



# Relatório Anual 2022

Versão Resumida

**inter**&co

# Apresentação

A ideia desta versão é apresentar de maneira sintética os principais itens da Inter&Co relacionados aos temas Ambiental, Social e de Governança (ESG, na sigla em inglês) para que você possa, em uma rápida leitura, identificar as práticas, os compromissos e a evolução da sustentabilidade que estão em curso no ecossistema da *holding* Inter&Co.

O documento completo, incluindo o sumário da Global Reporting Initiative (GRI), os *frameworks* de indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e do Relato Integrado, proposto pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), ambos atualmente sob a IFRS Foundation – diretrizes internacionais e de referência no reporte corporativo –, está disponível para *download* na página institucional do Grupo Inter (<https://inter.co/>).

Será uma alegria para todos da Inter&Co tê-lo por lá na página institucional do Grupo!

Para acessar a versão completa do Relatório Anual 2022, clique aqui!

# Nosso Relatório

O terceiro Relatório Anual do Inter também é o primeiro sob a nova configuração como Inter&Co. Inc. (Inter&Co, *holding* ou companhia). A edição do ano de 2022 marca a reorganização societária do Grupo Inter concluída no fim do primeiro semestre de 2022, com aprovação de 85% dos acionistas com direito a voto presentes na assembleia ([ver case na página 10 do Relatório Anual 2022](#)).

O Relatório Anual foi construído com base nas normativas da GRI e nos *frameworks* de indicadores do SASB e do Relato Integrado, este proposto pelo **International Integrated Reporting Council (IIRC)**, ambos atualmente sob a **IFRS Foundation** – diretrizes internacionais e de referência no reporte corporativo. Foram considerados, para efeito de evidências do documento, os dados da **Comunicação de Progresso (COP)** do Inter, elaborada para o **Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)**, e as informações sobre a geração de valor apresentadas no Relatório Anual, conforme a norma internacional **Interim Financial Reporting (IAS) nº 34**, emitida pelo International Accounting Standards Board (IASB), e que fazem parte das Demonstrações Financeiras anuais auditadas pela KPMG Auditores Independentes Ltda.

Para o fechamento do relato e das informações financeiras, o Inter providenciou uma carta de asseguarção, por meio da auditoria externa e independente **Bureau Veritas (BVQI)**, em um processo de auditoria externa coordenado e conduzido pelas equipes de Sustentabilidade Empresarial e Relações com Investidores, e o conteúdo validado por membros da Diretoria e pelo CEO.

A atual edição está disponível no site institucional, com *link* dedicado a Relações com Investidores. Além disso, as publicações são direcionadas à **U.S. Securities and Exchange Commission (SEC)** e à **Comissão de Valores Mobiliários (CVM)**.

Para quaisquer dúvidas, críticas e sugestões sobre os conteúdos apresentados no relato, há um canal aberto por e-mail em dois correios eletrônicos:

[sustentabilidade@inter.co](mailto:sustentabilidade@inter.co)

[ri@inter.co](mailto:ri@inter.co)

## Mensagem do CEO<sup>1</sup>

O ano de 2022 foi especial para todos nós que fazemos o Inter. Podemos dizer que foi uma jornada intensa e cheia de desafios, na qual fomos capazes de crescer em número de clientes, aumentar o nosso *market share* nas verticais de negócios e ampliar ainda mais o número de funcionalidades em nosso Super App, buscando atender sempre às expectativas de nossos *stakeholders*.

Importante destacar que a reorganização societária foi uma operação inovadora no mercado, e dividimos o mérito da sua realização não só com os nossos colaboradores, mas também com os nossos investidores, que deram o sinal verde para que o Inter desse esse importante passo rumo a um futuro ainda mais cheio de possibilidades e crescimento. Adicionalmente, a reorganização societária colocou o Inter em padrões de governança e *compliance* ainda mais robustos.

No ano passado, adicionamos à nossa base mais de 8,3 milhões de clientes e chegamos a 2023 com um volume de aproximadamente 25 milhões de clientes – um desempenho que mostra o nível de sucesso de nossa proposta de valor, mediante um Super App que simplifica a vida das pessoas.

Também atingimos a marca de 1,5 milhão de clientes no segmento Microempreendedor Individual (MEI) e Pessoa Jurídica. Por meio do Super App Inter Empresas, os nossos clientes empreendedores têm acesso a uma conta 100% digital e gratuita, com uma seção de investimentos e *marketplace*.

Queremos ser cada vez mais transversais em nossa agenda ESG, aderente à nossa materialidade e integrada a todas as esferas de atuação da Inter&Co.

Iniciamos a vinculação de carteiras de investimentos ESG, mantendo uma cultura de sustentabilidade. A nossa expectativa é ter, de maneira cada vez mais transversal, uma agenda ESG em todas as esferas de atuação do Inter, de forma integrada à nossa estratégia organizacional.

O nosso comprometimento também com a Agenda 2030 tem sido reforçado por meio da geração de valor proporcionada pelo nosso modelo de negócio. Com o Super App, queremos continuar simplificando a vida de cada vez mais pessoas pelo mundo, sem deixar de lado o aprimoramento da nossa *performance* ESG, levando a sustentabilidade cada vez mais para o dia a dia de nossos clientes por meio de educação e de serviços e produtos sustentáveis.

Somos gratos pela confiança que os nossos clientes depositam em nós até aqui. Continuaremos a nos dedicar a prestar um excelente serviço, criando valor para todos os nossos *stakeholders*. Convido vocês a conhecerem melhor a estratégia e a jornada da Inter&Co por meio do nosso Relatório Anual 2022.

**Boa leitura!**

<sup>1</sup> Trecho da Mensagem do CEO; a versão completa encontra-se no [Relatório Anual](#).



João Vitor Menin  
CEO Inter&Co

# O INTER



Para acessar a versão completa do Relatório Anual 2022, clique aqui!





## Crescer fazendo a diferença

O Inter cresceu apostando em um modelo de negócios ecoeficiente e escalável, reduzindo custos operacionais e proporcionando tecnologia que facilita a vida do cliente ao mesmo tempo em que abre um leque de possibilidades de utilização de serviços financeiros e não financeiros por meio do Super App, o qual foi desenvolvido para ter uma navegação amigável, operado em altos padrões de segurança e com dados em nuvem, o que permite a ampliação de serviços e controles, com interações cada vez mais precisas e gratuitas.



### 01.

## Democrático

Pioneiro em contas totalmente digitais e gratuitas no Brasil, o Inter instalou, em 2016, na cidade de Belo Horizonte (MG), onde está localizada a sua matriz, um Tarifômetro – painel numérico que produz uma estimativa do quanto os seus clientes que usam essa conta já economizaram em taxas bancárias. O Inter faz gestão sobre os valores de tarifas que deixam de ser cobradas a cada operação digital, levando em conta as tabelas definidas pelo Banco Central e contabilizando esses valores como ganho direto do cliente.



**+R\$ 25 bilhões**

em isenção de tarifas desde 2017

**+R\$ 11 bilhões**

em isenção de tarifas em 2022



## 02.

## Ecoeficiente

Em média, 95% mais ecoeficiente<sup>1</sup> por cliente quando comparado à média de impacto ambiental da operação de outros *players* bancários tradicionais. O ambiente 100% digital evita burocracias, a utilização de agências físicas e externalidades de impacto negativo relacionadas. É estratégico para o Inter firmar parcerias tecnológicas com provedores alinhados ao uso de plataformas digitais sustentáveis, que fortaleçam uma economia de baixo carbono, buscando cada vez mais desenvolver ecoeficiência nas operações do Inter e no combate às mudanças climáticas.



**95%**  
mais  
ecoefficiente



**100%**  
digital

<sup>1</sup>O levantamento é feito com base em *benchmarking* usando os dados do GHG Protocol e reportes de consumo de água e energia com a métrica de número de clientes por instituição do mesmo segmento.

## 03.

## Econômico

Mais de R\$ 320 milhões em *cashback* devolvidos em 2022, em uma relação ganha-ganha-ganha. Um retorno-estímulo para que os vários setores da economia ganhem, tendo o cliente a opção de investir esse valor na plataforma de investimentos do Inter e podendo optar, inclusive, por doar parte de seus *cashback* para ações sociais e/ou ambientais, por meio da seção Vida Sustentável do Super App. O Inter distribui até 50% do volume dos seus retornos comerciais para que os clientes possam usá-los em novas transações, trazendo uma nova dinâmica para o ambiente de compra e poupança dos seus clientes.

**+R\$ 320 milhões**  
em *cashback* para aquecer  
a economia brasileira

# Melhorando eficiência dos custos

R\$ **16,1** (↓29% YoY)

Custo de servir

**59,5%** do CDI (↓350 bps YoY)

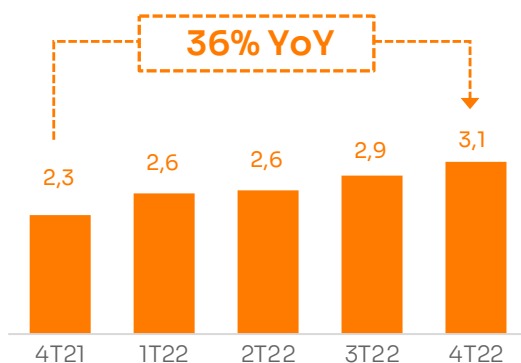
Custo de *funding*

**69%** (↓24 p.p. YoY)

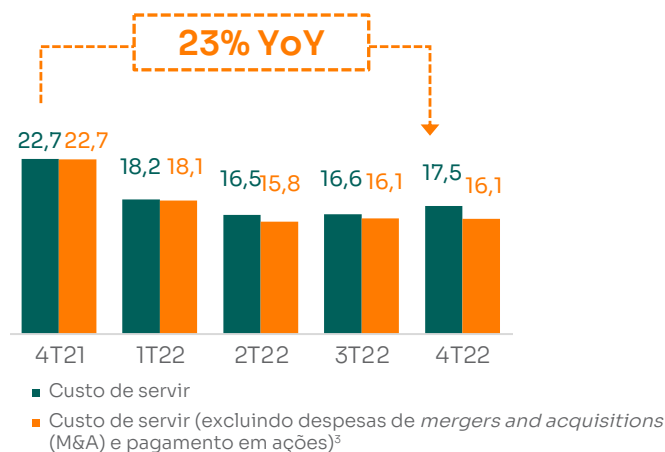
Índice de eficiência

## ...resultando em eficiências operacionais

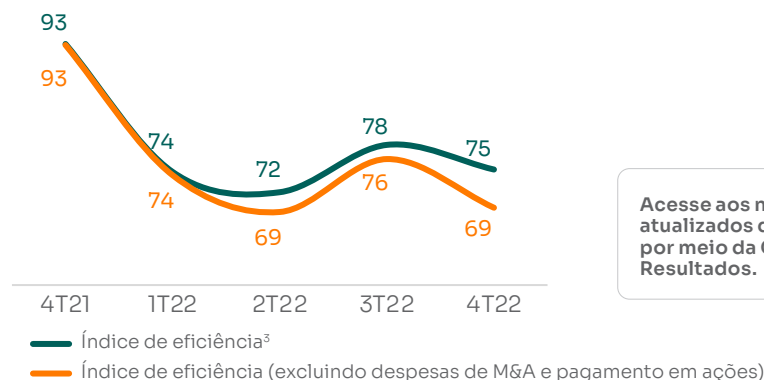
Cientes ativos por colaborador<sup>1</sup>  
(mil)



Custo de servir<sup>2</sup>  
(R\$, mensal)



Índice de eficiência<sup>4</sup>  
(%)



Acesse aos números atualizados da Inter&Co por meio da Central de Resultados.

## Número de colaboradores estável impulsionando a alavancagem operacional

<sup>1</sup> Incluindo estagiários e menores aprendizes. <sup>2</sup> Custo de servir = [(despesa de pessoal + outras despesas administrativas - custo de aquisição de cliente) ÷ 3] ÷ média de clientes ativos dos últimos dois trimestres. <sup>3</sup> Despesas de M&A e pagamento em ações = pagamentos em ações durante o trimestre, incluídos na linha de despesa de pessoal na Demonstração de Resultado. <sup>4</sup> Índice de eficiência = (despesa de pessoal + outras despesas administrativas - despesas de M&A e pagamento em ações) / (receita líquida de juros + resultado líquido de serviços e comissões + resultado de títulos e valores mobiliários + resultado de instrumentos financeiros derivativos + outras receitas - despesas tributárias).

## O Grupo Inter

A Inter&Co é uma *holding* constituída nas Ilhas Cayman, registrada como *foreign private issuer* na SEC e como emissora estrangeira na CVM no Brasil. Em conjunto com as suas sociedades controladas, inclusive o Banco Inter S.A. (Banco Inter), integra o Grupo Inter.

A **Inter&Co Payments** tem licença para atuar como transmissora de recursos financeiros em mais de 40 estados norte-americanos, podendo oferecer serviços como remessas internacionais, carteira digital, cartão de débito, pagamento de contas, entre outros, aos brasileiros residentes ou que viajam a turismo e/ou a trabalho aos Estados Unidos.

A **Inter Invest** é a divisão de investimentos que viabiliza a alocação de recursos para as mais diversas oportunidades de mercado no Brasil e nos Estados Unidos. Ela tem se consolidado como a única empresa do país a trazer para o público brasileiro um *home broker* internacional hospedado em aplicativo.

A **Inter Asset** é a gestora de ativos da Inter Invest e oferece fundos de renda fixa, ações, previdência, imobiliários, multimercado, infraestrutura e *exchange traded funds* (ETFs), além de fundos que acompanham as principais tendências globais.

A **Inter Seguros** é a plataforma de seguros digital da Inter&Co e oferece mais de 23 produtos, incluindo uma linha de seguros corporativos.

O **Inter Shop** é o *marketplace* digital lançado em 2019. Com mais de 1,1 mil lojas e varejistas no Brasil e nos Estados Unidos, oferece um shopping digital completo, com *cashback* em todas as compras.

A **Inter DTVM** é a distribuidora de títulos e valores mobiliários do Banco Inter. Estruturada como uma plataforma aberta, permite ampliar possibilidades de investimentos para os clientes. É interessante frisar que a DTVM expandiu a cultura de *cashback* do Inter para alguns de seus produtos, como a devolução de parte das taxas de administração de fundos e operações de mercado de capitais para o cliente.





## A Inter&Co em números



Cerca de

**25**  
milhões  
de clientes



R\$ **6 bilhões**  
em receita bruta



+R\$ **24,5 bilhões**  
em carteira de crédito



R\$ **29,8 bilhões**  
de *funding*



**+1,1 milhão**  
de clientes de serviços globais

Você pode acessar os dados atualizados da Inter&Co na página de [Central de Resultados](#).

Nota: Os dados se referem a 2022.

## Melhorias sequenciais na lucratividade



Expansão da margem líquida de juros (NIM) e alavancagem operacional, refletindo tendência de lucratividade



Forte dinâmica para 2023

O cenário macroeconômico não afetou a captação de clientes, e a rede bancária Inter registrou um crescimento recorde de 8,3 milhões de novos clientes em 2022, mesmo com iniciativas de reprecificação. A receita bruta total atingiu R\$ 6 bilhões em 2022, alta de 91% em comparação com o ano anterior.

A receita líquida de serviços atingiu R\$ 1.227 milhões, um aumento de 87% em relação ao ano 2021. A vertical bancária do Inter entregou melhorias contínuas em processos e produtos ao longo do ano, tais como redução de interações diretas com o cliente pelo consequente aumento e eficiência da participação digital no processo de abertura de conta, e novas interfaces digitais de serviços (APIs) para contas Pessoas Jurídicas.

A partir de junho de 2022, as Demonstrações Financeiras passaram a ser referentes à Inter&Co e divulgadas conforme a International Financial Reporting Standards (IFRS).

## Destques<sup>1</sup>



### Receita bruta total

R\$ **6,0 bi** +90,7%  
(2021 = R\$ 3,1 bi)



### Custo de servir (CTS)

R\$ **17,2** +19,1%  
(2021 = R\$ 14,5)



### Clientes ativos

**12,6 MM** +42,6%  
(2021 = 8,8 MM)



### Carteira de crédito

R\$ **24,5 bi** +40,2%  
(2021 = R\$ 17,5 bi)



### Custo de aquisição por cliente (CAC)

R\$ **30,0** +5,7%  
(2021 = R\$ 29)



### Índice de Basileia

**24%** (-20,6) p.p.  
(2021 = 44%)

<sup>1</sup> Acesse os números atualizados da Inter&Co por meio da [Central de Resultados](#).

# Valor econômico gerado

O ano de 2022 permitiu ao Inter gerar um valor adicionado maior por conta da sua *performance* econômico-financeira, obtendo crescimentos expressivos na geração de receitas, o que levou a uma maior contribuição com a participação de valores circulantes nos compromissos contábeis e fiscais.

## Valor adicionado à sociedade (R\$)

### Colaboradores

Por remuneração + benefícios + incentivos

**640 milhões**

2022

2021

380 milhões

### Outros *stakeholders*

Por aluguéis + participação de não controladores

**41 milhões**

2022

2021

46 milhões

### Sociedade

Por impostos + contribuições municipais, estaduais e federais

**359 milhões**

2022

2021

68 milhões

### Total

**1,04 bilhão**

2022

2021

494 milhões



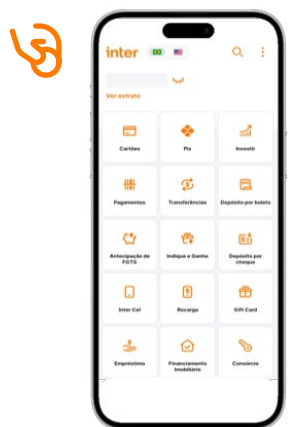
# Nossa geração de valor

NOSSO PROPÓSITO:  
**Criar o que simplifica a vida das pessoas.**

**A base de um propósito é servir.** Em 2015, quando o Inter iniciou a sua transformação digital com o propósito da revolução bancária, era forte a intenção de servir à sociedade com um serviço bancário 100% digital, simples, desburocratizado e sem tarifas abusivas. Ser completo também fazia parte do projeto e de forma muito acelerada; o aplicativo já oferecia uma plataforma aberta de investimentos, crédito e seguros, contribuindo para um sistema financeiro mais justo e democrático. Na interação com os clientes, o Inter percebeu que poderia ser ainda mais completo e ir além. Criou, em 2019, o seu shopping de produtos não financeiros, com uma ampla gama de produtos e serviços que incluem os principais varejistas do Brasil, *gift cards*, telefonia por meio da Inter Cel, Shell Box, viagens,

estacionamento, alimentação com o Duo Gourmet e outros, que totalizam mais de 140 funcionalidades. Com isso, configura-se um ecossistema digital amplo, que por meio de um Super App simplifica a vida das pessoas com seis verticais de negócios: Banking and Spending, Crédito, Shopping, Investimentos, Seguros e Global.

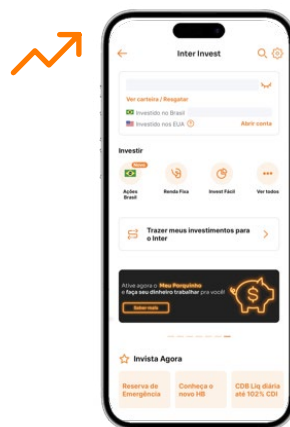
A vertical **Global** é a porta para a internacionalização de sua operação, que, atualmente, já oferece os serviços de remessas internacionais e investimentos, além de um shopping que reúne os melhores varejistas dos Estados Unidos.



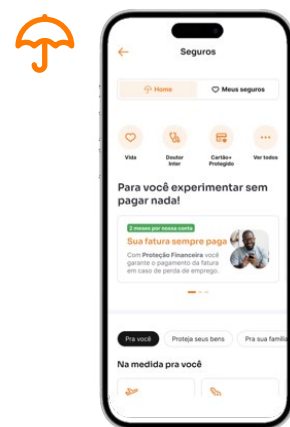
BANKING & SPENDING



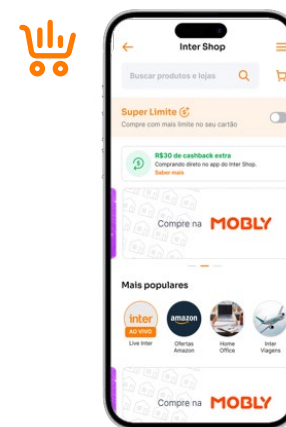
CRÉDITO



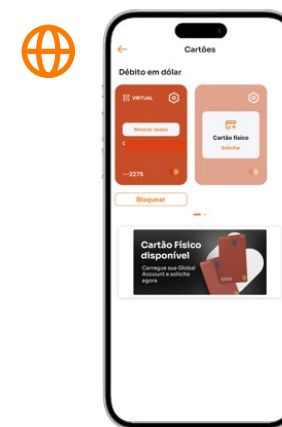
INVESTIMENTOS



SEGUROS



SHOPPING



GLOBAL

**Construindo**  
Base de clientes & *funding*

**Crescendo**  
Monetização & ativação

**Expandindo**  
Além das fronteiras



# Materialidade

O processo de levantamento da Materialidade Inter foi construído por meio de um painel de materialidade multissetorial, considerando um *benchmarking* com *players* do mercado, observando práticas relacionadas pelo **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** e pelo **Morgan Stanley Capital International (MSCI)**, referências globais na temática ESG e *benchmarking* das maiores empresas dos setores que a companhia atua.

A Materialidade Inter é formada pelos Temas Materiais, considerados relevantes pelos *stakeholders* internos e externos por meio da Escuta aos *Stakeholders*, e pelos temas identificados como

relevantes nos setores em que a empresa atua, assim chamados temas da Agenda Institucional. Os temas da Materialidade são agrupados nos pilares ambiental, financeiro, social e governança, sendo tratados por meio das estratégias corporativas das respectivas áreas a que estão relacionados.

Uma nova consulta da materialidade será realizada ainda em 2023, como forma de atualização dada a ampliação do modelo de negócio do Grupo Inter e a entrada de novos clientes, acionistas e novas plataformas de serviços ao consumidor. O Comitê ESG está trabalhando na agenda de materialidade e estratégia com a alta direção para alinhar os temas que compõem a pauta.

## Temas Materiais



## Pacto Global e ODS

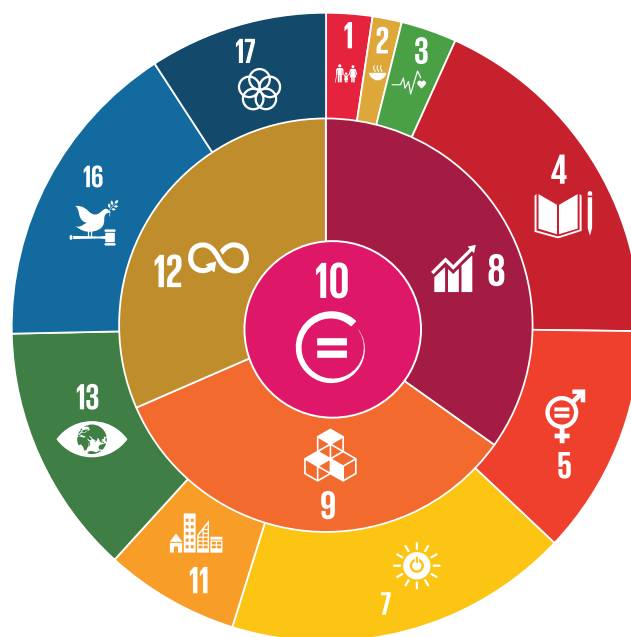
O Inter é signatário da **Rede Brasil do Pacto Global da ONU desde 2020**, e os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** permeiam as suas diretrizes de sustentabilidade.

Os **17 ODS e as suas 169 metas** foram avaliados por meio da *expertise* da equipe de Sustentabilidade, com a análise de ações que são desenvolvidas hoje pela companhia e convergem com alguns dos ODS.

À medida que o negócio evolui, o Mapa ODS Inter é atualizado para refletir quais ODS estão mais correlacionados às atividades e ao impacto gerado, em consonância com os objetivos da Agenda 2030 correlatos.

O Inter também faz parte de uma rede de associações e participa ativamente de entidades representativas relacionadas ao mercado de capitais, defesa do meio ambiente, ESG, mudanças climáticas e desenvolvimento social.

Mapa ODS Inter

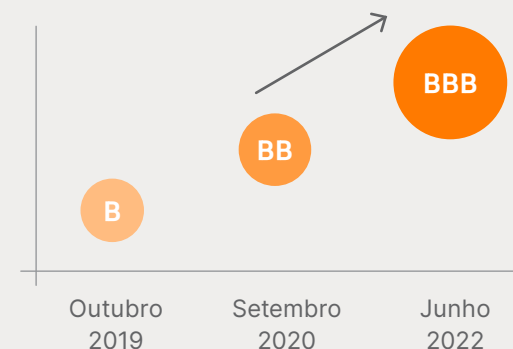


Quando os colaboradores terminam o treinamento Agenda 2030, eles recebem um *bottom* para identificá-los como fomentadores dos ODS.

O Inter também se destaca em outros indicadores do mercado. A evolução no *ranking* MSCI desde o ano de 2019, quando o Banco Inter era uma companhia listada na B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3), vem sendo relevante. Em 2022, ano da reorganização societária, a avaliação do Inter aumentou de BB para BBB, refletindo a evolução de suas práticas ESG.

MSCI é um dos principais provedores globais de dados e índices para investidores no mundo, acumulando mais de 50 anos de experiência em dados e pesquisas para a construção de portfólios com foco em risco, retorno e confiança.

Evolução no MSCI Ratings



## Integração ESG

A integração ESG se dá tanto pelo mapeamento dos principais riscos e das oportunidades das verticais de negócios do Inter observados na ótica de sua materialidade do Inter, quanto também na ótica de *ratings* ESG, que consideram a materialidade das instituições no campo da sustentabilidade em suas avaliações comparativas.

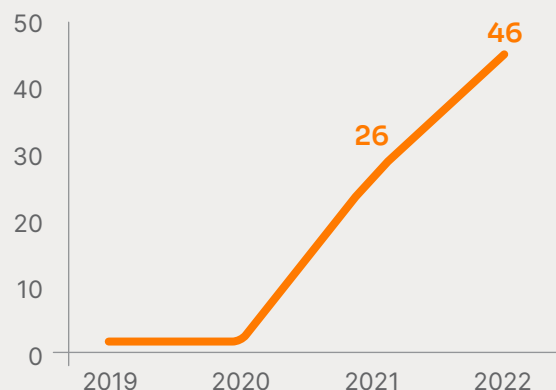
Como resultado, o Inter avançou também em iniciativas ESG globais. Segundo dados do **Corporate Sustainability Assessment (CSA)**, elaborado pela S&P Global, empresa americana que acompanha indicadores de mercado, inclusive os relacionados à sustentabilidade, a nota obtida pelo Inter nos critérios ESG aumentou 77% entre 2021 e 2022 devido a melhorias nos quesitos de transparência com a instituição. Dessa maneira, o Inter superou a média da indústria em todos os aspectos ESG.



## Corporate Sustainability Assessment (CSA) do S&P Global

A nota CSA do S&P Global aumentou 77% entre 2021 e 2022, devido a melhorias de transparência. O Inter superou a média da indústria em todos os aspectos ESG.

### Histórico da nota



## Nota ESG: 46



Meio ambiente

29

+8 pontos acima da média da indústria



Social

55

+22 pontos acima da média da indústria



Governança e economia

45

+7 pontos acima da média da indústria

## Destques da integração ESG Inter Invest – Produtos<sup>2</sup>



O ano de 2022 foi especialmente rico para o segmento de fundos de investimentos geridos pela Inter Asset, que incluiu uma avaliação sobre o portfólio existente pelos critérios ESG.

Foram listados em um questionário requisitos de materialidade e compromissos que refletem o grau de maturidade em relação à sustentabilidade, de maneira a poder avaliar a maturidade ESG das companhias. Esse processo foi aplicado em 100% dos portfólios de renda variável e 53% dos portfólios de renda fixa.

### Relatório de Research

Entre os diversos materiais que o Inter disponibiliza para os clientes estão os informativos Inter Research, que apoiam a tomada de decisões para investimento. A equipe de Estratégias e Pesquisas Econômicas do Inter está acessível por meio de um *newsletter* e dos relatórios disponíveis para o cliente/investidor.

### Sonar ESG

Como resultado da integração ESG no nível estratégico da vertical Inter Invest, o Sonar ESG é um relatório baseado nas métricas da Refinitiv, em que a equipe de Research atribui um *status* ESG às empresas de mercado, comprovando os seus padrões diante das questões ambientais, sociais e de governança. Além disso, legitimando o dever fiduciário com os investidores, as companhias precisam demonstrar bons fundamentos financeiros e *valuation* atrativo com a recomendação de compra ou neutro.

Com base nesse relatório, várias companhias passaram a estabelecer com o Inter um contato mais apurado para estar sempre em dia com as informações das suas iniciativas ESG e a oferecer ao mercado, por meio dos relatórios Inter, um painel o mais atualizado possível da classificação dos aspectos de sustentabilidade de suas empresas.

<sup>2</sup> Confira a performance dos nossos produtos. Visite a página <https://inter.co/pravoice/investimentos/>.





Como forma de premiar a ideia mais inovadora, o Grupo realiza o **prêmio Catalisador do Ano**.

## Catalisadores da Sustentabilidade

Na formação de consciência em sustentabilidade, a empresa desenvolve um mecanismo interno voltado para a disseminação do tema. Com a participação de colaboradores de diversos times, eles são identificados como os Catalisadores da Sustentabilidade. Por meio do grupo, o Inter apresenta os seus diferenciais relacionados à sustentabilidade e possibilita treinamentos que visam incluir os temas e crescer com a estratégia dentro da companhia, com a oportunidade de os participantes inscreverem ideias intraempreendedoras de impacto, que mitigam algum risco ou potencializam alguma oportunidade relacionada à Materialidade e aos ODS prioritários do Grupo Inter.

Essa é uma forma de capacitar os colaboradores em temáticas relevantes para o modelo de negócio e uma agenda global de desenvolvimento sustentável, além de dar um espaço de protagonismo e inovação.

## Vida Sustentável: comportamento sustentável no Super App<sup>3</sup>

O Inter entende que possui impacto direto sobre a vida dos mais de 25 milhões de clientes. Dessa forma, ao simplificarmos a vida das pessoas rumo ao conhecimento e comportamento sustentável, é possível gerar uma mudança real no planeta e na sociedade. Assim, surgiu a seção que fornece opções de participação em uma agenda de sustentabilidade, aproveitando as ferramentas que o cliente já utiliza em suas transações digitais com o Inter.

De uma forma inovadora e totalmente inédita no Brasil, a seção Vida Sustentável no Super App Inter traz para o dia a dia dos clientes ferramentas que podem ajudá-los a ter comportamentos mais sustentáveis e a gerar impacto para as outras pessoas e o planeta.

Mais uma vez usando a *expertise* digital, o Inter promove novas possibilidades de interação com os clientes, desta vez abrindo um leque de possibilidades de impacto. A seção foi construída como resultado da integração ESG no nível estratégico para a vertical Inter Shop, como forma de potencializar o tema da materialidade Consumo Consciente. As funcionalidades foram estruturadas pensando em todas as ações de sustentabilidade nas quais o Inter já

<sup>3</sup> Acesse o case completo no [Relatório Anual](#). Clientes Inter também têm acesso direto à seção Vida Sustentável no Super App.

A seção Vida Sustentável traz para o **Super App** a possibilidade de o cliente participar com o Inter da construção de um mundo mais equilibrado e sustentável para as pessoas e o planeta.



Para mais informações, clique aqui!

possui maturidade e atuação direta, como doações, voluntariado e cálculo e compensação de suas emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Assim, com um *link* dedicado, é possível criar uma conexão entre o cliente e o comportamento sustentável, no qual recursos como a calculadora de emissões de carbono auxiliam no entendimento de causas diretamente ligadas aos requisitos ESG.

Para a funcionalidade de doação de *cashback*, foram escolhidas duas conceituadas instituições sociais para, nessa primeira fase, serem parceiras e poderem receber dos clientes as doações. Utilizando recursos que já estão disponíveis no aplicativo e valorizando ainda mais os ganhos pessoais que o cliente já tem por ter uma conta no Inter, em poucos cliques, ele pode doar o seu *cashback* para o Médicos Sem Fronteiras Brasil (MSF Brasil) e para o WWF-Brasil.

Para se ter uma ideia do leque oferecido no aplicativo, o cliente poderá buscar vagas de trabalho voluntário por meio da plataforma Atados, calcular e compensar o seu impacto no clima com a calculadora construída pela GSS Carbon, ter acesso às lojas sustentáveis que já estão no Inter Shop, aprender com os conteúdos de educação financeira e educação socioambiental que estão disponíveis gratuitamente no *blog* do Inter e contratar os serviços de telemedicina na seção Doutor Inter.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA



Para acessar a versão  
completa do Relatório  
Anual 2022, clique aqui!



Os órgãos de governança do Grupo Inter, por meio do olhar estratégico dos Conselhos de Administração da Inter&Co e das demais empresas do Grupo, bem como dos seus comitês de assessoramento, integram a atuação dos aspectos ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) à percepção de riscos e oportunidades dos negócios, resguardando os interesses dos seus acionistas, clientes e demais *stakeholders*. A liderança exerce o seu papel por meio de uma cultura de governança, transparência, prestação de contas, integridade, responsabilidade social e sustentabilidade.

As práticas de governança adotadas pela Inter&Co estão alinhadas com os parâmetros regulatórios dos mercados onde atua e em consonância com as regras da Nasdaq, as normas da U.S. Securities and Exchange Commission (SEC), a legislação de mercado de capitais dos Estados Unidos aplicáveis a *foreign private issuers* e a regulação da Comissão de Valores Imobiliários (CVM) do Brasil aplicáveis a emissores estrangeiros registrados na categoria A com programa de Brazilian Depository Receipts (BDRs) Nível 2.

## A governança da Inter&Co

Após a realização da reorganização societária, o Conselho de Administração da Inter&Co passou a ser o principal órgão de governança do Grupo, com um olhar estratégico para todos os seus negócios. O Conselho de Administração da Inter&Co conta com a assessoria de um Comitê de Auditoria, instituído de acordo com as regras da SEC e da Nasdaq, formado apenas por membros independentes.

Além disso, o Banco Inter continua contando (i) com um Conselho de Administração próprio, (ii) um Comitê de Auditoria próprio, composto de acordo com as regras do Banco Central do Brasil, (iii) e outros comitês estatutários de assessoramento em assuntos técnicos, que contam também com a participação de membros independentes do Conselho de Administração da Inter&Co, que, como dito, supervisiona de forma estratégica os negócios Grupo.

## Conselho de Administração da Inter&Co

A estrutura de governança da Inter&Co é fundamentada no Conselho de Administração, no Comitê de Auditoria e na Diretoria-Executiva. A composição desses órgãos busca reunir executivos experientes no setor financeiro, em gestão estratégica e economia, bem como agregar uma variação de perfis e de habilidades que incluem, entre outras,

conhecimento em inovações tecnológicas, finanças, operações, novos modelos de negócios, gestão de riscos e atuação ESG.

Em 2023, a participação de gênero no Conselho foi ampliada com a presença de **mais uma conselheira**.

### Conselho de Administração da Inter&Co<sup>1</sup>:

#### Presidente

Rubens Menin Teixeira de Souza

#### Membros

Cristiano Henrique Vieira Gomes

José Felipe Diniz

Leonardo Guimarães Corrêa

Maria Fernanda Nazareth Menin Teixeira de Souza Maia

#### Membros independentes

André Guilherme Cazzaniga Maciel<sup>2</sup>

Antonio Kandir (eleito em 2023)<sup>2</sup>

Luiz Antônio Nogueira de França<sup>2</sup>

Todd Crawford Chapman (eleito em 2023)

Claudia Farkouh Prado (eleita em 2023)

Para mais informações, clique aqui!

<sup>1</sup> Composição vigente na data de 5 de junho de 2023.

<sup>2</sup> Os dois conselheiros integram o Audit Committee da Inter&Co.



## Gestão de riscos

No processo de governança, a Inter&Co trabalha a gestão de riscos como conjunto de atividades realizadas para identificar, avaliar, mensurar, controlar, monitorar e gerenciar os riscos considerados materiais ou prioritários pela companhia.

### Políticas de gestão de riscos

As políticas de gestão de riscos do Inter definem estratégias e diretrizes para o gerenciamento dos riscos mais relevantes (ou prioritários), associados aos principais processos da companhia.

### Riscos sociais, ambientais e climáticos

O Inter tem trabalhado fortemente na adequação de seus portfólios de crédito, criando internamente uma série de formações e metodologia *research*, para levar a gestão de critérios de sustentabilidade para o segmento de crédito.



## Sistema ético & integridade

O Inter acredita que a adoção de boas práticas de governança corporativa agrega valor ao negócio e é fator primordial para a sustentabilidade e longevidade da companhia.

Nesse sentido, a estrutura de *compliance* visa assegurar a integridade e conformidade com leis, regulamentações e normativos aplicáveis, bem como fortalecer diretrizes e procedimentos alinhados aos objetivos estratégicos da empresa.

A área de Compliance está estruturada conforme o modelo das três linhas de gestão, concebido pelo Institute of Internal Audit (IIA), ou seja, estrutura que integra processos e pessoas no Programa de Compliance no âmbito da gestão de riscos, atribuindo responsabilidades para cada frente.

Para melhor adequação das responsabilidades e tarefas e visando suportar o forte crescimento da companhia em todas as suas linhas de negócios, a área de Compliance foi segmentada em duas vertentes de atuação: Integridade e Regulatório.

O [Código de Conduta e Ética](#) traz as diretrizes basilares do Inter sobre a conduta esperada de todos, colaboradores e terceiros, em relação a temas de alta relevância para o negócio, os *stakeholders*, o mercado, os clientes, a comunidade e os colaboradores. É política de aceite obrigatório de toda a companhia.

# PESSOAS



Para acessar a versão completa do Relatório Anual 2022, clique aqui!





O Inter acredita em seus colaboradores como um diferencial para alavancar o desenvolvimento dos negócios e o crescimento sustentável. Para tanto, dedica especial atenção a todo um conjunto de iniciativas, para criar na companhia um ambiente saudável e que possibilite grandes entregas, carreiras profissionais de sucesso e pessoas realizadas dentro das suas atividades. São fatores que, quando bem gerenciados, impactam a satisfação de clientes, fornecedores e acionistas.

## Educação corporativa

O Grupo Inter acredita que, por meio do investimento em aprendizagem dos seus colaboradores (Sangues Laranjas), é possível reforçar o desenvolvimento dos times e os resultados da companhia. Sob essa ótica, o Inter desenvolve uma série de programas internos, oferece parcerias externas de formação continuada para os seus colaboradores e, sobretudo, os envolve em projetos de troca de experiências e desenvolvimento de ideias e soluções para ampliar ainda mais a eficiência e fortalecer os vínculos internos na organização.

## Desenvolvimento de líderes

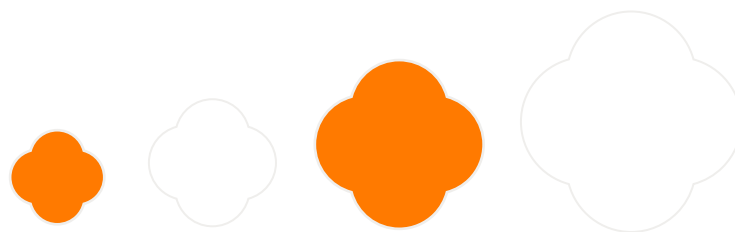
Atuando para o fortalecimento da cultura, na construção da estratégia e na gestão de pessoas, o Inter criou o Leadership Experience, programa de desenvolvimento de líderes. Desde 2020, o programa atua para potencializar as competências técnicas e comportamentais, impulsionando as tendências de negócios e a gestão de pessoas. Em 2022, o programa foi realizado em parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC) para mais de 500 líderes.

## Inter Academy

O Inter Academy é a universidade corporativa do Inter, que conta com sete academias (Sangue Laranja, Liderança, Cliente, Emoções, Negócios, Impulso e Futuro) e mais de 280 cursos em diversos formatos de *e-learning* voltados para o desenvolvimento pessoal e profissional.

## Inter Lab

Como parte desse ambiente e para incentivar a inovação e o intraempreendedorismo entre os colaboradores, o Inter possui um programa chamado Inter Lab, um projeto liderado pela área de Gestão por Resultados que ajuda no desenvolvimento dos times e cria um ambiente fértil e empreendedor para acelerar ideias inovadoras.



## Diversidade & inclusão

Os temas diversidade e inclusão fazem parte das estratégias e dos compromissos do Inter, compondo a sua atuação ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês). Eles estão refletidos em quatro pilares definidos para gerenciar e desenvolver ações afirmativas que contribuam para a equidade e a inclusão e que ofereçam um panorama o mais amplo possível de diversidade dentro da companhia.

Para fortalecer o tema foi criado um comitê que conta com a participação de 12 profissionais de distintas áreas do Inter e que, somado ao grupo de trabalho e voluntários, tem como responsabilidade definir prioridades e construir ações organizadas em quatro pilares:



### Cultura

Educação para diversidade



### Governança

Revisão de políticas, processos e benefícios



### Business

Desenvolvimento de produtos inclusivos



### Branding

Relacionamento interno e externo

### Inter Café: uma ação inclusiva que traz bem-estar social

O Inter tem estabelecido em suas rotinas algumas iniciativas, como promover o Inter Café, que disponibiliza um espaço gastronômico para amantes de café e que, de maneira pioneira, emprega pessoas com deficiência (PCD) intelectual, com o apoio de um de seus parceiros sociais, o Instituto Mano Down, uma instituição sem fins lucrativos que tem como meta promover a inclusão e a autonomia de pessoas com Síndrome de Down e outras deficiências intelectuais. A inspiração tem sido a de oferecer um espaço inclusivo de sabores e experiências ideal para momentos de pausa descomplicados para colaboradores e clientes.

Atualmente, o Inter Café conta com 13 unidades, sendo 12 em Belo Horizonte (MG) e 1 em São Paulo, capital, tendo previsão de alcançar outras cidades brasileiras, tornando-se também um segmento de negócio associado à criação de valor social.

Nesse sentido, o Inter aprofundou a parceria com o Mano Down ao montar um Inter Café na sede da instituição, a qual contribui para a capacitação de colaboradores que irão trabalhar nos demais Inter Cafés.



#### Mariana da Silva Cury, a Mari,

32 anos, está há dois anos no **Inter Café**, uma de suas primeiras experiências de trabalho. Mari adora o que faz e realiza o seu trabalho sempre animada.



## Responsabilidade Social – Comunidade

Na área de atuação social, o Inter vem se posicionando com a estratégia de buscar ampliação em programas de voluntariado, nos quais a interação social é ampla, e na utilização de recursos incentivados para viabilizar apoios diversos às entidades civis.

Nos últimos quatro anos, a companhia garantiu apoio a mais de 570 mil pessoas direta e indiretamente, por meio de ações sociais e com apoio a projetos com recursos incentivados, num esforço conjunto que integra lideranças e voluntários da empresa nas atividades, visando viabilizar o impacto social positivo.

Um dos destaques de projetos incentivados foi a parceria com a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais, instituição que recebeu o maior aporte e representa o estado de Minas Gerais no mundo por meio da cultura e música clássica.



**+570 mil pessoas beneficiadas** nos últimos quatro anos com projetos sociais incentivados pelo Inter.



2019 - 2022

+800  
Participações



105  
Ações sociais  
distintas realizadas



63  
Projetos apoiados em  
Edital de Voluntariado



# inter

voluntariado



315  
Horas de ações  
de voluntariado



+570 mil  
Pessoas  
impactadas



+7,6 milhões  
Investimento  
social privado



## Orange Tech 2.0<sup>1</sup>

O Inter tem entre os seus Temas Materiais a diversidade, a igualdade e a inclusão digital. Um dos exemplos de investimento em responsabilidade social está no programa Orange Tech+, que oferece capacitação profissional e foi desenvolvido pelas áreas de Sustentabilidade, People to Business e Tecnologia, em parceria com a Digital Innovation One (DIO).

O Inter está ciente da importância da evolução do ecossistema da tecnologia e, portanto, tem compromissos em investir e apoiar continuamente essa jornada.

O Orange Tech+ é um projeto que proporciona uma aprendizagem do zero com o intuito de democratizar o ensino *tech* por meio de trilhas de desenvolvimento tanto *front-end*, realizada em 2022, quanto *back-end*, que será realizada em 2023, voltada para mulheres e pessoas pretas e pardas. A iniciativa vem ao encontro também de uma necessidade cada vez maior do setor de tecnologia digital no Brasil e no mundo por profissionais que possam atuar nesse mercado de serviços cada vez mais digitais.

Nesse processo aberto a todo o território nacional, foram inscritas quase 25 mil pessoas de todos os estados brasileiros, que foram selecionadas com base em suas autodeclarações e que foram desenvolvidas nas várias etapas dos cursos.

<sup>1</sup> Acesse o *case* na íntegra na versão completa do [Relatório](#).



## Clientes

A transformação digital, que se iniciou em 2015, vem potencializando esse propósito, ao passo que as pessoas estão cada vez mais se digitalizando, fugindo das filas e burocracias e optando pela simplicidade e conveniência do mundo digital.

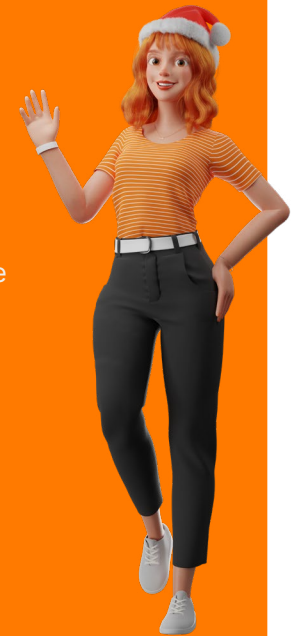
O Super App reúne em uma única plataforma soluções que vêm conquistando cada vez mais adeptos, que viram propagadores dessa jornada.



### Babi: uma *concierge* digital

O Inter também lançou a campanha Babi Concierge, na qual a Babi, a inteligência artificial da Grupo Inter, buscou instruir os clientes com informações importantes e ajudá-los a realizar os seus objetivos, seja de compras, seja de algumas necessidades, por meio de indicações das conversas.

No último trimestre de 2022, a campanha Babi Concierge gerou mais de 7 mil oportunidades. Em parceria com o time de Branding, em 2022, a Babi foi renovada em várias versões para datas comemorativas como Natal, Carnaval, entre outras.





## Comunicação com o cliente

### Inter Day + Orange Friday

Desde 2020, o **Inter Day**, que acontece todo dia 7 de julho, aniversário do Inter, conta com uma programação especial com ofertas-relâmpago, *lives* de promoção, cupons de desconto exclusivos e um megassorteio. A programação está aberta tanto aos clientes Inter quanto a quem ainda não tem conta no Super App, podendo assim comprar e ganhar *cashback* no Inter Shop. São centenas de produtos e serviços com condições especiais, em que a plataforma de compras oferece até 70% de desconto e até 30% de *cashback* em compras.

Desse circuito de promoções, faz parte ainda a **Orange Friday**, que acontece no mês de novembro em razão da Black Friday, na qual o Inter ampliou o alcance de promoções, trazendo uma programação especial com os mais diversos produtos e serviços por meio do Super App, que engloba Inter Shop, Seguros, Financiamento Imobiliário, Crédito Consignado, além de possibilidades de investimentos e retorno de *cashback*.

### Semana do Empreendedor

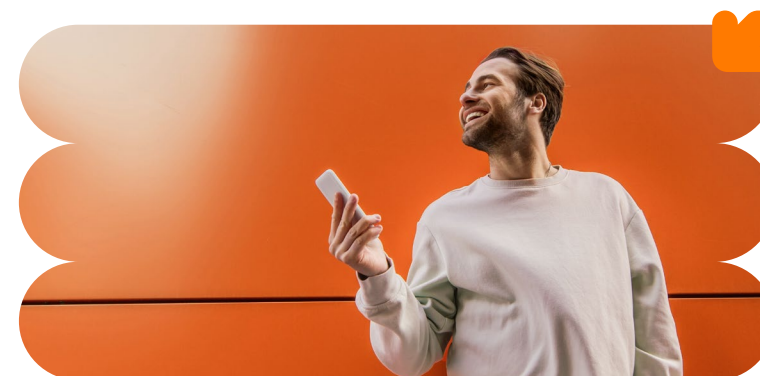
O Inter promoveu também a Semana do Empreendedor 2022. O evento tem parceria com entidades como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), o Google e a Meta. A pauta foi aberta aos mais de 1 milhão de clientes das carteiras de Pessoa Jurídica e Microempresas do Inter.

Por meio de *workshops* e palestras, a agenda tratou de temas para apoiar o empreendedor na descoberta de um universo de oportunidades para o seu negócio. O evento aconteceu de forma 100% on-line e gratuita.

A equipe de PJ do Inter apresentou um conteúdo bastante abrangente, desde a gestão financeira até o marketing digital, atendendo aos anseios dos clientes e trazendo os melhores parceiros e especialistas.

### Semana da Previdência

O Inter promove eventos especiais dedicados à construção de relacionamentos e pontes de informações estratégicas para a tomada de decisão dos clientes. No caso da Semana da Previdência, a Inter Invest trouxe, por meio da rede social YouTube, uma série de *lives* sobre os modelos possíveis de previdência e como ela pode se adequar às necessidades de cada pessoa. As apresentações são feitas com a participação de especialistas de mercado e da empresa e estão disponíveis na rede, para acesso a qualquer momento.



## Privacidade e Segurança Digital

Para o Inter, a privacidade e a segurança digital são temas materiais relacionados aos seus processos de governança. A cultura de segurança da informação, da proteção de dados, dentro do ambiente digital Inter, conta com o uso de alta tecnologia aliada a protocolos e procedimentos atualizados e sistematicamente testados pelas equipes de tecnologia.

Nos processos internos, há um *link* dedicado à cibersegurança, no qual os colaboradores são orientados, formados e treinados para proceder na defesa dos sistemas e evitar tentativas de extravios de dados. O programa interno Cyber Atitude envolve inúmeras iniciativas relacionadas aos temas de proteção de dados, privacidade de dados pessoais e riscos operacionais a todos os colaboradores Inter.



## Educação Financeira

### Cartilha on-line

Na materialidade do Grupo Inter, a educação financeira é um tema material e considerada transversal para todo o negócio. Por conta disso, o Inter se preocupa em levar conteúdo de educação financeira para os seus clientes e parceiros sociais.

Nas ações sociais, desde 2021, são distribuídas cartilhas com o tema “Começando a minha jornada na educação financeira”, apresentado pelo mascote protagonista, o Interpig, que mostra a jornada de capacitação em educação financeira com alguns exercícios.

No site ou pelo SuperApp do Inter, também é possível acessar informações e guias de conteúdos econômicos e financeiros de suporte para os clientes. Todo material é didático, ilustrativo e de fácil assimilação e pode ser baixado gratuitamente. Assim, o Inter incentiva os clientes a se tornarem cada vez mais empoderados e equilibrados financeiramente.

Adicionalmente, na seção Vida Sustentável no campo de conhecimento, é possível encontrar diversos conteúdos.



## Fornecedores

O Inter dedica atenção a toda a sua cadeia de valor, entendendo que os seus compromissos devem ser compartilhados com fornecedores e terceiros, fazendo com que a empresa possa estender a sua visão ESG para toda a sua rede de relacionamento comercial.

O Inter monitora e registra todas as compras e contratações por meio de um processo com o sistema de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista de integridade e reputacional e emite uma certificação que permite seguir para as próximas etapas de contratação. Os contratos são monitorados durante sua vigência para garantir a sua adequada medição e pagamento, vencimento e saldo, renovação, adição ou distrato.





# MEIO AMBIENTE



Para acessar a versão  
completa do Relatório  
Anual 2022, clique aqui!



Os compromissos com as questões ambientais e os temas prioritários na pauta global permitem ao Inter ser parte das soluções propostas pelas várias iniciativas das quais é signatário.

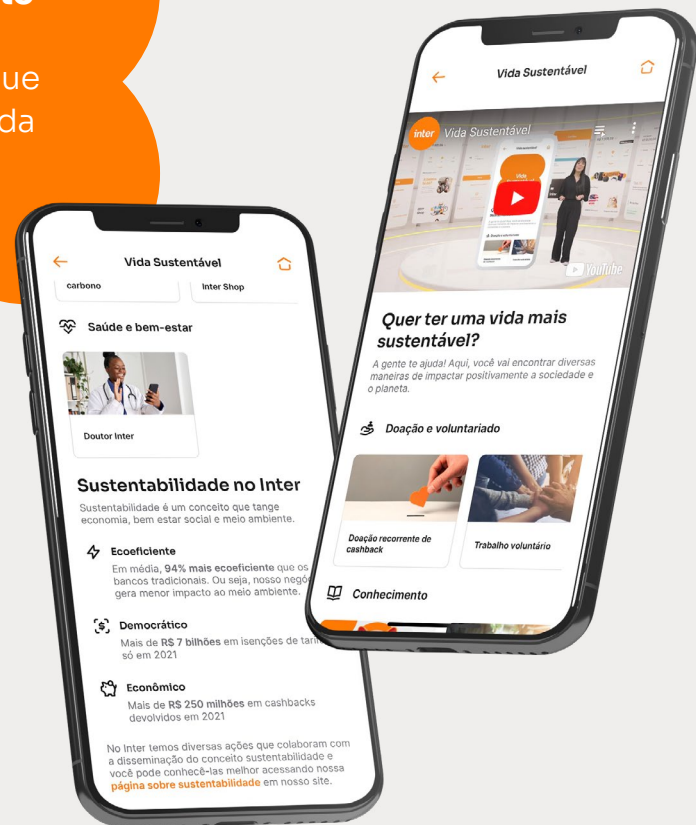
O Inter faz a gestão de indicadores ambientais que são base para um estudo comparativo de ecoeficiência de suas operações. Esse estudo faz parte das pautas apresentadas no Comitê ESG, o qual assessorava o Conselho de Administração nessa temática.

De maneira inovadora, o Inter lançou em seu Super App a seção chamada **Vida Sustentável**, que oferece uma Calculadora de Carbono, por meio de uma parceria com a GSS Carbon, a qual apoia o cliente a fazer o cálculo estimado das suas emissões de gases de efeito estufa, usando como referência o seu estilo de vida. Além do cálculo, o Inter possibilita que o cliente compense o seu impacto no clima por meio da compra de créditos de carbono que apoiam projetos relacionados a energia renovável e ecoparques ([ver case Vida Sustentável](#)).

A preocupação com as mudanças climáticas é um dos temas que estão em permanente desenvolvimento na governança da empresa; por isso, o Inter tem investido em treinamento e formação de seus colaboradores nas questões ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês).

Por ser um ecossistema digital, as atividades e os processos desenvolvidos pelo Inter fazem com que a companhia tenha um perfil de **baixo impacto ambiental** em suas operações diárias, o que a permite estar alinhada a uma economia de baixo carbono.

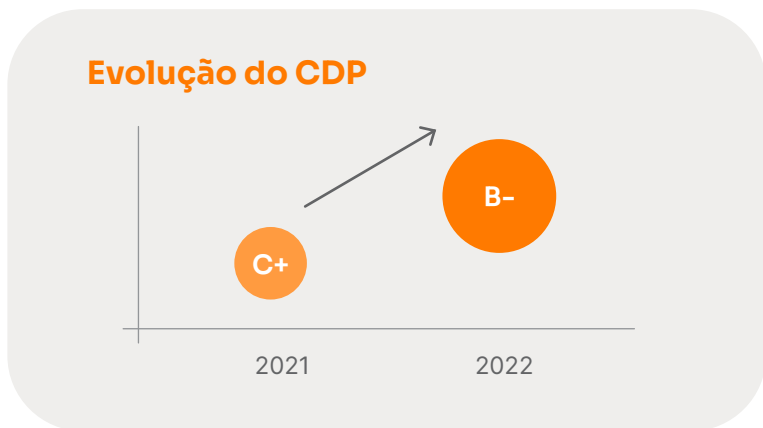
Acesse a seção **Vida Sustentável:**



## Ecoindicadores

### Emissões

Entre os compromettimentos com a ecoeficiência na companhia está a evolução por meio da **conquista da nota B- diante do CDP**, no qual o Inter se engaja desde 2020 e busca melhoria contínua. O CDP é uma organização sem fins lucrativos que opera o sistema global de divulgação para que investidores, empresas, cidades, estados e regiões gerenciem seus impactos ambientais. Desde 2019, o Inter monitora e faz gestões sistemáticas de suas emissões, buscando sempre mitigá-las.



O Inter, em sua operação, é em média **95% mais ecoeficiente** por milhão de clientes em relação aos grandes *players* tradicionais de acordo com os dados de 2021<sup>1</sup>.

### Emissões de gases de efeito estufa (GEE)

Emissões de GEE por escopo (toneladas de CO <sub>2</sub> emitido)	2019	Varição 2019-2020 (%)	2020	Varição 2020-2021 (%)	2021	Varição 2021-2022 (%)	2022
<b>Escopo 1</b>							
Combustão estacionária	7,314	(-31)	5,046	46	7,383	(-68)	2,386
Emissões fugitivas	12,627	(-96)	0,474	11	0,528	(-99)	0,048
<b>Escopo 2</b>							
Compra de energia elétrica	102,579	62	165,939	(-57)	70,828	115	153,084
<b>Escopo 3</b>							
Viagens a negócios	336,820	(-64)	120,428	(-24)	91,598	232	304,088
Deslocamento dos colaboradores	919,293	(-68)	297,867	111	629,025	(-99)	4,994
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	-	-	507,658	30	661,413	12	578,679
Resíduos gerados nas operações	-	-	-	-	-	-	118,888

Nota: Para a base de cálculo dos dados, foram consideradas as emissões de tCO<sub>2</sub>e e as emissões de CO<sub>2</sub> biogênico. Os dados de emissões da companhia estiveram em processo de verificação externa do Inventário de GEE durante o fechamento do relato; portanto, podem sofrer alterações, se necessário.

Pelo terceiro ano consecutivo, a gestão de controle de emissões do Inter figura com o Selo Ouro no Programa Brasileiro GHG Protocol. Além disso, o inventário de emissões tem verificação externa, por auditores independentes, e

registro, com o referido destaque e informações referentes aos Escopos 1, 2 e 3. Desde 2019, o Inter compensa o seu impacto no clima por meio da compra de créditos de carbono considerando todas as categorias e os escopos reportados.

<sup>1</sup> O levantamento é feito com base em *benchmarking*, usando os dados do GHG Protocol e reportes de consumo de água e energia com a métrica de número de clientes por instituição do mesmo segmento.

## Eficiência energética

A gestão energética das unidades operacionais do Grupo Inter é feita por meio dos processos localizados em cada centro administrativo. No modelo digital, em que não há agências físicas, as operações estão formatadas para escritórios que acomodam colaboradores e partes interessadas que eventualmente interagem de maneira presencial com a gestão.

A migração da energia contratada pela sede com o mercado livre fez com que mais de 90% da matriz energética utilizada passasse a ter origem renovável. Em 2022, foram consumidos 59,18 gigajoules de energia fotovoltaica na sede, em Belo Horizonte.

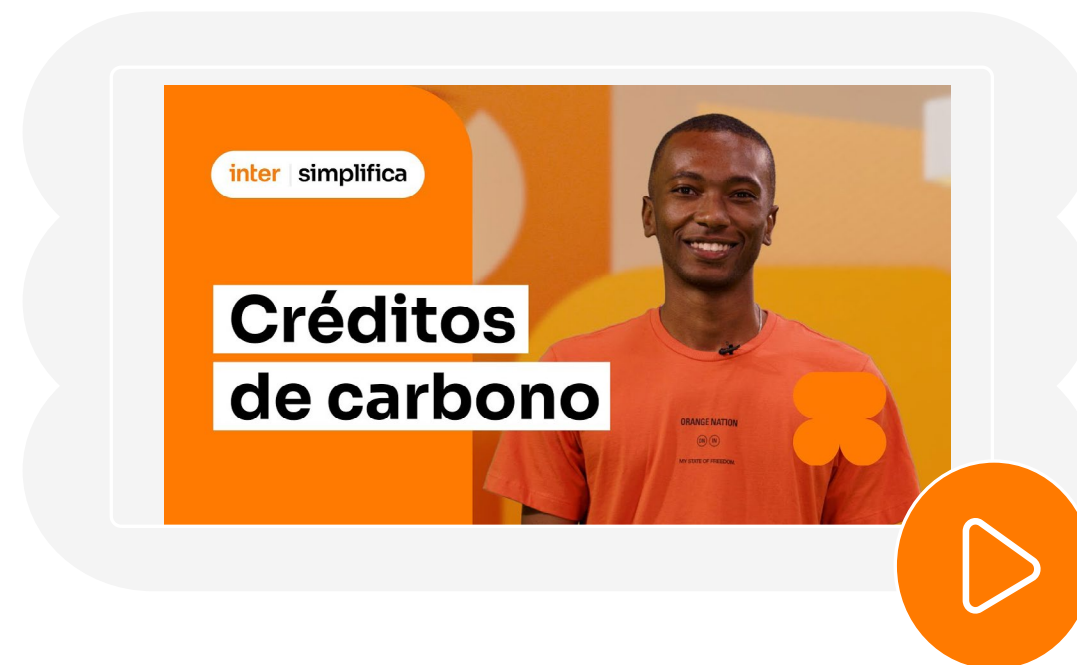
**90% da matriz energética usada pelo Inter vem de matriz limpa e sustentável via compra de I-REC (Certificado Internacional de Energia Renovável).**

## Compensação & créditos de reciclagem

Além de mensurar e compensar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas à entrega de todos os entregáveis bancários, o Inter entende a importância de mapear os impactos relacionados aos resíduos gerados pela produção e emissão do plástico do cartão e dos papéis dos entregáveis bancários. Por conta disso, desde 2022, em uma parceria entre as áreas de Cartões e de Sustentabilidade Empresarial, o Inter mede o peso de todo o plástico e papel enviado para os seus clientes. Após essa mensuração, a companhia compensa 100% desse impacto por meio da compra de créditos de reciclagem com a empresa Eureciclo.



**100% dos colaboradores passam por conscientização** sobre gestão de resíduos, sustentabilidade, aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) durante o treinamento de *onboarding*.



Por meio de seu canal do YouTube, **o Inter realizou uma importante conscientização** voltada para mudanças climáticas, créditos, pegada e compensação de carbono.

# AMBIENTE DIGITAL



Para acessar a versão  
completa do Relatório  
Anual 2022, clique aqui!





## Transformação digital: apoio social e geração de valor sustentável

O Inter vem desde a sua origem ampliando as suas interações, em quantidade e qualidade, e a oferta de serviços oferecidos aos clientes, tendo como fio condutor a busca em fazer seus negócios cada vez mais escaláveis, democráticos e alinhados a uma economia de baixo carbono.

O caminho para alcançar um modelo 100% digital e escalável só foi possível com a criação de um ecossistema baseado em valor digital, formado com base em investimentos em alta tecnologia e o suporte de um banco de dados robusto ancorado em sistema *cloud* (nuvem).

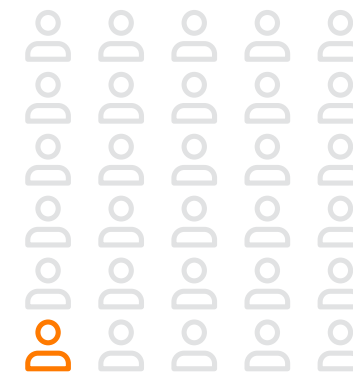
A transformação digital do Inter se iniciou em 2015 e apresentou para o mercado uma revolução bancária, criando um movimento para a promoção de um ambiente digital, completo e gratuito, de forma a atingir uma alta escalabilidade ao oferecer serviços bancários completos de forma inovadora, simples e gratuita, na palma das mãos dos clientes.

Esse início tornou possível o que é hoje uma realidade, que é a oferta de mais de 140 produtos e serviços financeiros e não financeiros para mais de 25 milhões de clientes (em dezembro de 2022), com a adoção de *cashback* para compras no Inter Shop e até na plataforma de investimentos, colocando em prática o novo propósito de criar o que simplifica a vida das pessoas.

Nos processos de transformação digital para o ambiente externo, foi feito um investimento importante para a sua trajetória de escalabilidade em abertura de contas, a contratação da **Amazon Web Service (AWS)**, provedora de dados em nuvem da Amazon. Com isso, passou-se a abrir três, quatro vezes ou quantas mais contas a sustentabilidade operacional permita, ampliando o acesso ao sistema financeiro de forma digital.

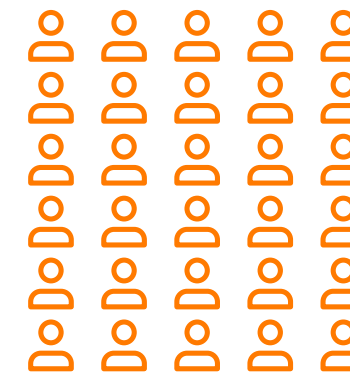
Antes da transformação digital

**Centenas de contas diárias**



Depois da transformação digital

**Milhares de contas diárias**



Ainda sobre as parcerias digitais, o Inter optou pelo uso de tecnologia da **Apple**, da qual o sistema operacional é totalmente integrado, reunindo *hardware*, *software* e aplicativos, e opera com o compromisso de ser uma empresa neutra em carbono até 2030, cuja plataforma já anuncia que todos os produtos serão feitos com energia limpa, além de ampliar cada vez mais o uso de materiais reciclados e renováveis em seus produtos. Segundo a Apple, já foram alcançadas mais de 70% de redução no consumo médio de energia dos produtos desde 2008.

A parceria de negócios estabelecida para o modelo de *cloud* do Inter possibilitou ao Inter migrar toda a sua base de dados para o sistema, escalando assim a capacidade de abertura de contas, trânsito e armazenamento de dados da operação, o que foi realizado com sucesso nos últimos cinco anos.

## Modelo digital próprio

A experiência dos clientes Inter se consolidou como um de seus maiores ativos. Com isso, ela está intimamente relacionada com a utilização das melhores tecnologias e dos melhores processos, desenvolvidos em *looping*, em uma matriz de melhoria contínua para criar melhores e ainda mais eficazes processos de atendimento digital.

O Inter tem entre os seus diferenciais uma tecnologia própria como forma de gerenciar as suas plataformas digitais e criar internamente uma estrutura de desenvolvimento de novas soluções e tecnologias que venham a expandir o universo de possibilidades de serviços.

A área de Tecnologia da Informação do Inter adota ainda um modelo bimodal de gerenciamento de entregas, atuando na evolução dos sistemas *core* e dos núcleos de *backoffice*, ao mesmo tempo em que mantém estruturas de produtos digitais voltadas para inovação, com entregas rápidas, focadas no *time to market* e na entrega contínua de valor por meio do lançamento de novos produtos e da otimização constante dos existentes.

Com mais de 1 bilhão de *logins* no aplicativo, essa avaliação contribuiu ainda mais para a percepção positiva dos serviços Inter na visão dos clientes.

Com o uso da metodologia Net Promoter Score (NPS), que avalia o nível de satisfação do cliente com a empresa, o Inter encerrou o ano com 85 pontos, o que dá aos serviços digitais uma posição na chamada zona de excelência.



## Ecossistema de inovação

Como uma plataforma digital em constante crescimento e atualização, a inovação faz parte do dia a dia do time de Tecnologia do Inter. As necessidades dos clientes estão em mudança constante, e a inovação é parte essencial para garantir que o Inter esteja sempre um passo à frente, além de incentivar a busca incessante pela melhoria da experiência dos clientes. A inovação e o uso de tecnologias modernas, associados à simplicidade, já são marcas registradas dos serviços que o Grupo oferece.

Essa inovação pode ser manifestada de diversas maneiras, desde formas novas de fazer trabalhos antigos até a estruturação de novas ferramentas e serviços tecnológicos. A inovação é um processo contínuo, incorporado na rotina do Inter e estimulado em todos os níveis da companhia.

Os serviços digitais integrados Inter permitem acessos diversificados e complementares, como *links* de educação financeira, serviços não financeiros e de outras plataformas de suporte que facilitam a vida dos clientes para acessar novas possibilidades de planejamento de suas finanças pessoais.

Conjunto de dados  
**exclusivo & proprietário**

Interbrain

Capacidades  
**analíticas avançadas**

Máquina de **insights**

Ofertas feitas  
**sob medida**

**Melhores ofertas**  
& promoções

Visão **360°**

Experiência digital **mais**  
**personalizada**

Vendas cruzadas  
**mais eficientes**

**I.A. R&D**

Desenvolvimento de produto  
**mais inteligente**

Proteção contra fraude  
**superior**

**+550**

*Data points*  
proprietários por cliente

**+7.000**

Painéis de  
Inteligência de Negócio

## Inter + Órbi

Fundado em 2017, quando o movimento dos *hubs* de inovação ainda era algo novo, o Órbi Conecta é um espaço de construção de uma inteligência coletiva sobre inovação e aceleração de *startups*, por meio do qual estas se reúnem para gerar conexões e construir futuros desejáveis. Esse espaço é altamente democrático e circula ativamente entre as empresas mineiras, permitindo a troca de conhecimentos e oportunidades de negócios e a oferta de soluções de ponta para esse mercado, de forma a proporcionar a conexão de ideias e testar possibilidades propostas por *startups*, *corporates* e talentos que vão impulsionar o mercado de tecnologia e inovação do país.

O Órbi é o ponto de encontro da comunidade San Pedro Valley (SPV) para proporcionar a criação de negócios que aportem valor em suas plataformas criativas, somando inovação com empreendedorismo.

Dessa construção, além de ser um dos financiadores do projeto de gestão do complexo Órbi, o Inter interage com a central criativa para oferecer também oportunidades de negócios e desenvolver produtos que vão direto para o portfólio de serviços digitais do sistema da empresa.

Conheça algumas das *startups* que o ecossistema Órbi conectou ao Inter:

woba

Woba



Fazendinha em Casa



uCondo



IM Designs



### Componentes da estratégia de inovação:

-  **Expandir** o negócio para novos mercados.
-  **Desenvolver** produtos e serviços pioneiros.
-  Por **branding**, associando a sua marca à inovação.
-  **Resolver** problemas de negócios.
-  **Transformar** a cultura da empresa.

A Inter&Co deixa um convite para que você acompanhe a evolução da gestão sustentável do Grupo, por meio da página institucional [www.inter.co](http://www.inter.co) e das redes sociais.



## Créditos

### Coordenação do relatório

Christiano Rolhfs – *head* de Sustentabilidade Empresarial

### Áreas envolvidas

Brand Lab  
Governança  
PR & Comms  
Relacionamento com Investidores  
Sustentabilidade Empresarial

### Consultoria GRI, redação, *design* e revisão

TheMediaGroup

### Imagens

Acervo Inter&Co



**inter&co**