crescimento para todos os funcionários, além de ambiente e convívio seguros dentro da companhia. O programa ampliou suas ações por meio dos grupos de afinidade e seus integrantes, gerando novas frentes de atuação.

**CARREIRA & PERFORMANCE**

Para nós, carreira está fortemente atrelada à construção de futuro e à realização de sonhos. Utilizamos de programas e ferramentas para mapear e acompanhar nossos colaboradores. Por isso, fomentamos os líderes a incentivarem seus colaboradores na busca pelo desenvolvimento e pelo protagonismo em suas escolhas, além de fornecer *feedbacks* para apoio na construção dessa jornada e reconhecimento pelas contribuições.

**RECONHECIMENTO E ENGAJAMENTO**

Estabelecemos rituais e fortalecemos programas para reconhecimento individual e coletivo de modo a valorizar cada colaborador, para que se sintam únicos, bem como para fomentar conexões e estimular as equipes mostrando que juntos cada um vale mais.

## DiversiTri

Lançado em 2021 e ampliado no ano seguinte, em 2023 o programa DiversiTri se consolidou com o estabelecimento dos Grupos de Afinidade. A nova etapa fortaleceu nosso compromisso e o empenho em promover uma cultura diversa e inclusiva.

Acreditamos que a agenda da diversidade e inclusão tem o potencial de alavancar o desempenho e a inovação da companhia. Reflexo disso, firmamos nosso compromisso público para promover a equidade de gêneros em cargos de liderança e oferecer um espaço inclusivo, livre de discriminação.

O ano de 2023 foi um marco para o DiversiTri, pois ampliamos o número de participantes do programa, remodelando papéis e responsabilidades, entre embaixadores, *sponsors*, grupos de afinidade e comitê. Se em 2022 as ações de diversidade estavam concentradas no comitê DiversiTri, em 2023 os grupos de afinidade passaram a assumir atribuições, desenhando planos

de ação e executando ações, ampliando a temática por toda a empresa. Esses grupos inclusive participaram de capacitação sobre diversidade.

Outro marco de 2023 foi a parceria com a Specialisterne, empresa dinamarquesa que fornece capacitação de pessoas dentro do espectro do autismo. Dessa forma, aprovamos o primeiro projeto de neurodiversidade do Tribanco, que começou a ser aplicado na jornada de inclusão em 2024.



**Nossos compromissos institucionais assumidos em relação à diversidade são:**

- › **Equilíbrio de gênero na liderança até 2030**, com 50% dos cargos de gestão ocupados por mulheres;
- › Desenvolvimento e estabelecimento de um **ambiente acessível e inclusivo para pessoas com deficiência** (PcD); e
- › Garantia de um **ambiente livre de discriminação** presenciada ou vivida contra PcD, LGBTQIAP+, pessoas negras, 60+ e mulheres.

## Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por gênero GRI 405-1

Conselho de Administração	2021			2022			2023		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	86,36	13,64	100	81,82	18,18	100	100	0	100

## Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização por faixa etária, em porcentagem GRI 405-1

Conselho de Administração	2021	2022	2023
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	27,3	27,7	9,09
Acima de 50 anos	72,7	72,73	90,91
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## Percentual de empregados, por categoria funcional e gênero GRI 405-1

	2021			2022			2023		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
<b>Conselho de Administração<sup>1</sup></b>									
Percentual	100	0	0	100	0	100	100	0	100
<b>Diretor</b>									
Percentual	75	25	100	57,14	42,86	100	57,14	42,86	100
<b>Superintendente</b>									
Percentual	75	25	100	78,57	21,43	100	70	30	100
<b>Gerência</b>									
Percentual	78,85	21,15	100	76,92	23,08	100	80,95	19,05	100
<b>Coordenador/Especialista</b>									
Percentual	63,95	36,05	100	64,29	35,71	100	60,67	39,33	100
<b>Analista</b>									
Percentual	58,57	41,43	100	59,37	40,62	100	56,8	43,2	100
<b>Assistente</b>									
Percentual	30,06	69,94	100	31,03	68,97	100	33,33	66,67	100
<b>Total</b>									
Percentual	<b>54,69</b>	<b>45,31</b>	<b>100</b>	<b>56,82</b>	<b>43,18</b>	<b>100</b>	<b>57,08</b>	<b>42,92</b>	<b>100</b>

1. O Conselho de Administração é formado pelos Conselheiros e Membros dos Comitês. Nos relatos de 2021 e 2022, o Tribanco considerava, no lugar do Conselho de Administração, apenas o CEO da empresa. A partir deste relato de 2023, o CAD passa a representar o mais alto órgão de governança da organização.

## Percentual de empregados por categoria funcional e faixa etária GRI 405-1

	2021	2022	2023
	PERCENTUAL		
<b>Conselho de Administração<sup>1</sup></b>			
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	100	100	9,09
Acima de 50 anos	0	0	90,91
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
<b>Diretor</b>			
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	50	42,86	42,86
Acima de 50 anos	50	57,14	57,14
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
<b>Superintendente</b>			
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	66,67	78,57	60
Acima de 50 anos	33,33	21,43	40
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
	PERCENTUAL		
<b>Gerência</b>			
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	69,23	76,92	83,33
Acima de 50 anos	30,77	23,08	16,67
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
<b>Coordenador/Especialista</b>			
Abaixo de 30 anos	0	4,76	2,25
Entre 30 e 50 anos	90,70	86,90	89,89
Acima de 50 anos	9,30	8,33	7,87
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
<b>Analista</b>			
Abaixo de 30 anos	12,55	16,46	15,4
Entre 30 e 50 anos	78,8	76,25	75,4
Acima de 50 anos	8,7	7,29	9,2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
	PERCENTUAL		
<b>Assistente</b>			
Abaixo de 30 anos	35,84	26,45	40
Entre 30 e 50 anos	60,12	65,52	53,33
Acima de 50 anos	4,05	6,03	6,67
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

	2021	2022	2023
<b>Total</b>			
<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>15,15</b>	<b>15,65</b>	<b>14,85</b>
<b>Entre 30 e 50 anos</b>	<b>74,97</b>	<b>75,57</b>	<b>73,84</b>
<b>Acima de 50 anos</b>	<b>9,88</b>	<b>12,55</b>	<b>11,31</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

1. O Conselho de Administração é formado pelos Conselheiros e Membros dos Comitês. Nos relatos de 2021 e 2022, o Tribanco considerava, no lugar do Conselho de Administração, apenas o CEO da empresa. A partir deste relato de 2023, o CAD passa a representar o mais alto órgão de governança da organização.

## Percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional GRI 405-1

2023		2023		2023	
<b>Negros</b>		<b>LGBTQIAP+</b>		<b>PcD</b>	
Conselho de Administração	0	Conselho de Administração	0	Conselho de Administração	0
Diretor	0	Diretor	0	Diretor	0
Superintendente	10	Superintendente	10	Superintendente	0
Gerência	11,9	Gerência	0	Gerência	0
Coordenador/especialista	10,11	Administrativo	0	Coordenador/especialista	1,12
Analista	25,6	Analista	1	Analista	1
Assistente	22,67	Assistente	1,33	Assistente	30,67
<b>TOTAL</b>	<b>21,8</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0,95</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3,95</b>

## Percentual de trabalhadores, por categoria funcional e gênero<sup>1</sup> GRI 405-1

	2021			2022			2023		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
<b>Estagiário</b>									
Percentual	0	100	100	46,67	53,33	100	45	55	100
<b>Aprendiz</b>									
Percentual	50	50	100	45,45	54,55	100	28,57	71,43	100
<b>Total</b>									
Percentual	<b>37,50</b>	<b>62,50</b>	<b>100</b>	<b>53,85</b>	<b>46,15</b>	<b>100</b>	<b>40,74</b>	<b>59,26</b>	<b>100</b>

1. A partir de 2023, os trabalhadores terceirizados serão considerados nos relatórios da organização. No entanto, o Tribanco não realiza controle de diversidade sobre esses trabalhadores.

## Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens, por categoria funcional<sup>1</sup> GRI 405-2

Categoria funcional	2022	2023
	SALÁRIO-BASE <sup>2</sup>	
Conselho de Administração <sup>3</sup>	-	-
Diretoria	0,75%	0,81%
Superintendente	0,92%	0,83%
Gerência	0,93%	0,97%
Coordenador/Especialista	0,93%	0,85%
Analista	0,90%	0,87%
Assistente	0,92%	1,00%

1. Resultados com base na proporção salarial mulher x homem. Apenas a proporção do salário-base é considerada, porque os benefícios que compõem a remuneração dos colaboradores são opcionais e variam de acordo com cada indivíduo. Como não há uniformidade de valores, independentemente de gênero, a proporção de remuneração ficaria comprometida. Em 2023, tanto para homens quanto para mulheres, o menor salário pago (correspondente exatamente ao salário mínimo determinado por legislação ou sindicato) resultou em uma relação percentual de 100% para ambos os gêneros, assim como em 2022. GRI 202-1

2. Como salário-base, considera-se o salário, gratificação de função e anuênio (média).

3. Os resultados referentes ao Conselho de Administração (que abrange conselheiros e membros de comitês) não são publicados, pois há remuneração específica, sendo que alguns desses colaboradores recebem apenas por reunião.

## Treinamento e capacitação

GRI 404-2

### Destaques 2023

#### Girl Power

Programa de 10 meses elaborado para acelerar o desenvolvimento profissional das mulheres da companhia a partir de situações e desafios cotidianos, preparando-as para assumirem cargos de liderança. O escopo do programa se alinha ao compromisso público do Tribanco de atingir equidade de gênero, com 50% de mulheres em cargos de liderança até 2030.

Em 2023, foram 130 mulheres inscritas em um curso desenvolvido com base em três pilares: autoconhecimento, liderança e negócio. O curso incluiu conteúdos *on-line*, rodas de conversa, mentorias individuais e *workshops*, e teve avaliação de 4,82% (numa escala de 1 a 5) das participantes, com três colaboradoras promovidas a líderes ao fim do programa.



Realizamos a formatura da primeira turma do programa e demos continuidade com a segunda trilha para quem se formou e ainda não assumiu uma posição de liderança, de modo a garantir uma capacitação constante através de vivências práticas. Também iniciamos a segunda turma para novas colaboradoras inscritas no programa, dando oportunidade de desenvolvimento.

#### SimplesFica Tri **GRI FS4**

Nossa plataforma digital de conhecimento e aprendizagem no formato *microlearning*, que reúne vídeos, artigos e outros conteúdos e recursos. Em 2023, foram disponibilizados 314 cursos na plataforma – 50 deles novos –, que foram realizados 8.307 vezes, em uma média de nove cursos por colaborador.

Com o formato 100% digital, o SimplesFica Tri é uma forma prática e flexível de os colaboradores se atualizarem e aprimorarem seus conhecimentos, podendo ser realizado de qualquer local e no horário que melhor se adaptar a cada participante, dentro da sua jornada de trabalho.

Programas como o **Girl Power** buscam acelerar o alcance da meta de 50% de mulheres na liderança até 2030.

## Capacitação Data Driven

Programação e conteúdo desenvolvidos para fomentar a cultura de tomada de decisões, que abrange as formas de pensar e agir, baseada em dados. A mentalidade guiada por dados permite decisões mais rápidas e acertadas e garante resultados mais relevantes e palpáveis, tendo aplicabilidade direta no dia a dia dos negócios.

Em 2023, 483 colaboradores foram capacitados por meio de plataforma de ensino especializada, totalizando 8.657 atividades concluídas, 122 cursos e 958 horas dedicadas.

Tivemos também a semana Data Driven, repleta de *workshops* com especialistas internos e convidados facilitando as temáticas e gerando engajamento quanto a ferramentas e aplicabilidade no dia a dia.



# 483

**colaboradores foram  
capacitados**

por meio de plataforma de  
ensino especializada

## Por meio de iniciativas como Data Driven, TriWay e Level Up, promovemos o **desenvolvimento de jovens profissionais.**

### TriWay

Ter um programa de estágio é investir no futuro da própria empresa e impactar a vida de todos aqueles que participam. No Tribanco, temos o TriWay, com o qual contribuimos para o desenvolvimento desses jovens talentos, aprendemos e crescemos com eles. Desde a implantação do programa, temos ampliado a quantidade de participantes. Efetivamos sete estagiários (37% do grupo) em 2023, promovendo a construção de carreira.

Programa de formação e qualificação para estagiários que serão futuros profissionais. Em 2023, mais de 500 candidatos se inscreveram no TriWay. Foram 12 meses, 30 horas mensais de capacitação; 21 *workshops*; três desafios; duas sessões de *soft skills* (capacidades comportamentais) e duas visitas de carona (Centro Atacadista de Distribuição – CAD – e centrais).

### Level UP

Em 2023, os jovens talentos do Level Up, com 18 a 22 anos, foram selecionados para a oportunidade de ingressar no mercado financeiro e iniciar suas carreiras na área de operações do Tribanco, que tem o propósito de agregar valor ao negócio com ações ágeis, de excelência e com transparência, oferecendo a melhor experiência aos nossos clientes.

Para contribuir com conhecimento e experiência, impulsionando o crescimento profissional e incentivando o aprimoramento dos talentos individuais, ao longo de 12 meses, o Tribanco oferece uma combinação única de conhecimento de mercado, capacitação técnica e experiência prática. Além disso, cada jovem conta com o apoio de mentores e especialistas das diversas áreas do Tribanco para orientar, compartilhar *insights* e ajudar a superar desafios ao longo do caminho.

## Jornada dos 100 Dias

Capacitação dos novos gerentes comerciais das empresas Tribanco, com plano de duração nos 100 primeiros dias na empresa. Em 2023, foram 75 participantes, 90 horas de capacitação para cada colaborador e 54 *workshops on-line* com especialistas das áreas.

## Capacitação Tech

Programa de capacitação em parceria com a Alura voltado aos colaboradores de TI e focado em conhecimento técnico, com seis módulos e planos de estudos personalizados conforme a área dos colaboradores. Foram 523 cursos concluídos e mais de 4.700 horas dedicadas a estudos, com o objetivo de engajar e alavancar o nosso time de TI e, com isso, o colaborador fortalecer seu plano de desenvolvimento.

## Podcast Na Estrada

Ao todo, 19 episódios de até três minutos publicados em 2023 sobre venda de Produtos e Serviços do Tribanco, conhecimento de Mercado e de Varejo, com acesso rápido e fácil, via WhatsApp e no SimplesFica Tri, para o time Comercial.

## Jeito Tri de Vender

O objetivo do programa é desenvolver o time da Área Comercial para gerar relevância para o cliente, personalizando a interação e assumindo o controle da venda, de modo a gerar soluções financeiras. Em 2023, foram realizados cinco workshops comerciais presenciais, um em cada região do Brasil (Florianópolis, São Paulo, Goiânia, Belém, Recife e Uberlândia), onde 343 comerciais das Empresas Tribanco marcaram presença. Foram abordados temas como informações sobre o mercado financeiro e varejo brasileiro, abordagem comercial e nossas soluções.

Além disso, ao longo de todo o ano tivemos treinamentos e capacitações para o time comercial voltadas a produtos e serviços para Pessoa Física, Pessoa Jurídica, seguros e esteira comercial, através da nossa plataforma de cursos *on-line*, a SimplesFica Tri.



**5 workshops comerciais presenciais,**  
um em cada região do Brasil

## Outras iniciativas

Em 2023, tivemos ainda uma série de outras iniciativas de treinamento e capacitação, como:

- ▶ **551 Cursos Normativos** realizados sobre temas variados como Gerenciamento de Risco Operacional, LGPD, Segurança da Informação e PLD, entre outros;
- ▶ **127 visitas de imersão de 145 inscritos ao Conexão Cliente**, sendo 61% das visitas em campo e 39% em Comercial Digital/Central de atendimento;
- ▶ **164 novos colaboradores integrados** em 32 processos de *onboarding*;
- ▶ **12 palestras TriTalks** com temas como Negócios, Comercial e Diversidade;
- ▶ **quatro workshops do programa Security Champions**, que capacitou desenvolvedores sobre segurança da informação;
- ▶ **parcerias de capacitação com entidades** como a Câmara de Comércio Brasileira (Amcham), USP e Pacto Global/ONU, entre outras.

### Percentual de trabalhadores, por categoria funcional e gênero<sup>1</sup> **GRI 405-1**

Gênero	2022	2023
	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO	
Homens	53,78	15,97
Mulheres	44,97	30,52
<b>Total</b>	<b>50,01</b>	<b>22,21</b>

1. A partir de 2023, os trabalhadores terceirizados serão considerados nos relatórios da organização. No entanto, o Tribanco não realiza controle de diversidade sobre esses trabalhadores.

### Média de horas de capacitação de trabalhadores, por categoria funcional **GRI 404-1**

Categoria funcional	2022	2023
	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO	
Aprendizes <sup>1</sup>	385,45	11,33
Estagiários	118	42,5
Terceirizados	0	0
<b>Total</b>	<b>231,15</b>	<b>2,83</b>

1. Dos sete aprendizes de 2023, cinco possuem contrato com a Rede Cidadã (entidade de assistência social que desenvolve programas e projetos educacionais para jovens). Terceirizados não fazem horas de capacitação pelo Tribanco.

### Média de horas de capacitação realizada pelos empregados, por categoria funcional **GRI 404-1**

Categoria funcional	2022	2023
	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO	
Conselho Administrativo <sup>1</sup>	24	2,55
Diretor	27,28	57,43
Superintendente	118,78	41,64
Gerência	98,97	45,32
Coordenador/Especialista	84,42	22,56
Analista	31,89	19,97
Assistente	36,29	8,45
<b>Total</b>	<b>43,65</b>	<b>20,95</b>

1. Dos sete diretores, três fazem parte do Comitê Diretor. Em 2022, o CEO era considerado no lugar do Conselho Administrativo.

### Porcentual de empregados<sup>1</sup> que recebem análises de desempenho por categoria funcional e gênero<sup>2</sup> **GRI 404-3**

Categoria funcional	2021		2022		2023	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
Conselho de Administração <sup>3</sup>	100	0	100	0	0	-
Diretor	100	100	100	100	0	0
Superintendente	100	100	100	100	100	100
Gerência	82,93	72,73	100	100	100	100
Coordenador/especialista	67,27	83,87	100	100	100	100
Analista	68,44	84,41	100	100	100	100
Assistente	71,15	97,52	100	100	100	100

1. Dos sete aprendizes de 2023, cinco possuem contrato com a Rede Cidadã (entidade de assistência social que desenvolve programas e projetos educacionais para jovens). Os empregados analisados são apenas aqueles elegíveis ao Ciclo de Gente (programa interno de gestão de desempenho), sendo que o Conselho de Administração não participa.

2. Cálculo da porcentagem realizado com base no número de empregados reportados no **GRI 2-7**.

3. Em 2022 e 2021, o CEO foi contabilizado no lugar do Conselho de Administração.

## Da sociedade

GRI 3-3: CRIAÇÃO DE VALOR E INCLUSÃO FINANCEIRA

O Tribanco nasceu em 1990 com a proposta de ser um banco que apoia pequenos e médios varejistas brasileiros em todas as fases de seus ciclos produtivos. Nossa ambição, como instituição bancária, é promover a inclusão financeira, especialmente de uma parcela considerável da população que não conta com acesso a esses serviços.

Estabelecendo princípios e diretrizes para as práticas do Tribanco nos negócios e na relação com as partes interessadas, contamos com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), alinhada às exigências legais e de regulação em vigor. Além disso, a criação de valor e a inclusão financeira compõem nossa estratégia ESG e integram a lista de temas materiais da companhia.



### Instituto Alair Martins

Qualificado como uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), o Instituto Alair Martins (IAMAR) é responsável por gerir o investimento social privado das empresas do Sistema Martins desde 2005. O Instituto tem como missão desenvolver o potencial de adolescentes e jovens para construir visões do futuro e transformá-las em realidade por meio da Educação para o Empreendedorismo, contribuindo para o seu crescimento nos campos pessoal, social e produtivo e promovendo uma cultura de preservação ambiental.

Braço social do Sistema Martins, o IAMAR é uma associação de natureza educacional, socioambiental e cultural, sem fins econômicos e lucrativos. Desde 2005, atendeu diretamente mais de 130 mil jovens com projetos próprios e beneficiou mais de 30 milhões de pessoas por meio do apoio a organizações parceiras que também trabalham por um Brasil melhor. Os mantenedores da operação do IAMAR são as empresas Martins Atacado e Banco Triângulo.



[Clique aqui](#) para ver o relatório completo das atividades do IAMAR em 2023.

## eZAPe! Virtudes Empreendedoras GRI 203-1

O Programa eZAPe! Virtudes Empreendedoras é uma tecnologia socioeducacional criada pelo IAMAR junto ao prestigiado pedagogo Antonio Carlos Gomes da Costa e aplicada gratuitamente desde 2007 para desenvolver o protagonismo juvenil. Seu objetivo é contribuir para que as novas gerações de adolescentes e jovens desenvolvam uma visão cada vez mais empreendedora da vida, adquirindo os instrumentos vitais (atitudes) para transformar seus sonhos em realidade. Sua missão é dotar o jovem de uma filosofia de vida que seja funcional para sua emancipação, apoiando seu desenvolvimento nas dimensões pessoal, social e produtiva. O eZAPe! contribui para a travessia do jovem entre o mundo da educação e o mundo do trabalho. Pautado na Pedagogia da Presença, tem como diferencial trabalhar a Educação para Valores e utilizar exemplos através de relatos inspiradores para estimular o protagonismo e novas práticas. O método pedagógico do programa cria espaço e condições para os participantes vivenciarem e incorporarem princípios éticos e construtivos, desenvolvendo valores, atitudes e habilidades para lidarem com os desafios da vida.

Trata-se de um programa complementar de 40 horas (trilha de 13 sessões que intercalam momentos presenciais e atividades remotas na plataforma).

A aplicação do eZAPe! é realizada por meio de parceiros, instituições que atuam diretamente com os alunos, como escolas públicas, instituições profissionalizantes, centros de medida socioeducativa e outras organizações da sociedade civil (OSC). O IAMAR realiza a formação dos educadores de cada instituição, mantém e fornece gratuitamente a plataforma digital, o livro de apoio *Cuide Bem do Seu Jardim*, com versões *on-line* e impressa, sendo entregue um exemplar a cada 20 alunos, além de *dashboard* de acompanhamentos, relatórios e eventos como Seminários e a Mostra Atitudes Empreendedoras (que em novembro de 2023 foi realizada no Espaço Tri), assegurando que todas as atividades sejam gratuitas para os participantes (*leia mais a seguir*).

Em 2023, o programa beneficiou 7.880 jovens, que criaram juntos 1.304 projetos conectados aos ODS, e formou 244 educadores por meio de 116



instituições parceiras (de 80 cidades e 10 unidades federativas), destacando-se por sua eficácia na melhoria das práticas educacionais e no desenvolvimento de virtudes empreendedoras entre os jovens. Avaliações de satisfação indicam altos níveis de aceitação e eficácia do programa, com a maioria dos educadores e alunos expressando benefícios significativos de sua participação: 91% dos Educadores informaram que o eZAPe! ajudará a ensinar melhor, de forma mais efetiva, aplicada, divertida e a acompanhar o trabalho e progresso dos seus alunos e 80% dos educandos beneficiados indicariam o programa e avaliaram sua participação como muito boa.

Os investimentos do IAMAR no programa em 2023 totalizaram R\$ 1,034 milhão em: custeio das licenças individuais; material de apoio, eventos; formações de educadores das instituições, custeio de viagens para educandos e educadores participantes da mostra anual; palestras e visitas do público beneficiado às empresas mantenedoras.

O programa tem duração de cerca de três meses por turma – a etapa final é a Feira de Empreendedorismo. Como é um projeto de continuidade, durante praticamente todo o ano há turmas em andamento. A estratégia de sustentabilidade do IAMAR é plenamente alinhada com seus objetivos sociais, transferindo gratuitamente a tecnologia para organizações parceiras, que assumem os custos operacionais locais, permitindo uma ampla disseminação do eZAPe! em todo o país.

Entre os principais eventos do ano, o II Seminário de Educação Interdimensional, em junho, reuniu palestrantes de referência em suas áreas para dar sequência ao debate do professor Antônio Carlos Gomes da Costa, educador com quase 40 anos de estudo e trabalho, sobre Educação Interdimensional, buscando um ideal formativo de natureza universal que se dirigisse a todos os povos.



Para essa segunda edição, estiveram em Uberlândia educadores, pensadores, palestrantes e especialistas sob o tema “Cuide bem do nosso jardim”, para debater a Educação Interdimensional. O evento contou com 338 participantes de 14 cidades de seis estados (AM, DF, GO, MG, SC, SP).

Em novembro, durante a X Mostra Atitudes Empreendedoras, educadores e educandos do programa eZAPe! vivenciaram a oficina Mural do Clima, aplicada pelo Instituto de Pesquisas Ecológicas (IPÊ) com apoio voluntário do Marco Aurélio Querubim, fundador do EMCANTAR e mestrando do IPÊ. Celebrando os 18 anos do IAMAR, participaram do evento 18 educadores e 18 educandos de 18 instituições parceiras do eZAPe!.



**7.880**  
jovens beneficiados

**1.304**  
projetos criados

**244**  
educadores formados

**116**  
instituições parceiras



## DOAÇÕES

### › Doação de cestas básicas para a Rede de Mulheres de Luta

A rede atua no atendimento a famílias monoparentais, acolhendo crianças e adolescentes de Uberlândia.

### › Apoio às vítimas do litoral de São Paulo

O IAMAR dobrou o valor de cada Pix feito por doadores para ajudar na compra de itens e na reconstrução da infraestrutura dos municípios vítimas das fortes chuvas que ocorreram em fevereiro de 2023. A ação gerou o total de R\$ 46.330, e o valor foi repassado pelo Instituto para a ONG Gerando Falcões, que trabalhou no apoio às vítimas. Foram coletados e entregues também, para o Fundo Social de São Sebastião, 350 cobertores e 82 colchões doados pelo grupo Aviva.

### › Doação de 1.013 camisetas e 117 bonés à ONG ADVEM

Para utilização nos projetos de geração de trabalho e renda, como o curso de modelagem e costura.

## Voluntariado

Com a premissa de que todos podem ser voluntários e direcionado pelo lema “Você pode mudar tudo”, o Programa de Voluntariado Corporativo VemSer reforça, junto aos colaboradores do Tribanco e das empresas do Sistema Martins, o importante papel de cada um na constituição de uma sociedade mais solidária e menos desigual.

Cada comitê é orientado pelo IAMAR e liderado por um(a) Embaixador(a) Social local, colaborador que voluntariamente representa o IAMAR sendo porta-voz em sua unidade e sua comunidade, sendo responsável por organizar e realizar ações voluntárias e reportar ao instituto todas as informações referentes ao Programa.

Em 2023, o programa foi composto por 245 colaboradores voluntários, motivados pela transformação social, que dedicaram ao todo 1.556 horas de seu trabalho e energia em 37 ações, geridas por 10 Comitês de Voluntariado em unidades do SIM de nove estados: AM, BA, CE, GO, MA, MG, PA, PB e SP.

## Apoio a projetos e organizações

### Junior Achievement

Desde 2005, o IAMAR é parceiro apoiador e aplicador de programas da Junior Achievement em vários estados brasileiros. Fundada em 1919, nos Estados Unidos, a Junior Achievement é uma das maiores e mais antigas organizações de educação prática em negócios, economia e empreendedorismo do mundo, e visa despertar o espírito empreendedor em jovens, ainda na escola, estimulando o seu desenvolvimento pessoal, proporcionando visão clara do mundo dos negócios e criando pontes entre jovens e o mercado de trabalho.

**Em 2023, foram:** 2.661 educandos beneficiados, 60 profissionais voluntários, 8 programas da JA aplicados em cinco estados (BA, GO, MG, PE e SP).

### Amigos do Bem

Os Amigos do Bem atuam há 30 anos para transformar vidas no sertão nordestino, a região mais carente do Brasil. Todos os meses, mais de 150 mil pessoas, que vivem em 300 povoados em situação de extrema pobreza no sertão de Alagoas, Ceará e Pernambuco, são atendidas com projetos contínuos de educação, trabalho e renda, água, moradia e saúde. A instituição promove inclusão social e desenvolvimento local atendendo 12 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, tendo criado um Modelo de Desenvolvimento Social Sustentável e diversas iniciativas de impacto positivo com a atuação de quase 11 mil voluntários.

O apoio do IAMAR em 2023 foi direcionado aos centros de transformação de jovens.

### Oceanos Cultura – Motirõ – Escola de Criação Literária

Realizado em parceria com a Associação Oceanos, o projeto Motirõ – Escola de Criação Literária é gratuito e tem como público educandos e educadores da rede pública. Em seus módulos, o projeto se dedica a apresentar o prazer de ler, de experimentar as possibilidades oferecidas pela escrita e desenvolver habilidades na criação de textos literários.

#### **Em 2023, o projeto reuniu seis escritores:**

Antônio Prata, Maria Esther Maciel, Micheliny Verunschck, Wellington de Melo, Luiza Romão e Eucanaã Ferraz, que ofereceram cursos sobre temas como a crônica, a importância da leitura para a escrita, documentos históricos e escrita ficcional, entre outros.



**32**  
aulas

**6**  
escritores

**339**  
alunos certificados



**2.004**  
gestores escolares  
treinados



**342**  
municípios  
beneficiados



**845**  
escolas receberam  
o sistema Gide



**30 mil**  
estudantes  
impactados

### Fundação da GIDE – FDG

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

### Movimento Arredondar

Entre as parcerias do Tribanco, há ainda o Movimento Arredondar. Desde 2018, a iniciativa possibilita ao cliente Tricard arredondar os centavos de sua fatura mensal, contribuindo para a agenda ambiental. Ao longo desses cinco anos, a iniciativa vem contribuindo para o Instituto de Pesquisa Ecológicas (IPÊ), na preservação da Mata Atlântica, viabilizando a plantação de milhares de árvores e auxiliando na preservação da biodiversidade brasileira.

### Instituto Ayrton Senna

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

**Em 2023 foram:** mais de 48 mil educadores e mais de 723 mil crianças e jovens potencialmente atendidos pelo Instituto Ayrton Senna em mais de 2.550 escolas em todo o Brasil.



**48**  
mil educadores



**723**  
mil crianças e  
jovens atendidos



**2.550**  
escolas em todo  
o Brasil



### Instituto de Pesquisas Ecológicas – IPÊ

A instituição, que se dedica à conservação da biodiversidade com bases científicas, atua em pesquisas, formação de profissionais, educação ambiental, programas de geração de renda e negócios sustentáveis que reforcem a responsabilidade socioambiental de comunidades, do empresariado e de formadores de opinião.

Iniciado em 2021, o projeto Escolas Climáticas do Cantareira tem como apoiadores o IAMAR e a Petrobras. O projeto ajuda a desenvolver a autonomia e o protagonismo dos educandos e a despertar o interesse deles pelos temas ambientais, envolvendo-os em ações de mitigação e adaptação às mudanças climáticas. Em 2023, foram 2.475 educandos beneficiados em cinco escolas participantes.

Além do projeto Escolas Climáticas, em 2023 o IAMAR realizou também, em parceria com o IPÊ, duas expedições no baixo Rio Negro na Amazônia, iniciando o Programa de Imersões do IPÊ: Vivência, Educação e Intercâmbio de Conhecimento. A primeira aconteceu em abril, com alunos de mestrado de universidades inglesas (UCL e ICL) nas Áreas de Conservação, e a segunda, em agosto, com educadores parceiros do IAMAR e colaboradores voluntários das empresas do SIM.

A história de atuação do IPÊ na Amazônia começou em 2003 na região do Baixo Rio Negro (BRN), estado do Amazonas, quando decidiram

estender suas ações para além da Mata Atlântica, bioma onde a instituição iniciou suas atividades. A parceria com o Grupo Martins, por meio da doação do barco Maíra, permitiu este avanço e desde então o IPÊ desenvolveu mais de 20 projetos que unem a conservação da floresta em pé com a melhoria da qualidade de vida das comunidades locais nesta região. O IPÊ construiu sinergias multissetoriais entre povos tradicionais, organizações da sociedade civil, empresas e governos, com a premissa de conectar interesses e construir de forma colaborativa as ações e os objetivos desejados.

Desde 2008, o IPÊ recebe também o apoio do Tribanco por meio do Produto Crédito Certo Tribanco (CCT). A cada operação, R\$ 0,10 são doados ao Instituto. Além disso, cada boleto pago no cartão Tricard destina R\$ 0,01 à entidade. Os resultados somaram R\$ 13.176,99 em 2023, totalizando R\$ 931.222,36 desde o início do apoio do Tribanco ao Instituto. A ação tem por propósito apoiar a continuidade do trabalho de conservação da biodiversidade brasileira, contribuindo para o combate às mudanças climáticas.



## Concertos Tribanco

O projeto Concertos Tribanco, criado pela educadora e artista Viviane Bodaczny, iniciou sua primeira temporada em 2004. Durante esse período, o projeto levou a Uberlândia mais de 190 músicos de renome, vindos de diversas partes do Brasil e de países da Europa, da Ásia e das três Américas. Além de se apresentarem em um concerto oficial no Teatro Municipal de Uberlândia, os artistas participaram de ações nas áreas social e educacional por meio de concertos

sociais, oficinas, palestras, *workshops* e *master classes* gratuitas. Com essas ações integradas, o projeto alia objetivos artístico-musicais a ações socioeducacionais, visando contribuir para o aprimoramento de alunos e professores de música da região, assim como levar a música para segmentos de nossa sociedade que não têm oportunidades. Todos os concertos ao longo desses 19 anos de projeto foram beneficentes, com entrada gratuita e ações de arrecadação para posterior doação de toneladas de produtos como alimentos, centenas de edredons, livros e brinquedos. Em 2022, o projeto passou a ser patrocinado diretamente pelo IAMAR, contribuindo para o cumprimento da missão socioeducacional e cultural do instituto.

**Em 2023 foram:** três concertos com “casa cheia”; mais de 2 mil participantes; 1.623 litros de leite doados e dois eventos educacionais gratuitos para UFU, CCAU e AMCESAR.

## IN CANTUS

Idealizado pela professora e pianista Maria Célia Vieira, o projeto In Cantus é realizado desde 2010 para o público de Uberlândia e busca valorizar os talentos musicais da cidade – ou nela formados – e desde 2014 é apoiado pelo Sistema Martins. Conectando às iniciativas socioeducacionais e culturais, em 2023 o projeto recebeu o patrocínio direto do IAMAR, tendo participado das ações em celebração aos 70 anos do Martins e 18 anos do instituto.

Em sua história, o In Cantus já reuniu milhares de pessoas em apresentações musicais de alto nível, como recitais, concertos, diversas ações sociais e importantes *master classes*, todos com acesso inteiramente gratuito, promovendo a música erudita, a formação musical e a criação de grupos instrumentais e vocais.

**Em 2023 foram:** cinco recitais com público de 889 pessoas, 158 litros de leite doados e 3 oficinas de formação com 20 participantes.

## Pé de Moleque

Idealizado pela professora de balé clássico e coreógrafa Guiomar Boaventura Melo, o projeto Pé de Moleque Ballet oferece gratuitamente oficinas de balé para crianças e adolescentes e realiza um espetáculo de dança que apresenta à comunidade os resultados alcançados. Além do ensino do balé, os educandos são incentivados a desenvolver pensamento crítico, disciplina, imaginação e compreensão do mundo.

O IAMAR é apoiador do projeto desde 2006 e testemunha da grande transformação social e profissional na vida dos participantes e de suas famílias. Em 2023, o projeto recebeu do instituto apoio direto para dar continuidade às atividades de maio a julho de 2023, incluindo recursos para aulas, ensaios, montagens coreográficas, pagamento de professores, ensaiadores e coreógrafos, e para realizar o Espetáculo Anual de Ballet, que marcou o encerramento do projeto, com figurinos, cenários, adereços, meias e sapatilhas adequadas. O espetáculo realizado em 26 de junho no Teatro Municipal de Uberlândia com 70 bailarinos reuniu público de mais de 700 pessoas em uma noite inesquecível.

## Projetos patrocinados via incentivo fiscal

O IAMAR é responsável por gerir o processo de seleção, patrocínio e acompanhamento de projetos patrocinados pelas empresas do Sistema Martins. No total, em 2023, foram doados R\$ 1,56 milhão pelas empresas do SIM a projetos via incentivo fiscal (municipal, estadual e federal) em 33 projetos das áreas de cultura, esporte, idoso, PcD, saúde, infância e adolescência, impactando mais de 170 mil de pessoas no período compreendido entre 2005 e 2023.



**R\$ 1,56  
milhão**

**aportados pelas empresas do SIM a projetos via incentivo fiscal em 2023**

**Desde 2005,**  
o IAMAR atendeu diretamente mais de 130 mil jovens com projetos próprios e beneficiou mais de 30 milhões de pessoas por meio do apoio a organizações parceiras que também trabalham por um Brasil melhor.

## Impacto social – IAMAR Consolidado de 2005 a 2023 – 18 anos de atuação



Programa educacional eZape!

**76 mil**  
educandos beneficiados

**2,8 mil**  
educadores formados



Projetos parceiros

**+30 milhões**  
de educandos e educadores beneficiados



Programa de voluntariado VemSer

Média anual de  
**300**  
colaboradores voluntários

**+22 mil**  
horas doadas



Doações de mercadorias

**+1,2 milhão**  
de itens doados

**+900 mil**  
pessoas beneficiadas



Projetos incentivados

**+1,7 milhão**  
de pessoas beneficiadas nas áreas:

- > Cultura,
- > Esporte,
- > PcD,
- > Idoso,
- > Saúde,
- > Infância e
- > Adolescência

**+R\$ 50 milhões** de investimento social



# Do meio ambiente

GRI 3-3: MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A agenda climática integra a lista de temas materiais da companhia, o que se reflete em projetos voltados a frentes como o impulsionamento da energia limpa (*leia mais a seguir*). Entre as iniciativas, destacam-se a utilização de placas fotovoltaicas para a geração de energia na unidade de Uberlândia (MG) e o incentivo ao uso de etanol na frota interna de automóveis.

O tema ganhou ainda mais tração com o acréscimo da dimensão climática à Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que passou por revisão em 2023. Além disso, nosso Conselho de Administração aprovou o Programa Anual de Neutralização das Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e a elaboração da Circular Normativa de Gestão de Gases de Efeito Estufa, que prevê a diferentes áreas a responsabilidade de melhorar a gestão e buscar a redução de emissões diretas e indiretas da operação do Tribanco e de suas controladas.



## Programa PreservaTRI **GRI 3-3**

Ano de criação 2020

<b>O que é</b>	Grupo de afinidade de colaboradores
<b>Objetivo</b>	Promover um espaço de diálogo entre os colaboradores para gerar iniciativas sobre temas ambientais em suas diferentes áreas.
<b>Pontos críticos</b>	Os impactos negativos observados incluem a emissão de CO <sub>2</sub> da frota interna.
<b>Proposta</b>	Já estão em andamento ações focadas em mitigar esse impacto por meio do uso de etanol.
<b>Tática</b>	A redução das emissões de CO <sub>2</sub> foi incentivada pelo uso de energia em modo <i>standby</i> fora do horário comercial e pelo uso de combustíveis renováveis na frota interna de automóveis dos gerentes.

Recebemos pela segunda vez consecutiva o **selo prata do GHG Protocol**, atestando que o banco vem se preparando para os desafios climáticos. **TCFD 2.B**

## Impulsionando a energia limpa **FS8**

O Tribanco oferece suporte e oportunidades de crescimento aos clientes em todo o Brasil. Para os estados que priorizam iniciativas voltadas para a economia verde, disponibilizamos linhas de crédito sustentáveis, como o Crédito Azul para aquisição de placas solares, promovendo energia limpa e renovável.

Houve maior adesão ao Crédito Azul na região Sudeste, com Minas Gerais representando 50% da produção em 2023. Identificamos uma queda de 37% no financiamento fotovoltaico em comparação com o ano anterior, atribuída a diversos fatores, incluindo condições econômicas e taxas de juros elevadas e as mudanças em políticas governamentais – em janeiro de 2022, foi sancionado o Projeto de Lei 5.829/2020, dando origem à Lei 14.300, que regulamenta a geração distribuída (GD) no país. Com base em

dezembro de 2023, em nossa carteira da linha de Crédito Azul, temos 406 clientes ativos, com um saldo médio de R\$ 96,436 milhões. Além disso, em 2023, concedemos R\$ 13,441 milhões em 30 operações de crédito para projetos de energia renovável, com um *ticket* médio de R\$ 480 mil.

Em parceria com empresas de geração de energia por fontes renováveis, como Soltins e Energisa Soluções, o banco contribui para a distribuição de energia elétrica para o público do estado de Minas Gerais pelo Programa de Energia Inteligente. A energia gerada na usina do Martins é transferida para a rede de distribuição (CEMIG), que continua abastecendo normalmente os clientes com energia. A proposta de valor é entregar aos clientes do SIM uma alternativa sustentável com alto valor agregado, atrelado à redução de custos, gerando benefícios aos participantes do programa, incluindo uma economia na conta de energia, calculada entre 15% e 20% do valor que pagaria para a distribuidora. Atualmente, essa iniciativa beneficia 33 unidades consumidoras e clientes com energia mais acessível e sustentável.



# 30

operações de crédito  
para projetos de  
energia renovável

## Emissões GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

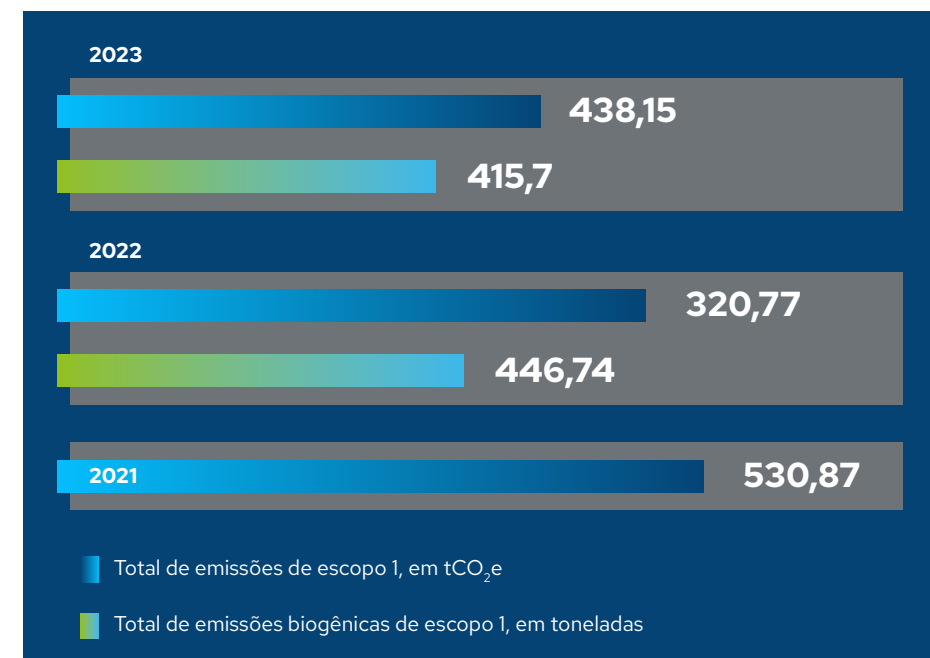
O Tribanco opta por reportar as emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) de forma consolidada. Os gases incluídos no cálculo são o dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), o metano (CH<sub>4</sub>) e o óxido nitroso (N<sub>2</sub>O). O ano-base escolhido é 2022, por ser o primeiro ano de cálculo do inventário.

Para o ano de 2023, o total de emissões de escopo 1 reportado foi de 438,15 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Não houve mudanças significativas nas emissões que demandassem novos cálculos para esse ano-base. A referência utilizada para os fatores de emissão e os potenciais de aquecimento global (GWP) é o GHG Protocol, uma metodologia reconhecida internacionalmente. A abordagem de consolidação adotada se baseia no controle operacional, conforme as diretrizes do GHG Protocol, garantindo que a metodologia seja aplicada de forma consistente em todos os relatos.

A companhia não adota a abordagem de escolha de compra para o cálculo do escopo 2 e considera apenas o CO<sub>2</sub> nos cálculos. Em relação ao escopo 2 dos anos de 2021 e 2022, identificamos uma redução de 83,27% por conta do fator de emissão adotado pela metodologia de cálculo. O resultado de 2023, por sua vez, foi influenciado pelos supostos picos de consumo de energia na unidade de São Paulo que, até a publicação deste Relato, ainda estavam sendo revisados pela companhia de energia elétrica.

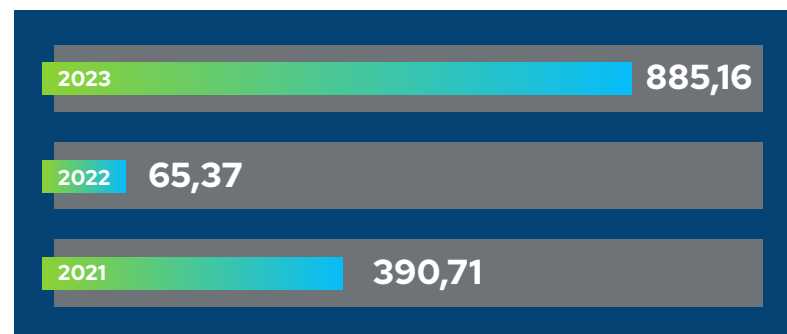
Reportamos as emissões de escopo 3 de maneira consolidada, incluindo gases como o CO<sub>2</sub>, o CH<sub>4</sub> e o N<sub>2</sub>O. As categorias consideradas nos cálculos de escopo 3 abrangem transporte e distribuição *upstream*, resíduos gerados nas operações, viagens de negócios e transporte de empregados. Também não houve alterações significativas nas emissões que exigissem novos cálculos no ano-base.

### Emissões de escopo 1 consolidadas<sup>1</sup> GRI 305-1

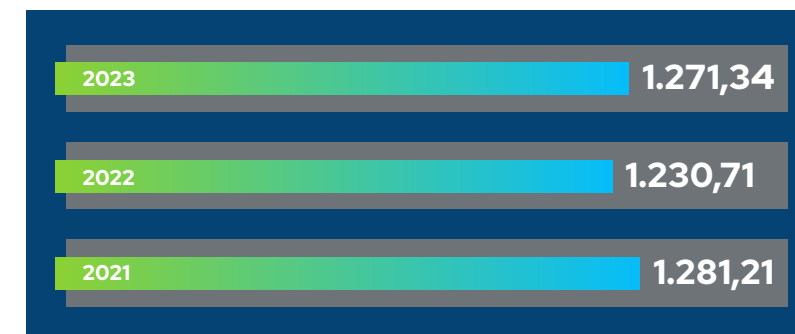


1. As emissões de GEE relacionadas às atividades de crédito e outras atividades comerciais do Tribanco começam com a visita comercial aos clientes, utilizando carros da frota da companhia. Essas emissões são contabilizadas no escopo 1 e totalizam 327,27 tCO<sub>2</sub>e em 2023, além de 415,63 tCO<sub>2</sub> biogênicos. O processo comercial também inicia com uma visita, mas toda a proposta de venda ou formalização é feita digitalmente pelo sistema. TCFD 4.B

**Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia em tCO<sub>2</sub>eq (escopo 2)<sup>1</sup> GRI 305-2**

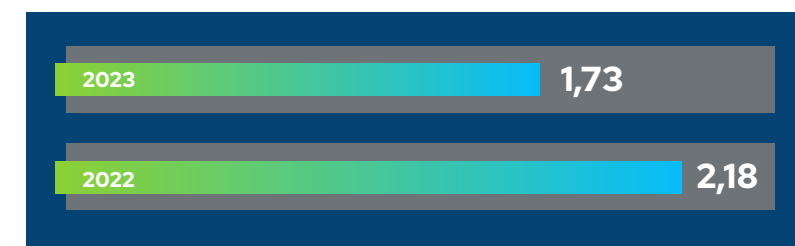


**Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3) GRI 305-3**



1. Tivemos alteração em nosso modelo de trabalho nas empresas Tribancco. A partir de 2 de janeiro de 2023, todos os líderes e colaboradores de Uberlândia devem trabalhar quatro vezes por semana no escritório. Em São Paulo o trabalho presencial ficou definido para três vezes por semana. Isso impactou diretamente no aumento deste indicador em relação ao ano anterior.

**Intensidade de emissões de gases de efeito estufa em tCO<sub>2</sub>eq GRI 305-4**



**Redução de emissões de gases de efeito estufa GRI 305-5**

	2022			2023		
	ESCOPO 1	ESCOPO 2	ESCOPO 3	ESCOPO 1	ESCOPO 2	ESCOPO 3
Emissões no ano de reporte	438,15	885,16	1.271,34	438,15	885,16	1.271,34
Emissões no ano-base	438,15	885,16	1.271,34	320,77	65,37	1.230,71
Diferença nas emissões em relação ao ano-base	0	0	0	-117,38	-819,79	-40,61

A intensidade das emissões de gases de efeito estufa (GEE) foi calculada em 1,73 por funcionário, considerando um total de 734 funcionários. Esse cálculo considera apenas o escopo 3, que totalizou 1.271,34 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente. Os gases incluídos no cálculo de intensidade foram o CO<sub>2</sub>, o CH<sub>4</sub> e o N<sub>2</sub>O.

Por fim, em relação às reduções, o ano de 2023 foi impactado por diversos fatores. No escopo 1, houve um aumento nas emissões em decorrência da ampliação do alcance da frota interna, resultando em maior consumo de combustível. No escopo 2, a diferença nas emissões ocorreu em razão da leitura incorreta na unidade de São Paulo, como explicado anteriormente. Para o escopo 3, a variação reflete o aumento no número de viagens a trabalho realizadas por aeronaves. Consideraram-se os gases CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O.

## Energia GRI 302-4

Em 2023, como parte das iniciativas para reduzir o consumo de energia, o Tribanco realizou mudanças operacionais que incluíram a desativação de um andar tanto na unidade de Uberlândia (MG) quanto na de São Paulo (SP).

É importante observar que, apesar dessas iniciativas, houve um aumento substancial nas contas da unidade de São Paulo, decorrente de supostos picos de consumo entre agosto e dezembro de 2023. O Tribanco não reconhece esses valores e abriu um chamado para a concessionária reavaliar a medição. Até a publicação deste Relatório, o chamado ainda estava em análise.

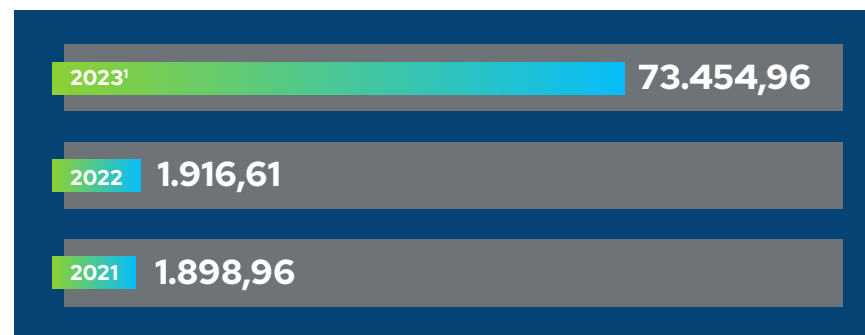
### Consumo de combustíveis de fontes renováveis

GRI 302-1

Tipos de fontes não renováveis	2021	2022	2023
QUANTIDADE DE ENERGIA (GJ)			
Biodiesel ( <i>presente no diesel</i> )	-	-	9,02
Etanol <sup>1</sup>	1.514,50	5.426,55	4.861,14
<b>TOTAL</b>	<b>1.514,50</b>	<b>5.426,55</b>	<b>6.407,90</b>

1. A quantidade de etanol utilizada vem do consumo direto do combustível para abastecimento de frota e da quantidade de etanol presente na gasolina. Não foi possível calcular a quantidade de biodiesel dos anos anteriores.

### Consumo de energia por fonte GRI 302-1

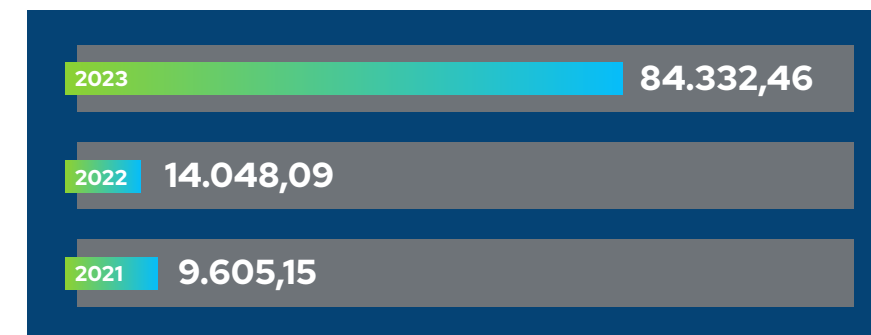


1. O aumento no consumo de eletricidade de 2022 para 2023 ocorreu devido a supostos picos de alto consumo entre agosto e dezembro de 2023 no escritório de São Paulo, apontados pela concessionária de energia. O Tribanco não reconhece esses valores e abriu um chamado para a concessionária reavaliar a medição. Até a publicação deste Relatório, o chamado ainda estava em análise.

### Consumo de combustíveis de fontes não renováveis GRI 302-1

Tipos de fontes não renováveis	2021	2022	2023
QUANTIDADE DE ENERGIA (GJ)			
Diesel (para consumo de gerador)	0	102,62	74,36
Gasolina (abastecimento de frota)	6.191,69	6.602,31	6.008,95
<b>TOTAL</b>	<b>6.191,69</b>	<b>6.704,93</b>	<b>6.083,31</b>

### Consumo total de energia dentro da organização, em GJ<sup>12</sup> GRI 302-1



1. Calculado a partir da soma da quantidade de energia consumida de fontes renováveis e não renováveis, adicionado à eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor adquiridos para consumo, descontados do total desta soma a eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor vendidos.

2. O Tribanco não realiza a venda de excedente de eletricidade. Para os cálculos relacionados, foi adotada uma planilha específica onde a quantidade de combustível foi multiplicada pelo seu "Poder Calorífico Inferior". A referência utilizada para esses fatores de conversão veio do relatório do Balanço Energético Nacional, publicado pelo Ministério de Minas e Energia em 2023.



# Desempenho econômico-financeiro

# Desempenho econômico-financeiro

Vivenciamos um ano de 2023 com um cenário desafiador na economia brasileira, marcado por desaceleração na concessão de crédito em nível nacional, que cresceu apenas 4,7%. A queda de dois pontos percentuais na taxa Selic, por sua vez, não foi suficiente para a melhora do poder aquisitivo e, por consequência, para o aquecimento dos negócios de pequenos e médios varejistas.

Em decorrência desse cenário complexo e exigente para os varejos de médio e pequeno portes – nossos principais clientes –, o ano também foi desafiador em termos econômicos para o Tribanco. Para lidar com esse contexto, realizamos um trabalho estratégico em finanças e crédito a pessoas físicas e jurídicas e, com nossos esforços, como a revitalização de processos e monitoramento, obtivemos melhor qualidade da carteira de crédito, que vai ao encontro das nossas metas de sustentabilidade. Nesse sentido, um ponto importante foi a oferta de cartões de crédito para consumidores de baixa renda.

Visando mitigar os riscos do cenário macroeconômico, nosso foco no período se voltou à redução das perdas e à reorganização para estabilidade dos negócios, com melhorias significativas no controle de risco de crédito e nos resultados. Em nosso Planejamento Estratégico, definimos duas avenidas de crescimento principais: Recuperação de *Performance* nos clientes atuais e Expansão Estratégica, focada no crescimento de novos clientes da base do SIM (Sistema Martins).

Para recuperar nossa *performance*, a estratégia seguida em 2023 foi fortalecida por ações que buscaram melhorar a eficiência e a blindagem de clientes atuais e aumentar a fidelização. A expansão da atuação junto à base de clientes do Martins está acontecendo em menor grau, acompanhando a velocidade de captação desses clientes e capacidade de transformação do Banco, com retornos em médio e longo prazo.



## Plano Tático de Recuperação de Resultados

O reestabelecimento de um resultado positivo, com foco maior na estabilização do que na expansão, só foi possível por meio da adoção de um Plano Tático com iniciativas diretas de ação para a melhora do resultado operacional, focando em implementações que trouxeram receita e em revisões e otimizações que reduziram a despesa operacional nos diversos segmentos e produtos do Tribanco. A macroestratégia continua vigente, porém com o objetivo de recuperar o resultado e estabilizar o balanço houve direcionamento de focar os esforços na avenida de recuperação de *performance*.

O Plano Tático priorizou iniciativas e acompanhou sua execução. Isso representou uma transformação de *mindset* e do modelo de gestão. Antes, tínhamos múltiplos objetivos, mas, com o Plano Tático, passamos a ter um único: alcançar o ponto de equilíbrio, que vem direcionando o desdobramento das diretrizes traçadas no nível Estratégico para o nível Tático e Operacional.

A composição do plano está estruturada em ações divididas em três eixos de indicadores:

### Receita

Conjunto de alavancas que buscam tracionar a receita, através da aceleração da produção de ativos, focados em aumento da base de clientes principalmente através de reativação de clientes.

### Despesa

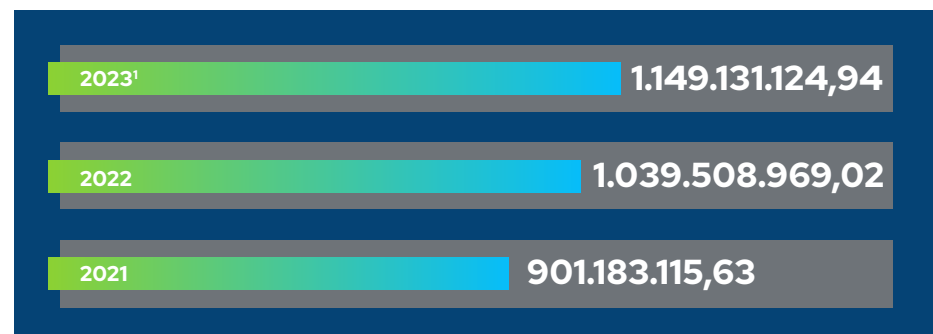
Foco em revisão de custos operacionais, revisão de processos e otimização de estrutura. Como parte da ação do plano tático, foi criada uma área de Eficiência Operacional, que tem como objetivo a busca de melhorias contínuas que resultarão em processos e estruturas mais eficientes.

### Eficiência de Risco

Diligência na concessão e monitoramento aliados ao foco em cobrança.

Nossa operação de aquisição, a **Unica**, foi um importante destaque no ano, alcançando R\$ 19,9 bilhões de faturamento (69% maior do que em 2022) e 6.429 clientes (6,2% maior do que em 2022).

Valor econômico direto gerado<sup>1</sup> (R\$) GRI 201-1

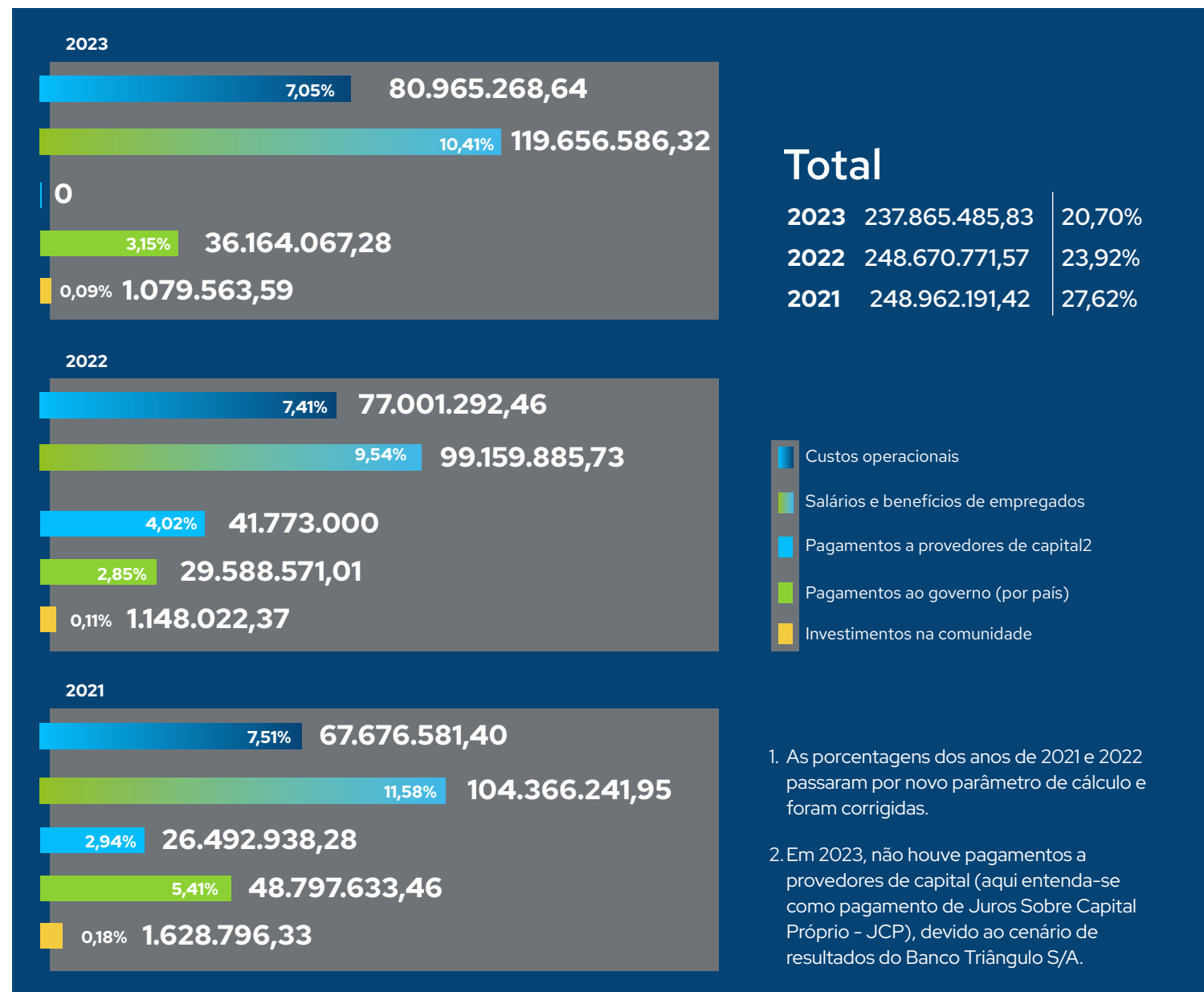


1. O valor econômico direto gerado e distribuído (EVG&D) pela companhia é apurado sob o regime de competência e possui abrangência nacional. A relevância dessa abrangência é definida com base na presença significativa do Banco Triângulo em todas as cinco grandes regiões do Brasil (Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul). A atuação do banco impacta diretamente a economia brasileira, com sua extensa rede de postos de atendimento e representações comerciais regionais contribuindo para a movimentação financeira, oferta de crédito e geração de empregos em todo o território nacional.

Valor econômico retido (R\$) GRI 201-1

	2021	2022	2023
Valor econômico retido	652.220.924,21	790.838.197,45	911.265.639,11

Valor econômico distribuído<sup>1</sup> (R\$) GRI 201-1



1. As porcentagens dos anos de 2021 e 2022 passaram por novo parâmetro de cálculo e foram corrigidas.

2. Em 2023, não houve pagamentos a provedores de capital (aqui entenda-se como pagamento de Juros Sobre Capital Próprio - JCP), devido ao cenário de resultados do Banco Triângulo S/A.

# Sumário GRI e TCFD

# Sumário GRI

## Declaração de uso

Tribanco relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

## GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

## Norma(s) Setorial(is) da GRI aplicável(eis)

Não utilizada

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>Conteúdos gerais</b>						
	2-1 Detalhes da organização	<a href="#">9</a>	-	-	-	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	<a href="#">3</a>	-	-	-	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	<a href="#">3</a>	-	-	-	-
	2-4 Reformulações de informações	Houve reformulação do cálculo de porcentagem do indicador 201-1 referente aos anos de 2021 e 2022.	-	-	-	-
	2-5 Verificação externa	O relatório não passará por verificação externa.	-	-	-	-
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	<a href="#">9</a>	-	-	-	-
	2-7 Empregados	<a href="#">60, 61, 62, 73</a>	-	-	-	-
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	<a href="#">63</a>	-	-	-	-
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	<a href="#">35</a>	-	-	-	-
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	<a href="#">36</a>	-	-	-	-
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	<a href="#">35</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	<a href="#">35</a>	-	-	-	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<a href="#">42</a>	-	-	-	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<a href="#">36</a>	-	-	-	-
	2-15 Conflitos de interesse	<a href="#">40</a>	-	-	-	-
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	As preocupações cruciais são regularmente comunicadas ao Conselho de Administração, por meio de: reuniões formais de diretoria e comitês, relatórios de auditoria interna e externa, notificações por escrito, atualizações regulares da alta administração, relatórios de riscos e conformidade, apresentações de desempenho financeiro, análises estratégicas e planos de negócios, revisões de questões legais e regulatórias, relatórios de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, além de comunicação de crises e emergências. Em 2023, foram relatadas quatro preocupações cruciais, abrangendo questões ambientais, econômicas, de governança e estratégia de sustentabilidade. Outras preocupações incluíram o gerenciamento de riscos, gerenciamento de crédito, orçamento e planejamento estratégico.	-	-	-	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<a href="#">35</a>	-	-	-	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<a href="#">36</a>	-	-	-	-
	2-19 Políticas de remuneração	<a href="#">38</a>	-	-	-	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	<a href="#">38</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>	2-21 Proporção da remuneração total anual	A proporção da remuneração total anual, em 2023, foi de 15,11%, e a proporção do aumento percentual, 0%. Em 2022, registramos 6,01% e 0,97%, respectivamente. Para o cálculo, consideramos a proporção da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a média de todos os empregados, excluído o indivíduo mais bem pago. Na análise, focamos em colaboradores em regime CLT ativos durante todos os meses de 2022 e 2023. Esses cargos seguem as convenções coletivas de trabalho da categoria, com reajustes salariais anuais. Além disso, as remunerações podem evoluir por promoções verticais ou méritos. Incluímos na análise tanto estatutários quanto colaboradores CLT, excluindo estagiários e aprendizes. Para estatutários, consideramos a remuneração de dezembro de 2023 multiplicada por 12 meses. Para colaboradores CLT, consideramos 13,33 meses de salário, o que inclui os 12 meses do ano, o 13º salário e um terço das férias. Para o cálculo do aumento, levou-se em conta a proporção do aumento percentual da maior remuneração paga pelo aumento percentual da remuneração total média.	-	-	-	-
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	<a href="#">4, 6</a>	-	-	-	-
	2-23 Compromissos de política	<a href="#">39</a>	-	-	-	-
	2-24 Incorporação de compromissos de política	<a href="#">40</a>	-	-	-	-
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	<a href="#">41</a>	-	-	-	-
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	<a href="#">39</a>	-	-	-	-
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não houve multas nem sanções não monetárias aplicadas por não conformidade com leis e regulamentos.	-	-	-	-
	2-28 Participação em associações	<a href="#">10</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	<a href="#">24</a>	-	-	-	-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Em 2023, 94,06% dos empregados estavam abrangidos por acordo de negociação coletiva – em 2022, a porcentagem era de 98,92%. Os empregados que não estão cobertos por acordos de negociação coletiva têm suas condições de trabalho e termos de emprego definidos de outras maneiras. Especificamente, para o Conselho, membros de Comitês e Diretoria, a relação de trabalho é regida por contratos, normativos e leis específicas aplicáveis a funcionários estatutários. Para estagiários e aprendizes, a relação de trabalho é regida por leis específicas que tratam desses tipos de vínculos empregatícios.	-	-	-	-
<b>Temas materiais</b>						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	<a href="#">24</a>	-	-	-	-
	3-2 Lista de temas materiais	<a href="#">24</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
[NOSSAS PESSOAS]						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	<b>3-3</b> Gestão dos temas materiais	<a href="#">60</a>	-	-	-	-
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	<b>201-3</b> Obrigação do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	<p>O Tribanco oferece plano de benefício de aposentadoria de contribuição definida, coberto tanto pelos recursos gerais da organização quanto por um fundo específico. Em 2023, o passivo estimado desse plano foi de R\$ 781.767,57. A cobertura específica do fundo, segundo avaliação atuarial da Willis Towers Watson, incide sobre dois participantes em modalidade de benefício definido até fevereiro de 2009. Em março de 2009, o plano foi redesenhado para contribuição definida, exceto para esses dois participantes (sendo o principal motivo do déficit gerado para o plano de benefícios Martinsprev). O patrimônio social do plano até o fim de 2023 era de R\$ 67.628.419,29, e a cobertura de passivos futuros é assegurada através de Carta de Fiança, sem um cronograma específico para a cobertura total do plano. Os cálculos atuariais baseiam-se em hipóteses e métodos definidos em interação com a Willis Towers Watson e foram realizados em 31/12/2023. O indexador do plano para reajuste dos benefícios foi o IGPM da FGV, com uma taxa real anual de juros de 4,95%, e um fator de determinação do valor real ao longo do tempo para a entidade de 98%. As tábuas de mortalidade utilizadas incluem a AT-2000 Básica segregada por sexo para a mortalidade geral e a UP-94 para a mortalidade de inválidos. O cálculo das provisões considera a composição familiar dos beneficiários; para aposentados, corresponde ao beneficiário vitalício mais jovem; e, para pensionistas, ao beneficiário vitalício mais jovem e ao beneficiário temporário mais jovem, além do total de beneficiários elegíveis à pensão. Contribuições para o plano são voluntárias e os percentuais contribuídos tanto por empregados quanto pelo Tribanco são de 5%. O plano é nacional, cobrindo todos os benefícios programados e de risco, conforme estabelecido no regulamento do plano, com contribuições definidas por faixas salariais.</p>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>GRI 202: Presença no mercado 2016</b>	<b>202-1</b> Proporção entre o salário mais baixo e salário mínimo local, com discriminação por gênero	O Tribanco possui uma política de remuneração que estabelece um salário mínimo para seus funcionários superior ao salário mínimo local. Em 2023, tanto para homens quanto para mulheres, o menor salário pago (correspondente exatamente ao salário mínimo determinado por legislação ou sindicato) resultou em uma relação percentual de 100% para ambos os gêneros, assim como em 2022. A definição de “unidades operacionais importantes” pela empresa foram os escritórios corporativos do Tribanco, que concentra a maior quantidade de funcionários.	-	-	-	-
	<b>401-1</b> Novas contratações e rotatividade de empregados	<a href="#">62</a> , <a href="#">63</a>	-	-	-	-
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	<b>401-2</b> Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	<a href="#">61</a>	-	-	-	-
	<b>401-3</b> Licença-maternidade/paternidade	<a href="#">64</a>	-	-	-	-
<b>GRI 404: Capacitação e educação 2016</b>	<b>404-1</b> Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<a href="#">63</a>	-	-	-	-
	<b>404-2</b> Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	<a href="#">70</a>	-	-	-	-
	<b>404-3</b> Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<a href="#">73</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	<b>405-1</b> Diversidade em órgãos de governança e empregados	<a href="#">67</a> , <a href="#">68</a> , <a href="#">69</a> , <a href="#">73</a>	-	-	-	-
	<b>405-2</b> Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<a href="#">69</a>	-	-	-	-
<b>GRI 406: Não discriminação 2016</b>	<b>406-1</b> Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<a href="#">41</a>	-	-	-	-
[CRIAÇÃO DE VALOR E INCLUSÃO FINANCEIRA]						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	<b>3-3</b> Gestão dos temas materiais	<a href="#">74</a>	-	-	-	-
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído	<a href="#">92</a>	-	-	-	-
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos</b>	<b>203-1</b> Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	<a href="#">75</a>	-	-	-	-
	<b>203-2</b> Impactos econômicos indiretos significativos	O mapeamento desses impactos está sendo implantado durante 2024. O ano de 2023 foi focado em resultados e recuperação financeira.	-	-	-	-
<b>GRI 204: Práticas de compras 2016</b>	<b>204-1</b> Proporção de gastos com fornecedores locais	<a href="#">10</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto	<b>FS 6</b> Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/pequena e média/grande) e por setor	<a href="#">14</a> , <a href="#">15</a> , <a href="#">16</a> , <a href="#">19</a>	-	-	-	-
	<b>FS 7</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	<a href="#">14</a>	-	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: comunidades locais	<b>FS 13</b> Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	<a href="#">11</a>	-	-	-	-
Suplemento setorial financeiro: marketing e rotulagem	<b>FS 16</b> Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Em 2023, buscamos oferecer aos nossos colaboradores parcerias que trouxessem a educação financeira através de conteúdos na intranet em conexão com o nosso programa de qualidade de vida Jeito Leve de Ser, além de palestras com profissionais especialistas. Para nossos clientes, utilizamos as redes sociais para levar conteúdo sobre educação financeira e dicas para melhorar a gestão do negócio. As ações realizadas sobre esta temática em 2023 foram pontuais, e para o próximo ano estamos estruturando nossa política sobre educação financeira e ações de forma organizada em três pilares: informativas, instrutivas e personalizadas, acompanhando a jornada do nosso cliente.	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>SASB Bancos Comerciais: inclusão financeira e capacidade de desenvolvimento</b>	<b>FN-CB-240a.1</b> Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	<a href="#">14, 15</a>	-	-	-	-
	<b>FN-CB-240a.2</b> Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade	<a href="#">59</a>	-	-	-	-
	<b>FN-CB-240a.3</b> Número de contas-correntes de varejo sem custo fornecidas a clientes anteriormente sem banco ou cobertos de maneira insuficiente pelo sistema bancário	<a href="#">14</a>	-	-	-	-
[INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL]						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	<b>3-3</b> Gestão dos temas materiais	<a href="#">26</a>	-	-	-	-
[SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO]						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	<b>3-3</b> Gestão dos temas materiais	<a href="#">52</a>	-	-	-	-
<b>GRI 418: Privacidade do cliente</b>	<b>418-1</b> Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	O Tribanco não recebeu em 2023 queixas ou reclamação de cliente ou órgãos reguladores relacionados à violação da privacidade ou à perda de dados de clientes.	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>SASB Bancos comerciais: privacidade do cliente</b>	<b>FN-CB-230a.1</b> Número de violações de dados, porcentagem envolvendo informações de identificação pessoal, número de correntistas afetados	Em 2023 não houve casos de violação de dados envolvendo informações de identificação pessoal dos clientes do banco.	-	-	-	-
	<b>FN-CB-230a.2</b> Descrição da abordagem para identificar e corrigir riscos de segurança de dados	<a href="#">52</a>	-	-	-	-
<b>SASB Finanças dos consumidores: segurança da informação</b>	<b>FN-CF-230a.3</b> Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados	<a href="#">52,53</a>	-	-	-	-
[MUDANÇAS CLIMÁTICAS]						
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	<b>3-3</b> Gestão dos temas materiais	<a href="#">45, 84</a>	-	-	-	-
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	<b>201-2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<a href="#">51</a>	-	-	-	-
<b>GRI 302: energia</b>	<b>302-1</b> Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">88</a>	-	-	-	-
	<b>302-4</b> Redução do consumo de energia	<a href="#">88</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">86</a>	-	-	-	-
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	<a href="#">86, 87</a>	-	-	-	-
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">86, 87</a>	-	-	-	-
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">86, 87</a>	-	-	-	-
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">86, 87</a>	-	-	-	-
	305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	-	-	-	Não aplicável, pois o Tribanco não emite substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO), não constando a informação em nosso inventário.	
GRI 305: Emissões 2016	305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	-	-	-	Não aplicável, pois o Tribanco não emite substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO), não constando a informação em nosso inventário.	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>GRI 308: avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>	<b>308-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<a href="#">10</a>	-	-	-	-
	<b>308-2</b> Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	O Tribanco avalia periodicamente a reputação de todos os seus fornecedores, e em 2023 não contamos com nenhum que tenha causado impactos ambientais negativos significativos.	-	-	-	-
<b>Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto</b>	<b>FS 1</b> Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	<a href="#">44</a> , <a href="#">45</a>	-	-	-	-
	<b>FS 2</b> Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	<a href="#">44</a> , <a href="#">45</a>	-	-	-	-
	<b>FS 3</b> Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	<a href="#">44</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">48</a>	-	-	-	-
	<b>FS 4</b> Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	<a href="#">70</a>	-	-	-	-
<b>Suplemento setorial financeiro: portfólio do produto</b>	<b>FS 5</b> Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais	<a href="#">45</a>	-	-	-	-
	<b>FS 8</b> Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	<a href="#">85</a>	-	-	-	-

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
<b>Suplemento setorial financeiro: auditoria</b>	<b>FS 9</b> Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e os procedimentos de avaliação de risco	<a href="#">54</a>	-	-	-	-
<b>Suplemento setorial financeiro: propriedade dos ativos</b>	<b>FS 11</b> Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	A responsabilidade pela triagem ambiental e social dos ativos na carteira do Tribanco é compartilhada entre a Diretoria de Riscos e o Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos. Quanto à triagem de ativos, esta é realizada pela área de Risco Operacional em conjunto com as áreas de Cadastro e Crédito. A triagem é classificada como positiva quando identificada uma restrição ou irregularidade, e negativa quando não são identificadas irregularidades ou restrições. Cabe destacar que os critérios específicos para essa classificação estão atualmente em fase de desenvolvimento e definição. Em 2023, 3% dos ativos foram submetidos a uma triagem ambiental e/ou social positiva.	-	-	-	-

# Sumário TCFD

Recomendação	Divulgação Recomendada	Página
GOVERNANÇA	a. Descrição da supervisão do conselho em relação aos riscos e oportunidades relacionados ao clima.	<a href="#">36</a> , <a href="#">49</a>
	b. Descrição do papel da administração na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima.	<a href="#">36</a> , <a href="#">46</a>
ESTRATÉGIA	a. Descrição dos riscos e oportunidades relacionados ao clima identificados pela organização no curto, médio e longo prazos.	<a href="#">44</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">51</a>
	b. Descrição dos impactos dos riscos e oportunidades relacionados ao clima sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização.	<a href="#">45</a> , <a href="#">49</a> , <a href="#">84</a>
	c. Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários relacionados ao clima, incluindo um cenário de 2°C ou menos.	<a href="#">49</a>
GESTÃO DE RISCOS	a. Descrição dos processos da organização utilizados para identificar e avaliar os riscos relacionados ao clima.	<a href="#">42</a>
	b. Descrição dos processos organizacionais utilizados para gerenciar os riscos relacionados ao clima.	<a href="#">42</a>
	c. Descrever como os processos utilizados para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados ao clima são integrados à gestão geral de riscos da organização.	<a href="#">49</a>
METAS E MÉTRICAS	a. Informar as métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados ao clima de acordo com a estratégia e o processo de gestão de riscos.	<a href="#">45</a>
	a. Orientações Complementares para Bancos.	<a href="#">45</a>
	b. Informar as emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se apropriado, as de Escopo 3, e os riscos relacionados a elas.	<a href="#">45</a> , <a href="#">86</a>
	b. Orientações Complementares para Bancos.	<a href="#">45</a> , <a href="#">86</a>
	c. Descrição das metas utilizadas pela organização para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados ao clima, e a <i>performance</i> com relação às metas.	<a href="#">51</a>

# Créditos

## **Tribanco**

Direção-geral

## **Coordenação editorial**

Diretoria de Governança  
Cristiane Oliveira Bessa Bento  
Fernanda Canesin  
Simoniza Linhares  
Marina Camargo Borges Pereira

## **Gestão de projeto, consultoria GRI, conteúdo e design**

grupo report – rpt.sustentabilidade [www.gruporeport.com.br](http://www.gruporeport.com.br)

## **Revisão ortográfica**

Alícia Toffani

**tribanco**

Relatório de  
Sustentabilidade **2023**

[www.tribanco.com.br](http://www.tribanco.com.br)

