

banco  
**inter**

**Relato da  
Revolução  
Sustentável**

2020

## BANCO INTER: ÚNICO, PORQUE VIVE O SEU PROPÓSITO!

Nosso modelo de negócios é simples, inclusivo e guiado por um propósito. Pensamos e executamos incessantemente projetos inovadores, para oferecer produtos e serviços, que satisfaçam nossos clientes e gerem valor para nossos acionistas. Nosso grande diferencial está na contribuição que nosso negócio traz para nossos stakeholders e sociedade em geral.

Com o passar dos anos, corporações preocupadas com a sustentabilidade vêm ganhando destaque no mercado e os motivos são diversos. Estudos vêm demonstrando que essas organizações têm melhor desempenho que suas concorrentes e conseguem lidar melhor com as variações do mercado. Diante disso, é esperado que o mercado financeiro sofra mudanças profundas no futuro próximo.

Uma das razões para o bom resultado dessas empresas é que elas possuem um objetivo maior que a mera geração de lucro. Ao definir um propósito, organizações não mudam apenas suas visões, elas criam modelos de negócio inovadores e remodelam sua cultura organizacional, o que torna tomadas de decisão consistentes e sustenta o foco em resultados de longo prazo, beneficiando todas as suas partes interessadas.

Os negócios com propósito adquirem capacidade de crescimento exponencial quando conseguem se “impulsionar” pelos avanços tecnológicos recentes e serem guiados pelas crescentes demandas socioambientais globais. Essa é a nossa história. Aproveitando o estabelecimento das condições tecnológicas e legais para a operação de um novo modelo bancário no Brasil, efetivamos a transformação digital do então Banco Intermedium.

A capacidade de melhorar a vida dos clientes e de ajudar na transformação do setor, em termos econômicos, ambientais e sociais, nos motivou desde 2016, a avançarmos no varejo bancário de forma disruptiva, com o propósito da **Revolução Bancária**. Uma revolução com Sangue Laranja<sup>1</sup>, baseada em nossos pilares: parceria, transparência, simplicidade, segurança e experiência. Com esta estratégia de negócios inovadora, fomos um dos pioneiros na oferta de contas digitais, que podiam ser abertas e controladas no smartphone e de forma completamente gratuita: **sem a cobrança de tarifas!**

Este modelo de negócios revolucionário foi a forma que encontramos para cumprir nosso propósito e atender melhor a sociedade, que estava rapidamente mudando seus hábitos de vida e de consumo. Percebemos que a transformação digital de nossa operação era fundamental para que conseguíssemos acelerar nossos processos de tomada de decisão e lançamento de produtos, impulsionando nosso crescimento e nos aproximando de nosso propósito.

Na tabela a seguir temos um exemplo da otimização de tempo que a transformação digital pode levar aos negócios.

KPI	Números de semanas (pré transformação digital)	Números de semanas (pós transformação digital)	Melhoria
Tempo de decisão para novas oportunidades	13,76 Semanas	9,36 Semanas	32%
Velocidade para o mercado (desenvolver, testar e lançar novos produtos)	16,62 Semanas	11,19 Semanas	33%

Fonte: Coleman Parkes Research

<sup>1</sup> Uma das bases do nosso crescimento é o comprometimento e capacidade de nossos colaboradores. Assim, criamos a expressão “Sangue Laranja” - uma alusão a cor predominante de nossa marca somada a motivação individual - para expressar o alto engajamento de nossos profissionais com nosso propósito e nossos resultados.

De lá pra cá, vimos que trabalhar com propósito nos trouxe muitas recompensas. Neste contexto, e pelos diferenciais do Banco Inter, atraímos um público diverso que acredita no poder do propósito das corporações e que nos levou a um crescimento exponencial em abertura de contas. Encerramos o ano de 2015 com 11.238 contas, ao passo que no fechamento de dezembro de 2019 já contávamos com 4.059.001 correntistas e um ritmo de abertura de contas diário impressionante: neste mesmo mês, cerca de 13.000 novos clientes se juntaram ao Inter diariamente!

Revolucionar o sistema financeiro brasileiro, possibilitando a inclusão de parte da sociedade que sempre esteve excluída ou insatisfeita com o sistema tradicional, era um grande desafio e demandava muitos recursos. Isso nos levou a abrir o nosso capital na B3 em 2018, para buscar investidores que acreditassem em nosso propósito e estivessem dispostos a buscar os grandes resultados que almejávamos.

## UM MODELO DE NEGÓCIOS INOVADOR: TECNOLOGIA IMPULSIONANDO UMA REVOLUÇÃO<sup>2</sup>

A nova configuração do nosso negócio possui a confiança do mercado e décadas de trabalho em um ambiente altamente regulado, somada a incorporação de um novo mindset de centralidade na inovação e alavancada pelo uso de tecnologia. Assim, conseguimos reunir as vantagens das Fintechs sem perder os atributos positivos dos bancos tradicionais.



A nossa evolução acompanhou a mudança do estilo de vida de boa parte da população brasileira, especialmente das gerações mais novas, conhecidas como Y (Millennials) e Z. Essa parcela da população tem grande familiaridade com as tecnologias de comunicação, adotando rapidamente os computadores, internet e smartphones no dia a dia. Ela se acostumou a desfrutar de todos os benefícios, comodidade e economia de tempo e dinheiro que essas tecnologias trouxeram para suas vidas. Nesse sentido, estas gerações tendem a se distanciar do uso das agências, com suas filas e horário restrito de funcionamento, e da cobrança de tarifas típica do modelo bancário tradicional. Como elas são criadoras de tendência e influenciam seus pares e outras gerações, nas redes sociais e pessoalmente, nos ajudaram a propagar nosso negócio e a alavancar a abertura de contas, independente da classe social.

Para atender plenamente as pessoas com novos hábitos de vida, redefinimos nosso campo de ação e nos rerepresentamos ao mercado com um modelo de negócio radicalmente novo, nos colocando a postos para contribuir com uma revolução bancária no Brasil. Nosso hub resume a nossa proposta de valor. Iniciamos a Revolução Bancária tendo como regra respeitar nossos pilares em cada produto, serviço e interação, nos baseando em uma plataforma digital cada vez mais completa e com novas e inovadoras fontes de receita, no bom relacionamento com nossos clientes e no constante desenvolvimento da nossa inteligência de dados.

<sup>2</sup> O Banco Inter foi uma das instituições pioneiras no Brasil na implantação de um processo de transformação digital. O lançamento da operação de varejo e sua evolução, coincidem e seguem com muita clareza os passos dos processo descritos no item 11 do site: <https://transformacaodigital.com/o-que-e-transformacao-digital/>.



Para tornar nosso modelo digital uma realidade, investimos em ferramentas e processos para permitir que todas as atividades do Inter – da abertura das contas, contratação de serviços, até a entrega de informações para os clientes – pudessem ser digitais, rápidas e seguras. Focamos no principal ponto de contato com o cliente: as “agências” (smartphones) e as palmas de suas mãos.

A operação digital teve como base uma arquitetura de software altamente escalável, desenvolvida com base em microsserviços, com armazenamento em nuvem, amparado por um sistema que integra todas as informações de nossos correntistas e transmite internamente para outros sistemas e para os órgãos de controle.

Para tornar a experiência de nossos clientes o mais digital possível, investimos constantemente no uso de novas tecnologias para alavancar nosso negócio, oferecendo, por exemplo, a BABI (Bot de Atendimento Banco Inter) para realizar parte dos atendimentos feito com nossos clientes. Adicionalmente, oferecemos vídeos e tutoriais nas redes sociais e no app, que auxiliam na utilização de nossos serviços. Graças a esse modelo digital podemos expandir rapidamente nossas operações, que não dependem da abertura de agências físicas, que foram **desmaterializadas e democratizadas**.

Não estamos restritos aos serviços tradicionais, somos uma plataforma que visa facilitar o estilo de vida de nosso cliente ao oferecer serviços financeiros e não financeiros inovadores.

O Interpag é um exemplo de serviço financeiro: ferramenta de pagamentos conectada ao sistema financeiro, que permite que transações sejam feitas com transferência direta de recursos entre qualquer tipo de correntista, sem o custo de outros intermediários financeiros e não se restringindo aos dias úteis. Outro exemplo é a Plataforma Aberta de Investimentos (PAI), onde mantivemos nossa diretriz de eliminar intermediários e mantemos o contato direto com o cliente. Neste sentido, na distribuição de Fundos de Investimento, decidimos dar cashback da taxa de administração dos fundos, que tem margem para esta oferta, direto na conta corrente de nossos clientes.

Em relação aos serviços não financeiros, em Novembro de 2019, reformulamos nossa proposta de valor com o lançamento do Super App e iniciamos um novo marco na história do banco, melhorando nosso desempenho empresarial e ampliando a interação com nossos clientes. O Shopping do Super App está em um Marketplace, que oferece cashback direto na conta, para compras diversas e até para serviços de estacionamento urbano. Dessa forma, os clientes podem concentrar diversas demandas do dia a dia em um só lugar. Uma experiência positiva é o principal

desejo de mais de 80% dos clientes<sup>3</sup>. Por isso sempre prezamos pela oferta de uma interface simples e de parceria através de nossos canais, possibilitando que nossos clientes a melhor experiência bancária.

Por fim, o Inter tem um princípio básico de funcionamento: não cobramos tarifas! Nenhuma! Nós invertemos a lógica tradicional do sistema financeiro, que oferece tarifas menores para quem tem mais recursos investidos ou outro tipo de reciprocidade. Substituímos a “pirâmide tarifária”, pela “**paridade tarifária**”, oferecendo os nossos produtos de forma democrática para todos os tipos de público, **sem tarifas de transação e manutenção**.



O impacto da eliminação das tarifas para os clientes é maior do que se possa imaginar. Apresentamos a seguir alguns exemplos de serviços que oferecemos sem cobrar tarifas:

- Transferência de recursos via TED;
- Manutenção de conta corrente
- Anuidade de cartão de crédito;
- Saque em caixa da Rede 24h;
- Emissão de boleto;
- Corretagem de transações pelo home broker
- Taxas de custódia de investimentos em renda fixa e renda variável

Para medir o impacto das tarifas para nossos clientes criamos um Tarifômetro<sup>4</sup>, em que estimamos quanto nossos clientes economizam baseado em suas transações. Em 2019, estimamos que foram economizados em tarifas, cerca de R\$ 970,00 reais por conta ativa. Ao todo, isso representou mais de R\$ 2,2 bilhões compartilhados com a sociedade. Todo esse dinheiro pode ser utilizado para melhorar a qualidade de vida das famílias e para potencializar negócios de diferentes setores e portes.

**Assim fica mais fácil de entender por que em 4 anos abrimos mais de 4 milhões de contas!**

## ENVIRONMENT, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) NO BANCO INTER

Além de termos um modelo de negócios seguro e inovador que privilegia cada cliente, este modelo é mais ecoeficiente que o tradicional. Nossa operação não se baseia em agências, demanda muito menos papel, água, energia e uma menor emissão de gases do efeito estufa. Além disso, o crescimento de mais de 36.000% de nossa base de clientes desde 2016 foi alcançado sem a necessidade de construção de nenhuma agência ou datacenter. No entanto, nos faltava medir com maior precisão o grau de sustentabilidade do Banco.

Por isto, em 2019 criamos o **setor de Sustentabilidade Empresarial**, para avaliar nosso status de sustentabilidade e ampliar a capacidade de cumprirmos nosso propósito. Por meio dos processos, da comunicação, do engajamento

<sup>3</sup> <https://transformacaodigital.com/o-que-e-transformacao-digital/>

<sup>4</sup> O Tarifômetro é um placar eletrônico que registra as tarifas economizadas pelos nossos clientes com o não pagamento de tarifas bancárias. O valor economizado no ano pode ser visto em nosso site: [www.bancointer.com.br](http://www.bancointer.com.br).

interno e externo, e da promoção da sustentabilidade nas nossas atividades, queremos contagiar pelo exemplo, como destacam o manifesto e propósito, desdobramentos do Manifesto do Banco<sup>5</sup>.



Realizamos diversos estudos a fim de mensurar os vários benefícios que só um banco com o modelo de negócio igual ao Inter traz, tanto para a sociedade quanto para o meio ambiente:

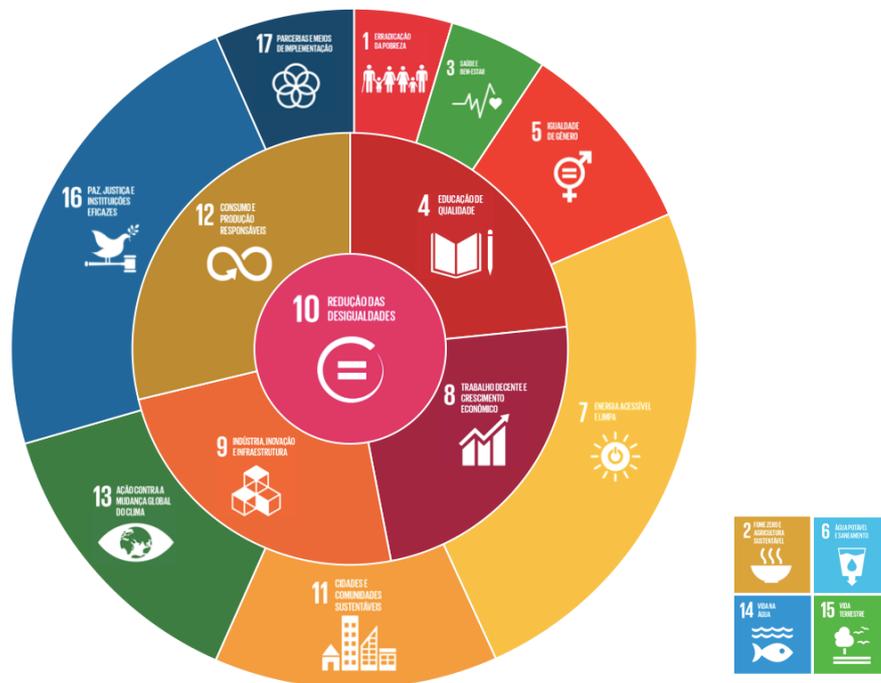
- Buscamos informações de desempenho econômico, ambiental, e social do Banco, utilizando como base a norma internacional de reporte de sustentabilidade corporativa *Global Reportative Initiative*(GRI);
- Avaliamos a capacidade do Banco em responder aos questionários das dimensões do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3;
- Iniciamos a mensuração das emissões de gases de efeito estufa do Banco, conforme o *GHG Protocol*; e
- Analisamos como o negócio do Banco promove ecoeficiência.

Após essa série de estudos e consultas a especialistas, observamos que havia um forte movimento global de análises de qualidade da Governança e da gestão socioambiental (sintetizado pela sigla ESG) de instituições financeiras para tomada de decisões sobre investimentos. Visando atender às demandas e possibilidades do mercado financeiro, adaptamos o conceito ESG para nosso modelo de negócio, considerando a Governança como alicerce e incluindo a perspectiva Financeira em nossos pilares. A seguir os pilares de atuação FAS:



<sup>5</sup> <https://www.bancointer.com.br/manifesto/>

Desde então, passamos a acompanhar o papel da evolução do setor bancário na sociedade rumo a um futuro mais sustentável. Assim, nos propomos a participar ativamente do movimento global de cumprimento da Agenda 2030 da ONU<sup>6</sup>. Iniciamos uma aproximação com o capítulo brasileiro do Pacto Global, organização que coordena as ações empresariais de busca da Agenda. Internamente realizamos um processo de priorização dos 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e das suas 169 metas associadas. Dessa forma, conseguimos avaliar melhor como o nosso propósito pode ajudar o Brasil a cumprir suas metas de sustentabilidade até 2030. A fim de tangibilizar o processo de priorização, desenvolvemos nosso Mapa ODS:



O Mapa de ODS foi dividido em 4 níveis de relevância do centro para fora, que consideram a estratégia de sustentabilidade do Banco Inter. Este, nos ajuda a ter uma orientação sobre onde somos mais relevantes e quais são os temas que precisam ser desenvolvidos no modelo de negócio para trazer mais resultados para toda a sociedade.

Uma análise do Mapa ODS, deixa claro que o principal impacto de nosso modelo de negócios está na ODS 10, voltado para a redução das desigualdades. Oferecendo uma conta gratuita e sem tarifas para clientes de qualquer classe social, temos um importante papel nesta jornada. Já os ODS 2, 6, 14 e 15, não foram considerados prioritários, ao apresentarem um menor alinhamento com nosso modelo de negócio e contexto atual. Os riscos inerentes a estes temas e as oportunidades de atuar de forma positiva sobre os mesmos são menores, por isto, estão no quarto nível de relevância e fora dos círculos de impacto.

Para compreender como deveria ser a caminhada para a busca dos ODS, foi realizada uma Pesquisa de Materialidade através de uma escuta aos stakeholders, que nos ajudou a priorizar os tópicos financeiros, ambientais, sociais e de governança mais relevantes para a promoção da sustentabilidade em nosso setor econômico.

Considerando nosso modelo de negócio, fizemos um estudo de mercado, através de benchmarking e consultas a especialistas, onde definimos 36 tópicos prioritários. Foi aplicada uma consulta online, em que obtivemos mais de 1300 respostas de reguladores, colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores, especialistas, entre outros.

Escutar os stakeholders, compreender suas necessidades, expectativas e visão sobre nós, nos ajudará a aprofundar nossos laços com eles na construção e execução de uma estratégia que integre ainda mais os princípios ESG, que são capazes de mitigar riscos e criar novas oportunidades, em nosso negócio.

<sup>6</sup> <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>

Abaixo mostramos os 10 tópicos considerados prioritários tanto por nosso público interno, quanto por nossos stakeholders externos:

### Matriz de Materialidade



Os dez tópicos contemplam todos os nossos pilares de sustentabilidade. O maior número de tópicos está concentrado no pilar Financeiro, seguido da Governança. É importante ressaltar que o único tópico material do pilar Social (Educação Financeira) foi apontado como o mais relevante tanto pelo nosso público interno, quanto por nossos stakeholders externos, fazendo dele nosso foco principal.

Acreditamos que a educação, em específico a educação financeira, é a base para uma economia construtiva e consciente, onde os indivíduos e corporações podem interagir com equilíbrio financeiro e valores éticos. Assim, podem ter o preparo e ambiente ideal para desenvolver ações com impacto ambiental e social positivos. Como uma instituição que recebe e trata nossos clientes com equidade, vamos continuar e ampliar nossos esforços para levar, por meio de nossos canais de comunicação e Super App, além da educação financeira, conceitos de consumo consciente, integridade e demais temas materiais, em todas as nossas interações. Nosso desejo é possibilitar um comportamento mais sustentável por parte de todos os nossos stakeholders.

No pilar Ambiental, surpreende a relevância dada ao tópico Energia Renovável. No âmbito externo, consideramos que uma atenção especial com relação ao tema pode gerar oportunidades de negócios de impacto positivo para nós, nossos clientes e para o meio ambiente. Já no âmbito interno, ela pode resultar em uma maior ecoeficiência operacional e redução de custos. Para exemplificar, podemos citar os ganhos que iremos alcançar com a alteração de nossa sede para Edifício Aureliano Chaves, edifício com selo LEED Gold (Leadership in Energy and Environmental Design, na categoria Ouro), que já ganhamos com a nossa operação ecoeficiente, ou ainda com o processamento de nossos dados em datacenters AWS, que consomem 84% menos energia que datacenters locais, e são massivamente abastecidos com fontes renováveis de energia<sup>7</sup>.

Na construção deste relato, não o abordamos diretamente o “Crédito Responsável”, um dos temas do Pilar Financeiro que consultamos em nossa Escuta aos Stakeholders. Além deste tópico não ter aparecido no quadrante de maior relevância de nossa Matriz de Materialidade, identificamos que ainda somos pouco relevantes no escopo total de crédito do Sistema Financeiro Nacional (0,14%). No entanto, cientes da importância e impacto deste tema para uma Instituição Financeira, vamos mantê-lo constantemente em nosso radar, visando sempre nos adaptar às melhores práticas de sustentabilidade.

<sup>7</sup> <https://aws.amazon.com/pt/about-aws/sustainability/>

Para o ano de 2020, vamos trabalhar com foco nos ODS priorizados no mapa já apresentado e nos tópicos prioritários definidos na Pesquisa de Materialidade. Como resultado destes dois processos, conseguimos resumir a seguir quais serão nossas prioridades de ação dentro dos nossos pilares de atuação:

**FINANCEIRO:**

Prioridade Interna	Prioridade Externa
Apoiar o desempenho econômico do banco, buscando manter a saúde financeira e o ritmo de crescimento e de inovação da organização.	Alavancar a inclusão e educação financeira da população de forma equitativa e aprimorar constantemente a experiência do cliente.

**AMBIENTAL:**

Prioridade Interna	Prioridade Externa
Promover a ecoeficiência, através da qualidade ambiental da operação, reduzindo impactos ambientais negativos.	Fomentar a Economia Verde, por meio de produtos e serviços que estimulem o desenvolvimento de negócios amigáveis ao meio ambiente.

**SOCIAL:**

Prioridade Interna	Prioridade Externa
Proporcionar a capacitação dos colaboradores em sustentabilidade, apoiar o bem-estar do time e de suas famílias e garantir a manutenção de um ambiente diverso e sem discriminação.	Incentivar os clientes a melhorarem sua relação com o dinheiro, por meio de ações de educação financeira, e desenvolver programas de Responsabilidade Social e Voluntariado Corporativo.

**GOVERNANÇA:**

Prioridade Interna	Prioridade Externa
Manter e aprimorar o Programa de Integridade do banco, alinhar a cultura organizacional aos princípios da sustentabilidade e prezar pela segurança dos dados dos clientes.	Acompanhar a evolução dos modelos de governança corporativa mais avançados do mercado, para orientar a evolução do modelo do Inter e estar sempre na vanguarda da segurança digital.

Desse modo, será possível termos mais assertividade na construção de projetos de impacto positivo coerentes com as expectativas dos nossos stakeholders.

Apresentaremos na sequência as evidências que demonstram como nosso Modelo de Negócio tem claras vantagens em relação aos nossos concorrentes em diferentes aspectos da sustentabilidade.

## SUSTENTABILIDADE COMPARADA: NOS ANTECIPANDO ÀS NOVAS TENDÊNCIAS DO MERCADO

As empresas do mercado financeiro vêm apresentando sinais de que podem modificar sua forma de atuar para se adequarem às mudanças socioambientais em curso no planeta. Essas mudanças não estão sendo corretamente avaliadas por boa parte do mercado, e que, por isso, existem ativos que podem estar sendo precificados de forma equivocada. Acredita-se que a correta inclusão de aspectos ESG na análise de ativos provocará em breve uma realocação significativa de capital.

Gestoras de fundos nacionais e internacionais já trabalham para posicionar a sustentabilidade no coração de sua estratégia de investimento, incluindo análises ESG de todas as empresas investidas, exigindo maior transparência e eliminando de seu portfólio empresas com alto risco (ex: produtores de carvão térmico). Dando um exemplo no âmbito governamental, na Alemanha, uma comissão indicada por Berlim deliberou que até 2038 o país deve deixar inteiramente de produzir energia a partir de carvão mineral.

O setor bancário é considerado um setor de baixo impacto negativo direto na pauta socioambiental, que é muito concentrado na operação das agências, nas viagens de seus colaboradores e no consumo de energia dos seus servidores privados. Ao contrário disso, o Banco Inter tem um modelo único, e se diferencia radicalmente dos concorrentes.

Estabelecemos alguns comparativos entre o nosso desempenho socioambiental em relação aos principais bancos de varejo participantes do Sistema Financeiro Nacional. As análises comparativas foram baseadas na quantidade de clientes, agências e colaboradores de 2018, mesmo ano das informações de ecoeficiência mais recentes disponíveis na internet. Todas as fontes estão listadas na parte de referências bibliográficas.

Atingimos recentemente a marca de 4 milhões de clientes. Apesar de ser um número expressivo, ainda é bem inferior que os dos maiores bancos do país – cerca de 8% da média, e 4,4% da instituição com mais correntistas no Brasil:

- **BANCO INTER: 4,1 milhões de clientes<sup>8</sup>**
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 52,6 milhões de clientes
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 49,9 milhões de clientes

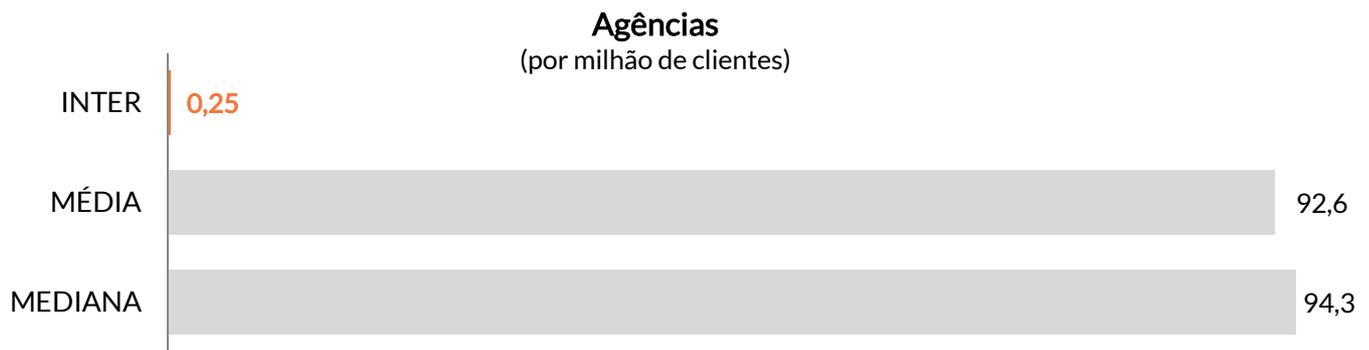
Para que pudéssemos fazer comparações mais precisas entre os bancos, minimizando a diferença de porte entre eles, dividimos os valores referentes a cada instituição pelo seu número de correntistas. Com todas as informações sendo balizadas por milhão de clientes, podemos avaliar a eficiência de cada instituição na gestão dos ativos ambientais, econômicos e sociais para atendimento desse grupo de clientes.

A principal característica que nos distingue dos demais bancos é não possuir agências físicas. Como todo o nosso atendimento é feito via celular, não há necessidade de o correntista ir à uma. O número de agências necessárias para atendimento de um milhão de correntistas varia muito entre os principais bancos no país. Mas nada comparado ao nosso número. Para se ter uma ideia da intensidade da diferença entre os modelos bancários, o número de agências Inter por milhão de clientes representa cerca de 0,7% da taxa de seu concorrente mais próximo.

- **BANCO INTER: 1 agência**
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 3.987,4 agências
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO : 4.617,0 agências

---

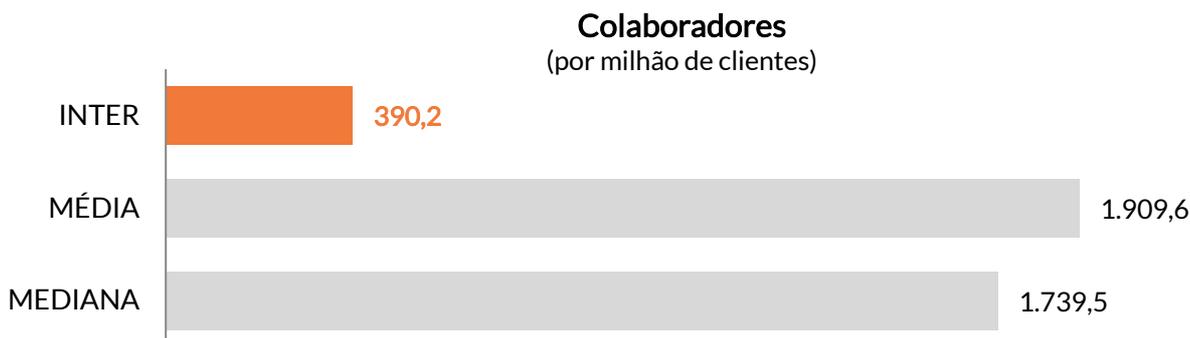
<sup>8</sup> Considerando a velocidade com que a o Banco Inter cresceu em número de colaboradores e clientes no ano de 2019, os dados utilizados foram de Dezembro de 2019.



Após analisar a eficiência da rede de agências, é importante observarmos se o modelo digital do Inter também resulta em maior eficiência no número de colaboradores necessários para nossa operação.

Mais uma vez, observa-se que nossos números divergem fortemente dos apresentados por outros bancos. Ao final de 2019 contávamos com um total de 1.584 colaboradores, o que representava cerca de 390,2 colaboradores por milhão de clientes. Esse número representa menos da metade do índice da segunda instituição mais eficiente no quesito, e pouco mais de 20% da média das grandes instituições.

- **BANCO INTER: 1.584 colaboradores<sup>9</sup>**
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 82.983,4 colaboradores
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 86.801 colaboradores



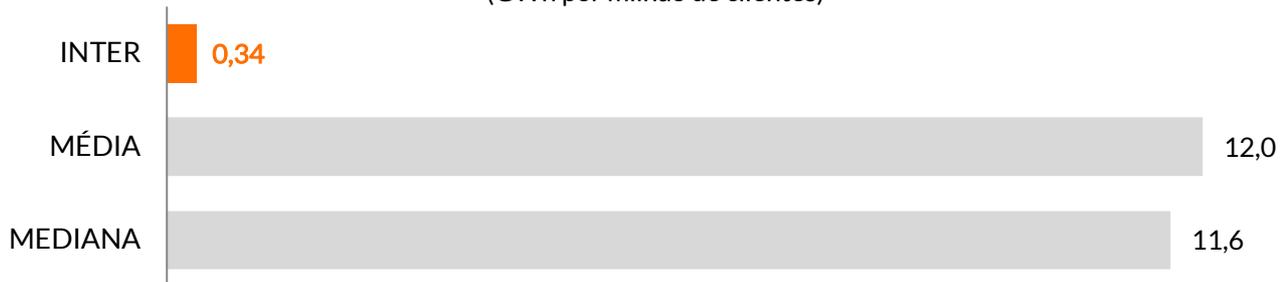
O nosso modelo de negócios tem como base a economia no uso de recursos, inclusive humanos. Esse formato nos permite ter uma operação enxuta e escalável, que possibilita a não cobrança de tarifas de nossos clientes. Este advento propicia que os recursos que economizamos sejam compartilhados com nossos clientes, para que tenham liberdade e possam movimentar diretamente a economia, investindo, fazendo compras e contratando funcionários para seus respectivos negócios, por exemplo. Com isso, possibilitamos indiretamente a geração de mais empregos na economia.

Quando avaliamos os impactos ambientais de nossa operação, percebemos que a mesma discrepância observada nos aspectos sociais se mantém. Em todo o ano de 2019 foram consumidos 1,4 GWh de energia em todas as nossas unidades operacionais, representando 0,3 GWh por milhão de clientes. Esse valor representa 2,8% da média das outras instituições.

- **BANCO INTER: 1,4 GWh**
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 494.349,0 GWh
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 547.451,7 GWh

<sup>9</sup> Considerando a velocidade com que o Banco Inter cresceu em número de colaboradores e clientes no ano de 2019, os dados utilizados foram de Dezembro de 2019.

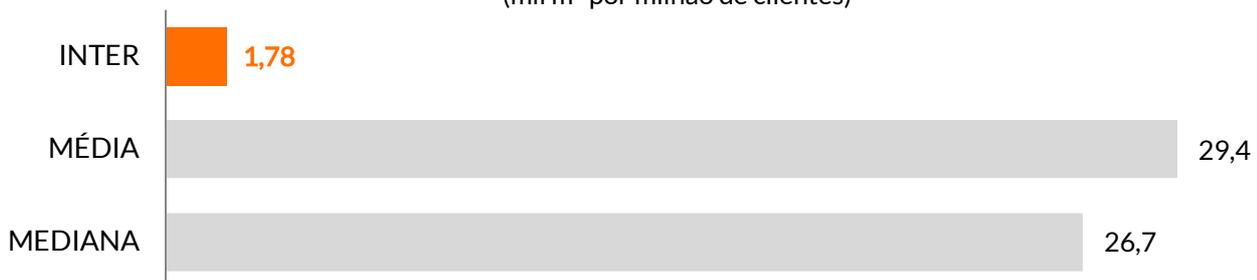
### Consumo de Energia (GWh por milhão de clientes)



Nosso consumo de água também é muito menor que o de nossos concorrentes. Enquanto usamos 1,8 mil m<sup>3</sup> de água por milhão de clientes, considerando os dados de consumo de Belo Horizonte, local onde a maior parte de nossa operação está concentrada<sup>10</sup>, a média dos grandes bancos é de 29,4 mil m<sup>3</sup>, valor aproximadamente 16 vezes maior. Em 2020, com a mudança para uma sede com sistema de aproveitamento de água da chuva e, esse valor deve cair ainda mais.

- BANCO INTER: 7,2 mil m<sup>3</sup>
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 1.164,7 mil m<sup>3</sup>
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 1.310,9 mil m<sup>3</sup>

### Consumo de Água (mil m<sup>3</sup> por milhão de clientes)

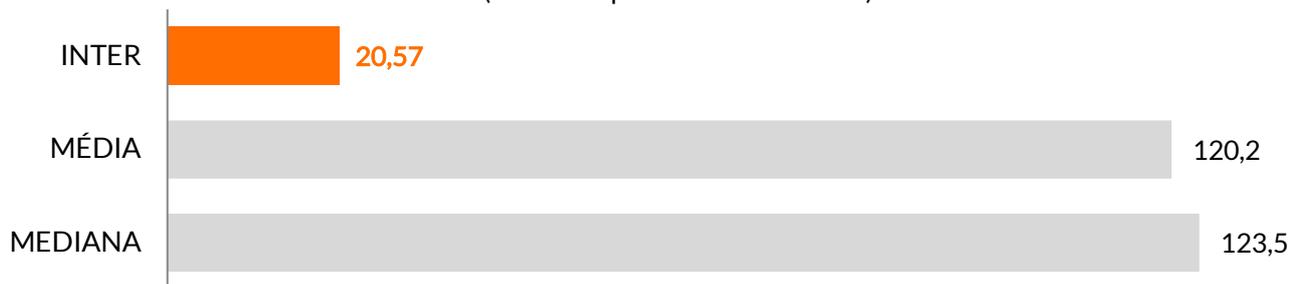


Em nosso modelo, trabalhamos intensivamente com documentos digitais, o que reduz de forma significativa impressões e a quantidade de resíduos que geramos. Para ilustrar o montante dessa diferença, em 2019 foram impressas cerca de 5 toneladas de papel – aproximadamente 1,25 toneladas por milhão de clientes, sendo que um banco tradicional imprimiu, apenas em papel A4, mais de 1.400 toneladas! A quantidade impressa por milhão de clientes é mais de 60 vezes maior do que a nossa. Quantificamos também a quantidade de papel utilizada de todos os nossos documentos entregáveis para chegar no peso total de papéis que usamos em 2019. Utilizamos 20,6 t por milhão de clientes, razão que representa apenas 17% da razão média dos outros bancos.

- BANCO INTER: 83,5 t
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 5.294,9 t
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCO DE VAREJO: 5.195,0 t

<sup>10</sup> Cerca de 90% dos nossos funcionários estão situados em Belo Horizonte.

**Consumo de Papel**  
(toneladas por milhão de clientes)



Um dos aspectos que nos ajudam a reduzir a quantidade de papéis impressos é a utilização de um serviço de assinatura online. Com a quantidade de documentos enviados por esta ferramenta nos últimos 12 meses geramos uma significativa economia de recursos do processo produtivo do papel como madeira e água, além da economia de aspectos associados à nossa eficiência operacional como tempo e dinheiro<sup>11</sup>.

A seguir os quantitativos de economia com a assinatura digital de documentos:



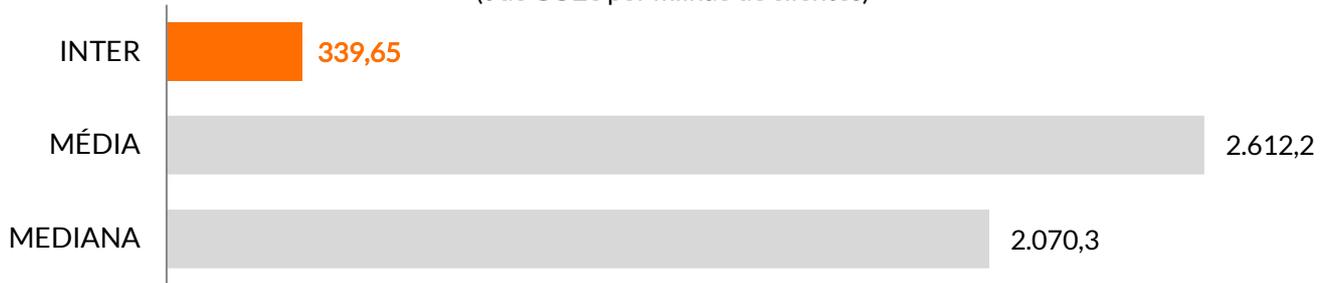
Além do papel, outro material com o qual temos muito cuidado, são nossos equipamentos – computadores, laptops, etc. Ao contratarmos nosso fornecedor, optamos pela Apple, inclusive por questões ambientais: os equipamentos da empresa têm maior vida útil, consomem menos energia que a média do mercado e a empresa se responsabiliza pela coleta de equipamentos após a conclusão de sua vida útil, para sua correta destinação.

Por fim, apresentamos nosso desempenho em relação às nossas emissões de gases de efeito estufa. Realizamos o nosso primeiro Inventário de Emissões Atmosféricas com os dados de 2019, o que tornou possível fazer um comparativo com nossos concorrentes também neste aspecto ambiental. Todos os dados foram auditados por instituição verificadora independente. Mensuramos a quantidade emitida nas categorias: Combustão Estacionária, Combustão Móvel e Emissões Fugitivas - Escopo 1; Compra de Energia (Localização) - Escopo 2; e Viagens à Negócios e Deslocamento Casa-Trabalho - Escopo 3. O valor das nossas emissões atmosféricas foi comparado com os valores destas mesmas categorias reportadas pelos bancos tradicionais. Observa-se que nossas emissões absolutas representam 1,27% da média dos principais bancos de varejo ou então 13% comparando com base no número de clientes.

- **BANCO INTER: 1378,6 t CO<sub>2</sub>e**
- MÉDIA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 108.189,2 t CO<sub>2</sub>e
- MEDIANA PRINCIPAIS BANCOS DE VAREJO: 108.982,9 t CO<sub>2</sub>e

<sup>11</sup> As estimativas foram calculados através da ferramenta Green Score disponível em: <https://www.docusign.com/esign/green-score>

**Emissões Atmosféricas**  
(t de CO<sub>2</sub>e por milhão de clientes)



Os dados aqui apresentados demonstram que nosso modelo de negócio está intimamente ligado à sustentabilidade, fazendo com que o reforço de nossa atuação em prol de um banco mais digital e mais eficiente é bom não apenas para nossos resultados econômicos, como também para nosso desempenho ambiental e social.

Nossas avaliações futuras de impacto terão foco nos temas materiais definidos e irão abranger, sempre que possível, nossa cadeia de valor. Desse modo, poderemos sempre avaliar onde nossa atuação precisa melhorar, para assim, criarmos planos de ação efetivos para promover a sustentabilidade junto aos nossos stakeholders.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Nossa transformação digital é fruto de mentes inovadoras, inquietas e simples. Nossa vontade de reduzir a burocracia e de tratar de forma equitativa nossos clientes, nos deu a coragem de ir para o varejo através de uma Revolução Bancária. Com esse relato, buscamos demonstrar o alinhamento entre nossa visão e ações. Acreditamos que tudo o que já fizemos é só o começo de um trabalho ainda maior em prol da sociedade, da natureza e dos negócios. Com o tempo, competência e vivendo nosso propósito em cada respiração, podemos fazer ainda mais.

Buscamos a geração de crescimento lucrativo sustentável, e para isso sabemos que precisamos do apoio de toda a nossa rede de stakeholders. Percebemos que o universo da sustentabilidade é um ambiente colaborativo e de propósito comum, onde o aprendizado e as trocas com nossos parceiros e concorrentes são frequentes e de grande relevância. Adicionalmente, trabalhamos junto aos nossos colaboradores e fornecedores para maximizar os impactos positivos de nossas atividades.

No entanto, sem a participação de nossos clientes teríamos uma atuação limitada. Por isso, embasados na efetividade de nosso modelo de negócios, traduzida em suas vantagens competitivas de ecoeficiência, queremos enfatizar que nossos clientes podem contribuir com a sustentabilidade simplesmente abrindo nossa conta digital e a utilizando.

Acreditamos que, a opção das pessoas pelo Inter, é um posicionamento em prol de uma sociedade diferente, com empresas mais justas, eficientes e sustentáveis. Por isso, a cada dia, queremos servir mais e mais pessoas que fazem essa opção!

Estamos juntos nessa revolução!

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

**BANCO DO BRASIL. Formulário de Referência 2019:** Ano base 2018. Disponível em:  
<https://ri.bb.com.br/publicacoes-e-comunicados/formularios-de-referencia/>

**BANCO DO BRASIL. Relatório Anual 2018.** Disponível em:  
<https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/sustentabilidade/>

**BANCO DO BRASIL. Séries Históricas: 4T18.** Disponível em:  
<https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>

**BRADESCO. Formulário de Referência 2019.** Disponível em:  
[https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/informacoesaomercado/191\\_relatorioseplanilhas.aspx?AbaSelecionada=2](https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/informacoesaomercado/191_relatorioseplanilhas.aspx?AbaSelecionada=2)

**BRADESCO. Press Release 4T18.** Disponível em:  
[https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/informacoesaomercado/191\\_relatorioseplanilhas.aspx](https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/informacoesaomercado/191_relatorioseplanilhas.aspx)

**BRADESCO. Relatório Integrado 2018: Versão Complementar.** Disponível em:  
[https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/195\\_relatoriointegrado.aspx](https://www.bradescori.com.br/siteBradescoRI/Paginas/obradesco/195_relatoriointegrado.aspx)

**CAIXA. Relatório da Administração 2018.** Disponível em:  
<http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>

**CAIXA. Relatório de Análise de Desempenho – 2018.** Disponível em:  
<http://www.caixa.gov.br/sobre-a-caixa/relacoes-com-investidores/central-resultados/Paginas/default.aspx>

**COLEMAN PARKES. Keeping Score: Why Digital Transformation matters.** Disponível em:  
[http://colemanparkes.com/wp-content/uploads/2017/12/CA\\_Tech\\_Digital\\_Transformation\\_FINAL.pdf](http://colemanparkes.com/wp-content/uploads/2017/12/CA_Tech_Digital_Transformation_FINAL.pdf)

**GHG PROTOCOL. Inventário de emissões de gases de efeito estufa: Ano inventariado 2018.** Disponível em:  
<https://www.registropublicodeemissoes.com.br/participantes>

**SANTANDER. Apresentação de Resultados 4T18.** Disponível em:  
<https://www.santander.com.br/ri/resultados>

**SANTANDER. Cadernos de Indicadores 2018.** Disponível em:  
<https://www.santander.com.br/sustentabilidade/central-de-resultados>

**SANTANDER. Formulário de Referência 2019.** Disponível em:  
[https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/p-rel-mod1-formulario-referencia-2019-v8-url/19-11-05\\_211022\\_banco%20santander%20\(brasil\)\\_fr%202019\\_v10.pdf](https://cms.santander.com.br/sites/WRI/documentos/p-rel-mod1-formulario-referencia-2019-v8-url/19-11-05_211022_banco%20santander%20(brasil)_fr%202019_v10.pdf)

**ITAÚ. Formulário de Referência 2018.** Disponível em:  
<https://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/Download.aspx?Arquivo=eiRr4+cR1obBya0CaZ19KA==>

**ITAÚ. Relato Integrado 2018.** Disponível em:  
<https://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/relatorio-anual/2018/pdf/pt/relato-integrado-2018.pdf>

**ITAÚ. Relatório de Sustentabilidade 2018.** Disponível em:  
<https://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/relatorio-anual/2018/pdf/pt/relatorio-de-sustentabilidade-2018.pdf>

## EXPEDIENTE:

### Coordenação Geral

Christiano Rohlfs Coelho – Head de Sustentabilidade Empresarial

### Execução Técnica

Amanda Granha – Assistente de Sustentabilidade Empresarial

### Apoio Técnico

Rafael Tello – Consultor em Sustentabilidade

Equipe de Relações com Investidores – Banco Inter

### Contato

[sustentabilidade@bancointer.com.br](mailto:sustentabilidade@bancointer.com.br)



**[bancointer.com.br](https://www.bancointer.com.br)**