

# Relatório Anual 2020

---

**inter**



# Sumário

<b>Apresentação</b>	<b>4</b>	<b>Governança Corporativa</b>	<b>130</b>
<b>Tecnologia</b>	<b>30</b>	<b>Gestão de Riscos</b>	<b>150</b>
<b>Valor Financeiro</b>	<b>44</b>	<b>Medidas para enfrentamento da Covid-19</b>	<b>166</b>
<b>Valor Ambiental</b>	<b>76</b>	<b>Anexo GRI</b>	<b>174</b>
<b>Valor Social</b>	<b>94</b>	<b>Sumário GRI</b>	<b>183</b>

ODS relacionados

1 3 8 16

+ capítulos

# 01 Apresentação

Carta aos Stakeholders

07

O Inter

14

Materialidade

18

Agenda 2030

25

Geração de Valor

27



## Carta aos Stakeholders

### 102-14

Para o bem da sociedade e das futuras gerações, o capitalismo vem evoluindo do foco específico nos acionistas para o acolhimento de uma gama maior de stakeholders. Com isso, caminhamos para um ambiente de negócios consciente em relação ao meio ambiente e à sociedade.

O Inter é um exemplo dessa nova realidade. Somos um ecossistema digital que transforma constantemente suas práticas de mercado com um modelo de negócio inovador.

Hoje, nossa plataforma oferece serviços financeiros como conta corrente, seguros e crédito, mas não para por aí. Com serviços não-financeiros que fazem a diferença nos mais diversos aspectos do dia a dia, reafirmamos nosso propósito de simplificar a vida das pessoas.

Fomos pioneiros em estabelecer uma relação de parceria mais justa, econômica

e transparente com nossos clientes. E esse movimento contribuiu e continua colaborando para a inclusão financeira digital no Brasil.

Com o crescimento exponencial da nossa base de clientes, produtos e serviços, cresce também a nossa responsabilidade para com os stakeholders. Sabendo disso, nossa atenção à sustentabilidade nos âmbitos interno e externo não para de crescer. Estamos revisitando nossos projetos, processos e produtos a fim de minimizar eventuais impactos negativos associados ao nosso negócio. Além disso, continuamos criando novas práticas que colaboram com o desenvolvimento sustentável.

E é com transparência em mente que divulgamos nosso desempenho financeiro, ambiental, social e de governança (FASG) de 2020, no primeiro **Relatório Anual do Inter**.

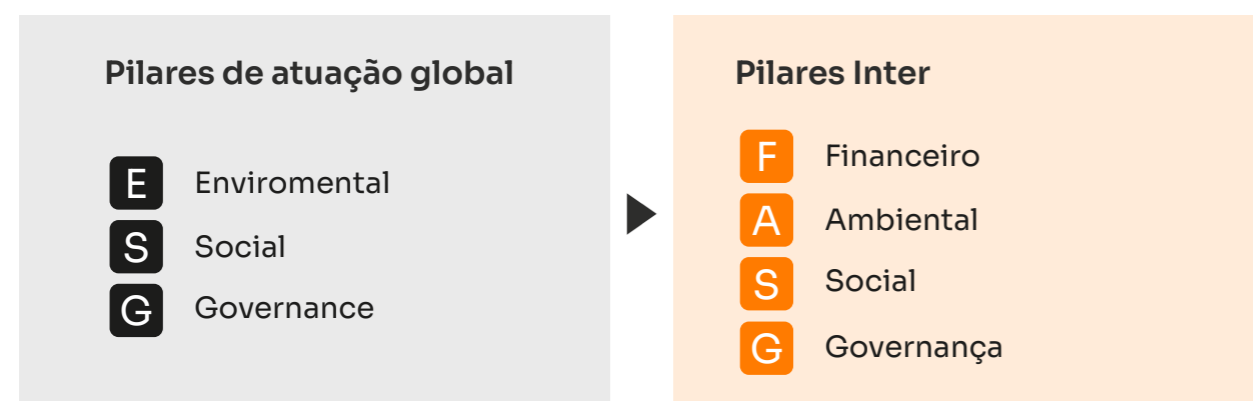
## Pilares fortes

2020 foi um ano desafiador como poucos. Vivemos um momento que nos fez repensar a forma como as pessoas vivem, interagem, trabalham e consomem. E não seria possível passar por esse momento sem pilares fortes.

Em um contexto em que a importância da inclusão dos pilares ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança Corporativa) vem crescendo, nos posicionamos e adaptamos esse conceito para o nosso modelo de negócio. Incluímos o pilar “Financeiro” e consideramos a “Governança”,

não apenas um pilar, mas sim um alicerce de todos os nossos pilares de atuação. Assim, surgiu a sigla FASG - Financeiro, Ambiental, Social e Governança.

Em 2020, conseguimos entregar, inovar, empregar, crescer. Os pilares FASG não se restringem ao discurso da sustentabilidade empresarial, mas pautam nossas ações internamente e externamente, como uma estratégia de construção e manutenção de uma companhia forte e coerente, o que pode ser visto ao longo do relatório.



## Entregas consistentes

No último ano, mais pessoas aderiram a novas tecnologias e quem já estava conectado, ficou ainda mais exigente, com mais interesse em se informar, conhecer, planejar – e simplificar a vida. Assim, em 2020, fomos capazes de mais que dobrar a nossa base de clientes, saindo de 4 milhões em dezembro de 2019, para 8,5 milhões no fim de 2020. E o ritmo de crescimento continuou forte em 2021, com a incrível marca de 10 milhões de correntistas em março.

**Nos reinventamos e entregamos resultados consistentes, nos consolidando como o único Super App do mundo ocidental, com diversos serviços financeiros e não financeiros reunidos em um só aplicativo.**

Fortalecemos todas as nossas avenidas de negócio – Day to Day Banking, Crédito, Investimentos, Seguros e Shopping – e observamos crescimentos consistentes em cada uma delas. Além do crescimento expressivo no número de contas, as transações em cartões atingiram R\$ 18,2 bilhões - crescimento de 119% em relação a 2019. Já a carteira de crédito ampliada totalizou R\$ 9,4 bilhões, com avanço de 86,6% em um ano. O volume total de vendas no Inter Shop atingiu a marca de R\$ 1,2 bilhão no primeiro ano de operação. A Inter Seguros vendeu 255 mil produtos de seguridade, crescimento de 380%, com relação a 2019. Alcançamos 1,2 milhão de clientes ativos na nossa plataforma de investimentos e mais de 330 mil clientes com ações custodiadas

conosco, que representam cerca de 10% dos investidores pessoas físicas na bolsa de valores brasileira.

Buscando sempre melhorar nossos produtos e processos, em 2020 anunciamos duas aquisições estratégicas para fomentar ainda mais o nosso ecossistema. Adquirimos 60% da Meu Acerto, primeira empresa de Winback do Brasil, e 45% da Granito, empresa de aquisição que vai impulsionar nossas operações do Shopping e melhorar a experiência de nossos correntistas PJ. Para 2021, continuaremos buscando parcerias que impulsionem nossas avenidas e nos tragam o know-how necessário para seguir expandindo nossas operações.

## Clientes engajados

Nossos resultados operacionais e financeiros são fruto do nosso compromisso de oferecer um aplicativo com experiência 100% digital com produtos que fazem sentido para o dia a dia de nossos clientes.

**Nosso aplicativo recebeu mais de 804 milhões de acessos em 2020 e alcançamos 82 pontos no NPS**

Ter usuários frequentes e engajados tem sido a nossa aposta desde que lançamos a conta digital gratuita em 2015. Naquela época, já entendíamos que a gratuidade só seria escalável e sustentável se tivéssemos clientes utilizando os nossos serviços, e também outras soluções que, gradualmente, embarcávamos na plataforma. Desde então, já acreditávamos na proposta de valor de uma plataforma completa.

Temos trabalhado com muita energia para criar um ecossistema que retroalimenta o engajamento de nossos clientes e que garante a recorrência com ofertas de serviços que se complementam. Um exemplo é o CDB Limite de Crédito, que ao mesmo tempo que promove a vertical de Investimentos e estimula o crédito responsável, monetiza o negócio.

Outro caso que reforça o nosso ciclo de engajamento é a divulgação contínua de conteúdo gratuito sobre educação financeira – que têm como carro-chefe a área de Research – e uma plataforma gratuita e simples de investimento. Além disso, temos comunidades de investimento, que oferecem rentabilidades superiores aos membros, com ciclos de aprendizado, iniciação e engajamento.

## Modelo sustentável e resiliente

Em 2020, nos tornamos signatários do Pacto Global, reforçando nosso comprometimento contínuo com a agenda de Desenvolvimento Sustentável. Neste relatório reiteramos o nosso compromisso com os 10 princípios do Pacto Global e suas iniciativas acerca da governança dos desafios globais apresentados pela organização.

Alinhados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável, somos comprometidos com o propósito da redução das desigualdades socioeconômicas ao oferecer uma plataforma completa e gratuita. Nossa atuação contribui para a universalização dos serviços, sejam eles financeiros ou não, através da inclusão financeira e digital.

O nosso modelo de negócio digital nos permite reduzir intermediários, e ter um consumo de recursos ambientais consideravelmente menor em relação aos players tradicionais. Com isso, nossa operação se destaca por sua ecoeficiência, em um negócio que consegue alinhar interesses

Tudo isso só é possível pelo investimento e valorização dos nossos colaboradores e pela convicção de que somos uma companhia que tem muito valor a entregar para todos – jovens, adultos e idosos, sendo eles brasileiros ou não brasileiros.

privados aos interesses globais, ao mesmo tempo que ganha escala e impacta positivamente a sociedade.

O ano de 2020 foi desafiador para todas as esferas da sociedade. A pandemia do Covid-19 trouxe uma série de desafios sociais, econômicos e sanitários para as empresas, governos e população. No Inter, acreditamos que a soma de esforços é fundamental para ajudar na construção de um mundo mais justo e, nesse contexto, mais do que nunca, reforçamos nosso compromisso com o crescimento sustentável, de forma ética e transparente.

**2020 demonstrou a resiliência do nosso negócio e reforçou nossa posição como uma empresa, não apenas do futuro, mas especialmente do presente. Sabemos que, como empresários e líderes, temos um compromisso fundamental para com a sociedade.**



| João Vitor Menin, CEO Inter

## Novos horizontes

No último ano crescemos junto com nossos clientes, nos desafiamos e inspiramos outros players financeiros, que têm incluído em seus aplicativos soluções de shopping e outras iniciativas que beneficiam o consumidor. Com a consolidação dessa plataforma, em 2021, o desafio é ir além, oferecendo nossa plataforma para clientes não correntistas e não brasileiros, gerando cada vez mais valor para todos os nossos stakeholders.

Convidamos vocês a acompanharem nossa jornada através deste relatório.

**Boa leitura.**

**João Vitor Menin**  
CEO Inter



# O relatório

## 102-52 102-54

Neste Relatório Anual, demonstraremos, de maneira integrada e transparente, como o nosso negócio é interligado aos aspectos ESG, você vai entender também como geramos valor através da integração de todas as nossas linhas de negócio com o objetivo de contribuir com a economia, a sociedade e o meio ambiente, adotando as melhores práticas de governança e gestão de riscos.

Elaborado de acordo com os GRI Standards na opção Essencial e auditado pela KPMG Auditores Independentes, este relatório está alinhado com as diretrizes mundiais de divulgação de resultados, com a materialidade do nosso modelo de negócio e com os nossos pilares da transparência, simplicidade, experiência, parceria e segurança. Para facilitar a compreensão, ao final do relatório apresentamos um quadro com os disclosures GRI e ODS presentes em nosso Relatório Anual, além de um caderno complementar ([Anexo GRI](#)).

## 102-46 102-50

Além deste capítulo de Apresentação, o conteúdo do relatório passa por todas as esferas de atuação do Inter e será dividido nas seguintes seções: Valor Financeiro, Valor Ambiental, Valor Social, Governança Corporativa, Gestão de Riscos. Adicionalmente, temos um capítulo sobre as medidas adotadas para o enfrentamento da Covid-19. Todas as informações são referentes ao ano de 2020.

## 102-45

Assim como todas as análises gerenciais presentes neste relatório, os dados econômico-financeiros apresentados são referentes ao desempenho consolidado do Grupo Inter, conforme demonstrações financeiras auditadas por terceira parte e publicadas em nosso site: [ri.bancointer.com.br](http://ri.bancointer.com.br).

## Padrões utilizados no relatório

Ao longo do relatório é possível observar dois padrões:

- GRI** Os indicadores relativos ao GRI estarão representados com 4 números, no formato **XXX-X**
- ODS** O conteúdo de cada capítulo foi relacionado com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU. Esses são representados por números variando de 1 a 17, no formato **XX**. Como cada ODS tem uma cor específica, cada número seguirá a cor do respectivo ODS o qual faz referência.

## SAIBA +

### Global Reporting Initiative (GRI)

É uma organização internacional que disponibiliza padrões para reportes e que tem como objetivo estimular a transparência e boas práticas para divulgação de informações. [Acesse o nosso Sumário GRI](#) para análise dos indicadores presentes neste relatório.

[Saiba mais sobre essa iniciativa >](#)

### Environmental, Social and Governance (ESG)

A sigla ESG surgiu para abranger os aspectos socioambientais e de governança no mercado de capitais. Esse tópico vem ganhando cada vez mais relevância, ao passo que foram percebidas as correlações de riscos e oportunidades geradas pela não incorporação desses tópicos nas análises financeiras.

# O Inter

## Quem Somos

102-1 102-3 102-5

Somos o Inter, um ecossistema de negócios inovador, ecoeficiente e que atua em rede, sempre respeitando e privilegiando nossos clientes. Sediado na capital mineira, Belo Horizonte, temos mais de 26 anos de história. Somos uma sociedade anônima de capital aberto, listada no Nível 2 de Governança Corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e em negociação pelos tickers BIDI3, BIDI4 e BIDI11.

102-10

Crescemos e alcançamos inúmeras conquistas com o nome Banco Intermedium, principalmente nas operações de crédito no âmbito regional de Minas Gerais. Em 2015, lançamos a Conta Digital, que representou um dos marcos mais importantes em nossa história. Com essa mudança de estratégia, entramos no varejo bancário e iniciamos a nossa Revolução Bancária. Em 2017, oficializamos essa mudança com nosso reposicionamento de marca, mudando nosso nome para Banco Inter. Nossa missão se ampliava e o novo nome mais simples, curto e amigável, refletia a evolução de nosso negócio. Já em 2020, passamos por um novo processo de mudança de marca, e agora somos o Inter.

### SAIBA +

#### BIDI3 - Ações ordinárias

Conferem direito pleno de voto nas Assembleias do Inter.

#### BIDI4 - Ações preferenciais

Conferem direito a voto apenas nas matérias abaixo:

- \_ Transformação, incorporação, fusão ou cisão da companhia;
- \_ Aprovação de contratos entre a companhia e o seu controlador ou outras sociedades nas quais o controlador tenha interesse, desde que sejam matéria de assembleia;
- \_ Avaliação de bens que concorram para aumento de capital;
- \_ Escolha de empresa especializada para determinação do valor econômico da companhia, nos casos exigidos pelo Regulamento de Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa Nível 2.

#### BIDI11 - Units

São formadas por uma ação ordinária e duas ações preferenciais. E cada uma delas confere os direitos individuais das ações pelas quais é formada.

103-2 103-3 203-2

Com o propósito de revolucionar o setor bancário brasileiro de forma sustentável e promover a inclusão financeira, fomos o primeiro banco 100% digital do país a oferecer uma conta corrente digital totalmente isenta de tarifas e integrada a uma plataforma completa de serviços financeiros. Também fomos o primeiro banco digital a realizar uma Oferta Pública de Ações (IPO) na B3, em 2018, captando recursos que impulsionaram ainda mais nosso crescimento.

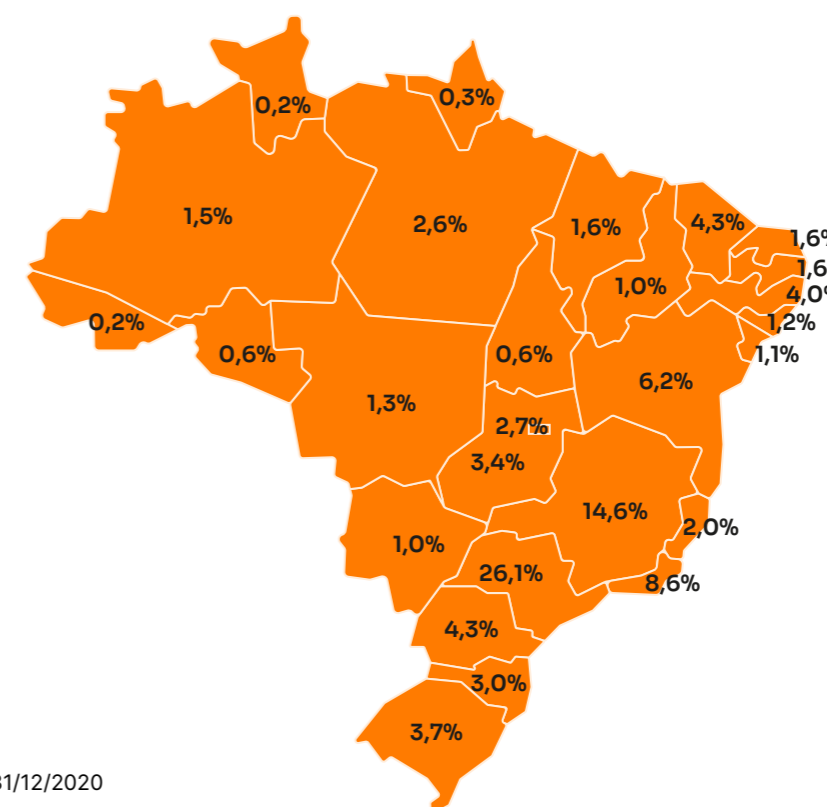
102-4 102-6

Nossa trajetória é repleta de (r)evoluções: de financeira para banco, de regional para nacional, de crédito para serviços financeiros múltiplos, de serviços financeiros para o Super App e suas infinitas possibilidades.

103-2 103-3

Com a revolução bancária conseguimos ter presença nacional, oferecer nossos produtos e serviços em mais de 99% das cidades brasileiras, para mais de 8,5 milhões de clientes, sem a necessidade de abrir agências físicas.

## Presença nacional % de clientes por estado



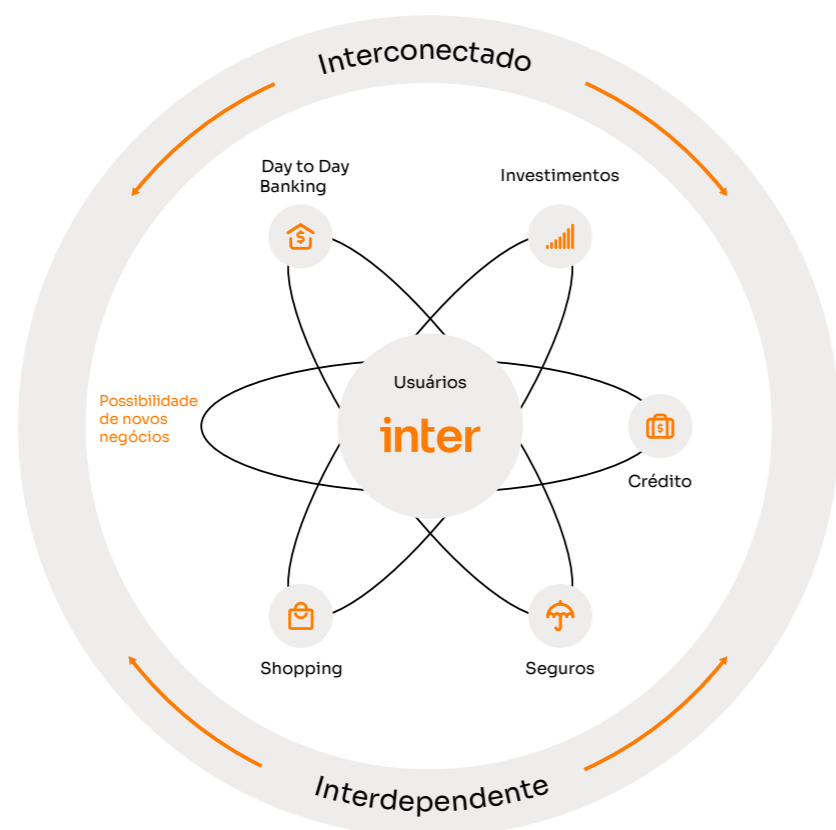
Data base: 31/12/2020





Mas uma revolução não dura para sempre. Com a nossa evolução, concluímos que não somos apenas um banco ou um Super App e que aquilo que nos define vai muito além disso. Somos uma plataforma de inovação, interconectada, que facilita a vida das maneiras mais variadas. Tira burocracias

da frente para entregar o que os clientes precisam de um jeito prático, adaptável e intuitivo. Acreditamos nas pessoas, respeitamos sua liberdade de escolha, os momentos de sua vida e o seu jeito de ser. A partir daí, as ajudamos a evoluir, a conquistar e a simplificar.



## O nosso modelo de negócio simplifica

102-2 102-6 102-5 102-7 102-10

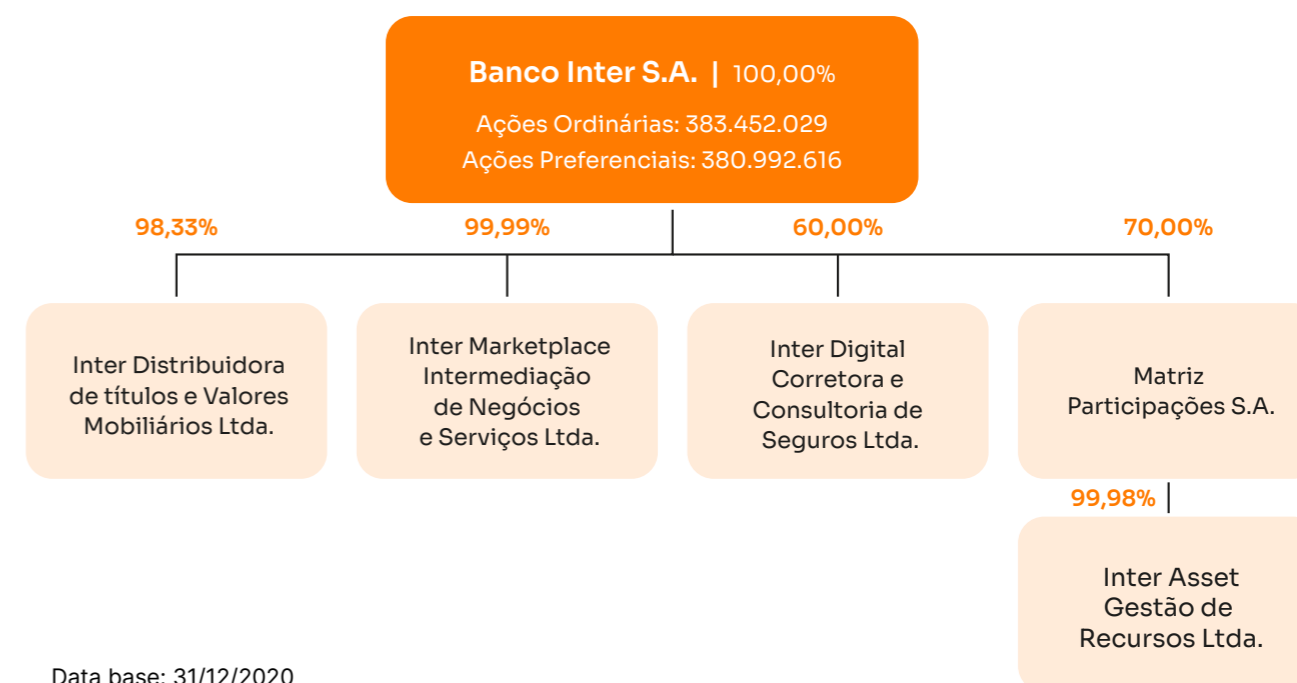
Entendemos que hoje somos mais do que um banco, somos uma plataforma completa de produtos e serviços financeiros e não financeiros. Através de nosso Super App, atuamos em cinco avenidas de negócio: Day to Day Banking, Investimentos, Seguros, Crédito e Shopping.

Em uma interface simples e fácil de usar, a nossa Conta Digital é a porta de entrada para um portfólio completo de produtos e serviços. Oferecemos créditos (imobiliário, consignado e empresas), investimentos, câmbio, seguros, consórcios, serviços de conta corrente e transações gratuitas, cartão

de crédito e débito além de uma plataforma de produtos e serviços não financeiros que vão desde a venda de Gift Cards, recarga de celular, serviço de telefonia via Intercel e até um Shopping digital completo, com mais de 250 lojas e varejistas parceiros, com cashback em todas as compras.

Para sustentar uma oferta tão ampla, contamos com o apoio de quatro controladas, formando o Grupo Inter: a Inter DTVM e a Inter Asset, que permitem ao Inter atuar como uma plataforma digital de arquitetura

aberta no mercado de investimentos, com produtos de renda fixa, variável, fundos de investimentos, Home Broker e gestão de patrimônio, que compõem a Inter Invest. A Inter Seguros, que em 2019 se uniu à Wiz e começou a atuar de maneira mais forte no mercado de seguros para o varejo através da Plataforma de Proteção Inter. A Inter Marketplace, também conhecida por Inter Shop, que oferece produtos e serviços não financeiros através de parceiras com diferentes lojas, varejistas e prestadores de serviço.



Data base: 31/12/2020

Os diferentes segmentos de negócios resultam em uma geração de valor consistente, mesmo em um ambiente de condições variadas e às vezes difíceis, como a crise gerada pelo Covid-19 desde 2020. Essa geração de valor não é apenas financeira, como observamos nos resultados

positivos ao longo dos anos de nossa história. Ela também se materializa na democratização de todos os produtos e serviços oferecidos, com a segurança e a simplicidade que apenas uma companhia 100% digital e comprometida com seus stakeholders pode proporcionar.

# Materialidade

102-14

Durante a nossa transformação digital, nos baseamos em um modelo de negócio inclusivo e ecoeficiente. Desde o início, medimos nosso poder de inclusão através do nosso tarifomêtro, mas até 2019 ainda não havíamos mensurado precisamente a nossa ecoeficiência e outros aspectos da sustentabilidade. Com a abertura de capital em 2018 e crescimento exponencial de nossa base de clientes, responsabilidade perante os diversos stakeholders aumentou. Com isso, o Comitê Executivo e o Conselho de Administração viram a necessidade de criar um setor de Sustentabilidade Empresarial em 2019, para avaliar o nosso status inerente de sustentabilidade e potencializar o tema em projetos, processos e produtos, incentivando seu acultramento em todos os setores.

102-21 102-42 102-43







No fim de 2019, realizamos nossa primeira escuta aos stakeholders com o objetivo de conhecer mais sobre as expectativas com relação ao Inter, do ponto de vista ESG. Como forma de sermos mais assertivos na escolha dos stakeholders a serem consultados, foram entrevistados os 16 principais setores e áreas de negócios, para identificação e apontamento das principais partes interessadas em suas atividades rotineiras. Com a realização deste mapeamento, foi possível definir quem eram os principais stakeholders a consultar.

102-21 102-44

Para 2020, mantivemos a materialidade resultante de nossa primeira Escuta aos

102-40

## Principais stakeholders

-  Colaboradores
-  Clientes
-  Comitê Executivo
-  Acionistas
-  Fornecedores
-  Reguladores

SAIBA +

## Stakeholders

Grupos de interesses que são impactados e/ou têm interesse em nossos negócios.

Stakeholders. Para esta escuta, fizemos um benchmark com outras instituições financeiras e relacionamos os 36 temas mais aderentes ao nosso modelo de negócio, distribuindo nove para cada um de nossos quatro pilares de atuação da sustentabilidade, o FASG: Financeiro, Ambiental, Social e Governança. Perguntamos então quais eram os três temas mais relevantes para cada pilar. Foram aproximadamente 1.400 respostas de 17 grupos distintos de stakeholders, que ajudaram a identificar nossos principais riscos e oportunidades financeiras, ambientais, sociais e de governança.

102-44 102-47

A consulta aos nossos principais stakeholders internos e externos resultou na identificação de 10 temas mais apontados dentre os 36 consultados, que formam a nossa materialidade conforme a seguir:



103-1

As relevâncias individuais, seus limites internos e externos, e principais públicos relacionados podem ser vistos na tabela a seguir:

## Desempenho econômico

### Relevância do Tema

A perspectiva financeira é um de nossos pilares de atuação, por isso, procuramos oferecer serviços e produtos de qualidade e acessíveis para uma grande parcela da população. Nossa performance é pautada na solidez financeira e na entrega de resultados.

### Limites

Os impactos desse tema material ocorrem internamente e externamente, são diretamente influenciados por nossa relação de negócios e se refletem na sociedade. Os limites do tópico podem ser relacionados ao contexto socioeconômico do país. Ter sustentabilidade em nosso desempenho econômico é importante para a longevidade do negócio e de suas partes interessadas.

### Stakeholders Relacionados

- Acionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Comitê Executivo
- Fornecedores

**Inclusão Financeira**

**Relevância do Tema**

Somos uma plataforma digital que oferece de forma simples, transparente e acessível, acesso a serviços e produtos financeiros - e não financeiros - sem cobrar tarifas. A partir disso, incluímos financeiramente uma grande parcela da população brasileira, que pagava pelos mesmos serviços ou que não tinha acesso a eles, devido aos custos associados.

**Limites**

Impactamos diretamente a vida de milhões de clientes através da oferta de serviços de forma digital, inclusiva e gratuita. Esse tema impacta diretamente os nossos clientes que podem usufruir de uma ampla gama de produtos e serviços. Impacta também o mercado, que passa a ter no Inter um concorrente que não cobra tarifas, e os potenciais clientes, que podem ser beneficiados por essa competição ou passar a usufruir de nossa solução.

**Stakeholders Relacionados**

- Clientes
- Comunidade
- Concorrentes
- Governo
- Reguladores
- Sociedade

**Inovação e Negócios**

**Relevância do Tema**

Somos um ecossistema digital, em constante mudança e evolução; a partir disso, a inovação está no cerne da nossa estratégia de negócios. Nossos Sangue Laranjas buscam soluções que visam a diversificação e simplificação do portfólio de produtos e serviços, que acarretem em ganhos financeiros para todas as partes envolvidas, e em uma melhor experiência para nossos clientes.

**Limites**

A cultura de Inovação e Negócios é alimentada no âmbito interno por nossos colaboradores, e seus desdobramentos impactam os negócios, os próprios clientes que acessam nossa plataforma e o mercado em desenvolvimento.

**Stakeholders Relacionados**

- Acionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Comitê Executivo
- Concorrentes
- Fornecedores
- Parceiros
- Sociedade

**Experiência do Cliente**

**Relevância do Tema**

A Experiência do Cliente é uma das nossas principais preocupações. Para isso atuamos em prol da garantia de oferta de operações e produtos de forma simples, com o intuito de oferecer uma boa experiência, gerando valor para os clientes e os fidelizando.

**Limites**

Este tema é identificado no âmbito interno nos processos que buscam as melhorias constantes da Experiência do Cliente. Externamente, está associado à fidelização de nossos clientes, à simplicidade e atratividade de nossa plataforma.

**Stakeholders Relacionados**

- Acionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Concorrentes
- Fornecedores
- Parceiros
- Reguladores

**Consumo Consciente**

**Relevância do Tema**

Influenciamos a vida de milhões de pessoas e, com isso, podemos viabilizar e incentivar hábitos sustentáveis por meio da oferta de serviços e produtos na nossa plataforma. Adicionalmente, o próprio modelo de negócio do Inter representa uma escolha sustentável para a sociedade, por ser uma plataforma digital e ecoeficiente.

**Limites**

Ações de incentivo ao consumo consciente afetam o ambiente externo, devido à minimização de externalidades negativas associadas às escolhas de consumo. A nossa plataforma digital contribui no tema pelos seus diferenciais de ecoeficiência. Além disso, em nosso Shopping temos a possibilidade de explorar o consumo consciente através da triagem e oferta de produtos sustentáveis.

**Stakeholders Relacionados**

- Clientes
- Colaboradores
- Concorrentes
- Parceiros
- Sociedade

**Energia Renovável**

**Relevância do Tema**

Além da ecoeficiência inerente ao nosso modelo de negócio, nossa matriz está sediada em um edifício que conta com a certificação de construções verdes LEED Gold. Além disso, pela atenção dada aos nossos Stakeholders em relação ao tema, incluímos este ano no nosso portfólio o Inter Energia, produto que está em fase inicial de oferta e formenta uma matriz energética renovável, possibilitando ainda economia financeira para nossos clientes.

**Limites**

As ações relacionadas com esse tema estão nas nossas escolhas internas de fornecedores e parceiros, e nas ofertas de produtos. Ambos resultam externamente no incentivo a uma matriz energética cada vez mais sustentável. Adicionalmente, o Inter Energia pode evoluir com o tempo e gerar ainda mais impacto positivo no tema.

**Stakeholders Relacionados**

- Clientes
- Concorrentes
- Fornecedores
- Parceiros
- Sociedade

**Integridade**

**Relevância do Tema**

Consideramos a Governança não apenas um pilar, mas um alicerce de nossos pilares de atuação. Nosso negócio é pautado na conformidade com leis e regulamentos e é guiado em direção às melhores práticas. Dessa forma, ética e transparência nas relações com os nossos stakeholders são valores inegociáveis.

**Limites**

Nossos processos internos são pautados por condutas íntegras, que refletem em nossas interações com todos os stakeholders. Como resultado, nossos produtos e serviços são oferecidos com a máxima transparência e parceria possível.

**Stakeholders Relacionados**

- Colaboradores
- Clientes
- Acionistas
- Governo
- Reguladores
- Fornecedores
- Parceiros
- Comitê Executivo
- Audidores
- Concorrentes

### Educação Financeira

#### Relevância do Tema

Oferecemos uma plataforma digital que prioriza a autonomia e liberdade de escolha de nossos clientes, por isso reconhecemos a importância e o impacto positivo que os conteúdos de Educação Financeira podem ter nessas escolhas. Dessa forma, priorizamos os meios digitais de interação e temos diversas linhas e estratégias de disseminação de conhecimento para auxiliar nossos clientes numa tomada de decisão consciente.

#### Limites

Nossas estratégias de disseminação de conteúdo atingem tanto nosso público interno, quanto nossos clientes e a sociedade como um todo. Por oferecer uma plataforma digital, estimulamos as interações em redes sociais e o aproveitamento de conteúdos disponíveis no aplicativo, para ser o mais eficiente possível na disseminação de conteúdos de Educação Financeira.

**Stakeholders Relacionados**  
 Clientes  
 Colaboradores  
 Comitê Executivo  
 Comunidade  
 Concorrentes  
 Governo  
 Parceiros  
 Reguladores  
 Sociedade

### Cultura Organizacional

#### Relevância do Tema

O Inter tem o propósito de simplificar a vida das pessoas e, para alcançar isso, nossa cultura interna é pautada no alto desempenho, capacidade de execução, inovação, cuidado com os diversos Stakeholders e construção de um ambiente aberto a ideias, colaborativo e acolhedor.

#### Limites

A nossa Cultura Organizacional é refletida nas interfaces com os nossos diversos grupos de stakeholders. Ela é construída e aprimorada internamente, para que o relacionamento externo esteja em concordância com nosso propósito, valores e pilares.

**Stakeholders Relacionados**  
 Acionistas  
 Clientes  
 Colaboradores  
 Comitê Executivo  
 Sociedade

### Segurança Digital

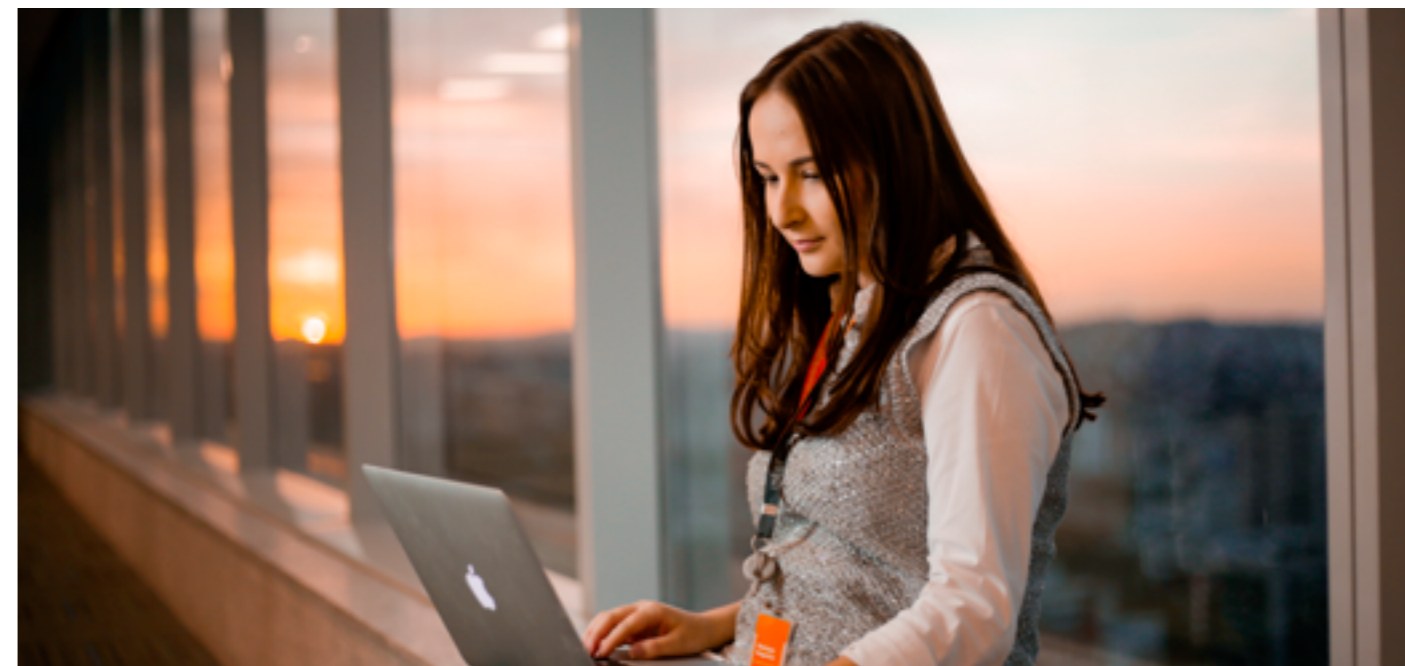
#### Relevância do Tema

Como uma plataforma digital, acessamos uma quantidade substancial de dados dos stakeholders a todo momento. Dessa forma, a privacidade e a Segurança Digital vão além da busca das melhores práticas, por influenciarem diretamente a nossa estratégia de negócios.

#### Limites

Conduzimos os nossos processos internos de acordo com as melhores práticas de minimização de riscos relativos à Segurança Digital. Sendo que é um dos alicerces de nossa cultura. Com a minimização de riscos, reduzimos os impactos potenciais relativos ao tema no âmbito externo. Além disso, acreditamos que a transparência no tratamento de dados é uma oportunidade para beneficiar as diversas partes interessadas de nosso negócio.

**Stakeholders Relacionados**  
 Acionistas  
 Auditores  
 Clientes  
 Colaboradores  
 Comitê Executivo  
 Concorrentes  
 Fornecedores  
 Governo  
 Parceiros  
 Reguladores



#### 102-43 102-44 102-47

Feita a identificação dos nossos temas materiais e da percepção de nossos stakeholders perante cada um desses, foi possível iniciar o direcionamento de nossa Estratégia de Sustentabilidade. Neste Relatório Anual, comunicaremos como estamos gerenciando as principais expectativas de nossos stakeholders, que se traduziram em nossa materialidade.

Entendemos que precisamos considerar o ponto de vista de nossos stakeholders, e que isso influencia diretamente o ritmo e direção de nossa estratégia de desenvolvimento. Para tal, correlacionamos os 10 temas materiais e os outros 26 temas consultados em nossa escuta com os nossos principais objetivos estratégicos, possibilitando a identificação de eventuais gaps de percepção e engajamento, e traçar planos de ação para atuar sobre esses. Com essa correlação, conseguimos elaborar uma nova matriz

de plano de ação, selecionando mais oito temas que, apesar de não aparecerem como materiais em nossa primeira escuta, possuem relevância estratégica e de alinhamento com as expectativas globais frente a temática ESG. São eles: Crédito Responsável, Responsabilidade Social, Reciclagem, Diversidade e Igualdade, Mudanças Climáticas, Capital Humano, Desenvolvimento dos Colaboradores, Marca e Reputação.

Para tornar esta análise prática, incorporamos os temas materiais e eleitos como estratégicos, em nossos projetos, produtos e processos desenvolvidos e em desenvolvimento. Assim, esperamos mapear possíveis interfaces ESG nas rotinas dos setores, para em seguida, incentivar eventuais melhorias relacionadas aos temas, correlacionando-os aos nossos pilares da sustentabilidade e ajudando a fortalecer esses conceitos em nossa Cultura Organizacional.

### Integração FASG

Sabemos que a gestão integrada dos Temas Materiais é um assunto que deve permanecer sempre em pauta. Portanto, utilizamos os processos da Integração FASG como mecanismos de avaliação da gestão dos Temas Materiais.

Começamos, em 2020, um processo de integração ESG nos projetos, processos e produtos, chamado Integração FASG. Para concretizar esse exercício, utilizamos nossos Pilares da Sustentabilidade e a Materialidade associada aos mesmos. Realizamos entrevistas com as diversas diretorias em busca de um diagnóstico de impacto em seus escopos de atuação, para assim identificar riscos e oportunidades alinhados aos nossos Temas Materiais. Para ter uma visão mais

granular desses impactos, criamos um grupo voluntário chamado Catalisadores da Sustentabilidade, composto por colaboradores de diversas áreas, que além de aprenderem sobre conteúdos diversos do mundo ESG, são protagonistas ao trazer sugestões práticas da Integração FASG alinhadas às suas rotinas.

Além de analisar os fluxos já existentes no Inter, incluímos a dimensão Sustentabilidade no fluxo de aprovação de novos produtos, a fim de nos mantermos atualizados. Em um âmbito mais estratégico, realizamos uma Integração ESG em cada Avenida de Negócio, identificando os Temas Materiais a serem mais trabalhados em cada uma delas.

Entendemos que é necessário fazer eventuais adaptações em nossa metodologia de escuta aos stakeholders para refletir a constante expansão de nossas áreas de atuação. Nesse contexto, em 2021, iniciamos um novo processo de escuta, onde incluímos as materialidades das nossas diversas avenidas de negócios, não restringindo apenas aos temas materiais padrões do mercado financeiro. Adicionalmente, do ponto de vista

dos stakeholders internos, pretendemos realizar essa escuta de forma setORIZADA, considerando separadamente as percepções de nossos diversos setores, para que possamos direcionar melhor nossos planos de engajamento e aprimorar a qualidade do nosso relacionamento com todas nossas partes interessadas. Pretendemos renovar a nossa materialidade anualmente através de novas escutas aos nossos principais stakeholders.

# Agenda 2030

102-12

A Agenda 2030 é um dos nossos guias. Seus objetivos e metas - que abrangem a erradicação da pobreza, proteção do planeta e garantia de que as pessoas alcancem a paz e a prosperidade - funcionam como um direcionamento global comum de geração de valor. Em 2019, iniciamos a nossa aproximação com o capítulo brasileiro do Pacto Global, através

do processo de priorização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Para isso, correlacionamos nossa materialidade e planejamento estratégico com os 17 ODS e suas respectivas metas. Como resultado, desenvolvemos um Mapa ODS que mostra quatro níveis de relevância de acordo com a priorização resultante.

### Mapa ODS Inter



SAIBA +

### Agenda 2030 e ODS

Em setembro de 2015, chefes de Estado, de Governo e altos representantes da Organização das Nações Unidas adotaram a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, a qual inclui os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A nova Agenda de desenvolvimento propõe uma ação mundial coordenada entre governos, empresas, academia e sociedade civil para alcançar os 17 ODS e suas 169 metas, de forma a erradicar a pobreza e promover vida digna para todos, dentro dos limites do planeta.

Primeiro encontro do grupo Catalisadores da Sustentabilidade



Pela identificação das metas que o nosso modelo de negócio pode gerar mais impacto e com a representação gráfica dos ODS segundo suas respectivas relevâncias, conseguimos orientar nossa atuação e avaliar melhor como o nosso propósito pode ajudar o Brasil no cumprimento dessa agenda global.

O ODS 10 (Redução das Desigualdades), nosso objetivo central, endossa a inclusão financeira digital como uma característica positiva inerente ao nosso modelo de negócio. Além disso, com a priorização feita foi possível observar alta correlação de nossa operação e interfaces com os clientes com os ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico).

Para levar a Agenda 2030 para a nossa estratégia, incluímos os ODS em nosso Diagnóstico Interno e na integração FASG dos projetos, produtos e processos de cada setor.

Em julho de 2020, oficializamos a nossa participação como signatários do Pacto Global. Com isso, formalizamos o nosso comprometimento em atuar ativamente para o alcance das metas no contexto nacional e refletir em nossas estratégias e operações seus 10 princípios universais. Sendo assim, estamos constantemente atentos às quatro áreas temáticas propostas pelo Pacto Global: Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção; em busca de adequações e melhorias.

Nosso Código de Conduta e Ética reafirma o nosso compromisso com os Direitos Humanos em nossas relações com colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas. Nos preocupamos com todas as potenciais violações internas e, por isso, possuímos um Canal de Denúncia completamente imparcial, protegendo os direitos dos nossos colaboradores enquanto indivíduos. Além disso, possuímos processos de certificação de fornecedores que consideram aspectos socioambientais. Com isso, atestamos a conformidade socioambiental de nossa cadeia de fornecimento em questões como trabalho infantil, trabalho forçado ou compulsório, legislação ambiental, entre outros. Possuímos também um Manual Anticorrupção que ratifica nosso compromisso com a Integridade de nossas relações e operações, nos atentando ao combate de quaisquer atos ilícitos.

Em relação ao Meio Ambiente, o Inter como uma plataforma digital é ecoeficiente em sua essência, mas sabemos que ainda é possível reduzir o nosso impacto. Dessa forma, estamos constantemente pensando e implementando novas tecnologias e iniciativas que geram valor ambiental e que são regenerativas, além de reportar para o mercado os nossos principais indicadores desse tema.

Em setembro de 2020, nosso CEO se juntou a uma rede de mais de 1.000 CEOs pelo mundo ao assinar o “Statement from Business Leaders for Renewed Global Cooperation” elaborado pelo Global Compact. A declaração reforça a importância do multilateralismo inclusivo, em um cenário de crise em decorrência da pandemia. Com a assinatura, reforçamos mais uma vez nosso compromisso com práticas sustentáveis dentro do nosso modelo de negócios.

## Geração de Valor

Acreditamos no poder que organizações com propósito bem definidos têm em gerar valor financeiro, ambiental e social para seus públicos interno e externo, se baseando em relacionamentos éticos e em boas práticas de governança corporativa. Para nós, essa geração de valor é classificada através de nossos pilares FASG.

Em última análise, em nossa ótica ESG, buscamos potencializar oportunidades

SAIBA +

### Pacto Global

É uma iniciativa voluntária que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. Ao todo são 10 princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção, que visam guiar empresas a desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. É hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil membros, entre empresas e organizações, distribuídos em 69 redes locais, que abrangem 160 países.

e mitigar riscos, sempre inovando e em busca da longevidade dos negócios em equilíbrio com a sociedade e o meio ambiente.

Oferecemos uma ampla gama de produtos e serviços, segmentados em cinco grandes avenidas, que gera valor para todos os nossos stakeholders e que são sustentadas pela tecnologia.

## Geração de Valor nas 5 Avenidas

Gratuito . Ecoeficiente . Completo . Inclusivo

	Financeiro	Ambiental	Social
<b>Day to Day Banking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ TED, Boletos e Conta Gratuitos</li> <li>_ Cartão com cashback sem anuidade</li> <li>_ Conta PJ/MEI gratuita</li> <li>_ Cartão virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Menos resíduos: extrato e contratos digitais</li> <li>_ Disponibilidade de cartão virtual</li> <li>_ Menos emissões: operação e transações 100% digitais</li> <li>_ Ecoeficiência: zero agências</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Inclusão financeira</li> <li>_ Praticidade e conveniência</li> <li>_ Segurança na pandemia</li> <li>_ Conteúdos de Educação Financeira</li> </ul>
<b>Crédito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Créditos com garantia</li> <li>_ Oferta de crédito com taxas diferenciadas</li> <li>_ Flexibilidade para negociação e contatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Menos resíduos: digitalização crescente da esteira de crédito e contratos</li> <li>_ Ecoeficiência: portal de crédito PJ digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Praticidade e conveniência</li> <li>_ Taxas justas</li> <li>_ Crédito acessível</li> </ul>
<b>Inter Shop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Ampla gama de lojas</li> <li>_ E-commerce e giftcards com Cashback</li> <li>_ Promoções diversas</li> <li>_ Facilidade múltipla em pagamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Menos resíduos: contratos e comprovantes digitais</li> <li>_ Menos emissões: redução de deslocamentos e eficiência logística</li> <li>_ Ecoeficiência: zero lojas físicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Principais lojas em uma só plataforma 100% digital</li> <li>_ Praticidade e conveniência</li> <li>_ Segurança na pandemia</li> </ul>
<b>Inter Invest</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Zero tarifas de corretagem</li> <li>_ CDB + Limite de crédito no cartão</li> <li>_ Cashback em ofertas públicas</li> <li>_ Até 100% de cashback para fundos de investimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Menos resíduos: extrato e contratos digitais</li> <li>_ Menos emissões: redução de deslocamentos</li> <li>_ Ecoeficiência: plataforma e relacionamento 100% digitais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Praticidade e conveniência</li> <li>_ Oferta de produtos inclusivos para todo tipo de investidor</li> <li>_ Autonomia combinada com atendimento especializado</li> <li>_ Conteúdos de Educação Financeira</li> <li>_ Comunidades de investimento incentivando a colaboração e educação</li> </ul>
<b>Inter Seguros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Proteção do patrimônio</li> <li>_ Taxas acessíveis e diferenciadas</li> <li>_ Oferta de produtos diversificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Menos resíduos: contratação 100% digital</li> <li>_ Menos emissões: redução de deslocamentos e atendimento virtual</li> <li>_ Ecoeficiência: plataforma 100% digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Portfólio diversificado e inclusivo</li> <li>_ Praticidade e conveniência</li> <li>_ Oferta de microsseguros</li> <li>_ Taxas acessíveis e diferenciadas</li> </ul>
<b>Governança</b>			

Ética e Integridade . Segurança Digital . Transparência . Relação de Parceria

# 02 Tecnologia

Estratégia

32

Iniciativas de inovação

37

Premissas

35



# Estratégia

203-1 103-2 103-3

Em 2020, investimos cerca de R\$ 86 milhões em lançamento de novos produtos, tecnologia e marketing, com foco em execução, crescimento e inovação. Investimos para ampliar os segmentos em que atuamos, melhorar ainda mais nossos produtos e, principalmente, aprimorar a experiência de nossos clientes.



2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestrutura de tecnologia local e não escalável</li> <li>Sistema de Core Banking legado</li> <li>Automações isoladas e esteiras para entrega de sistemas e infraestrutura</li> <li>Início da estratégia de quebra dos monolitos</li> </ul>
2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migração para a nuvem</li> <li>Migração do sistema de Core Banking</li> <li>Iniciando a estratégia de automação e entrega de aplicações e infraestrutura via código</li> <li>Redimensionamento para adequar escala em termos de time, infraestrutura e ferramentas</li> <li>Implementação de sistema de gerenciamento de serviços automatizados</li> </ul>
2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automação de serviços</li> <li>Camada de sistemas em microsserviços multiclusterizados</li> <li>Times rápidos e autônomos</li> <li>Consolidação da cultura DevSecOps</li> <li>Alta performance e qualidade nas entregas de projetos de tecnologia</li> <li>Forte confiabilidade e segurança para as operações de TI</li> </ul>

## Produtos

Nosso time de produtos digitais é composto por mais de 400 colaboradores divididos em áreas, tribos, squads e duplas. Somos uma equipe multidisciplinar, que trabalha no desenvolvimento de soluções em tecnologia para todas as nossas avenidas. Englobamos tanto o App para pessoas físicas, quanto pessoas jurídicas, além do Internet Banking, sites, landing pages e canais de atendimento.

Atuamos em três pilares: pessoas, produtos e tecnologia.

### Trilha de produto

Focada no desenvolvimento e entendimento do negócio em si, dominando as regras do produto com profundidade, auxiliando o time de desenvolvedores e negócio a construir melhores produtos.

### Trilha de pessoas

A principal atribuição é fazer a gestão da equipe, participando ativamente do dia a dia do time. Do líder de squad ao líder de área, todos possuem uma visão técnica e de negócio apurada, itens absolutamente necessários para liderar a construção das soluções de forma mais ágil possível.

### Trilha de tecnologia

Os desenvolvedores atuam em todas as etapas do processo de construção em uma linguagem moderna de desenvolvimento, totalmente orientada à nuvem.

O desenvolvimento do nosso App utiliza uma série de conceitos consolidados de desenvolvimento de software que permitem o trabalho de vários squads em um único produto. Usamos conceitos que garantem qualidade do produto, estabilidade e rapidez no desenvolvimento onde o trabalho de um squad não afeta o outro. Usamos hoje uma mistura de tecnologias que combinadas entre si fornecem a melhor experiência para o usuário ao mesmo tempo que fornecem um leque de opções para o desenvolvedor como código nativo, híbrido e Web.

Para subir uma nova versão do App temos uma esteira automatizada que consiste em vários processos como testes unitários, testes estáticos, testes integrados e controle de qualidade do código.

**Somos movidos pelo propósito e medidos pela entrega.**

Dentro do departamento de tecnologia de uma empresa tech, temos o dever de sermos protagonistas no alcance de nosso propósito.

**A parceria é nosso lema em nossos times e para os clientes.**

Estabelecemos relações de parceria entre todas as áreas de negócio, eliminando barreiras e atuando como uma única equipe integrada.

A escala do nosso negócio exige um cuidado especial com cada cliente e trabalhamos duro para resolver qualquer problema que possa existir.

**Nos divertimos enquanto trabalhamos.**

Temos um ambiente leve para uma carga de responsabilidade pesada.

Aproveitar a jornada é tão importante quanto desfrutar a chegada.

**Não negociamos estabilidade, segurança e qualidade.**

Esses elementos são premissas inegociáveis em todo desenvolvimento.

**Desafiamos os nossos próprios limites.**

Pilotamos no limite da velocidade e somos reconhecidos pela nossa capacidade de execução. Gostamos do ambiente intenso de projetos e lançamos de produtos em um ambiente inovador e empreendedor. Somos tolerantes a falhas e buscamos aprender rápido com elas e não as repetir.

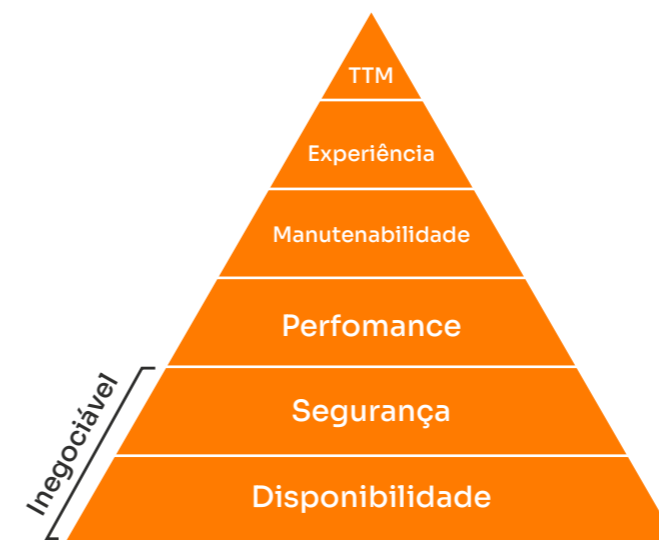
**Somos focados em inovação e aprendizado.**

Todos da equipe precisam entender de tecnologia/desenvolvimento e de negócio. Obviamente em maior ou menor grau, a depender do pilar de atuação: pessoas, produto ou tecnologia.

# Premissas

Temos uma cultura que valoriza o desenvolvimento e lançamento de produtos, mas não abre mão de estabilidade, segurança e qualidade.

Fazendo uma analogia com a pirâmide das necessidades básicas de Maslow, definimos seis necessidades que estão absolutamente enraizadas em nossa cultura de desenvolvimento:



**Disponibilidade**

É a base de tudo. Se não estivermos disponíveis quando o cliente precisar, falhamos na nossa missão.

**Segurança**

Não basta estar disponível, é preciso estar disponível e seguro.

**Performance**

Uma vez disponível e seguro, nossos produtos precisam apresentar uma performance adequada. Por performance estamos nos referindo a velocidade e fluidez no funcionamento geral dos nossos sistemas.

**Experiência**

Nossos produtos precisam ter a melhor experiência possível, evitando que o cliente tenha dúvidas e precise de atendimento. Em parceria com o time de experiência do cliente, o time de produtos digitais tem se especializado em criar experiências que funcionam.

**Time to Market**

Valorizamos muito a velocidade entre a concepção de uma ideia e o lançamento do produto. Competimos em diferentes frentes e para continuarmos sendo a plataforma digital mais completa do Brasil precisamos continuar com o ritmo acelerado de desenvolvimento e lançamento de produtos.

**Manutenibilidade**

Somos, na essência, uma empresa de tecnologia com licença bancária e isso só é possível porque temos centenas de milhões de linhas de código implementadas. Da tela no app, que o cliente interage, ao sistema de Core Banking, que interage com o Banco Central, nós nos preocupamos com a capacidade dos sistemas serem mantidos. A qualidade aqui não é só para fora e somos incansáveis em buscar otimizar nosso processo de qualidade interno para ter códigos cada vez mais fáceis de serem criados e mantidos.

**558** projetos entregues em 2020

**35** liberações de versões de app

**~30k** cards de sustentação

**+30** tribos

**~400** colaboradores em TI

**+150** squads

**743** microserviços

**9** áreas

**+12k** execuções de provisionamento de infraestrutura como código

**7293** mudanças em produção executadas

# Iniciativas de inovação

Toda a inovação promovida pela área de produtos é sustentada por iniciativas robustas de infraestrutura, plataformas e governança em TI.

## DevSecOps

*Integração, entrega e automação de projetos para aplicações*

DevSecOps é o processo de integração e automação de etapas essenciais para a qualidade dos sistemas, desde a concepção até a liberação para usuários, visando à segurança, confiabilidade, usabilidade e melhor experiência para os nossos clientes.

Através de pontos de controle estabelecidos durante o processo é possível garantir rastreabilidade, padronização, uso de práticas adequadas para performance, observabilidade e eficiência de aplicações.

### Vantagens

- + qualidade do App
- + reprodutibilidade e reúso de código
- + usabilidade
- + experiência do cliente
- + confiabilidade
- + segurança em nossas operações
- + rastreabilidade de erros
- + eficiência operacional

### Destaques

**+99%** de disponibilidade do acesso ao App durante o ano

**4,8** Nota na AppStore e na Google Play  
Excelência na avaliação do app



## Infraestrutura como código (IAC)

Acreditamos que prover uma infraestrutura robusta é um diferencial estratégico, pois este é o primeiro passo para a criação de nossos projetos de tecnologia.

A nossa infraestrutura é o alicerce para a construção de qualquer novo produto ou solução, portanto, quando possibilitamos a construção de infraestrutura baseada em código, com alto poder de reprodutibilidade, padronização e simplicidade, criamos um motor poderoso de alavancagem de inovação. Assim, ganhamos velocidade durante os processos criativos, simplificamos etapas e democratizamos o uso de recursos computacionais para todos os squads, antes administrados por um pequeno grupo de pessoas.

### Vantagens

- + segurança
- + padronização
- + velocidade
- + qualidade e confiabilidade
- + garantia de conformidade
- + rastreabilidade
- + reprodutibilidade
- + eficiência operacional

### Destaques

**+12.000** IACs em 2020

**3x** menos tempo e custos de provisionamento com a criação de recursos de infraestrutura

## Microsserviços e Gateways de APIs

*Orquestração e Processamento de Aplicações e Serviços*

Na tecnologia de aplicações e infraestrutura em nuvem que utilizamos no Inter, aplicamos o conceito de “downsizing”, ou seja, quebramos estruturas monolíticas, criando pequenos serviços mais ágeis para servir o nosso App, o que traz flexibilidade, velocidade e autonomia para nossos times de projetos.

Como possuímos muitos produtos disponíveis em um único App, precisamos de uma solução dinâmica, que nos permita corrigir erros ou atualizar apenas partes de nosso app ou produtos específicos caso seja necessário, sem que isso prejudique as demais funcionalidades disponíveis. Portanto, a quebra da estrutura monolítica é um processo que visa transformar o nosso App em uma plataforma de microsserviços e APIs independentes para

conseguirmos trabalhar simultaneamente nos diversos produtos e melhorias, sem perder a qualidade, confiabilidade e experiência dos clientes, o que possibilita utilizar nossa plataforma 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### Vantagens

- + performance de aplicações
- + disponibilidade
- + segurança
- + padronização
- + observabilidade
- + confiabilidade

### Destaques

**+804 M** de logins em 2020

**+99,8%** disponibilidade dos nossos serviços durante 2020

**+5,5 bi** de requisições no Gateway no quarto trimestre de 2020

## Automação de Processos e Serviços

### Automação do Core Bancário e de processos sistêmicos relacionados às 5 avenidas

Para processar as transações dos serviços bancários com eficiência, qualidade e segurança, garantindo a capacidade tecnológica necessária para um volume cada vez maior de clientes e operações, automatizamos as malhas de processamento. Dessa forma, diariamente, dezenas de milhares de operações que envolvem conciliação de dados e comunicação e integração entre sistemas, pagamentos e recebimentos com outras instituições financeiras são executadas de maneira rápida, com alto nível de assertividade e monitoradas em tempo integral.

### Vantagens

- + banco autônomo
- + qualidade nas execuções
- + segurança
- + padronização
- + rastreabilidade
- + monitoramento
- + disponibilidade de operações - 24h x 7 dias da semana

### Destaques

**+70 k** operações executadas por dia

**99,72%** média de eficiência entre elas

## Automação do Backoffice

Entendemos que nossos colaboradores têm que estar cada vez mais para agregar valor, entregar novas soluções, realizar análises consistentes e que impactem positivamente o negócio. Para que eles possam dedicar mais tempo a estas atividades, empregamos tecnologias de automação, como RPA (Robotic Process Automation), no BackOffice: robôs passaram a executar tarefas operacionais como cálculo, registro e conciliação de dados, inserção de informações em websites e sistemas e movimentação de arquivos. Dessa forma, nossa força de trabalho está focada nas atividades que geram valor, enquanto o operacional é executado de maneira automática com mais velocidade, eficácia e menor risco de erros.

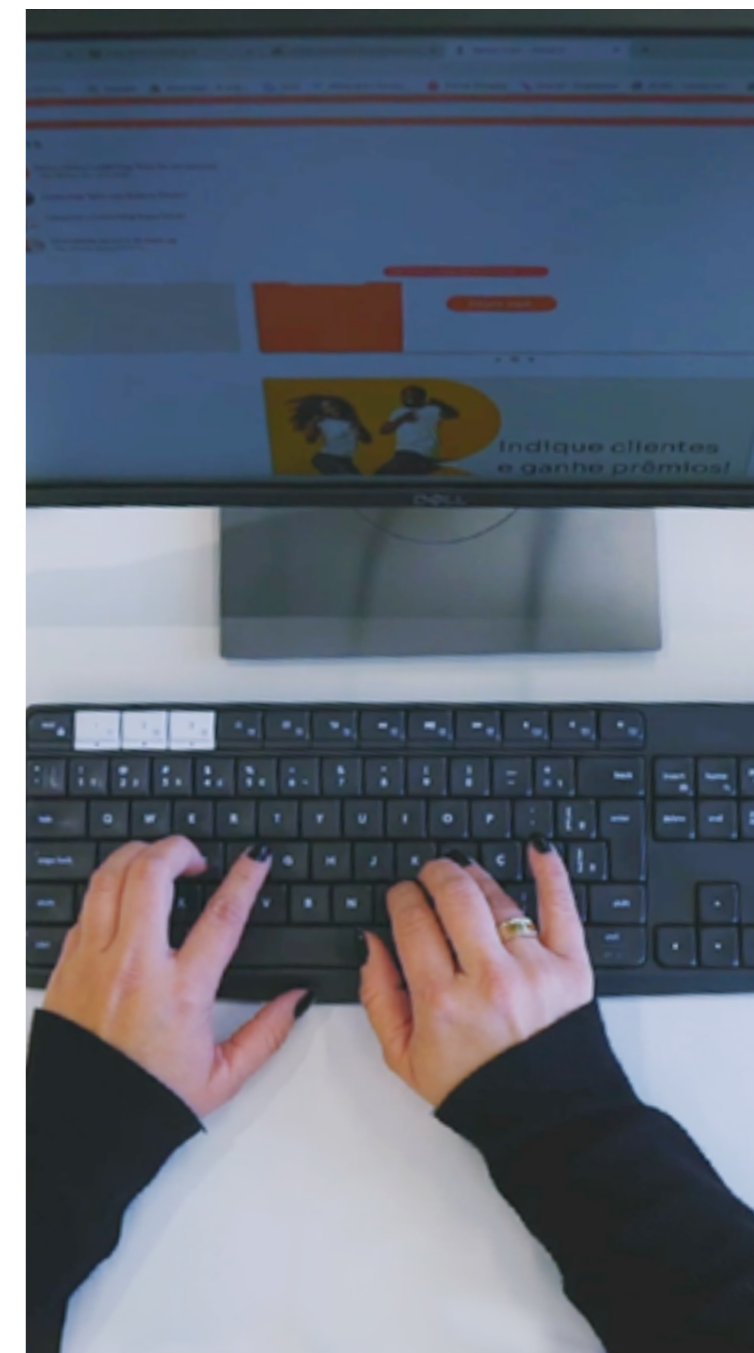
### Vantagens

- + produtividade
- + experiência dos colaboradores
- + mitigação de erros
- + qualidade nas execuções
- + segurança
- + padronização
- + rastreabilidade
- + monitoramento

### Destaques

**-75%** dos custos em relação ao processo manual

**+98%** disponibilidade das automações



## Big Data

### Manipulação de Big Data e novas visões

Trabalhar com quantidades significativas de dados (Big Data) em uma plataforma de grande escala como a do Inter, é um grande desafio.

Manipular, interpretar e usar com inteligência e segurança grandes volumes de dados é tarefa impossível sem o auxílio de tecnologia de ponta, investimento e pessoas altamente especializadas. Dessa forma, nós utilizamos o conceito de “datalake”, que permite, através do uso de diversas tecnologias integradas, a manipulação e interpretação de dados em larga escala, utilizando dados de maneira inteligente, de forma precisa.

Com as ferramentas disponíveis, conseguimos entender comportamento de nossos clientes, predefinir tendências, e, conseqüentemente, atender as expectativas de nossos clientes e alavancar nossas receitas. Essas análises nos direcionam e impulsionam para tomadas de decisões rápidas baseadas em dados consistentes e de qualidade.

### Vantagens

- + Inteligência de Dados
- + Consistência
- + Eficiência Operacional
- + Padronização
- + Qualidade de Dados

### Destaques



## Inter DataLab

A transformação do nosso Banco em plataforma de negócios trouxe como benefício uma abundância e diversidade de dados únicas no mercado brasileiro. Suportado por nossas diretrizes de segurança e transparência, foi criado um centro de inteligência de dados e analytics, denominado Inter DataLab. Através do uso de técnicas avançadas de análise e atuação pragmática de cientistas de dados, esse grupo atua como uma fábrica de ideias direcionados a negócio, buscando maximização de valor compartilhado entre Inter e seus clientes. Alguns exemplos de atuação deste grupo envolvem a identificação de públicos específicos, recomendações mais personalizadas, melhoria da experiência do usuário, dentre outros.

### Vantagens

- + satisfação dos clientes (NPS) e manutenção de relacionamentos de longo prazo
- + inovação para novos mercados, produtos, serviços e parcerias
- + velocidade no crescimento das avenidas de negócio
- + assertividade na alocação de custos e tomada de riscos diversos

## Squads, Tribes, Guilds e Chapters

### Times de TI

Favorecendo o compartilhamento de conhecimentos e a fluidez das metodologias ágeis, os times de TI estão organizados em squads, ou seja, em pequenos times multifuncionais que visam entregar evoluções continuamente, de maneira segura, estável e escalável.

Esse modelo traz autonomia e flexibilidade para que os times se reorganizem de acordo com os objetivos traçados, adaptando práticas de gestão e execução, alocação de recursos e divisão de tarefas conforme a necessidade do negócio.

Nossos squads fazem parte de outros grupos, as “tribos”, que são unidades organizacionais responsáveis por um conjunto de produtos e serviços, esse modelo garante que todos os envolvidos tenham o mesmo alinhamento dos pontos de vista tático e estratégico.

Favorecendo o compartilhamento de conhecimentos e a fluidez das metodologias entre as tribos e os squads, organizamos estruturas para colaboração e integração entre diferentes times e temas.

As Guilds são uma estrutura organizacional flexível composta por um grupo de profissionais, que podem ser de tribos e squads diferentes, tomando decisões importantes de forma colegiada, buscando as melhores soluções.

Os Chapters, são estruturas compostas por profissionais com o mesmo skill e atuação, compartilhando, expandindo e trazendo conhecimento para os demais.

O modelo tem como objetivo a troca de experiências, aprendizados, e melhores práticas sobre temas de interesse comum.

### Vantagens

- + compartilhamento
- + autonomia
- + entregas
- + flexibilidade
- + agilidade
- + integração, colaboração e comunicação

### Destaques

**+150**  
squads em 2020

**+30**  
tribos em 2020

**4**  
Guilds, com + de 20 encontros em 2020

**+10**  
chapters, com participação da TI, Governança de dados e Segurança da Informação

## Processos de Gestão

### Gestão de Mudanças em TI

Alterações no ambiente de TI, tanto em aplicações quanto em infraestrutura, geram impactos diretos ao negócio. Portanto, ao mesmo tempo em que se deve redobrar os cuidados, a execução dessas alterações deve considerar o tempo hábil para não prejudicar o lançamento dos novos produtos e melhorias, além de atuar no melhor tempo de resposta na correção de incidentes.

Pensando nisso, elaboramos processos de mudança ágeis e customizados, fazendo uso de sistemas que garantem a agilidade necessária tanto na solicitação da alteração, no planejamento, na aprovação, na comunicação e na execução.



### Vantagens

- + segurança
- + padronização
- + visibilidade
- + rastreabilidade
- + transparência
- + comunicação

### Destaques

**94%**  
de mudanças planejadas com antecedência

**+7,2 mil**  
mudanças normais, planejadas e emergenciais executadas em 2020

**+17 mil**  
mudanças executadas através de processos automatizados em 2020

ODS relacionados



+ capítulos

# 03 Valor Financeiro

Avenidas de crescimento

46

Day to Day Banking

50

Crédito

56

Inter Shop

60

Inter Invest

64

Inter Seguros

68

# Avenidas de crescimento






103-2 103-3 203-1

Ao longo de nossa história, construímos uma plataforma de inovação e, hoje, atuamos em cinco grandes avenidas com produtos e serviços que compõem o ecossistema Inter.

Essas linhas de negócio são completamente interligadas e representam oportunidades de crescimento e engajamento à medida que nossa base de clientes amadurece e cada novo produto evolui.

Com esse crescimento, somos capazes de gerar valor para nossos stakeholders numa relação ganha-ganha: Todos os produtos são desenvolvidos para sustentar nosso modelo de negócio e promover a inclusão financeira e digital de nossos clientes.

## Cinco avenidas do Inter

-  Day to day banking
-  Crédito
-  Inter Shop
-  Inter Invest
-  Inter Seguros

## Lista de produtos

102-2 102-7

### Day to Day Banking

- Conta corrente pessoa física
- Conta corrente MEI
- Conta corrente PJ
- Conta Kids
- Cartão múltiplo
- Emissão de boletos
- Meios de pagamento para PJ e MEI
- Câmbio

### Crédito

- Financiamento Imobiliário
- Home Equity
- Antecipação de recebíveis
- Empréstimo corporativo
- Empréstimo com garantia de imóveis

### Inter Shop

- Shopping
- Gift Card
- Inter Viagens
- Recarga de celular
- Intercel

### Inter Invest

- Renda fixa de emissão própria e terceiros
- Debêntures
- Home Broker
- Administração, Gestão e Distribuição de Fundos de Investimentos
- Poupança
- Previdência privada

### Inter Seguros

- Automóveis
- Residencial
- Proteção Financeira
- Perda e Roubo do Cartão
- Plano Odontológico
- Auto Contra Terceiros
- Viagem
- Crédito Protegido
- Super Habitacional

- Empréstimo consignado público
- Empréstimo consignado privado
- Cartão de crédito consignado
- Financiamento rural

- Inter Energia
- Rotativo Digital
- Estacionamentos
- Shell Box

- Ofertas Públicas
- Wealth Management
- Equity Research
- Comunidades de investimentos interativas
- Assessoria de investimentos
- Materiais de educação financeira e de investimentos

- Residência Tranquila
- Família Tranquila
- Saúde Empresarial
- Condomínio
- Prestamista
- Seguros relacionados a atividades empresariais e industriais
- Consórcio de Automóveis
- Consórcio de Imóveis





## Valor Adicionado à sociedade

201-1 103-2 103-3

Com nosso crescimento exponencial, fomos capazes de aumentar o valor gerado e agregado à sociedade. Atingimos um importante patamar em 2020.

203-2

Adicionamos **R\$ 302 milhões** à sociedade em 2020.

Devolvemos para a sociedade **R\$60 milhões** em cashback e **R\$5,6 bilhões** em isenção de tarifas.



Valor econômico direto gerado<sup>1</sup>

**R\$ 1,4 B**

Receitas totais

Valor adicionado à sociedade<sup>2</sup>

**R\$ 42 M**

à sociedade

Distribuídos via: **impostos + contribuições municipais, estaduais e federais**

**R\$ 202 M**

aos colaboradores

Distribuídos via: **remuneração + benefícios + incentivos**

**R\$ 40 M**

aos acionistas

Distribuídos via: **Juros sobre o capital próprio (JCP)**

**R\$ 3,5 M**

a comunidade

Distribuídos via **doações**

**R\$ 15 M**

a outros stakeholders

Distribuídos via: **aluguéis + participação de não controladores**

Valor econômico retido

**R\$ 1,1 B**

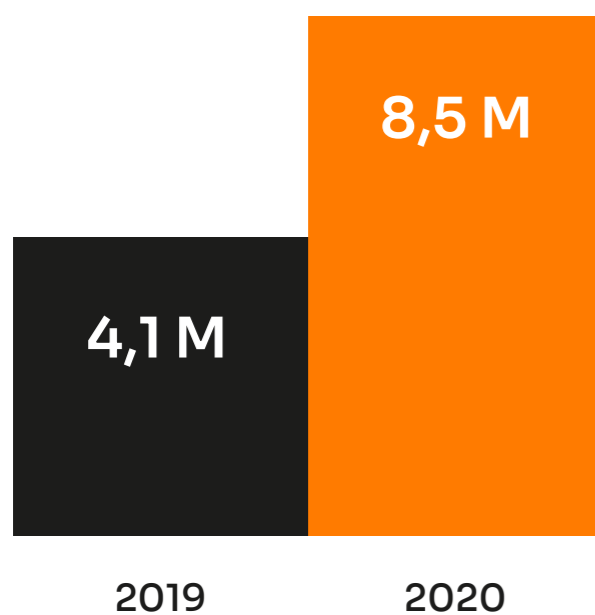
= Valor direto gerado - Valor direto adicionado à sociedade

<sup>1</sup> Calculada através das Demonstrações individuais e consolidadas dos resultados (BacenGaap), somando "Receita da intermediação financeira", "Rendas de prestação de serviços" e "Outras receitas operacionais"

<sup>2</sup> Valores distribuídos à sociedade, colaboradores acionistas e outros stakeholders foram calculados através das Demonstrações individuais e consolidados do valor adicionado (DVA) (BacenGaap). Valor distribuído à comunidade consolida o volume em doações feitas pelo Inter no ano de 2020.

## Day to Day Banking

Mais que dobramos o número de clientes em 1 ano:

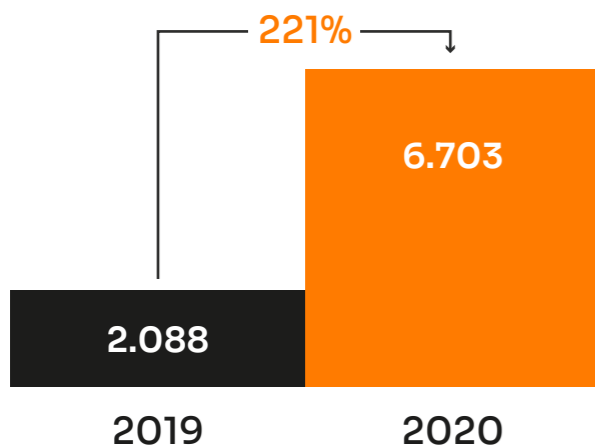


Acreditamos que nossos clientes são atraídos pela experiência, simplicidade, transparência e gratuidade dos nossos serviços e que, após a abertura da conta, veem valor em nossa plataforma e efetivamente consomem nossos produtos e serviços, se tornando clientes ativos.

O aumento de 221% no volume de depósitos à vista em 2020 em relação a 2019 representa de forma clara o nível de utilização de nossa plataforma. Esse crescimento foi superior à evolução do número de clientes no mesmo período e reafirma o nosso potencial de ganhos em share of wallet. O saldo médio em conta ultrapassou R\$ 1.450,00 em 2020, crescimento de 42% em relação a 2019.

### Depósitos à vista

Em R\$ milhões



#### SAIBA +

##### Depósito à vista

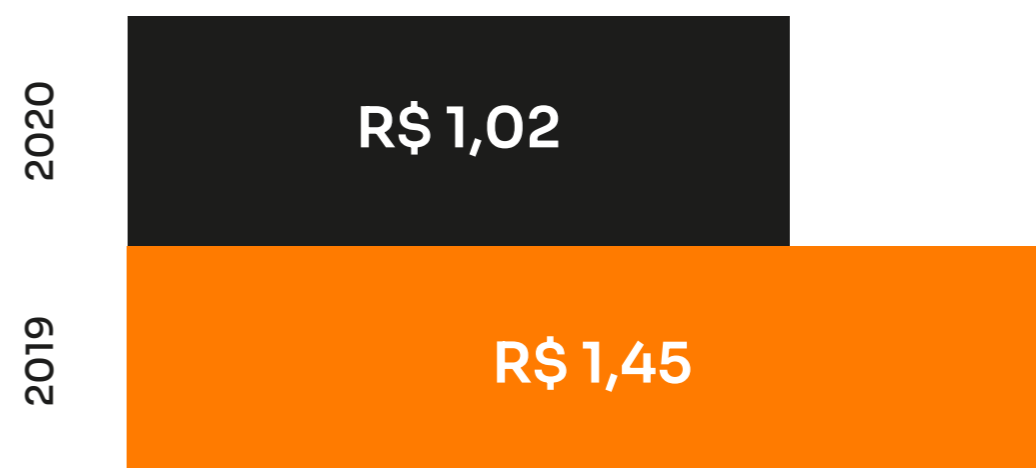
Volume financeiro disponível na conta corrente de nossos clientes.

##### Share of wallet

Parte da carteira de produtos consumidos pelos clientes que está no Inter.

### Saldo médio em conta

Em R\$ mil



Em um ano aumentamos em 119% o volume transacionado em cartões - em crédito, débito e saques -, atingindo R\$ 18,2 bilhões transacionados por 3,6 milhões de cartões utilizados.

Além da gratuidade, o aumento no volume de compras no cartão foi impulsionado por campanhas da Inter Shop e do crescimento do e-commerce no geral. Além disso, o aumento de limite concedido através do produto CDB + Limite em conjunto com a Inter Invest e a liberação do dobro de limite em campanhas específicas como a Orange Friday e Inter Day também ocasionaram o aumento no volume transacionado em nossos cartões.

#### 103-2 103-3

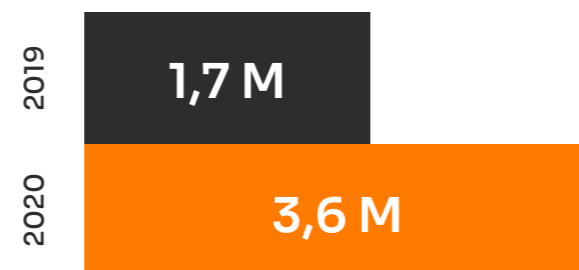
#### SAIBA +

##### CDB + Limite

Inovamos ao lançar esse produto de investimento que permite aos nossos clientes ter autonomia e controle sobre o seu limite no cartão de crédito. O valor investido no CDB + Limite se transforma em limite no cartão de crédito em tempo real. A partir disso os clientes são incentivados a controlarem e planejarem melhor seus gastos, fomentando o consumo consciente e sustentável no cartão, uma vez que o CDB funciona como uma garantia de pagamento da fatura.

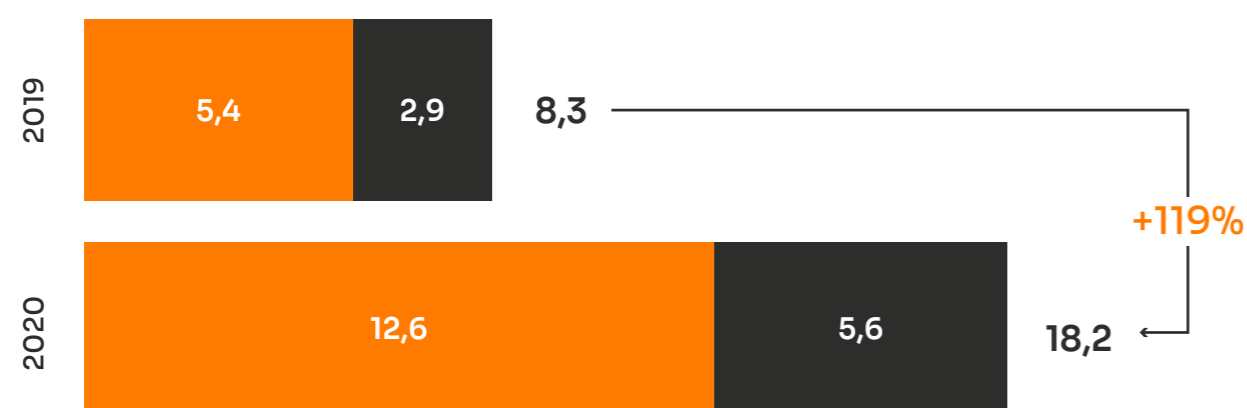
Assim, apenas nas transações no cartão de crédito atingimos R\$ 5,6 bilhões em volume transacionado por mais de 1,5 milhões de cartões de crédito utilizados e alcançamos a expressiva marca de mais de 70% de ativação dos cartões Inter com limite.

### Cartões utilizados



### Volume transacionado Em R\$ bilhões

■ Crédito ■ Débito



Nós temos muito orgulho da avenida Day to Day Banking, afinal, foi a partir dela que conquistamos todos os nossos principais marcos. Fomos capazes de gerar valor para a sociedade através da revolução bancária, demonstrando que é possível prestar um serviço justo, de qualidade, gratuito, sem asteriscos e letras miúdas, através de uma plataforma altamente escalável.

**Ficamos felizes em devolver mais de 5,6 bilhões de reais em tarifas bancárias em 2020 e empoderar nossos clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, a serem mais protagonistas de sua vida financeira.**

Prezamos muito por uma experiência simples, portanto, mantemos um diálogo aberto e constante com nossos clientes. O Pix, novo meio de pagamento desenvolvido pelo Banco Central, é um grande exemplo disso. Acreditamos fortemente que ele corrobora nossa estratégia de eficiência ao oferecer um serviço gratuito e de qualidade. Dessa forma, fizemos questão de envolver nossos clientes e de incentivar a utilização dessa ferramenta através de lives, vídeos e de cashback

turbinado nas compras no Shopping para quem cadastrasse suas chaves conosco.

O lançamento do Pix veio para complementar o Interpag, ferramenta lançada e utilizada pelos nossos clientes desde 2017, que já permitia pagamentos instantâneos entre correntistas Inter via QR Code. Como já estavam familiarizados com tal ferramenta, ao final de dezembro, nossos clientes já representavam 8,4% de todas as transações no Pix.

### Transações em 2020 Em milhões

**+1 M** Interpag  
**+14,8 M** PIX

### Volume transacionado em 2020 Em milhões

**+110 M** Interpag  
**+7,9 M** PIX

### Conta PJ

Finalizamos 2020 com cerca de 690 mil contas digitais para MEIs, pequenas e médias empresas. Nossa solução permite ao empreendedor ter mais controle financeiro de sua empresa. Através do App ou do Internet Banking, ele pode permitir acessos para múltiplos perfis, gerenciar a folha de pagamento, emitir boletos, fazer Pix e transferências, tudo de forma simples e gratuita.

Acreditamos que o motor da nossa sociedade são as empresas, portanto, prezamos muito pelo relacionamento que temos com nossos correntistas PJ. Estamos focados na consolidação do que chamamos de estratégia "BAM" para atender cada vez melhor as empresas dentro da plataforma Inter. Leia mais a seguir.

## BAM

Banking + Acquiring + Management

Essa estratégia consiste em não apenas oferecer serviços de banco já existentes, mas também soluções em aquisição. Para nos fortalecer ainda mais nessas operações, adquirimos 45% da empresa de tecnologia em meios de pagamentos Granito Cartões. Com tecnologia própria e licenças de aquisição das principais bandeiras, a Granito tem capacidade

de atender toda a cadeia de valor em captura e processamento de transações nos arranjos de pagamentos de cartão e até mesmo do Pix.

Vamos ampliar as soluções ofertadas aos nossos clientes PJ no que diz respeito à administração de suas empresas, com uma plataforma completa de gestão financeira.

E em 2021, seguiremos focados na construção do BAM. Estamos confiantes de que temos muito a acrescentar aos empreendedores brasileiros.

### Domicílios bancários

Em 2020 já possuíamos cerca de 238 mil domicílios bancários, ou seja, 34,7% de nossos correntistas já recebem todo o valor transacionado de suas compras via cartões de débito e crédito na conta Inter. O número é expressivo e demonstra nossa capacidade de agregar soluções na vida financeira de autônomos e pequenas empresas.



## Destaques 2020

Observamos um engajamento real e sólido para nossos correntistas PF e PJ e isso nos move em direção à inovação contínua nessa avenida. Portanto, em 2020:

- \_ Fechamos um **novo acordo em parceria com a MasterCard** que prevê o incremento de incentivos pelo uso da bandeira nos cartões Inter;
- \_ Passamos a oferecer nosso **programa de fidelidade em cartões com cashback** sobre o pagamento da fatura;
- \_ **Adquirimos a Granito Cartões** para entrar com tecnologia de ponta no setor de aquisição e atender nossos correntistas PF e PJ;
- \_ **Migramos 100% da base de clientes de cartões Inter para a nossa própria processadora**, o que reduz intermediários, nos dá eficiência e escala para dezenas de milhões de clientes;
- \_ Lançamos o **novo Internet Banking para PJs**, 100% reformulado com novas funcionalidades e nova UX;
- \_ Disponibilizamos o **novo fluxo para abertura de conta para PF e PJs**;
- \_ Liberamos a **nova experiência para gestão de limites de transferência e de cartão de crédito** dentro do App;
- \_ Criamos uma **experiência 100% nova em cartões e em gestão de boletos emitidos**;
- \_ Lançamos a **Conta Kids** com o objetivo de apoiar os pais na orientação de seus filhos para os primeiros passos no universo financeiro;
- \_ Disponibilizamos o **Cartão Virtual** para dar mais segurança nas compras online;
- \_ Fomos **pioneiros na adoção do PIX** e oferecemos cashback turbinado para os clientes que se cadastrassem suas chaves conosco;
- \_ Permitimos a sincronização com **Google Pay e Apple Pay**.

## Crédito

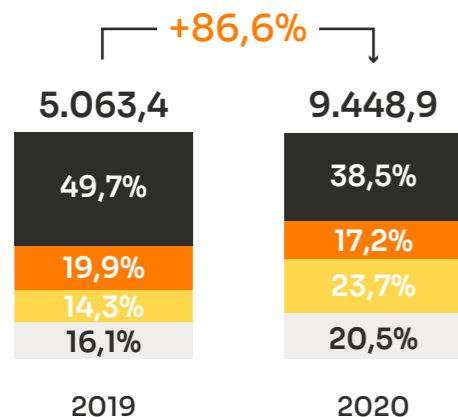
Nossa avenida de crédito é baseada em uma relação Ganha-Ganha.

Grande parte da nossa oferta de produtos de crédito é colateralizada e essa estratégia é boa para todo mundo: o cliente ganha com menores taxas e menor preocupação com inadimplência e o Inter ganha com a certeza de oferecer um crédito mais seguro, tendo garantia do pagamento.

Essa estratégia nos permitiu crescer de modo sustentável e atingir recordes na originação e na carteira de crédito ao longo de 2020, mantendo o Índice Basileia confortável em 31,8%.

### Carteira de crédito ampliada Em R\$ milhões

Imobiliário    Empresas  
Consignado    Cartão de Crédito

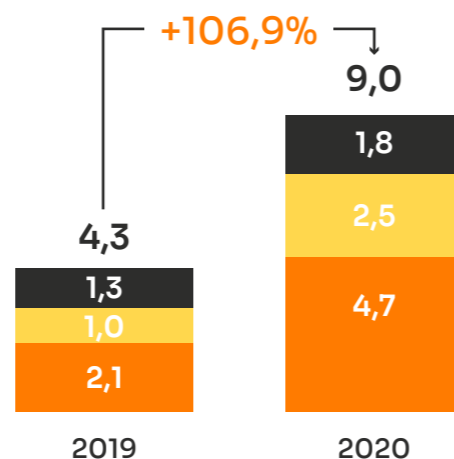


### Crédito consciente para nossos clientes e para nós

- Crédito imobiliário
- Crédito rural
- Crédito empresas
- Cartão de crédito
- Crédito consignado

### Originação de crédito Em R\$ bilhões

Imobiliário    Empresas  
Consignado



#### SAIBA +

##### Cross Selling

O Cross Selling representa a nossa capacidade de vender um produto complementar aquele que o cliente consumiu primeiro em nossa plataforma, portanto, quanto maior o Cross Selling Index, maior o número de produtos ou serviços consumidos por cliente no Inter.

##### Produção de crédito

Volume financeiro dos novos contratos de operação de crédito assinados em um determinado período de tempo.

##### Índice de Basileia

De acordo com as normas do Banco Central do Brasil, os Bancos devem manter um percentual mínimo de 8% dos ativos ponderados para preservar a solvência e estabilidade do sistema financeiro em relação às oscilações e adversidades econômicas.

Mais de 56% da produção de crédito imobiliário em 2020 foi para clientes que já possuíam conta Inter, o que reforça nossa capacidade de Cross Selling

Desde o início de nossa história como um banco regional de crédito, sempre adotamos uma postura conservadora nessas operações. Na medida em que fomos crescendo e nos tornando mais fortes pela Conta Digital, percebemos que precisaríamos oferecer mais crédito através do cartão. Mas esse era o único produto de crédito em que não possuíamos garantia e que as taxas eram muito altas para os clientes, o que não se encaixava com nossa estratégia e nem com o nosso propósito de revolução.

Com a construção de nossa plataforma de produtos e serviços, fomos capazes de mitigar esse problema: com uma base de clientes cada vez maior e mais recorrente, a diversificação de nossos produtos de investimento e a consolidação de um shopping de produtos não financeiros, conseguimos ser criativos com o cartão de crédito. Lançamos o investimento **"CDB + Limite"** possibilita o aumento de limite no cartão e também limites estendidos em datas especiais para compras em nosso Shopping no Super App.

Em 2020, focamos grande parte de nossa estratégia na produção de crédito através dos canais digitais, retirando todos os intermediários, e no aumento do Cross-Selling Index. Dessa forma, não apenas aumentamos a produção de crédito, como tivemos muito sucesso em levar clientes de crédito para consumir nas demais avenidas do Inter e vice-versa.

Isso só foi possível através de uma união muito forte dos times Digital e Field:

### Digital

Atuam na escala do produto e na captação de clientes, através da exploração da base interna para captar potenciais clientes de crédito de acordo com seu perfil, e na disponibilização de uma UX amigável para acompanhamento das propostas de crédito no App.

### Field

Atuam no atendimento especializado e na prestação de consultoria aos clientes, para isso atuam com parcerias institucionais e trabalham com os leads gerados pelo time de Digital. Essa estratégia, combinada com uma equipe especializada em growth e data analytics, tem beneficiado não somente a jornada mais fluida do cliente, como também acelerado essa avenida de crescimento.

Assim, conseguimos avançar não apenas em volume financeiro, mas em produtividade com processos mais precisos, digitais, rápidos e, portanto, mais sustentáveis.

[Clique aqui](#) para saber mais sobre economia de papel em nossa operação de crédito.

Para mais informações sobre a nossa carteira de crédito, acesse nossos Relatórios Gerenciais e Demonstrações Financeiras [clcando aqui](#).



## Destaques 2020

Em 2020 fortalecemos essa avenida:

- \_ Iniciamos nossas operações de **Crédito Rural**;
- \_ **Reduzimos intermediários, papel e otimizamos o processo das operações de crédito**, trazendo benefícios de custo e transparência fazendo um crédito responsável;
- \_ Lançamos o **aumento de limite de crédito com "CDB + Limite"** em garantia e limites estendidos com ações conjuntas com a Inter Shop;
- \_ Adquirimos **60% da Meu Acerto** o que permitirá a aceleração do desenvolvimento de competências na reativação de clientes, cobrança e de recuperação de crédito;
- \_ Disponibilização do **limite pré-aprovado em cartão de crédito** para clientes PF e PJ;
- \_ **Adquirimos a Granito Cartões**, que vai nos permitir explorar ainda mais os produtos de crédito para correntistas PJ.

## Inter Shop

A Inter Shop é a nossa avenida mais recente e enxergamos nela um enorme potencial de geração de valor. Até novembro de 2019, a nossa plataforma de produtos não financeiros era apenas mais uma funcionalidade em nosso app, mas, em 2020 observamos essa avenida se tornar uma grande protagonista em nossa história e parte representativa em nossa estratégia de novos negócios.

Temos uma estrutura moderna, leve e um time de alta capacidade de execução. Logo, investimos na Inter Shop utilizando os altos índices de recorrência e engajamento que já possuíamos na avenida de Day to Day

Banking, assim conseguimos viabilizar mais uma linha de receita para o Inter.

Com a Inter Shop destravamos muitas oportunidades. Engajamos o cliente pela boa experiência do usuário e segurança em pagamentos, diminuimos intermediários e passamos a ofertar crédito e cashback de forma criativa através de campanhas direcionadas para cada perfil de cliente.

Finalizamos 2020 com mais de 1,4 milhão de clientes únicos na Inter Shop, e todos ganham com isso:

### Clientes > Varejistas > Inter

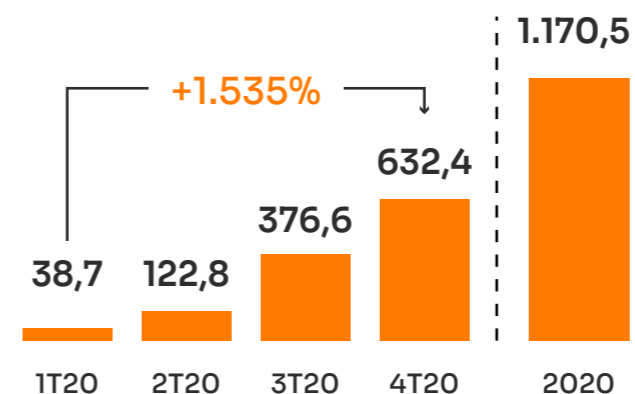
Ganham com ofertas exclusivas e direcionadas e com cashback e crédito estendido.

Ganha com a venda e a exposição de seus produtos para mais de 8 milhões de clientes Inter.

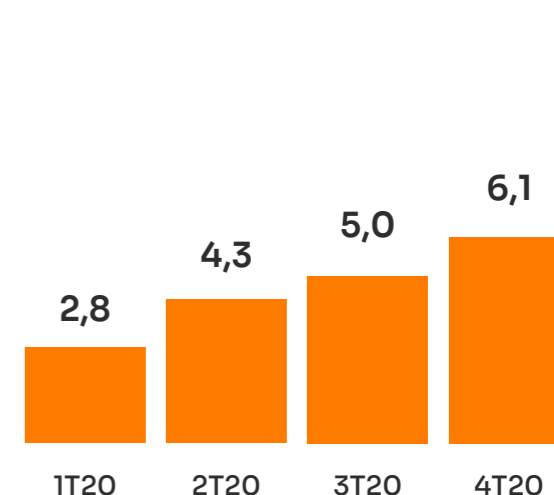
Ganha com take rate, recorrência e engajamento no App.

Mais que triplicamos o volume total em vendas (GMV) a cada novo trimestre de 2020. No acumulado do ano, atingimos R\$1,2 bilhão em vendas, gerando uma receita de R\$ 63,5 milhões, com um take rate médio de 6% no quarto trimestre.

**Volume total em vendas (GMV) Inter Shop**  
Em R\$ milhões



**Take Rate por trimestre (%)**



**250** parceiros no nosso shopping em 2020

**45** deles no formato 100% integrado ao nosso app

**+150k** SKUs integradas e disponíveis

### Inter Shop para não correntistas

Em 2020 iniciamos o processo de abertura de nosso app para não correntistas com a Inter Shop. Agora, qualquer pessoa pode comprar através do site do Inter e receber o cashback de sua compra em sua conta de qualquer banco.

[Clique aqui para saber mais.](#)

SAIBA +

**Take rate**

É um percentual que ganhamos em cima de cada venda realizada através de nosso App. Funciona como uma comissão por divulgarmos a loja, a marca e os produtos em nossa plataforma.

SAIBA +

**SKU**

Do inglês Stock Keeping Unit, como “unidade de estoque”, que representa todas as categorias e itens “em estoque” vendidos via Inter Shop.

O sucesso da Inter Shop só é possível devido à nossa plataforma transacional: temos dados, recorrência, meios de pagamento e crédito, ou seja, possuímos o melhor ambiente para venda de produtos e serviços.

## 2020: Uma jornada de Inovação

1T20	2T20	3T20	4T20
<b>Construção</b>	<b>Aceleração</b>	<b>Consolidação</b>	
Construção Compre APP Entendimento Performance Relações comerciais  GVM   1T20 +38,7 MM	Crescimento e-Commerce Gift Cards cresce Parcelamento  GVM   2T20 +122,8 MM	Inter Day 7/7 Shell Box Viagens  GVM   3T20 +376,6 MM	Não correntistas Orange Friday Extrato Cashback  GVM   4T20 +632,4 MM

## Inter Day

Em 2020, realizamos o primeiro Inter Day (07/07). Somente neste dia, os clientes compraram mais de R\$ 30 milhões em nosso shopping. E, graças ao conscientização da marca Inter Shop (awareness) e a geração de conteúdo espontâneo pelos clientes nas redes sociais (buzz) gerados pelo Inter Day, mudamos o nosso patamar de vendas, encerrando julho com um GMV de R\$ 115 milhões, e superando esse valor em todos os demais meses de 2020.

A partir daí, de fato consolidamos nossa plataforma de shopping, que ficou

conhecida não apenas entre nossos clientes, mas também entre nossos varejistas e marcas, que agora nos enxergam como um importante player nesse segmento e nos procuram como parceiros.



## Destaques 2020

Os produtos e serviços não financeiros são ofertados através de um modelo de negócio inovador. Portanto, durante o ano de 2020 adicionamos diversos produtos e serviços em nossa plataforma:

- \_ Telefonia (**Intercel**);
- \_ **Expansão das lojas disponíveis**;
- \_ Maior oferta de **Gift cards**;
- \_ Abastecimento (**Shellbox**);
- \_ Passagens aéreas (**Inter Travel**);
- \_ Distribuição de energia renovável (**Inter Energia**), [clique aqui](#) para saber mais sobre esse produto em Valor Ambiental;
- \_ **Vitrine intuitiva, interativa e personalizada** de acordo com datas comemorativas e tipos de produtos.



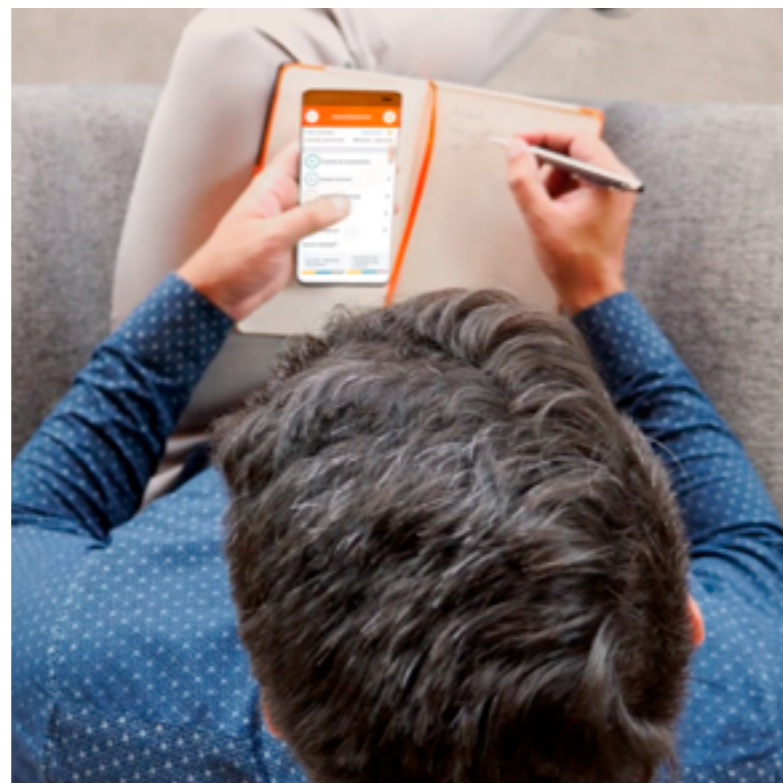
## Inter Invest

Com o propósito de democratizar o acesso às melhores práticas e produtos de investimentos a todos os nossos clientes, ao longo de 2020, apostamos na construção do modelo de “investimentos 3.0”. Esse modelo dá total autonomia e transparência aos nossos clientes com uma oferta híbrida de plataforma aberta (corretora) e de serviços bancários. Ao mesmo tempo em que possuem autonomia, nossos clientes contam com um suporte especializado através dos advisors, que são gerentes especializados para cada perfil, e através de

conteúdos de educação financeira a disposição em nosso App e nossas redes sociais.

Acreditamos que as boas práticas de investimento podem ser escaladas de forma digital com conteúdo de educação financeira e um design/experiência simples e intuitiva. Entretanto, em muitos casos, a disponibilização do atendimento especializado pode ser essencial para promovermos uma relação saudável com nossos clientes e ajudá-los na tomada de decisão no que diz respeito ao seu dinheiro.

Reforçando nossos pilares da parceria e experiência, inovamos e decidimos pagar parte da taxa de distribuição de Fundos de Investimento para nossos clientes em forma de cashback.

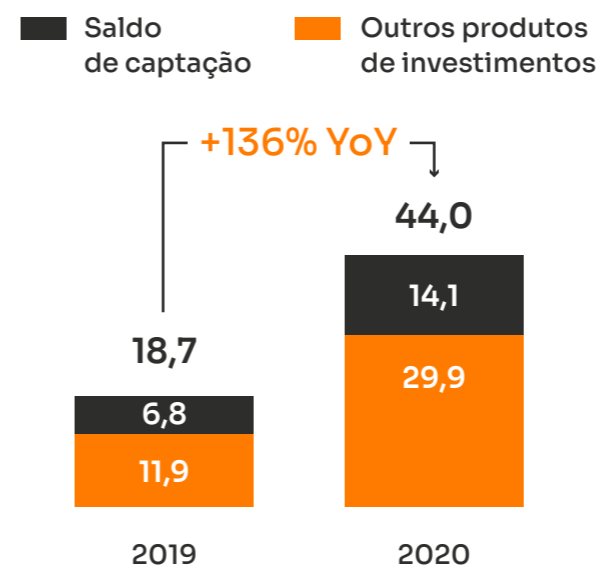


## Crescimento exponencial

Atingimos números incríveis em 2020. Mais de 1,2 milhões investidores, ou seja, 15% da nossa base de clientes adquiriram algum tipo de investimento no Inter, sendo que mais de 330 mil em ações, o que representa 10% das pessoas físicas na bolsa de valores brasileira, a B3.

Em 2020, mais que dobramos o volume de recursos sob custódia e gestão em relação a 2019, atingindo R\$ 44 bilhões entre captação de emissão própria do Inter, produtos de renda fixa de outras instituições financeiras, fundos de investimento, ações, previdência privada e ofertas públicas.

## Recursos sob custódia e gestão Em R\$ bilhões



SAIBA +

### Recursos sob custódia e gestão (AuC e AuM)

É todo o volume financeiro que nossos clientes investem em nossa plataforma e que, portanto, são administrados e custodiados por nós.

Viabilizamos democratização e inclusão de cada vez mais brasileiros na bolsa de valores e no mercado financeiro por meio de nossa plataforma 100% gratuita e diversificada

## Inter Research

Recentemente, lançamos a nossa área de Research, que produz pesquisas e análises em uma linguagem mais acessível, com foco na pessoa física e que inclui uma série de relatórios sobre macroeconomia, empresas, fundos listados em nossa plataforma e fundos imobiliários. Além disso, também produzimos um podcast semanal nas principais plataformas de streaming, vídeos completos sobre o assunto e lives em nosso canal do Youtube.

Quer saber mais sobre nossas iniciativas de educação financeira?

[Acesse aqui](#)



| Vídeo de educação financeira em nosso canal do Youtube

## Investor Week

Realizamos nossa primeira Investor Week, uma semana inteira de campanha e disponibilização de conteúdos sobre investimentos que gerou mais de R\$ 400 milhões em AuC em sete dias, um absoluto sucesso, que caminha em linha com nossa estratégia de educação financeira.

## Destaques 2020

2020 foi um ano de muitos avanços para a nossa plataforma de investimentos. Crescemos em produtos, serviços, atendimento e em know-how:

- \_ Lançamos a **Inter Wealth Management (Win)** com foco em gestão de patrimônio e investimentos para clientes com mais de R\$ 1 milhão investidos;
- \_ Disponibilizamos a **mesa de operações para investidores institucionais**;
- \_ Lançamos a família de **Fundos Inter Selection**;
- \_ Disponibilizamos ainda mais **conteúdos de educação financeira** do iniciante ao profissional; [Acesse aqui](#).
- \_ Lançamos do **podcast "Inter Invest"** nas plataformas de streaming;
- \_ Melhoramos a experiência do usuário e agora nossos **clientes possuem mais autonomia e mais poder para gerir seus investimentos**, de forma simplificada;
- \_ Disponibilizamos as **comunidades de investimentos**, que podem incluir até 50 pessoas em um ambiente interativo com benefícios e vantagens para os participantes;
- \_ Lançamos o **IFI-E Inter**, nosso fundo de investimento imobiliário;
- \_ Inovamos com o lançamento do **"CDB + Limite"** que funciona como garantia para aumento de limite no cartão de crédito;
- \_ Estruturamos o time de **Equity Research**;
- \_ DLM se tornou **Inter Asset**;
- \_ **Relacionamento cada vez mais personalizado, com parceria e vantagens** em todos os segmentos: Win, Black, One e Digital;
- \_ Passamos a direcionar parte da **taxa de distribuição em Fundos de Investimentos** para nossos clientes em forma de **cashback**.

## Inter Seguros

Em 2020, a avenida de seguros se consolidou como importante pilar em nossa estratégia de rentabilização. Com uma Plataforma de Proteção completa e produtos digitais que fazem sentido para nossos clientes, a Inter Seguros lidera a revolução digital de um segmento ainda estigmatizado no mercado brasileiro.

O mercado de seguros no Brasil ainda é caracterizado pela oferta dos produtos associada às transações bancárias. Neste modelo, o cliente não enxerga valor nas

### Inovadora

Que não para de pensar em novas soluções

### Digital

Que tem a tecnologia como a base do que faz

Em pouco mais de um ano, já conseguimos confirmar o nosso modelo de negócio dessa avenida. A operação digital de seguros do Inter já é a mais completa do país: são 16 produtos com contratação 100% digital na Plataforma de Proteção, onde o cliente contrata pelo app somente aquilo que realmente faz sentido para seu momento, desde seguro pet à compra de imóveis.

soluções oferecidas e entende o seguro como contrapartida aos serviços bancários. Além disso, esse é um setor que ainda encontra dificuldades para se reinventar e participar da transformação digital.

Nós fazemos questão de ir em contramão a esse mercado tradicional.

Portanto, na construção da nossa Plataforma de Proteção, nós levamos a sério os pilares da nossa essência:

### Descomplicada

Que simplifica a vida das pessoas

### Diversificada

Que buscam atender as necessidades de cada pessoa com base no que realmente precisam

Além do portfólio completo, a Plataforma de Proteção também conta com inteligência de dados e algoritmos que entendem a necessidade de cada perfil de cliente. A partir disso, criamos jornadas com ofertas contextualizadas às interações dos clientes nos diferentes serviços, bancários ou não. Indicamos, para cada cliente, o produto e as coberturas que são aderentes ao seu perfil.

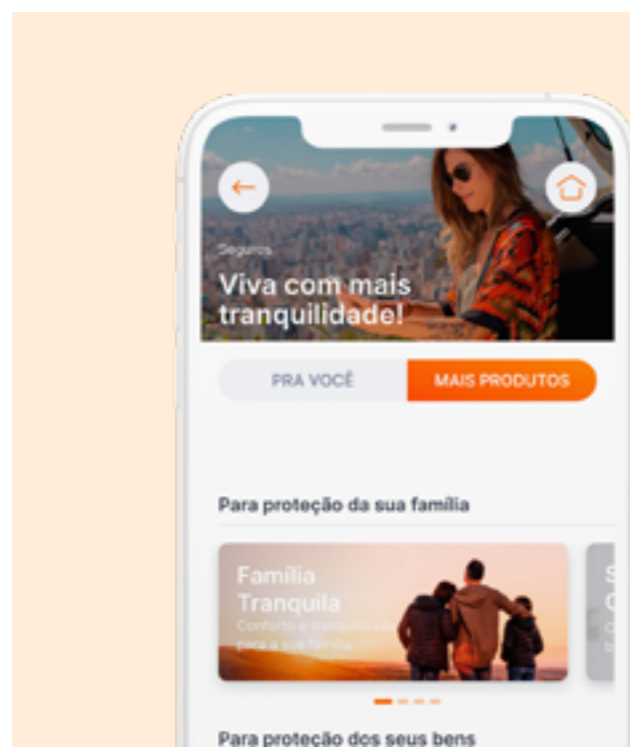
A avenida de seguros se beneficia de toda a riqueza do ecossistema Inter. As demais avenidas de negócio, como crédito, investimentos e shopping, representam oportunidades de contextualização da oferta de seguros.

Além disso, incorporamos no nosso processo de tomada de decisão princípios sociais, ambientais e de governança. Entendemos que esses princípios são essenciais para a visão de longo prazo da companhia, especialmente no setor de seguros, que tem um papel fundamental na sociedade. Para isso, nos pautamos nos

Para cada transação feita em nossa plataforma, existe um produto de seguro aderente, que é ofertado sempre de forma transparente e confiável.

Essa transparência faz parte do nosso DNA. Nós não nos escondemos atrás de asteriscos e complexidades.

quatro Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) – listados abaixo – desenvolvidos pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP FI) e adotada por diversas seguradoras parceiras que desenvolvem negócios conosco.



### Princípios para Sustentabilidade em Seguros

- 1.** Inclusão de questões Ambientais, Sociais e de Governança nas tomadas de decisão que sejam relevantes para atividade em seguros.
- 2.** Atuação em conjunto com clientes e parceiros para aumento da conscientização sobre questões Ambientais, Sociais e de Governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.
- 3.** Divulgação pública e regular de modo a demonstrar responsabilidade e transparência sobre os avanços na implementação dos Princípios.
- 4.** Atividade em parceria com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações na sociedade sobre questões Ambientais, Sociais e de Governança.

Esses princípios, aliados ao nosso propósito, fundamentam a nossa operação. Damos um destaque especial ao Princípio 4 do PSI, que temos realizado em conjunto com todo o ecossistema Inter, por meio de relatórios voltados ao tema ESG.

Além dos produtos oferecidos na Plataforma de Proteção no app do Inter, direcionados principalmente às pessoas físicas, também possuímos uma operação consultiva destinada a pessoas jurídicas. Para esses clientes, ofertamos desde planos de saúde e seguro de vida em grupo, até cobertura de grandes riscos empresariais envolvidos na construção civil, indústria, transportes de cargas, garantias judiciais e diversos outros temas. Conforme estudos da Associação de Geneva, esses

seguros são capazes de criar uma rede de proteção para as entidades empresariais, por meio do compartilhamento do risco via seguradora. Assim, as empresas e indústrias conseguem tomar riscos calculados e realizar novos investimentos com a garantia de que terão suporte caso necessário.

A contratação de seguros gera uma série de benefícios positivos para a sociedade e é válido tanto para riscos de menor escala, como a obra de um prédio, bem como riscos de maior escala, como seguros contra catástrofes ambientais. Com essa rede de proteção bem desenvolvida, há maior estabilidade para o desenvolvimento econômico sustentável, refletindo diretamente no bem-estar da sociedade.

Nossa estratégia de construção de uma plataforma de proteção completa e transparente tem trazido resultados exponenciais. A carteira de seguros atingiu, em dezembro de 2020, a marca de 255 mil clientes, com crescimento de 380% em relação a 2019. A receita cresceu 102% em 2020, com R\$ 42 milhões no acumulado do ano. O EBITDA de R\$ 34 milhões representa uma margem de 89%, reforçando a sustentabilidade da operação.

Em um ano, mais que duplicamos a penetração de seguros em nossa base, reforçando nossa capacidade de cross-selling.

**+R\$4,4 bi**

Importância segurada

**+20 mil**

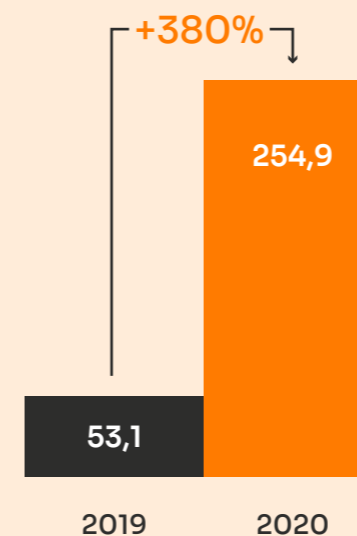
Vidas seguradas

**+2 mil**

Obras cobertas

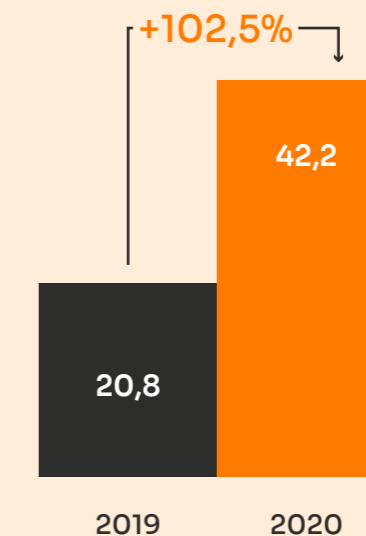
### Carteira de segurados

Em mil



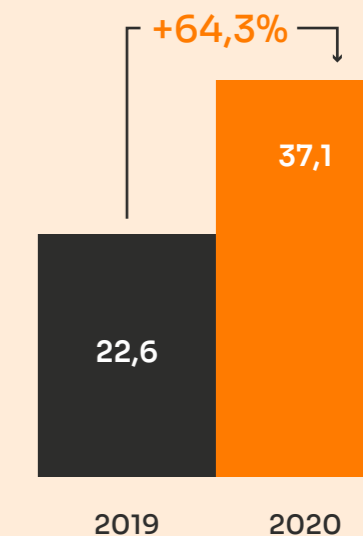
### Receita de seguros

Em R\$ milhões



### Prêmio líquido

Em R\$ milhões



## Destaques 2020

Em 2020 crescemos e acrescentamos novos produtos em nossa plataforma:

- \_ Lançamento da **Plataforma de Proteção Inter**;
- \_ Renovação da **parceria de exclusividade com a Liberty** por mais 15 anos;
- \_ Disponibilização do **Seguro de Vida**;
- \_ Lançamento do **Consórcio imobiliário em parceria com a MRV**;
- \_ Lançamento do **Seguro Viagem**;
- \_ Lançamento do **Seguro Auto 100% digital**.

# Destques dos resultados de 2020

102-7 103-2 103-3

Unindo nossas cinco avenidas, observamos um crescimento exponencial em 2020, o que reafirma nossa capacidade de gerar cada vez mais valor para todos os nossos stakeholders.

Em modelos de alto crescimento, é recorrente a necessidade de investimentos em marketing, desenvolvimento de plataforma e de equipes. É comum haver um longo gap entre o período de gastos e a geração de receitas. Mas, no nosso caso, o que vemos é uma história de equilíbrio. Com um modelo escalável somos capazes de servir um número muito maior de clientes e capturar ganhos de eficiência em todos os nossos processos.

Dessa forma, com uma base de clientes cada vez maior e com produtos e processos cada vez mais maduros, potencializamos o crescimento de nossas receitas e o aumento da satisfação de nossos clientes, parceiros, colaboradores e acionistas.

Todo o suporte deste crescimento vem de nossa equipe de Growth, que trabalha em squads combinados com times dos mais variados produtos e de tecnologia. Sempre orientados por dados e experimentação, conseguimos manter nossa plataforma cada vez mais inteligente e integrada.

Essa equipe participa de toda a jornada do cliente Inter, desde a prospecção até o pós venda e a reativação. Assim, conseguimos entender as demandas de nossos clientes, endereçá-las internamente e desenvolver soluções com um ótimo time-to-market, gerando valor através de escolhas acertadas em conteúdo, canais de comunicação e audiência impactada.

[Leia mais sobre a relação com nossos clientes na seção de Valor Social, clicando aqui >](#)

Além do esforço de prospecção coordenado pela equipe de Growth, grande parte dessa aquisição é baseada em indicações de nossos clientes ativos. Clientes conquistados por indicação são mais propensos a utilizar nossos produtos e serviços, por isso, somos referência no mercado em baixo custo de aquisição (CAC), dado os custos equilibrados em marketing, e no alto índice de ativação de clientes.

Com um modelo leve em ativos e focados em nossa estratégia, conseguimos crescer em todas as avenidas com o aumento das receitas e a redução em nossos custos de aquisição e de servir, na medida em que ganhamos em escala. Hoje, observamos forte ativação de clientes em todos os nossos produtos e serviços, e isso nos dá a sustentação necessária para o rápido crescimento do número de clientes através da monetização de nossa base.

## Receitas totais

**R\$ 1,4 bilhão**

+ 33% YoY

## Receitas líquidas totais\*

**R\$ 1,2 bilhão**

+ 55% YoY

## Receita média por cliente

**R\$ 200,11**

+ 15% QoQ

## Receita média por cliente em serviços

**R\$ 92,61**

+ 18% QoQ

## Receita média por cliente em crédito

**R\$ 107,49**

+ 12% QoQ

## Clientes ativos\*\*

**5 milhões**

+133% YoY

## Custo de aquisição por cliente

**R\$ 26,79**

+ 6% YoY

## Custo de servir por cliente:

**R\$ 137,74**

-21% YoY

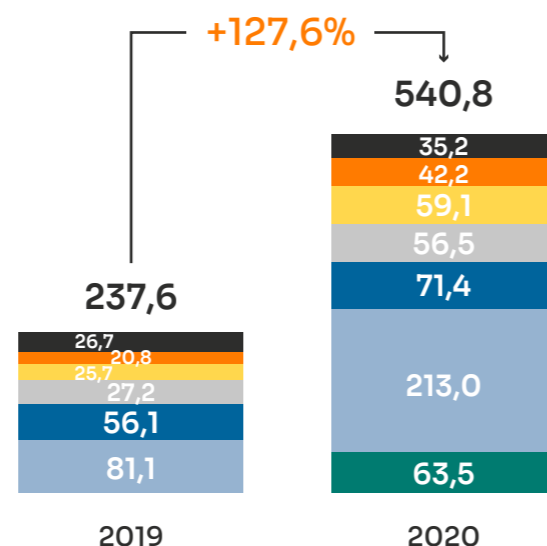
\* Receitas líquidas totais = NII (excluindo receitas de floating e receitas de câmbio) + Receitas de Serviços

\*\*Clientes ativos no 4º trimestre de 2020



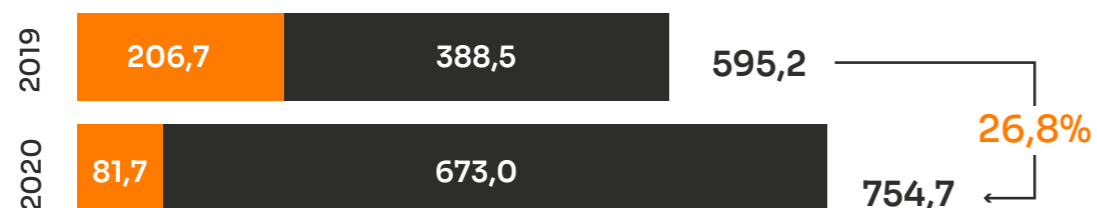
### Receitas de serviços Em R\$ milhões

- Receitas acessórias ao crédito
- Receitas Seguros
- Receitas conta digital e outras
- Receitas Investimentos
- Receitas de depósito à vista
- Receitas de cartões
- Receitas shopping



### Receitas de crédito (NII) Em R\$ milhões

- Receitas de crédito líquidas do custo de captação
- Receitas Financeiras



% / R\$ milhões	2019	2020	ΔVar.
ROAE LTM	5,6%	0,2%	-5,4 p.p.
ROAA LTM	1,1%	0,0%	-1,0 p.p.
Resultado líquido contábil	81,6	5,6	-93,2%
Ativo total	10.019,6	19.795,6	97,6%
Patrimônio líquido	2.200,0	3.350,5	52,3%
Receitas de Serviços e Operacionais	237,6	540,8	127,6%
Índice de Eficiência	82,4%	88,9%	6,5 p.p.
Índice de Basileia	39,4%	31,8%	-7,6 p.p.
Custo de Funding	64,8%	48,8%	-15,9 p.p.

### Acionistas

Bolsa	[B] <sup>3</sup> BRASIL BOLESA BALCAO	Nível 2		
		BIDI 3 Ação ordinária	BIDI 4 Ação preferencial	BIDI 11 Unit
Performance das ações em 2020	Máxima	R\$ 34,20	R\$ 34,04	R\$ 102,34
	Mínima	R\$ 8,05	R\$ 6,88	R\$ 24,43
Fechamento 2020		R\$33,00	R\$32,90	R\$98,45
Valorização das ações desde o IPO		920%		

Inter Investor Day 2020

[Confira aqui o replay disponível](#)

O evento abordou os destaques de 2020 e estratégias para 2021 em cada uma das avenidas.

Mais de 1.087 participantes dentre analistas, investidores institucionais e investidores pessoa física.

Divulgações trimestrais

[Confira aqui](#)

Disponíveis no site de Relações com Investidores.

Cadastro para receber comunicados sobre o Inter

[Cadastre-se aqui](#)

Entre em contato com o time de RI

[Confira aqui](#)

ODS relacionados



+ capítulos

# 04 Valor Ambiental

Ecoeficiência

78

Energia

82

Emissões Atmosféricas

86

Água

90

Papel

91

Resíduos

93

# Ecoeficiência

Um de nossos principais diferenciais quando se trata de sustentabilidade é a nossa ecoeficiência. O nosso modelo de negócio é baseado em sistemas digitais, não só na disponibilização de serviços e produtos, mas também em nossa operação, o que resulta em um impacto ambiental direto significativamente menor em relação aos players tradicionais.

Simplificar é o nosso propósito, e isso torna natural a redução de intermediários e de suas externalidades negativas. Além disso, uma das principais causas da nossa ecoeficiência é o fato de não termos agências físicas. A adoção de um modelo que foca em processos digitais tornou possível atendermos uma crescente base de clientes com uma estrutura física enxuta. O atendimento online reduz o consumo de papel, e evita que nossos clientes tenham que se deslocar pela cidade para ter acesso a serviços financeiros e não financeiros.

Conseqüentemente, nossas emissões atmosféricas indiretas são minimizadas. A única atividade financeira que depende do deslocamento dos nossos clientes é a realização de saques; efetuada de forma gratuita através da Rede Caixa 24 horas, presente em todo o território brasileiro. Todavia, a Inovação e preocupação com impactos negativos estão no cerne da nossa estratégia de negócios e por isso oferecemos alternativas variadas de transações

e meios de pagamentos digitais. Além de gerarem menos impacto ao meio ambiente, representam um indutor de redução de produção de papel moeda, influenciando todo o setor bancário a buscar soluções mais ecoeficientes.

Em 2020 completamos 4 anos com 100% dos nossos dados em nuvem pela Amazon Web Services (AWS), iniciativa puxada pelo movimento de transformação digital que teve início na companhia em 2016.

Além dos ganhos em eficiência operacional, melhoramos os nossos indicadores ambientais, uma vez que o consumo de energia para manter os tradicionais parques tecnológicos seria parte representativa de nosso consumo de energia total, e também de nossas emissões atmosféricas.

[Ir para tecnologia >](#)

Simplificar é o nosso propósito, e isso torna natural a redução de intermediários e de suas externalidades negativas.

## Dados em nuvem

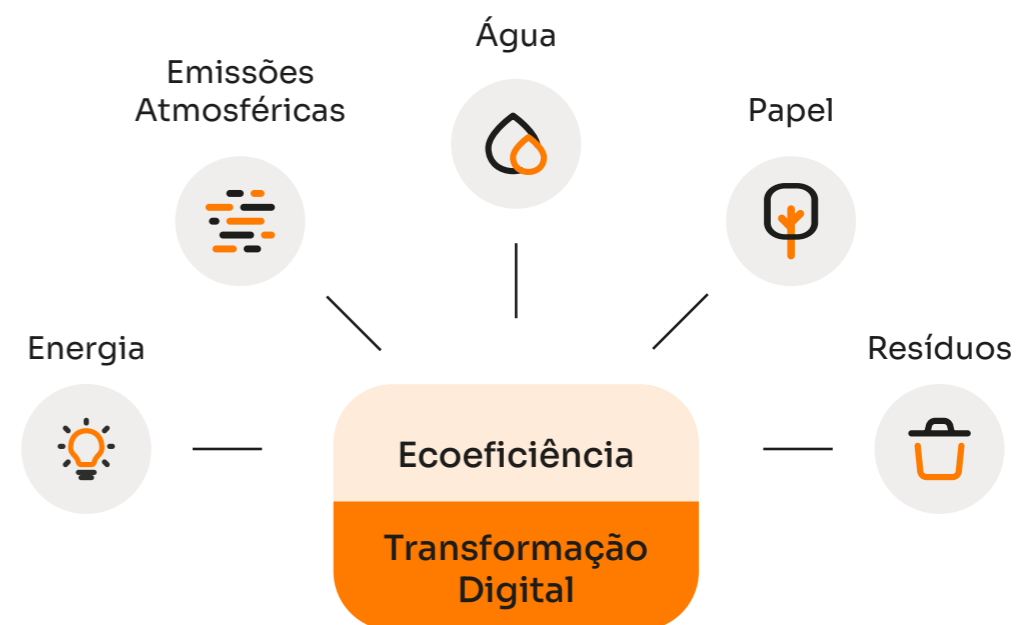
### Energia

Segundo informações disponibilizadas pela AWS, ao optarmos pelos seus serviços, utilizamos menos servidores, que são, inclusive, mais eficientes energeticamente. Com isso, usamos em média apenas 16% da energia necessária para manter infraestrutura de servidores locais, o que representa **uma redução de 84% em nosso consumo de energia** para armazenamento de dados. Além de precisarmos de menos energia, a energia utilizada tem um menor impacto ambiental associado já que, desde 2018, mais de 50% do consumo de energia da AWS é de fontes renováveis.

Fonte: [aws.amazon.com/pt/about-aws/sustainability/](https://aws.amazon.com/pt/about-aws/sustainability/)

### Emissões Atmosféricas

O consumo de energia e a matriz energética utilizada pelos servidores definem o quanto esses processos impactam o tema. Segundo a AWS, devido a diversificação das matrizes energéticas, os provedores de nuvem em grande escala, em geral, **emitem 28% menos carbono** do que a média global. No entanto, com os diferenciais da AWS, pelo foco na eficiência e promoção de matrizes energéticas renováveis, é possível estimar que seus clientes conseguem reduzir as emissões associadas ao armazenamento de dados em até 88%.





Devido aos nossos diferenciais de ecoeficiência, acreditamos que nossos clientes podem contribuir com a sustentabilidade simplesmente utilizando a nossa plataforma digital. Sendo que, à medida que crescemos a nossa base de clientes, esses ganhos vão se acumulando pelas baixo impacto de nossas externalidades devido ao caráter digital.

Nosso consumo de energia, água, papel e nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) são consideravelmente menores do que dos players tradicionais.

### Ecoeficiência Comparada

Consumo de energia (GWh por milhão de clientes)



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



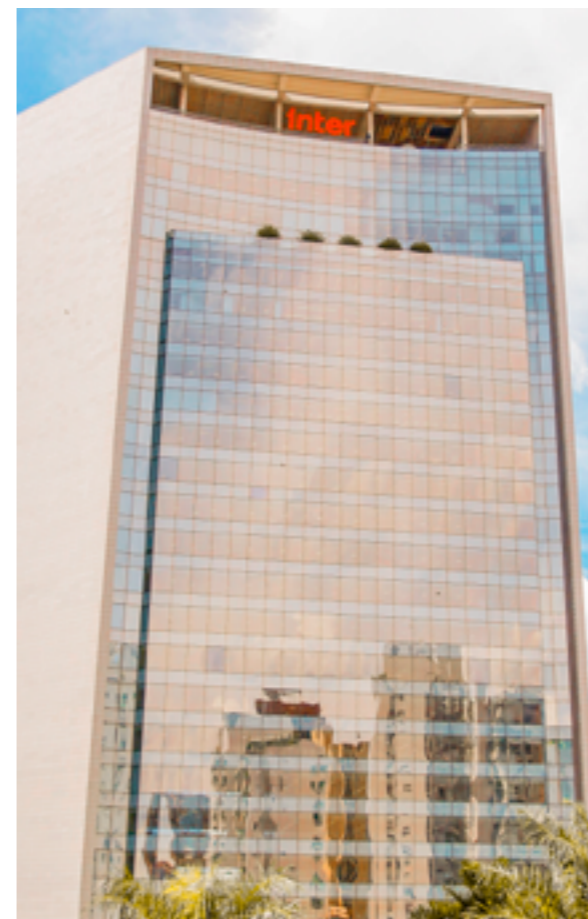
Consumo de água (mil m<sup>3</sup> por milhão de clientes)



\*Os números foram atualizados com os dados de 2020, após divulgações oficiais.

103-2 103-3

Acreditamos que, ao escolher nossa plataforma, o cliente opta por uma ferramenta de consumo consciente, uma vez que somos ecoeficientes em nossa essência, além de permitirmos o acesso à produtos e serviços de forma inclusiva.



Edifício Aureliano Chaves, sede do Inter em Belo Horizonte

Até dezembro de 2019, a maioria da nossa equipe estava alocada no que chamávamos de "Campus Inter": uma estrutura horizontal de quatro casas e dois pequenos edifícios, em um ambiente arborizado e muito agradável, mas menos eficaz do ponto de vista da conectividade dos setores e da ecoeficiência com o aumento do quadro de colaboradores esperado. Dessa forma, optamos por verticalizar nossa estrutura física no final de 2019, alterando a nossa sede para o Edifício Aureliano Chaves, em Belo Horizonte. Com a mudança, nossas equipes ficaram ainda mais próximas e melhoramos nossa gestão ambiental, uma vez que nossa nova sede passou a ser um dos edifícios mais sustentáveis de Minas Gerais, certificado pela Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Gold.



Selo LEED Gold presente no Edifício Aureliano Chaves

SAIBA +

Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)

É uma certificação dada para edifícios que atendem requisitos considerados sustentáveis pela organização internacional United States Green Building Council (USGBC). As categorias analisadas são: Sustentabilidade do Espaço, Racionalização do Uso da Água, Eficiência Energética, Qualidade Ambiental Interna, Materiais e Recursos, Inovação e Processos de Projeto e Créditos Regionais.

## Energia

103-2 103-3

Realizamos o acompanhamento mensal de nosso consumo de energia de todas as unidades que possuímos controle operacional, com foco na identificação de oportunidades de melhoria relacionadas à nossa eficiência energética. No entanto, nossa relação com o tópico energia vai além do monitoramento de

nossos consumos. Em nossa escuta aos stakeholders mais recente, um dos temas ambientais considerado como material c foi Energia Renovável, o que reflete os nossos esforços tanto na escolha de nossa sede em Belo Horizonte com certificação LEED Gold, quanto na oferta de novos produtos como o Inter Energia.

### Inter Energia

Em novembro de 2020, lançamos o Inter Energia, produto inovador no mercado que, de maneira simples, proporciona a redução das contas de energia dos nossos clientes pela contratação de energia solar de geração distribuída. Dessa forma, ao mesmo tempo que propiciamos um ganho de valor financeiro para nossos clientes, fomentamos uma matriz energética renovável. A adesão é ofertada de forma completamente digital aos nossos clientes que atendam aos parâmetros de consumo mínimo definido pelo parceiro e que estejam no estado de Minas Gerais. Para os próximos anos, estamos estudando a possibilidade de expandir a oferta desse produto para Pessoas Físicas e Jurídicas em outros estados.



Fazenda Solar Alisol – empresa parceira do Inter Energia

Além de fomentarmos o tema Energia Renovável através do Inter Energia, nossa sede conta com painéis fotovoltaicos que são responsáveis por parte de nosso consumo de energia. Nos 680 m<sup>2</sup> aproximados, disponíveis no telhado, existem 120 placas solares para geração de energia e 70 para aquecimento de água que, juntos, geraram 40 MWh em 2020. Além disso, o edifício conta com algumas outras tecnologias que auxiliam no alcance de eficiência energética como:

- \_ Elevadores com frenagem regenerativa;
- \_ Persianas automáticas que variam com base na iluminação natural;
- \_ Uso de telhado verde e ventilação noturna, que reduzem a necessidade de refrigeração artificial.

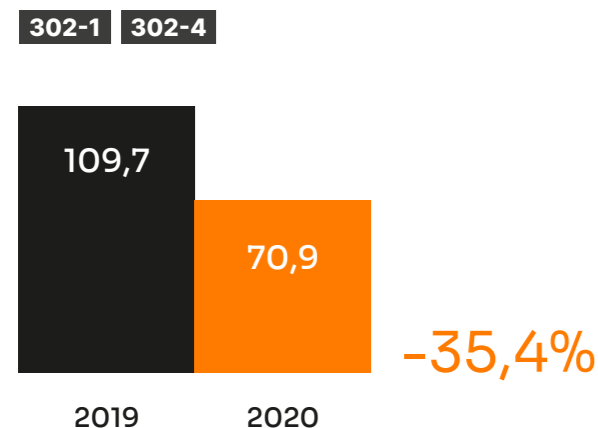
Além das vantagens de eficiência energética já existentes no edifício, realizamos algumas ações no final de 2020 com o objetivo de minimizar o nosso consumo de energia. Entre elas, está a substituição de lâmpadas fluorescentes para LED na parte interna em um andar de nossa matriz. Tal iniciativa funcionou como um projeto piloto, onde foi possível observar uma economia de aproximadamente 75% do consumo de energia destinado para a iluminação no andar. Para 2021, pretendemos realizar a substituição das lâmpadas nos demais andares. Além disso, iniciamos o planejamento dos

"Andares Ecoeficientes". Com esses andares, conseguiremos reduzir o nosso consumo de energia direcionando nossos colaboradores que passassem do horário padrão de desligamento das luzes para andares que já tem que se manter com a iluminação 24 horas por dia, incluindo finais de semana. Com estas iniciativas, além de reduzirmos nosso consumo de energia, reduzimos as emissões atmosféricas associadas, e ainda promoveremos também novas trocas e conexões entre as pessoas.

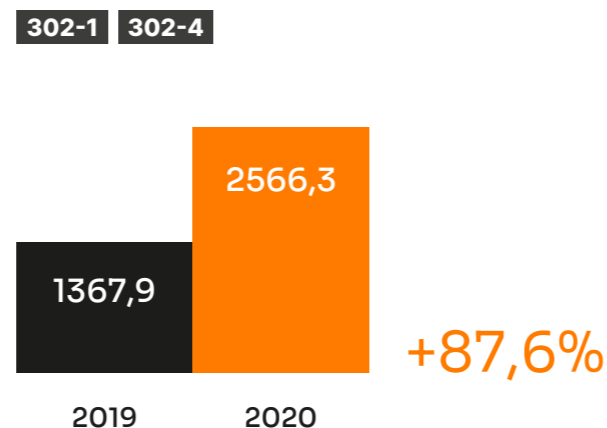
Painéis fotovoltaicos do Edifício Aureliano Chaves



### Consumo de Energia Não Renovável - Combustível\* (GJ)



### Consumo Total de Eletricidade Adquirida (MWh)



\*Em 2020, foi utilizado gás natural e óleo diesel para a geração de energia não renovável.

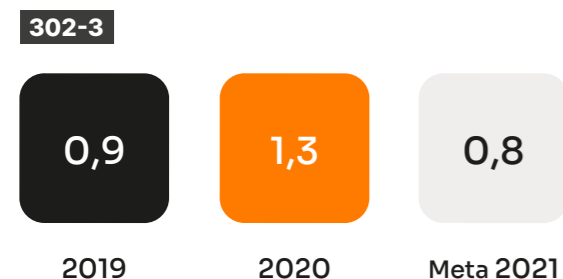
### Consumo Total de Energia (MWh\*)

	2019	2020	Variação
Energia Adquirida	1367,9	2566,3	+87,6%
Energia Gerada: Fonte não renovável	30,5	19,7	-35,4%
Energia Gerada: Fonte renovável**	-	40,0	-
<b>Total</b>	<b>1398,4</b>	<b>2626,0</b>	<b>+87,8%</b>

\*Foi considerado o seguintes fator de conversão: para "Energia Gerada: Fonte não renovável": 1GJ equivale a 0,28MWh.

\*\*Geração de energia renovável através de painéis fotovoltaicos presentes em nossa sede.

### Intensidade Energética\* (MWh/colaborador)



Para 2021 a meta é reequilibrar e até diminuir a nossa intensidade energética por colaborador através do alcance da capacidade total de nossa sede, pela expansão do nosso quadro de colaboradores.

\*Taxa calculada considerando o valor total de consumo de energia.

Nossa mudança para a nova sede foi gradual, respeitando o tempo de reorganização das estruturas para receber nossos colaboradores. Em março, já havíamos alocado quase todos nossos times no Edifício, sendo que neste mesmo mês fomos surpreendidos pela pandemia. Com isso, tivemos que nos adaptar e adotar rapidamente o teletrabalho. Com a melhoria dos parâmetros locais da pandemia, fomos gradualmente retornando o corpo de trabalho. Afim de nos preparar e dar mais segurança para os nossos colaboradores, aceleramos o ritmo de aluguel de novos andares visando o maior distanciamento nas estações de trabalho. Todos esses pontos agravaram os indicadores de consumo de energia e intensidade energética, uma vez que mantivemos uma estrutura que pode comportar mais de 3 mil colaboradores totalmente ativa, mas que ficou subutilizada por parte representativa

do ano. Para o fim 2021, nossa expectativa é que nosso quadro de colaboradores se aproxime de 3 mil colaboradores, o que fará com que nossa intensidade energética seja reequilibrada. Dessa forma, à medida então que nosso quadro de colaboradores vai crescendo, cumpre-se o planejamento de continuarmos na trilha de sermos cada vez mais ecoeficientes, como foi nosso propósito ao escolhermos o Edifício Aureliano Chaves como sede.

Em 2021, além da troca para lâmpadas LED e criação dos Andares Ecoeficientes, vamos instalar equipamentos de refrigeração de menor potência, mas que são o suficiente para manter a temperatura de meia-noite às seis da manhã. Com isso, os demais equipamentos de alta potência, que demandam muita energia, poderão ser desligados nessa parte do dia.

### Equipamentos ecoeficientes

Ao longo de 2018 e 2019, trocamos os nossos computadores por equipamentos que contam com diversos diferenciais ambientais e de eficiência. Entre eles, destacamos:

- \_ Redução de mais de 90% de números de chamados por problemas de Hardware;
- \_ Zeragem do número de troca e descartes de baterias até a data de divulgação deste relatório;
- \_ Redução do consumo de energia em cerca de 50%;

- \_ Uso de tecnologia Wi Fi, o que reduz o uso de cabos e energia de equipamentos de redes;
- \_ Telas em LED, com ajustes de regulagem vertical e ângulo de visão, proporcionado melhor ergonomia, produtividade e redução do consumo de energia em cerca de 40%;
- \_ Aumento da autonomia de bateria para até 8 horas/dia.

## Presença em Coworkings

Alinhado a nossa estratégia de estruturas enxutas e eficientes, ao longo dos anos, junto com a expansão do nosso quadro de colaboradores e necessidade de novas locações em outros estados, fomos adaptando o nosso modelo. Em um contexto de crescimento, ao invés de estabelecer

estruturas próprias em várias localidades para apoiar nossas atividades de crédito pelo Brasil, aumentamos nossa presença em coworkings, com isso, evitamos a manutenção de estruturas para poucos colaboradores, sendo que parte de nosso consumo de energia se tornou compartilhado.

## Emissões Atmosféricas

O nosso modelo de negócio ecoeficiente também auxilia na nossa baixa emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) em todos os escopos. Como forma de dar transparência ao nosso impacto no tema, desde 2019 mensuramos as nossas principais fontes diretas e indiretas, e em 2020 publicamos o nosso primeiro Inventário de Emissões no Registro Público de Emissões do GHG Protocol com os dados de 2019.

Com o compromisso de mensurar todas as fontes relevantes de emissão, com validação por auditoria independente, conseguimos a certificação ouro do GHG Protocol já em nosso primeiro inventário (Dados de 2019, publicado em 2020).

### SAIBA +

#### Gases de Efeito Estufa (GEE)

Todas as nossas ações, sejam elas individuais ou coletivas, como o consumo de energia elétrica, alimentação, viagens aéreas, e até o lixo que produzimos podem gerar emissões atmosféricas de GEE. Esses gases possuem propriedades de absorção de calor que resultam no aquecimento da atmosfera, fenômeno denominado como efeito estufa.

#### Inventário de emissões

O inventário de emissões é o mapeamento e quantificação das fontes de emissões de GEE de processos, instituições ou até mesmo de regiões. Ele serve como ferramenta de gestão das emissões possibilitando a definição de metas de redução de curto, médio e longo prazo.

Para conferir nossos Inventários de Emissões Atmosféricas mais recentes, acesse a nossa página no Registro Público de Emissões do GHG Protocol [aqui](#).

### SAIBA +

#### GHG Protocol

Greenhouse Gas Protocol, ou GHG Protocol, é uma ferramenta internacional que auxilia na mensuração e gerenciamento de emissões atmosféricas de empresas e governos. O método foi originalmente desenvolvido no Estados Unidos, mas desde 2008 o método foi adaptado ao contexto nacional. O GHG Protocol conta com um Registro Público de Emissões, aonde é possível consultar os inventários das empresas participantes e as estatísticas por setor.



## Escopo 1: Emissões diretas

### Combustão estacionária, combustão móvel e emissões fugitivas.

Nossas emissões relativas à combustão estacionária são resultado do consumo de combustível dos geradores instalados em nossa matriz. Já em relação às emissões fugitivas, destacamos que a estrutura física da nossa matriz conta com um sistema de refrigeração que utiliza água ao invés de gases refrigerantes, o que limita as nossas emissões às fugitivas das nossas demais unidades operacionais e às derivativas das

perdas nos extintores de incêndio. Já em relação à combustão móvel, o fato de não termos frota automotiva própria faz com que essa categoria não seja aplicável ao Inter. Todos esses fatores nos auxiliam a manter uma baixa emissão direta de GEE. Nosso escopo 1, portanto, possui baixa representatividade e contempla somente as emissões estacionárias e emissões fugitivas.

## Escopo 2: Emissões indiretas resultantes da compra de energia

### Aquisição de energia elétrica

Neste escopo é considerado os consumos de energia de todos os nossos escritórios que temos controle operacional, ou seja, não inclui as estruturas de coworking que utilizamos.

### Escopo 3: Emissões indiretas relacionados ao negócio

#### Viagens a negócios, deslocamento casa-trabalho, transporte e distribuição downstream

O escopo 3 abrange diversas categorias de emissões indiretas relacionados ao negócio, ou seja, aquelas categorias que não estão diretamente relacionadas com a nossa operação. Em 2019, mensuramos 2 categorias que contemplaram o deslocamento de nossos colaboradores: viagens a negócios e deslocamentos diários casa-trabalho. Para 2020, expandimos as categorias medidas abrangendo as emissões de Transporte e Distribuição, relacionados à distribuição de nossos entregáveis bancários.

Além disso, conseguimos inferir qualitativamente que alguns diferenciais de nosso modelo de negócio favorecem este escopo. Conforme já destacamos, a disponibilização de serviços completos no meio digital faz com que nossos clientes não precisem se deslocar para ter acesso aos nossos serviços. Portanto, além de auxiliarmos na mitigação das emissões associadas a estes deslocamentos, fomentamos também a construção de cidades mais sustentáveis, contribuindo com questões de segurança e mobilidade urbana.

#### Emissões atmosféricas por escopo (toneladas de CO<sub>2</sub>eq)\*

305-1 305-2 305-3 305-3

	2019	2020	Variação
<b>Escopo 1</b>			
Emissões Estacionárias	8,098	5,046	-37,7%
Emissões Fugitivas	12,267	0,474**	-96,1%
<b>Escopo 2***</b>			
Compra de Energia Elétrica	102,579	165,939	+61,8%
<b>Escopo 3</b>			
Viagens a Negócios	336,820	120,428	-64,2%
Deslocamento dos Colaboradores	919,293	297,867	-67,6%
Transporte e Distribuição Downstream	-	507,658	-

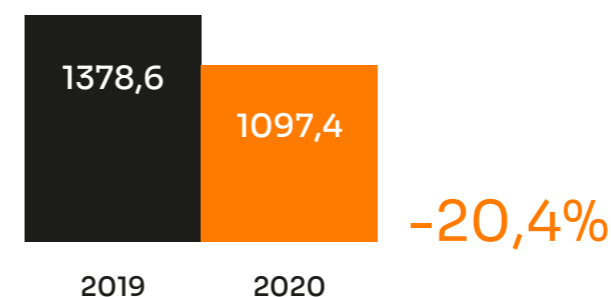
\* A metodologia de cálculo adotada é a disponibilizada pelo GHG Protocol.

\*\* As nossas emissões fugitivas tiveram um grande decréscimo devido às vantagens ambientais do sistema de refrigeração do Edifício Aureliano Chaves, onde está a nossa sede.

\*\*\*Abordagem de localização.

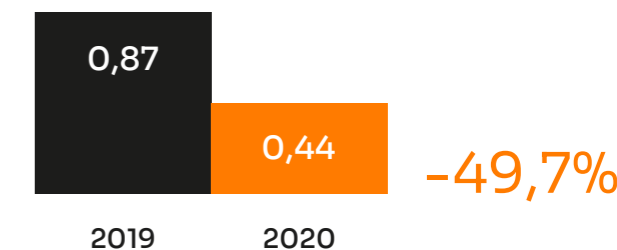
#### Emissões atmosféricas totais (toneladas de CO<sub>2</sub>eq)

305-4 305-5



#### Intensidade de emissões de GEE (toneladas de CO<sub>2</sub>eq/colaborador)

305-4 305-5



Com o início da mensuração de nossas emissões atmosféricas, demos início também à nossa estratégia de compensação de carbono. Como direcionadores da estratégia, utilizamos os nossos Temas Materiais tanto para 2019 quanto para 2020. Em 2019, compensamos 1.379 t CO<sub>2</sub>e através de 3 projetos relacionados com Energia Renovável: Geração

de Energia Renovável em um Complexo Eólico; Geração de Energia Renovável em Pequenas Centrais Hidrelétricas e Redução de Emissões e Geração de Energia Renovável em Aterro Sanitário. Para as emissões de 2020, pretendemos seguir a mesma linha estratégica de compensação baseada em nossa materialidade.

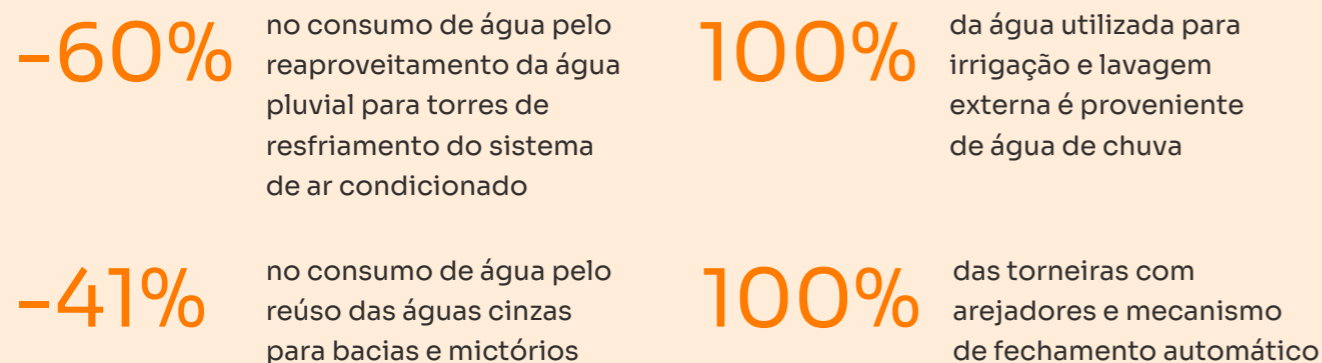
#### Emissões atmosféricas durante a pandemia

Como consequência das medidas de distanciamento social decorrentes da pandemia do Covid-19, parte significativa de nossas equipes trabalharam em regime de home office durante 2020. Com isso, a percepção da eficiência do contato à distância melhorou e a necessidade de deslocamentos aéreos passou a ser repensado. Nesse contexto, em 2020, houve uma redução representativa das emissões relacionadas às viagens a negócios e deslocamentos dos nossos colaboradores.

## Água

303-1 303-3

O abastecimento de água de todas nossas unidades operacionais é oriundo das concessionárias atuantes em cada localidade. No edifício Aureliano Chaves em Belo Horizonte, onde está localizada a nossa matriz e parte majoritária da nossa operação, existem algumas iniciativas que ajudam a reduzir o nosso consumo, como por exemplo:

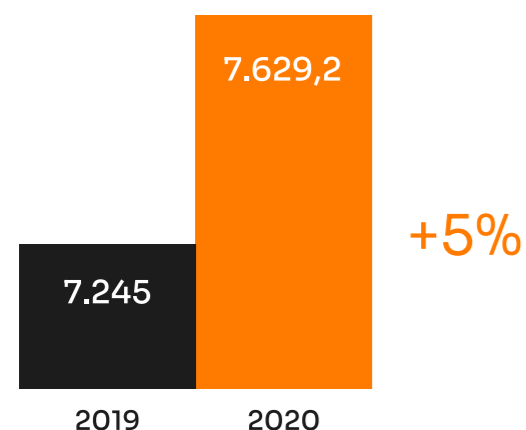


Com os diferenciais de sustentabilidade de nossa nova sede, o Edifício Aureliano Chaves, em 2020, foi possível observar que o volume de água de reúso utilizado foi mais que o dobro de nosso consumo total. O que reflete a nossa preocupação em reduzir cada vez mais o nosso consumo de recursos naturais.

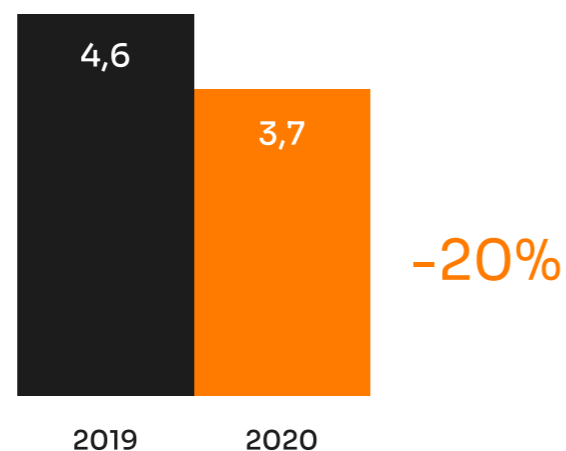
### Consumo de Água

303-5

Consumo total (m³)



Consumo relativo (m³/colaborador)



\*Os dados de 2020 foram atualizados após alterações na metodologia de cálculo.

## Papel

Trabalhamos intensivamente com documentos digitais, o que reduz de forma significativa as impressões e a quantidade de resíduos que geramos. Desde 2019, quantificamos o total de papel utilizado nas impressões de todas as nossas unidades operacionais, e a quantidade utilizada com os nossos documentos entregáveis para atividade bancária, que juntos contemplam quase todo o consumo de papel recorrente da nossa operação.

Nosso diferencial em relação aos players tradicionais, devido à nossa natureza digital, é que documentos usualmente impressos e destinados para os endereços dos clientes, como os extratos mensais

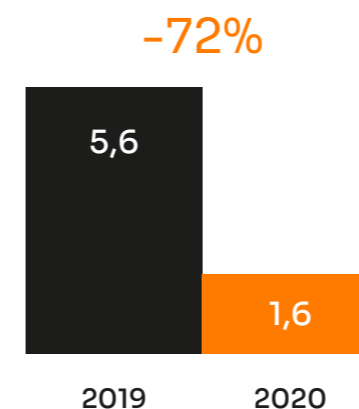
e faturas do cartão de crédito, são 100% disponibilizados pelo meio digital, e fisicamente, somente quando exigido pelo cliente. Com isso, reduzimos o consumo de papel, a geração de resíduos e todas as outras externalidades negativas associadas a logística de entrega e descarte destes documentos.

Além disso, conseguimos reduzir em boa parte a quantidade de papeis impressos instruindo as equipes que imprimam somente o essencial, automatizem processos e utilizem serviço de assinatura eletrônica sempre que possível. A seguir maiores detalhes sobre esses projetos.

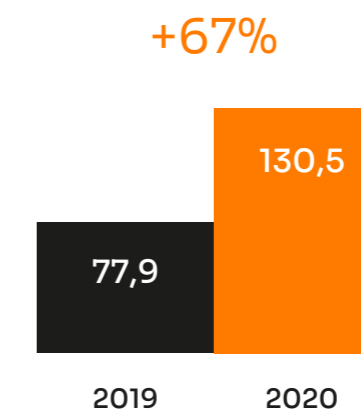
### Consumo de Papel

301-1

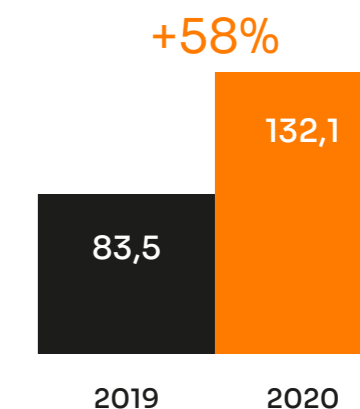
Impressões (t)



Entregáveis (t)



Total (t)



### Digitalização Esteira de Crédito

Uma das iniciativas de maior impacto em relação ao consumo de papel em 2020 foi a digitalização das nossas esteiras de crédito. Diante das mudanças comportamentais impostas pela pandemia da Covid-19 e alterações na legislação, vislumbramos uma oportunidade para continuar ofertando crédito aos nossos clientes e também acelerar o processo de digitalização dos nossos processos e contratos. Em todas linhas de crédito – Consignado, Empresarial, Imobiliário e Rural – reduzimos consideravelmente a impressão de termos e contratos pela utilização de vias digitais. Para garantir a segurança, substituímos os reconhecimento de firma por assinaturas eletrônicas, digitais e até vídeo selfie. Como resultado, aumentamos a eficiência operacional, reduzimos sensivelmente o consumo de papel e todas externalidades negativas associadas ao seu processo de produção, distribuição e descarte.



### Seguros Digitais

A nossa oferta de seguros com contratação 100% via app, também auxilia na redução do consumo de papel e demais externalidades negativas. Disponibilizamos a apólice para os clientes dentro do aplicativo e também simplificamos as principais informações necessárias, destacando o que é essencial. Isso nos gera uma economia estimada de mais de 500 mil folhas de papel por ano, que representam cerca de três toneladas.



### Assinatura Eletrônica

Com a quantidade de documentos enviados por este serviço desde a criação de nossa conta até o fim de 2020 é possível estimar, através de relatório disponibilizado na própria plataforma, uma significativa economia de recursos que fazem parte do processo produtivo do papel como madeira e água, e de suas externalidades associadas como emissões de carbono e resíduos.



### Resíduos

#### 306-2

Com a mudança de sede para o Edifício Aureliano Chaves, melhoramos a nossa gestão ambiental em relação ao gerenciamento de resíduos sólidos. Iniciamos a reciclagem de alguns materiais, sendo que destacamos a destinação de cerca de sete toneladas de papelão para reaproveitamento em 2020. No final do mesmo ano, com o intuito de melhorar o aproveitamento de nosso potencial de reciclagem, iniciamos um estudo aprofundado de nossa geração de resíduos a partir do desenvolvimento de um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) por uma empresa especializada. Com esse estudo, pretendemos atuar sobre os pontos de melhoria levantados, com o objetivo de reduzir cada vez mais a parcela de resíduos que destinamos ao aterro sanitário. Para trazer a estratégia para a prática, planejamos também

o desenvolvimento de treinamento obrigatório para os nossos colaboradores sobre o tema reciclagem, onde além de passarmos as principais orientações sobre a prática, demonstraremos o valor ambiental e financeira que estas atitudes trazem.

Já em relação aos nossos resíduos eletrônicos, a destinação dos computadores é responsabilidade da empresa, como definido em nossos contratos de Leasing; dentro disso, a Apple se responsabiliza pela correta destinação, como reciclagem e reúso de todos os seus subprodutos, seguindo diretrizes de economia circular. Adicionalmente, mantemos em nossa sede dois postos de descarte de pilhas e baterias, para incentivar o descarte correto desses materiais.

ODS relacionados

3 4 5 8 10

+ capítulos

# 05 Valor Social

Clientes

96

Fornecedores

124

Colaboradores

106

Comunidade

126



# Cientes

103-2 103-3

Entendemos que uma empresa não é vista apenas pelos produtos ou serviços fornecidos, mas pelo valor que ela agrega ao cliente. A partir disso, se ela oferece uma boa experiência, ela fideliza seus consumidores e ganha espaço no mercado.

Esse processo de fidelização envolve empatia no relacionamento, um bom atendimento, ser transparente e estar próximo; e principalmente em linha com nosso propósito: simplificar a vida das pessoas.

Em 2020, uma de nossas principais estratégias de gestão foi promover a satisfação de nossos clientes, através de diversas ações para que nós estejamos cada vez mais próximos. Monitoramos de perto todas as interações, através de métricas chaves para o nosso modelo de negócio; como Net Promoter Score (NPS), Reclame Aqui e atendimentos da Ouvidoria.

Pensando na experiência de nossos clientes, temos investido cada vez mais na usabilidade cognitiva de nosso Super App. Em 2020, o volume de clientes (CPFs únicos sobre base ativa) que teve suas solicitações atendidas, através do autosserviço, mais que triplicou em relação a 2019. O chat já representa mais de 60% do nosso mix de atendimento, consolidando o foco na convergência omnichannel dos processos digitais. Nosso Bot de Atendimento Banco Inter – a Babi - atendeu em média mais de 219 mil interações por mês em 2020, aplicando inteligência artificial relativa a todos os nossos produtos e serviços relacionados a todas nossas avenidas. A Babi está em constante evolução para que possamos atender cada vez mais pessoas simultaneamente. Por trás desse processo, existem pessoas que garantem que o atendimento seja, de fato, humanizado e respeitoso. Paralelamente, a nossa equipe de atendimento humanizado resolveu no primeiro contato mais de 90% das demandas dos nossos clientes.

## Satisfação dos Clientes

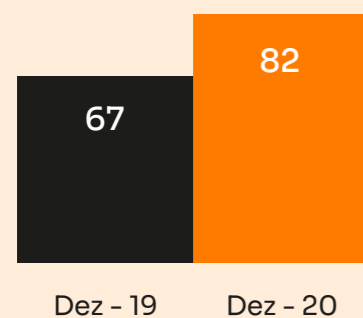
Reclame Aqui

8,0

Reputação “Ótimo”

NPS Clientes Ativos

+15 pts



## Babi

Bot de Atendimento do Inter



26%

dos nossos atendimentos já são feitos pela Babi



25%

de economia do orçamento



2,5M

atendimentos solucionados em 12 meses



45%

de retenção



100%

dos produtos atendidos



R\$17M

de economia nos últimos 12 meses



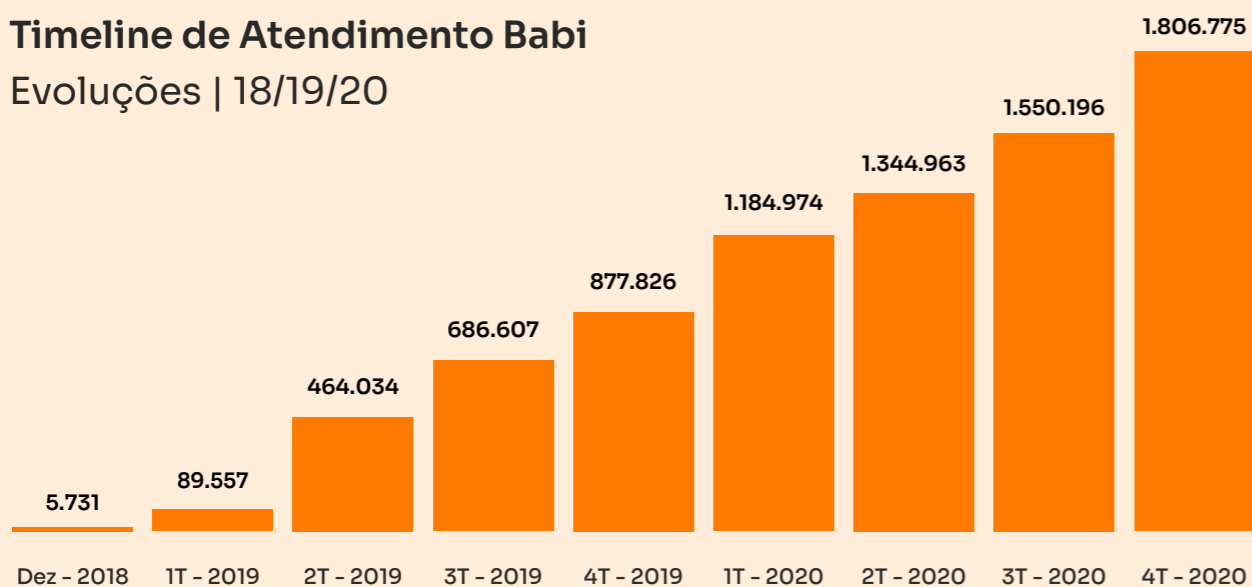
## Timeline

Evolução da Babi

Ano	Trimestre	Eventos
2018	1T	Criação equipe de Curadoria Babi no Internet Banking
	2T	Babi no APP Kick off Babi 2.0
	3T	Babi especialista em investimento e cartão
	4T	Babi especialista Marketplace, Seguros, Transações, Conta Digital
2019	1T	Babi especialista Amenidades, Câmbio/Consórcio Criação da equipe de qualidade da Babi Nova metodologia de curadoria Go live Babi 2.0
	2T	Abre ocorrências, envia protocolo Inclusão de assuntos: Intercel e Shellbox Desenvolvimento de novas automações com foco em retenção e economia financeira
2020	3T	Automações de serviços de Cartões e Conta Digital com foco em retenção e economia Babi identifica/segmenta clientes Kick off Babi 3.0 Babi identifica o tipo de conta de forma autônoma
	4T	Babi especialista em Intercel, Câmbio, Consórcio, Imobiliário e Consignado Melhorias atualização de segurança, Broker/Código Novos serviços em Conta Digital - Envio do termo de encerramento de Conta Migração Sales Force

## Timeline de Atendimento Babi

### Evoluções | 18/19/20



Além disso, todas as equipes que possuem interface com nossos clientes passam por um treinamento corporativo do Jeito Inter de Atender para garantir soluções ágeis e padronizadas.

#### SAIBA +

##### Jeito Inter de atender

Esse treinamento aborda a identidade verbal e o tom de voz do Inter, com foco na simplicidade, clareza e objetividade na comunicação com o cliente. Ele tem por objetivo manter o alinhamento entre as áreas de atendimento no que se refere aos padrões pré-estabelecidos, passando segurança e buscando a resolutividade no primeiro contato. Com isso, temos o objetivo de tornar o atendimento cada vez mais eficiente e transparente, contribuindo sempre para a melhoria contínua da satisfação dos clientes.

Nossos atendimentos são realizados por nosso time e também por parceiros externos. Estes são geridos pela área de **Customer Experience** que monitora em tempo real os principais indicadores de performance operacional do atendimento, sinalizando tendência de desvios para rápida resposta de correção.

Nosso time de atendimento ao cliente também é formado pelas seguintes áreas:

**Processos e Curadoria** que pensa em soluções tecnológicas para a melhoria contínua dos processos internos, atuando também no machine learning das camadas digitais. **Qualidade** que garante integridade e dinamização dos conteúdos. E, por fim, **Customer Success** que monitora as interações do chat e telefone em tempo real através de processos de Speech Analytics. Essa ferramenta possibilita o

transbordo automático das jornadas identificadas como críticas para tratamento interno com alçada de resolução específica.

Uma de nossas evoluções de 2020, foi o ajuste das configurações operacionais do atendimento para otimizar a nossa capacidade de resposta e, dessa forma, acompanhar o nosso crescimento exponencial da base de clientes. Também foi criada uma célula exclusiva dedicada ao welcome call, no qual são comunicadas as principais orientações para os clientes com até três meses de vínculo. Além disso, criamos o Segmento Advisor PJ, onde todos os clientes Pessoa Jurídica com alto grau de engajamento são atendidos por especialistas internos que o assessoram em todos os nossos produtos.

Com o mesmo objetivo de oferecer aos clientes uma melhor experiência, exclusividade e relacionamento diferenciado conforme as suas demandas, foram criadas as categorias One, Black e Win. As estratégias de segmentação foram reformuladas baseando-se em modelos de diferenciação que consideram maturidade da conta combinada ao grau de engajamento, que é medido através de uma cesta de produtos composta por portabilidade de salário, investimentos e financiamento imobiliário.

Por fim, em 2020 também concluímos o projeto de integração Salesforce-Genesys, que nos permitiu ter uma visão única de cada cliente, através de dados de consumo e históricos de contato.

Todo o nosso atendimento ao cliente é pautado na nossa Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, na qual seguimos as diretrizes de transparência, simplicidade, segurança, experiência e parceria, procurando garantir ao cliente uma estrutura ágil e disponível sempre que for necessário, buscando a sua satisfação. Fornecemos uma experiência humanizada e personalizada, através do jeito Inter de se comunicar, levando a simplificação para a vida de todos.

#### SAIBA +

##### LGPD no Atendimento ao Cliente

Com a entrada da nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), criamos a Central de Privacidade no Super App para dar transparência ao tratamento de dados pessoais feito pelo Inter, bem como para permitir o exercício dos próprios dados pelos titulares. Contamos também com uma equipe especializada para o atendimento de demandas de privacidade que chegam por meio de ligação, chat e e-mail. Todo o material de apoio ao atendimento foi criado e disseminado para as equipes através de treinamentos. Foi criado também um curso sobre LGPD que faz parte da trilha essencial de todos os colaboradores do Inter e está disponível na universidade corporativa – Inter Academy.

[Ir para Governança de Dados >](#)

## Educação Financeira

103-2 103-3

Com uma plataforma digital que possui uma ampla oferta de serviços financeiros, é evidente que temos um papel relevante de difusão de conteúdos sobre educação financeira para a sociedade. Para isso, utilizamos diversos meios para disseminar conteúdos sobre o tema e auxiliar nossos clientes em seu equilíbrio financeiro.

2020 foi um ano de diversas transformações na forma como o conhecimento é

difundido. A principal delas foi o protagonismo dos meios de comunicação online, e com a gente não foi diferente.

**Queremos empoderar as pessoas a se tornarem protagonistas de suas vidas financeiras.**

~4,2 M

de impressões nas redes sociais

~4 M

de visualizações no blog

~430 mil

visualizações em lives no Youtube e + 338 mil visualizações nos demais vídeos

~6,5 mil

de reproduções do podcast

### Blog do Inter

[Acesse o blog](#)

O nosso Blog é um canal de comunicação criado pelo marketing, em 2016, para compartilhar conteúdos educativos sobre o mercado financeiro e sobre os produtos Inter. Temos mais de 270 artigos publicados e, atualmente, divulgamos conteúdo diariamente durante a semana. Os conteúdos são distribuídos nas seguintes editorias:

#### Educação Financeira

Temas mais abrangentes sobre educação financeira como conteúdos sobre orçamento doméstico, siglas e termos comuns do mercado, planejamento financeiro para negócios, além da divulgação do podcast Inter Invest.

#### Invista Direto

Textos sobre diversas modalidades de investimento presentes em nossa plataforma, dicas de alocação para diferentes perfis e lançamento de produtos do Inter Invest afim de auxiliar as pessoas numa tomada de decisão consciente e inteligente na diversificação de seus portfólios.

O blog também possui uma newsletter que é enviada quinzenalmente para uma base de 8 mil pessoas cadastradas. Na newsletter enviamos os destaques de conteúdo no blog, canal do YouTube, Podcast e Twitter. Nosso objetivo de educar clientes terá um foco ainda maior na experiência do usuário, já que os editoriais atuais serão ampliados para abranger novos temas e, com isso, o blog passará a ser cada vez mais útil para o nosso propósito de expansão.

#### Crédito Consciente

Temas como empréstimo consignado, empréstimo com garantia de imóvel, empréstimo pessoal, sempre relacionando com produtos Inter e suas condições de contratação.

#### Sangue Laranja

Dia a dia do Inter e demais conteúdos institucionais que trazem relevância para a marca.

#### Conta Digital

Tutoriais e conteúdos relacionados ao uso de funcionalidades e serviços Inter como cartão de crédito, shopping, seguros, etc.

+75%

novos usuários  
+2 M em relação 2019

119

conteúdos produzidos

+93%

de visualizações em relação a 2019

## Podcast Inter Invest

Escute o Inter Invest

O podcast Inter Invest foi criado em setembro de 2020, como forma de expandir nossa comunicação sobre Educação Financeira para outros canais. O objetivo é que os ouvintes usem os conteúdos para transformarem a forma como eles investem e cuidam do seu dinheiro. Além da difusão de conhecimento e da oportunidade de oferecer nossos produtos e serviços, o podcast Inter Invest também divulga lives, comentários de mercado, relatórios elaborados pelo time de research, entre outros. Com isso, criamos mais conexão com nossos potenciais clientes e atraímos eles para dentro da nossa plataforma.

## Youtube

Acesse nosso canal

Em nosso canal do YouTube, levamos conteúdos que ajudam as pessoas a terem uma melhor relação com seu dinheiro. Os vídeos dão dicas de planejamento financeiro, ensinam como economizar dinheiro e, principalmente, como investir, mostrando desde termos básicos, até discussões sobre o mercado micro e macro econômico. Produzimos vídeos em linguagem simples e acessível para todas as pessoas, inclusive para crianças e adolescentes através da série de vídeos Financial Teens, que auxilia no bom uso da nossa Conta Kids, nova modalidade de conta lançada em 2020. Como temos uma grande diversidade de públicos, também desenvolvemos conteúdos voltados para cada momento de vida do usuário, desde a pessoa com pouca experiência em finanças até os mais experts.

## Lives

Adicionalmente aos demais vídeos do Youtube, mantivemos quatro linhas principais de conteúdo, em formato de lives, com foco em educação financeira onde especialistas dos temas abordaram as principais tendências de mercado e orientações sobre diversos tipos de investimento.

### Mercado em foco

Live com a economista chefe do Inter que ocorre no início de mês para falar sobre a análise econômica do mês que se inicia.

### Começando a investir

Live mensal com um de nossos gerentes de investimento que aborda noções básicas de investimentos de diversos produtos como: CDB, LCI, poupança, fundos, etc.

## Onde investir

Live mensal com a economista chefe do Inter que aborda a análise de mercado e possibilidades de investimentos para quem possui nível intermediário de conhecimento.

Além disso, todas as lives também ficam disponíveis em nossa universidade corporativa - Inter Academy, para que nossos colaboradores possam ter acesso contínuo aos conteúdos.

## Inter Week

Em outubro de 2020, realizamos a Inter Week, semana que contou com uma programação dedicada à conteúdos relacionados a investimentos e educação financeira. Foram 11 lives que, juntas, tiveram mais de 83 mil visualizações, além de 136 posts em todas as nossas redes, que somaram mais de 30 milhões de impressões. O objetivo da semana foi divulgar os diversos tipos de investimentos que ofertamos em nossa plataforma, expandindo o conhecimento financeiro e favorecendo a diversificação de portfólios de nossos clientes.



## Conversa com o gestor

Live mensal com bate papo com gestores de investimentos do Inter ou convidados de outras empresas, para falar sobre o mercado de investimentos, estratégias para investir e produtos de investimento.

Para estimular ainda mais o engajamento, desenvolvemos um exercício de gamificação, onde a cada nova aquisição de produtos específicos da nossa plataforma, nossos clientes ganhavam vantagens como aumento de cashback em nosso shopping.

69 mil usuários pontuando

1,6 mil clientes premiados

+660 upgrades de cartão

+100 mil cashback distribuído

## Demais Redes Sociais

Em nossas demais redes sociais, também divulgamos conteúdos que ajudam as pessoas a terem uma melhor relação com seu dinheiro. Prezamos pela democratização do conhecimento e, por isso, divulgamos posts com linguagem acessível para públicos diversos. Em 2020, realizamos 115 publicações nas redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), totalizando 4.215.833 impressões e 26.331 interações (comentários, curtidas e compartilhamentos).

## Relatórios Econômicos

[Inscreva-se no Inter Research](#)

Um de nossos principais meios de comunicação em Educação Financeira de 2020, foram os nossos Relatórios Econômicos.

Com a criação da nossa área de Research e, posteriormente, a expansão via Equity Research, temos levado para o mercado informações de qualidade sobre diversos temas que vão desde dados e panoramas de cenários econômicos, até avaliação de empresas e recomendações de ações. Nosso intuito é munir nossos clientes com informações para que eles consigam tomar suas decisões de forma autônoma e de acordo com sua estratégia de investimentos.

Os Relatórios abrangem dados e indicadores macroeconômicos, recomendações para empresas e investidores, guias mensais de carteiras recomendadas e dicas semanais sobre diferentes assuntos relacionados ao mundo do investimento. Além disso, nós ampliamos o escopo de divulgação dessas informações, que além de serem disponibilizados através dos Relatórios, são comunicadas por meio das redes sociais, lives e podcast. Além dos relatórios padrões, durante a pandemia, disponibilizamos relatórios semanais específicos sobre os reflexos do COVID-19 no Brasil e no mundo.

~170

relatórios econômicos enviados em 2020

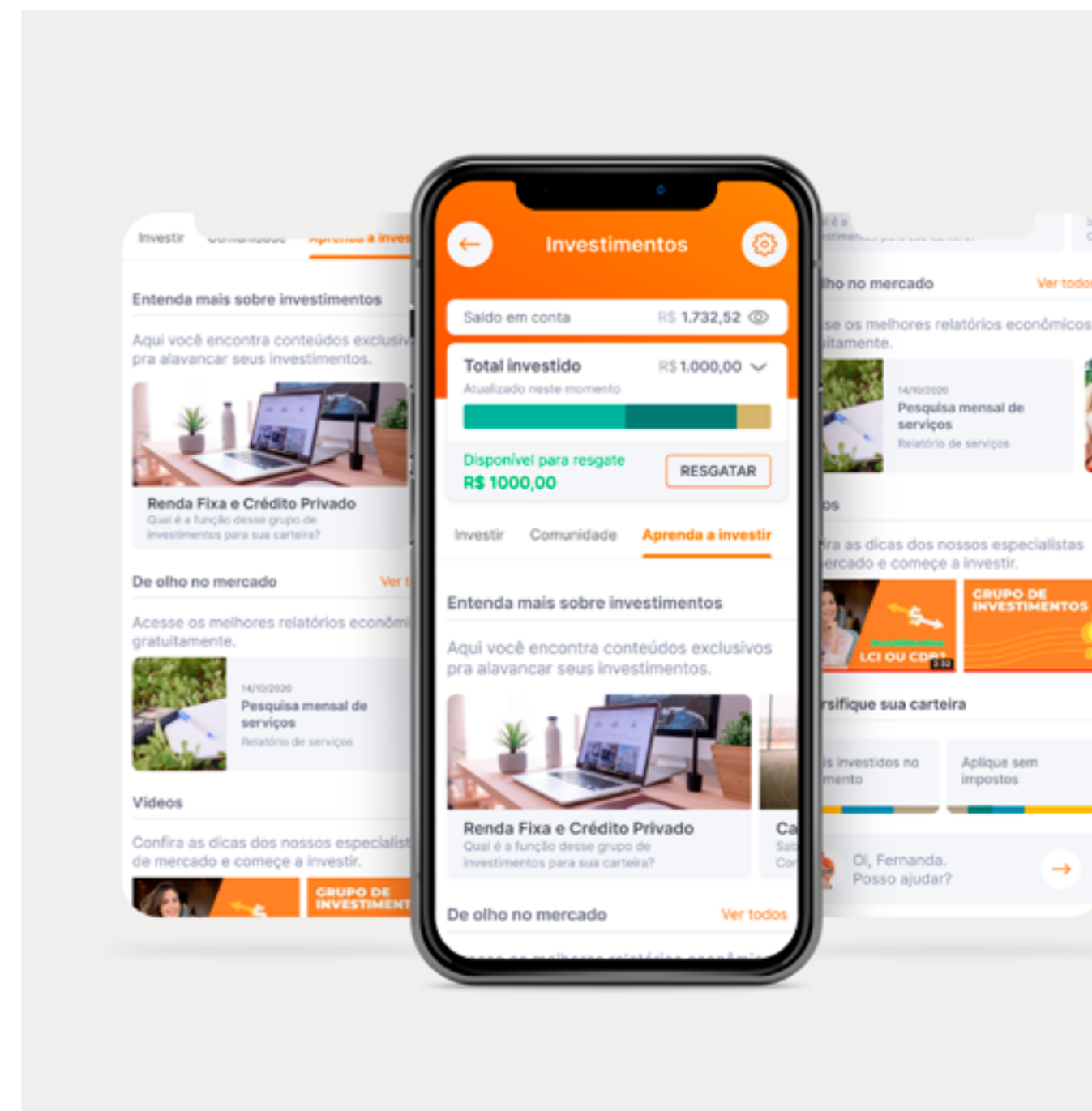
~40 mil

usuários inscritos para receber os relatórios

+4,2 M

envios por email

Como nosso principal ponto de contato com os clientes se dá através de nosso APP, temos diversos conteúdos de Educação Financeira disponíveis.



# Colaboradores

Nosso crescimento exponencial no número de clientes, de produtos e de serviços ofertados refletiu em um crescimento de 31% no número de colaboradores em relação ao ano de 2019. O compromisso com nosso Capital Humano é uma de nossas principais diretrizes de atuação no dia a dia. Acreditamos no valor que um ambiente agradável de trabalho tem em atrair e reter talentos #SangueLaranja, que são os protagonistas de nossas constantes evoluções.

Em 2020, a nossa maior concentração de colaboradores esteve alocada na sede em Belo Horizonte, representando 93% do total de nosso quadro de funcionários. A segunda localidade com o maior número de funcionários é a cidade de São Paulo, representando 5% do nosso quadro. Os outros 2% estão distribuídos em 16 cidades espalhadas pelo Brasil, nas quais os colaboradores executam suas atividades em escritórios ou espaços de trabalho compartilhados (Coworkings).

102-8 102-7

Empresa	Nº Funcionários
Banco Inter	1.949
Inter Asset	35
Inter DTVM	36
Inter Seguros	27
Inter Shop	23



- \_ Nosso quadro de funcionários conta ainda com 161 estagiários e 39 menores aprendizes.
- \_ Não temos contrato de trabalho CLT com caráter temporário.
- \_ 200 pessoas cumprem jornada de trabalho abaixo de 180 horas semanais, sendo considerados jornadas de meio período.

## Colaboradores alocados por estado

Sudeste	Centro Oeste	Nordeste	Sul
Minas Gerais - 1.892	Distrito Federal - 13	Bahia - 9	Paraná - 7
São Paulo - 116	Goiás - 5	Ceará - 7	Santa Catarina - 3
Rio de Janeiro - 9	Mato Grosso Sul - 2	Pernambuco - 2	Rio G.do Sul - 2
Espírito Santo - 1	Mato Grosso - 1	Rio G. do Norte - 1	

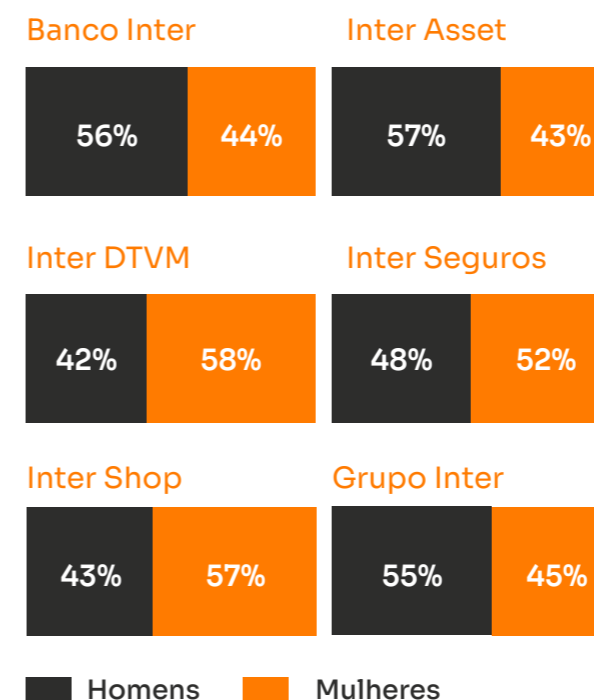
# Diversidade

405-1

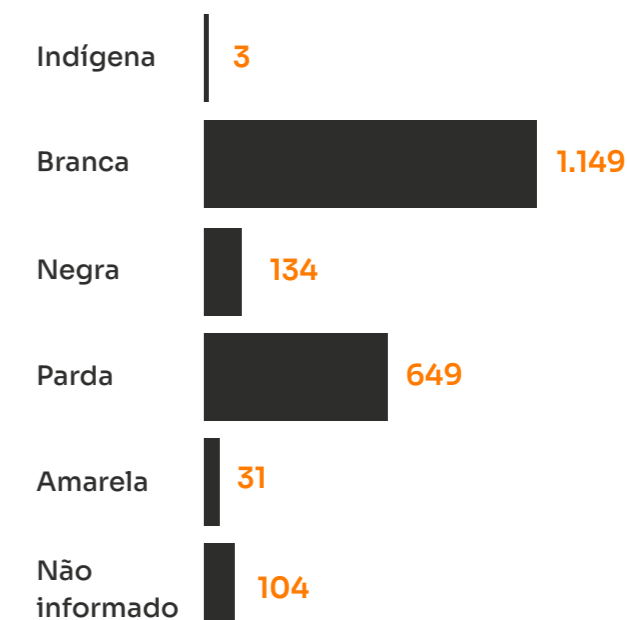
No Inter, temos a constante preocupação em promover um ambiente inclusivo onde toda as diferenças são valorizadas. Em 2020, iniciamos um trabalho de conscientização junto às lideranças sobre o tema através de um Meet Up do programa de capacitação e desenvolvimento de nossos gestores: o Leadership Experience. Durante o meet up um especialista abordou alguns diferenciais que a diversidade no ambiente corporativo traz, e como os vieses inconscientes atuam no dia a dia. O evento contou com a participação de 71% de nossos líderes e, para 2021, vamos aprofundar cada vez mais sobre o tema, visando o desenvolvimento constante dos nossos indicadores de diversidade e inclusão.

Nossos principais indicadores de diversidade são:

## Gênero



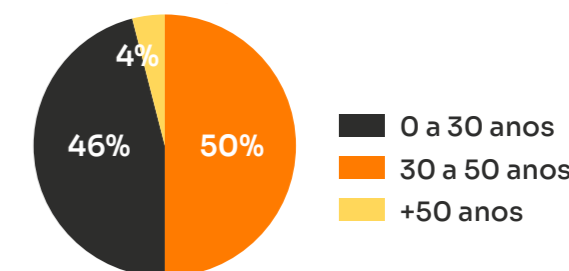
## Raça | Grupo Inter



## PCD | Grupo Inter

Nosso quadro de funcionários cresce num compasso muito acelerado. Temos hoje 2% do quadro de PDC's e estamos contiuamente em busca de aumentar esta proporção, em busca de auxiliar o mercado e as pessoas no trabalho de inclusão.

## Faixa Etária | Grupo Inter



## Benefícios Corporativos

Uma das diretrizes que guiam a nossa atuação em relação ao nosso Capital Humano é a disponibilização de benefícios de caráter não obrigatório, que agregam ainda mais valor no relacionamento com nossos colaboradores. Em 2020, os principais benefícios não obrigatórios foram:

### 401-2

#### Clube de Corrida

Incentivo à prática de esportes através de assessoria na participação em provas de corrida, com subsídio de 50% do custo, e entrega dos kits na empresa.

#### Gympass

Acreditamos que se exercitar é essencial para uma boa saúde, assim, oferecemos aos colaboradores planos do Gympass com preços mais acessíveis.

#### Ginástica Laboral

Com o intuito de proporcionar bem-estar e saúde para os colaboradores e evitar possíveis lesões por esforço repetitivo e doenças ocupacionais, realizamos duas vezes por semana, junto a uma ergonomista, 10 minutos de alongamento no próprio ambiente de trabalho, durante o expediente.

#### Previdência Privada

Oferecemos para os nossos colaboradores condições especiais para contratação de plano de Previdência Privada, disponível em nossa plataforma.

Já entre os benefícios obrigatórios, destacamos:

#### Auxílio Creche

Benefício financeiro disponibilizado através de reembolso de valores gastos com instituições de ensino, creches ou babás para dependentes dos colaboradores de até 5 anos e 11 meses.

#### Plano de Saúde e Odontológico

Benefício de assistência médica e odontológica por adesão, extensivo a cônjuges e filhos dos nossos colaboradores.

#### Vale Transporte

Benefício disponibilizado através de cartão eletrônico específico, para viabilizar o deslocamento casa-trabalho, trabalho-casa de nossos colaboradores.

#### Vale Alimentação e Refeição

Benefícios disponibilizados através de cartões eletrônicos, que são amplamente aceitos em supermercados e restaurantes.

## Saúde, Segurança e Bem-estar

### 403-1

#### Medicina e Segurança

Pensando na saúde e bem-estar de nossos colaboradores, criamos em novembro de 2018 a área de Medicina e Segurança que tem como objetivo promover ações que visam saúde e segurança. Concomitante ao crescimento exponencial do nosso número de colaboradores, adotamos uma visão holística de saúde, segurança, conforto, bem-estar e qualidade de vida no trabalho, o que resultou num plano de capacitação dos colaboradores para prevenção de riscos relacionados ao trabalho. As atividades

da área são executadas pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), que conta com um técnico de segurança do trabalho e o apoio de empresa especializada.

#### SAIBA +

[Cuidados com nossos colaboradores durante a pandemia >](#)

### 403-1

#### Cipa – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

A Cipa tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, preservando a vida e a promoção da saúde de nossos colaboradores. No ciclo 2019/2020 a Cipa foi composta por 22 colaboradores. Além disso, todas as nossas filiais dispõem de um designado para atuar na prevenção de acidentes do trabalho e/ou doenças ocupacionais. Dessa forma, 100% dos nossos colaboradores estão representados pela comissão.

### 403-5

#### Sipat – Semana Interna de Prevenção de acidentes

Uma das ações mais reconhecidas da Cipa é a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat): um período dedicado à prevenção dos acidentes de trabalho e das doenças ocupacionais. Devido ao ano atípico que vivemos em 2020, não realizamos o evento para dedicar os esforços na prevenção da Covid-19.

## 403-4

## Brigada de Incêndio

A brigada de incêndio é composta por dois colaboradores em cada andar de nossa sede totalizando um grupo de 21 colaboradores. Eles são treinados e capacitados para atuar na prevenção, coordenação da evacuação da edificação e combate a um princípio de incêndio, além de prestar os primeiros socorros dentro de uma área preestabelecida. A brigada também é responsável pelas ações de prevenção, como por exemplo, a checagem dos extintores, saídas de emergência e afins.

## 403-2

## PCMSO – Programa de Controle de Medicina e Saúde Ocupacional e PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

O PCMSO tem como objetivo principal a promoção e a preservação da saúde dos nossos colaboradores através do monitoramento da saúde ocupacional que é realizado através de exames admissionais, periódicos, demissionais, mudanças de função e retorno ao trabalho. Já o PPRA visa à preservação da saúde e da integridade física dos trabalhadores através da antecipação, reconhecimento, avaliação e controle da ocorrência de riscos ambientais existentes, ou que venham a existir no ambiente de trabalho; levando em consideração até a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais. Os nossos programas PCMSO e PPRA são auxiliados e acompanhados por empresa parceira especialista no assunto.

## Ergonomia

Visando melhorar a qualidade do ambiente de trabalho e o bem-estar de nossos colaboradores disponibilizamos acessórios ergonômicos através de solicitação via Intranet, e realizamos ginástica laboral duas vezes por semana com acompanhamento de fisioterapeuta em todas as salas de nossa matriz em Belo Horizonte e em nosso escritório em São Paulo.

## 403-4

## Convenções coletivas

A segurança e saúde no ambiente corporativo são direitos de todo trabalhador. Por essa razão, incluímos nas convenções coletivas, cláusulas que asseguram Segurança e Medicina do Trabalho nos nossos escritórios. Acreditamos que essas medidas fazem a diferença não só na saúde física dos nossos times, mas também no engajamento destes. Essas cláusulas revelam o nosso compromisso em lidar com as informações, ter estratégias para situações de emergência e melhorar constantemente a comunicação sobre saúde para nossos colaboradores.

## 403-6

## Bem-estar

Para termos um ambiente de trabalho ainda mais saudável e inspirador, em abril de 2019 inauguramos um Espaço Bem-Estar especialmente para nossos colaboradores. O objetivo do espaço é oferecer um local onde nossos colaboradores pudessem relaxar, se cuidar, recarregar as energias e se divertir, através da interação com outros colegas de trabalho. Com a mudança de nossa sede para o Edifício Aureliano Chaves, melhoramos ainda mais o Espaço

Bem-estar e reformulamos o seu escopo, aumentando a disponibilidade de atividades no espaço. Disponibilizamos serviços de manicure, barbearia e massagem e, além disso, para tornar o dia a dia mais leve, temos um fliperama com diversos jogos, sinuca, totó, um mini campo de golf e uma biblioteca. Hoje o Espaço Bem-estar está localizado junto ao Inter Café, uma cafeteria para nossos colaboradores.

| Espaço bem estar conta com o Inter Café, biblioteca, jogos, salão de beleza e espaço para massagem





## Atração de Talentos

Nossos processos seletivos são focados em análise de competências técnicas e comportamentais, além de atuarmos com respeito e promovendo a diversidade. A diversidade nos leva a construir processos disruptivos, criativos e empreendedores. Por isso avaliamos experiências anteriores e a correlação soft skills e de hard skills, que se relacionam com o nosso propósito de atuar simplificando a vida das pessoas.

Nossa estratégia de atração de talentos se divide em sete principais ações:

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1</b><br/>Calendário de atratividade – períodos determinados para realizar o recrutamento de profissionais</p> <p><b>2</b><br/>Recrutamento Interno</p> <p><b>3</b><br/>Contratação e inclusão de profissionais com deficiência</p> <p><b>4</b><br/>Assessment – Inventário de competências</p> | <p><b>5</b><br/>Gestão das entrevistas por desligamento e turnover</p> <p><b>6</b><br/>Gestão da entrevista do período de experiência</p> <p><b>7</b><br/>Indicadores de Atração e Seleção</p> |
|---|--|

**Todas as vagas são abertas para o público PCD**

A retenção de talentos também é uma constante preocupação. Faz parte da cultura do Inter promover iniciativas para proporcionar e medir a satisfação de nossos colaboradores Sangue Laranja.



## Cultura Organizacional

103-2 103-3

Nosso ambiente de trabalho é aberto a ideias, colaborativo e acolhedor. Definimos uma estrutura interna aberta e acessível para promover interações entre diversas equipes e níveis de gestão. Para sustentá-la em nosso ambiente dinâmico e de crescimento atuamos com os seguintes processos estruturados:

### Onboarding

Cuidamos da entrada do novo profissional realizando a recepção, programa Buddy, e realização de treinamentos de Integração atuando de forma a facilitar a adaptação à cultura Inter.

### Acompanhamento do profissional

Temos um time de Business Partner que atua diretamente na área de negócio, influenciando e atuando em sinergia com a nossa cultura organizacional.

### Desenvolvimento de Liderança

Os líderes são os embaixadores da cultura e são desenvolvidos para atuar na gestão de pessoas e na manutenção da cultura Inter nas áreas.

### Clima Organizacional

A pesquisa de clima é um exemplo de ferramenta importante na gestão de pessoas. Ela gera um diferencial competitivo e possibilita o diagnóstico dos fatores motivacionais corporativos que impulsionam o trabalho dos colaboradores, o fortalecimento da cultura, assim como o aprimoramento dos processos de gestão.

**A cultura do Inter é de alto desempenho e Inovação.**

### Comunicação interna

Garantimos a comunicação do Business, Clima e Cultura com uma comunicação interna estruturada.

### Carreira

Está no DNA dos nossos Sangue Laranjas serem protagonistas de suas carreiras, para isso a nossa cultura respeita e permite que o colaborador possa traçar sua carreira aqui no Inter desenvolvendo capacidades de especialidade ou de gestão. Como temos uma plataforma de tecnologia e negócios muito diversificada e expansiva, sempre surgem novas oportunidades para realocação de colaboradores, que assim podem se desenvolver e se encontrar mais ainda em seu propósito.

### Clima Organizacional gera um diferencial competitivo



Autoconhecimento da organização por meio da interpretação precisa dos resultados do diagnóstico de clima.



Responsabilização do líder pela gestão e desenvolvimento de sua equipe.



Alcance de alto desempenho em todos os times da organização.



Produção de informações para que o gestor e seu grupo identifiquem sua posição relativa em relação à Cultura Organizacional da empresa.



Integração da gestão do clima organizacional aos processos de gestão de pessoas.



Legitimação e atribuição do correto sentido de urgência às ações corretivas a serem empreendidas pelos gestores locais com apoio do RH.

Em 2020, a área de Gente e Gestão desenvolveu e monitorou as ações diagnosticadas pelos seguintes indicadores da Pesquisa de Clima Organizacional:

Gestão estratégica e objetivos	Gestão da participação e autonomia
Gestão das relações interpessoais	Gestão do perfil da liderança
Gestão da comunicação interna	Gestão de processos e organização
G. de conhecimento e educação corporativa	Gestão de reconhecimento e recompensa
Employer Branding	Gestão de saúde, segurança e QVT
Gestão de Carreira	Gestão da Sustentabilidade e diversidade

**1.537**  
colaboradores ativos

**80%**  
de engajamento

**1.176**  
respostas válidas

**16**  
áreas validadas

Com o engajamento de cerca de 80% dos colaboradores, conseguimos avaliar a qualidade das relações estabelecidas no ambiente de trabalho, que engloba oportunidades, pontos críticos, fracos e fortes; criando a possibilidade de uma atuação direcionada para melhoria da produtividade e de engajamento dos profissionais. Assim, conseguimos atuar de forma assertiva na

manutenção e melhoria dos direcionadores estratégicos de atuação das lideranças, e da área de Gente e Gestão.

O resultado da pesquisa de 2020 demonstrou que o Inter é um ótimo local de trabalho. Entre os principais fatores, destacamos oito tópicos que tiveram os mais altos índices de satisfação:

### Satisfação de Clima Organizacional



Todos estes indicadores foram trabalhados em planos de ação dentro das áreas, cujo acompanhamento foi realizado por pulses de clima através da metodologia de e-NPS. A avaliação dos nossos colaboradores foi de que o Inter é um local excelente para trabalhar, a média do nosso e-NPS foi de 78 pontos, o que mostra que estamos crescendo com bom clima organizacional.

#### SAIBA +

#### Pulse de Clima

Edições rápidas e frequentes, que permitem aprofundar o entendimento sobre temas críticos ou sobre um cenário específico, e até sobre pontos levantados na pesquisa de clima anual. O Pulse não invalida nem substitui a Pesquisa de Clima Organizacional, ambos auxiliam a ter uma visão macro da empresa, do ambiente de trabalho e dos colaboradores.

Além do excelente clima organizacional, os profissionais identificam a nossa contribuição para a melhoria da comunidade e do meio ambiente. Reconhecem que pessoas de qualquer idade, cor/etnia e orientação sexual são tratadas com justiça e respeito,

e que os nossos produtos e serviços são muito importantes para a sociedade.

Desenvolvemos algumas iniciativas e instrumentos que contribuíram para melhorar ainda mais o clima e a satisfação dos colaboradores:

- \_ Plano de ação focado em Clima sob responsabilidade dos líderes das áreas para melhoria dos processos e rotinas do trabalho.
- \_ Implantação do Projeto de Estrutura focada no reposicionamento do organograma.
- \_ Implantação do Centro de Expertise na área de Gente e Gestão para construir soluções, processos e políticas aderentes as necessidades do negócio e torná-los perceptíveis aos clientes nos subsistemas de Atração de Talento, Remuneração e Benefícios, e Educação Corporativa.

- \_ Gestão dos treinamentos solicitados em sinergia com as competências do Inter e budget aprovado.
- \_ Fortalecimento do Recrutamento Interno com oportunidade de carreira.
- \_ Ações de engajamento interno focadas em comunicação, comemoração de datas comemorativas, divulgação de resultados e estrutura.

## Educação Corporativa

Com o crescimento acelerado do nosso quadro de funcionários, vimos a necessidade de disponibilizar conteúdos que capacitassem nossos colaboradores em assuntos profissionais e pessoais. Por isso, em 2020 reestruturamos 100% a Universidade Corporativa através do lançamento do Inter Academy.

### 404-2

O Inter Academy conta com um catálogo de cursos on-line, composto por mais de 60 con-

teúdos educacionais, em diversos formatos e com ambientes colaborativos. Essa iniciativa foca no desenvolvimento de nossos colaboradores, ao disponibilizar cursos presenciais, online e vídeos em sinergia com as estratégias do nosso negócio.

Além das competências essenciais e dos treinamentos obrigatórios, o colaborador tem autonomia para criar sua própria trilha de aprendizagem e compartilhar playlists com conteúdos, artigos e vídeos.

### 102-27

Outro foco do Inter Academy, são as ações específicas para gestores por meio da Academia da Liderança. Esta é conduzida por uma estratégia específica para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais direcionadas a inovação e gestão de pessoas, que engloba iniciativas para Alta Liderança: CEO, Vice Presidentes e Diretoria, Superintendentes, Gerentes Executivos, Gerentes, Coordenadores e Supervisores. Além disso, nossos líderes podem realizar o acompanhamento do desenvolvimento do seu time através da visualização dos treinamentos e certificações conquistadas por eles; e podem participar efetivamente desse desenvolvimento por meio da função de recomendação de conteúdos.

Incentivamos conexões dinâmicas e potencializadas entre os colaboradores, por meio das Comunidades que oferecem gamificação, troca de experiências e aprendizado coletivo. Assim, cada Sangue Laranja tem uma experiência de desenvolvimento interativa, simples e digital, focada na eficiência contínua de conquistas e resultados. Além disso, existe foco na formação de Novos Líderes, com base na avaliação de potencial direcionada pela avaliação de competências.

O Inter Academy tem alto engajamento dos nossos profissionais que buscam se manter capacitados e atualizados.



### Trilha de aprendizagem

Focada em competência conectadas a sete academias. Todas elas com conteúdos de hard e soft skills.

- Sangue laranja
- Liderança
- Cliente
- Emoções
- Futuro
- Impulso
- Negócios

## Leadership Experience

As lideranças do Inter possuem um papel estratégico como embaixadores da cultura de inovação e excelência técnica. Para sustentar e facilitar este papel, os líderes participam de conexões estratégicas. Além disso, disponibilizamos o Conectarh, programa que visa conectar o business com Gestão de Pessoas, através de diagnósticos e planos de ação de clima, comitês de pessoas e carreira, avaliação de potencial e desenvolvimento de liderança. Esse programa é construído

de forma colaborativa pelos participantes, tendo como foco os três pilares: Cultura, Comunicação e Gestão de Pessoas.

Em 2020, 100% dos nossos líderes participaram do Leadership Experience, que ainda contou com a participação ativa do nosso CEO. Em 2021, o Leadership Experience continuará promovendo a capacitação e conexão entre nossos líderes.

## Jornada de desenvolvimento

### Todos os líderes

#### Leadership Talks

Live com profissionais referência do mercado.

Temas abordados:  
\_ Liderança e Empreendedorismo  
\_ Inovação e Excelência

#### Meet Up

Encontro para falarmos de temas atuais e estratégicos

Temas abordados:  
\_ Diversidade

#### Jeito Inter de liderar

Workshop por pipeline

Temas abordados:  
\_ Liderança e Cultura  
\_ Estratégia, influência e comunicação

#### Inter Academy

Conteúdos já disponíveis:  
Jornada do programa | Live de lançamento | 1º Leadership Talks - Rubens Menin | Artigos sobre liderança e empreendedorismo | Sugestões de livros

#### Assessment

Realização de avaliação de desempenho

### Superintendentes e Gerentes Executivos

#### Inter Leaders

Aprendizagem colaborativa

## Mulheres na TI

Entendemos que a participação de mulheres no mercado de TI precisa ser incentivada a fim de promover um ambiente de crescimento e oportunidades igualitário. Com o objetivo de fortalecer a participação feminina na área de tecnologia e gerar um espaço de colaboração, capacitação e compartilhamento, foi criado o grupo de Mulheres na TI. Nos encontros, a integração é incentivada e temas como diversidade, empoderamento feminino e mulheres em cargos de gestão são abordados pelas participantes.



### Vantagens

- + comunicação
- + capacitação
- + compartilhamento
- + igualdade e diversidade

### Destaques

**4** encontros em 2020

**+60** participantes em grupo de discussão via Teams

## Círculo de Controle e Qualidade (CCQ)

O objetivo do CCQ é promover inovação e melhoria de processos, através do trabalho em equipe. Em 2020, foi realizada a segunda edição do programa com a participação de 5 times. Nele, foram desenvolvidos projetos focados em aumento de produção, de receita, melhoria da experiência do cliente e redução de custo. O grupo ganhador desenvolveu uma solução para a redução do tempo na análise de crédito. Para as próximas edições, o CCQ integrará o InterLab, projeto que tem como objetivo acelerar e impulsionar ideias empreendedoras dos nossos #SangueLaranjas.

## InterLab

Com o nosso time engajado e cheio de criatividade, diariamente surgem novas ideias para tornarem nossos produtos e serviços se tornarem ainda melhores. E foi pensando nisso que decidimos criar o InterLab. Um projeto de aceleração, que será o guarda-chuva de todos os projetos criativos do Inter, e impulsionará ideias empreendedoras dos nossos colaboradores. O programa, que iniciou em janeiro de 2021, vai oferecer a chance de transformar ideias em realidade em um ecossistema fértil para ideias conectadas com o mundo digital.

## Capacitações regulares em 2020

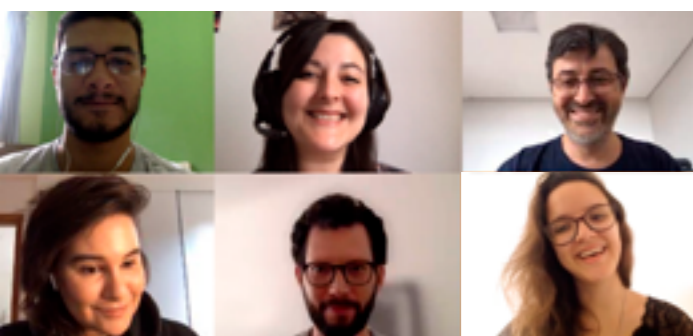
### Onboarding

Todo novo profissional passa por uma capacitação focada na cultura organizacional. Em 2020, 473 profissionais foram capacitados e avaliaram a pesquisa de satisfação dos treinamentos feitos no processo de boas-vindas.

**90%** Adesão ao onboarding

**473** Novos colaboradores

**100%** de satisfação com o onboarding



“Fazer parte do Inter está sendo uma experiência incrível e pude perceber o sentimento de pertencimento do time desde o primeiro contato.

O processo de onboarding é prático, humanizado e você se sente realmente acolhida pela empresa. Tudo é realizado com muito carinho e o propósito de simplificar a vida das pessoas é sentido na veia. Existe colaboração e o fazer junto é algo que está na essência. Ser #sanguelaranja é ter orgulho em pertencer e ser feliz e realizada com aquilo que você acredita!”

**Karina Santos Silveira**  
People to Business

## Treinamentos Essenciais

A trilha de treinamentos essenciais é obrigatória para todos os nossos colaboradores. Os novos colaboradores passam pela imersão nos seus 30 primeiros dias na empresa.

Anualmente todos os profissionais passam pela reciclagem dos treinamentos essenciais.

São considerados treinamentos essenciais para a atividade no Inter:

- \_ Prevenção da Lavagem de Dinheiro
- \_ Segurança da Informação
- \_ Código de Ética e Conduta
- \_ Lei Geral de Proteção de Dados

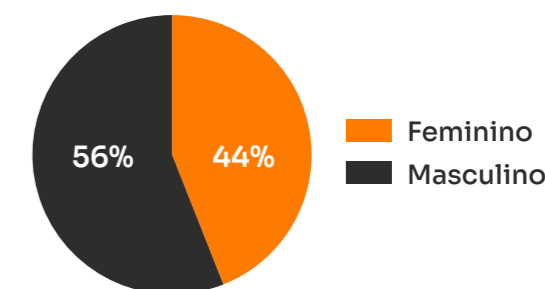
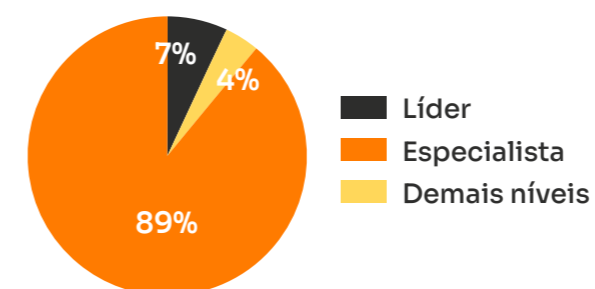
No segundo semestre de 2020, o treinamento de LGPD também passou a ser essencial a todos que estão na Academia Sangue Laranja no Inter Academy.

## Treinamentos técnicos

Possuímos uma agenda de treinamentos técnicos direcionados especificamente para o desenvolvimento das áreas e, dentro do contexto de pandemia do Covid-19, foi possível realizar parte deles via plataforma online.

404-1

Foram realizadas 15.610 horas de treinamentos de janeiro até dezembro de 2020, para 2.225 pessoas. 90% dos colaboradores foram capacitados numa média de 7 horas de treinamento por mês.



O Inter investe em cursos técnicos específicos. Em 2020 além das capacitações da nossa Universidade Corporativa e

capacitações internas, investimos mais de um milhão e duzentos em programas de aceleração e treinamentos específicos.

## Programa de Certificação de Conhecimentos

404-2

Possuímos também um Programa de Investimento em Certificação de Conhecimentos, que atesta determinados competências técnicas para exercício da atividade.

## Certificações Obrigatórias

**15** Certificações mapeadas

---

**336** pessoas certificadas (Inter + IDTVM + sem registro)

Certificado	Total
CPA 10	141
CPA 20	188
CEA	27
PQO	94
AWS	36

O programa é desenvolvido dentro dos nossos pilares e passa pelas fases abaixo:



### Avaliação de Desempenho

404-2 404-3

Acreditamos que a avaliação do desempenho de nossos colaboradores é fundamental para mantermos um bom nível de qualidade no trabalho, engajarmos o time nos desafios e estimularmos o aprimoramento contínuo.

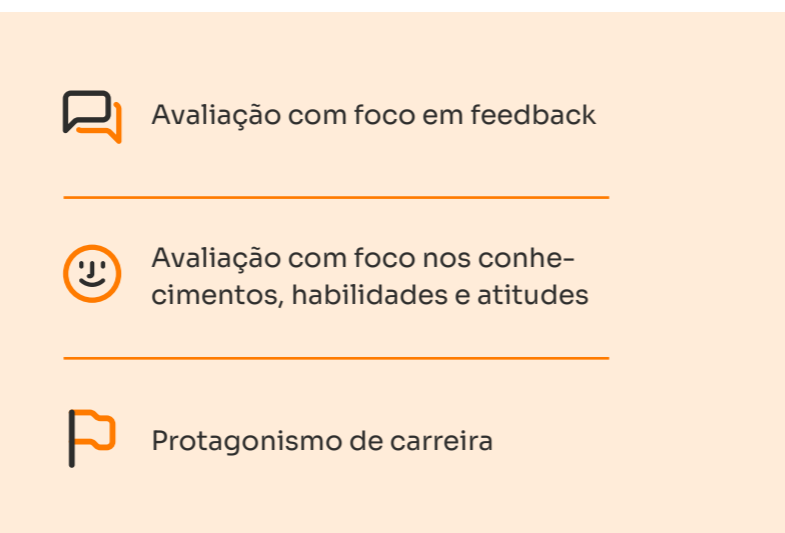
No cenário de mercado dinâmico e inovador, estamos observando a importância do equilíbrio entre conhecimento técnico e entregas (hard skills) e das habilidades que diferenciam o aprendizado, clima e desempenho do time (soft skills).

Neste contexto, reconhecemos a importância dos soft skills, que são analisadas por meio do ciclo de avaliação de competências que permite a análise das habilidades e gestão de pessoas focada em engajamento do time, feedbacks contínuos e protagonismo de carreira.

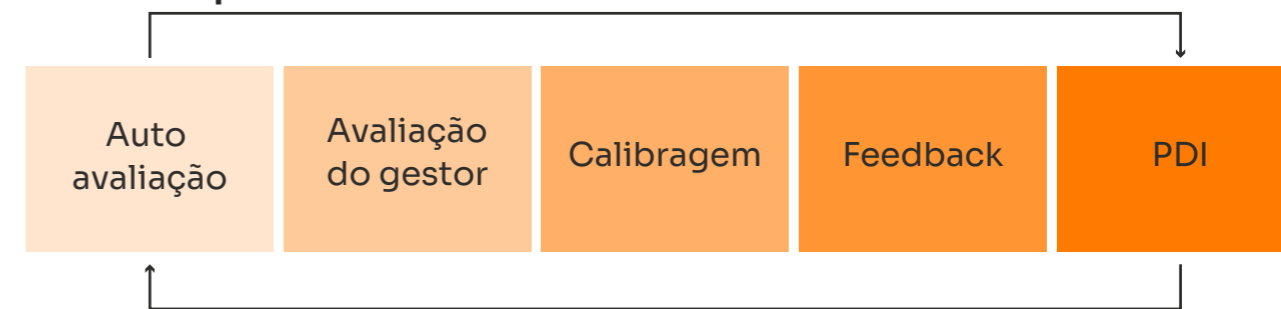
Por meio da avaliação de desempenho por competência é possível dar feedbacks sobre resultados, avaliar o nível de

efetividade no trabalho, sinergia com o hub e propósito do Inter, e identificar talentos; sendo âncora para um programa de carreira e sucessão. Isso representa o fortalecimento da nossa cultura em direção a um maior senso de responsabilidade e protagonismo dos colaboradores.

Para garantirmos uma avaliação com máxima qualidade e imersão estruturamos a avaliação de desempenho por fases:



### Fases do processo



Com o resultado da avaliação de desempenho podemos ter uma atuação nos potenciais gaps realizando ações de desenvolvimento assertivo.

### Remuneração

102-36

Adotamos um modelo de remuneração variável dos colaboradores, inclusive da alta administração, como forma de ampliar os critérios de desempenho individual e complementar a remuneração fixa, garantindo assim a atração e retenção de talentos.

O programa de Remuneração Variável tem como propósito maximizar o engajamento dos colaboradores e nossos resultados. A ampliação de critérios de desempenho individual e a repercussão dos programas de recompensa e reconhecimento, evidenciam para os colaboradores a importância atribuída ao tema.

102-35

O processo para determinação da remuneração (salários e participação nos lucros) está em permanente processo de aperfeiçoamento de acordo com o cenário, e a estratégia para o período. Ele é garantido pelo Estatuto Social e pela Política Específica de Remuneração de Administradores, além de seguir a legislação federal. Conforme

exigência legal, ratificamos com as entidades representativas dos empregados o Acordo Coletivo sobre Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), em que são apresentados os critérios de elegibilidade ao programa e as definições para o seu acionamento, distribuição e pagamento.

A PLR prevê a distribuição de parcelas fixas e variável, de acordo com o nosso resultado anual, sendo que a parcela variável está condicionada ao desempenho das áreas em que os participantes atuaram ao longo do período apurado.

102-37

De acordo com a Lei das Sociedades Anônimas e com o nosso Estatuto Social, as assembleias gerais são responsáveis pela aprovação da política de dividendos e pela aprovação do plano de opções de compra de ações, podendo outorgar ao Conselho poderes para a aprovação de programas no âmbito dos referidos planos.

# Fornecedores

## Gestão de Fornecedores

102-9

O relacionamento com nossos fornecedores e prestadores de serviços sempre foi pautado por uma conduta profissional íntegra, imparcial e honesta. No entanto, para ganharmos maior eficiência, implementamos a área de Compras em 2019. A área é responsável pela governança dos processos de contratação de serviços e gestão de contratos com fornecedores, além de centralizar as compras de determinadas categorias estratégicas.

Nossa cadeia de fornecedores possui um foco maior de atuação no suporte a diversos serviços bancários e provedores de plataforma tecnológica, por isto, temos um baixo impacto ambiental indireto na cadeia de fornecimento. Outros serviços também relevantes são aqueles relacionados à atividade de Marketing como o atendimento ao cliente e veiculação online.

R\$650M

gastos com fornecedores

99,1%

em prestação de serviços

43,6%

para os 10 fornecedores principais

204-1

87,2%

para fornecedores nacionais

12,8%

para fornecedores internacionais

## Governança da Cadeia de Fornecedores

308-1 308-2 414-1 414-2

As diferentes etapas do relacionamento com nossos fornecedores são normatizadas em uma serie de políticas internas.

Em 2019, atualizamos o nosso Código de Conduta e Ética e nele há uma seção específica sobre o relacionamento com

fornecedores. Nela, expressamos as condutas esperadas de nossos colaboradores como a contratação de fornecedores de forma legal e imparcial e a garantia de que todos os contratos contenham cláusula anticorrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro com sanções aplicáveis em caso

de descumprimento. O Código de Ética também prevê a proibição de contratação de fornecedores que utilizem mão de obra infantil, que sejam objeto de investigações por crimes ou infrações à legislação, bem como daqueles que desrespeitem o patrimônio ambiental, cultural e social da comunidade na qual atuam.

Também desenvolvemos o Código de Relacionamento com Fornecedores com o objetivo de estabelecer os padrões éticos de governança e traduzir de forma objetiva as regras e normas nas quais se fundamentam a relação com nossos fornecedores. Neste código, comunicamos a exigência de aderência por parte dos nossos fornecedores a todos os requisitos legais, regulatórios e contratuais; além de aspectos relacionados a conflito de interesses, aceitação de brindes e presentes e de comportamentos esperados na gestão de riscos relevantes de segurança da informação, segurança do trabalho, socioambiental e gestão da Marca. Por fim, comunicamos ao Comitê de Integridade, que é envolvido em todos os casos de suspeita ou conhecimento de fatos que contrariem ou pareçam contrariar os princípios deste código e do Código de Conduta e Ética. Os fornecedores contratados recebem o Código de Conduta e Ética e Código de Relacionamento com Fornecedores do Inter para ciência e aderência. Nossos contratos padrões contêm cláusulas específicas que cobrem aspectos anti-corrupção, de confidencialidade, trabalhistas e previdenciários.

Todas as compras e contratações também são certificadas pela área de Compliance, que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral e reputacional. Disponibilizamos também um gestor e fiscal de contrato para acompanhamento de sua execução junto ao fornecedor. De um total de 425 contratos vigentes em 2020, não houve denúncias de descumprimentos.



# Comunidade

413-1

Além dos diversos impactos sociais decorrentes de nossa oferta de serviços, temos expandido cada vez mais as nossas práticas de investimento social privado e voluntariado corporativo.

**+30** ações sociais promovidas

**R\$ 3,5 M** viabilizados em doações

**96** Inter Voluntários engajados

**+30 mil** pessoas impactadas

**151** participações de voluntários

**11** projetos apoiados no 1º Edital de Voluntário

Nosso apoio a projetos sociais está presente desde 2002, quando já apoiávamos instituições sociais reconhecidas pelo importante papel na educação de crianças e jovens e no atendimento de idosos em Belo Horizonte. Entretanto, ao longo dos últimos anos, expandimos o nosso apoio e hoje, mantemos parcerias com projetos que, juntos, atendem cerca de 11 mil pessoas em Belo Horizonte e mais de 1.200 pessoas em São Paulo. Adicionalmente, apoiamos projetos culturais como “Criança no Museu” do Museu Inimá de Paula e patrocinamos a Orquestra Filarmônica de Minas Gerais.

Incentivamos visitas e doações espontâneas a essas instituições por parte de nossos colaboradores e para aumentar ainda nosso potencial de impacto, a partir de 2019, estruturamos o grupo Inter Voluntariado, um grupo de voluntariado corporativo com a participação ativa de nossos colaboradores em atividades presenciais e doações.

No entanto, ao passo que o voluntariado corporativo presencial foi inibido pela pandemia em 2020, tivemos que nos reinventar, adaptando a forma como

promovemos esta iniciativa. Levando em consideração as recomendações de distanciamento social e a demanda ainda maior de apoio por parte dos projetos sociais, desenvolvemos novas abordagens de atuação como: campanhas conjuntas de arrecadação, ações virtuais e edital de voluntariado adaptado.

Ao todo, foram realizadas mais de 30 ações sociais em 2020, das quais 8 tiveram

a participação de nossos Inter Voluntários. Ao todo, foram cerca de 150 participações de quase 100 colaboradores que doaram seu tempo e seu trabalho para impactar diretamente a comunidade. Acreditamos imensamente no valor que essas práticas geram para o engajamento de nosso time e para a nossa cultura organizacional. Dessa forma, para 2021, pretendemos expandir ainda mais as ações do grupo.

| Ação Carnaval dos idosos em fevereiro de 2020



## Edital de Voluntariado 2020

Por muito tempo, convidamos os nossos Inter Voluntários a participarem de ações sociais de projetos que o Inter já apoiava. As ações temáticas, tem sempre muito engajamento dos colaboradores através de doações e participações voluntárias. No entanto, em 2020, fomos além ao convidar os nossos colaboradores a inscreverem projetos ou instituições sociais já apoiadas pelos mesmos. Em

nosso primeiro Edital de Voluntariado 11 projetos foram apoiados com doação de recursos financeiros ou materiais, totalizando R\$30.086,16 em doações, valor que impactou cerca de 5.600 pessoas. Com o lançamento do Edital, retribuimos o engajamento e as doações internas, potencializando o impacto positivo que nossos colaboradores já promoviam em sua rotina de voluntariado fora do Inter.



## Rede Desafio 2030

Acreditamos no poder das parcerias em gerar ou catalisar impactos positivos na sociedade. Dessa forma, desde 2019, fazemos parte da Rede Desafio 2030: rede mineira de organizações do setor privado com foco no alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável no Brasil. Em parceria com grandes empresas de Minas Gerais, esperamos desenvolver projetos conjuntos que geram valor local em diversas frentes de atuação.

| Logo Rede Desafio 2030



### Covid-19

O ano de 2020 foi atípico em relação às ações sociais necessárias. Com a propagação do vírus Covid-19, tivemos uma crise na saúde pública e diversas ações de caráter emergencial foram tomadas. No aspecto econômico, realizamos doações que somaram aproximadamente R\$ 3,2 milhões:

**500 mil**

em cestas básicas via ONG Gerando Falcões

**2,5M**

para compra de respiradores

**198 mil**

após live parceria com o Jota Quest

[Saiba mais >](#)

### Inter Tech

Criamos o Inter Tech em 2020 com o objetivo de promover o compartilhamento de conhecimentos e experiências de forma digital, gratuita e totalmente aberta ao público. A cada encontro um de nossos colaboradores ou um profissional do mercado é convidado a falar sobre um tema relacionado ao universo de Inovação, Tecnologia, Transformação Digital e Experiência do Usuário. Os encontros são divulgados por meio do LinkedIn, comunicados internos para os colaboradores e comunidades conectadas via aplicativos de mensagens.

**7** edições em 2020

**+2.400** visualizações

## Órbi Conecta

A Órbi Conecta, ambiente que começou a ser planejado em 2016 através dos de uma rede de apoio entre Inter, MRV, Localiza e San Pedro Valley. A Órbi atua como uma aceleradora de conexões, que cria oportunidades de negócios entre startups, corporações e outros agentes do ecossistema de inovação. Com sede em Belo Horizonte, mas não limitando sua atuação aos limites da capital mineira, a Órbi tem o objetivo de construir uma rede de conexões e transformações para empresas, pessoas e iniciativas aceleradoras de inovação.

### Vantagens:

- \_ Conexões entre empresas
- \_ Aceleração de negócios
- \_ Desenvolvimento de pessoas
- \_ Criação e aceleração de iniciativas inovadoras
- \_ Colaboração e disseminação de conhecimentos

[Conheça mais sobre os projetos >](#)



| Evento realizado em 2019 na Órbi

# 06 Governança Corporativa

Estrutura de Governança

132

Segurança e Privacidade de Dados

141

Ética e Integridade

138

Ouvidoria

144

# Estrutura de Governança

## Nossa Governança

102-18 102-19 102-20 102-22 102-23 102-25 102-26

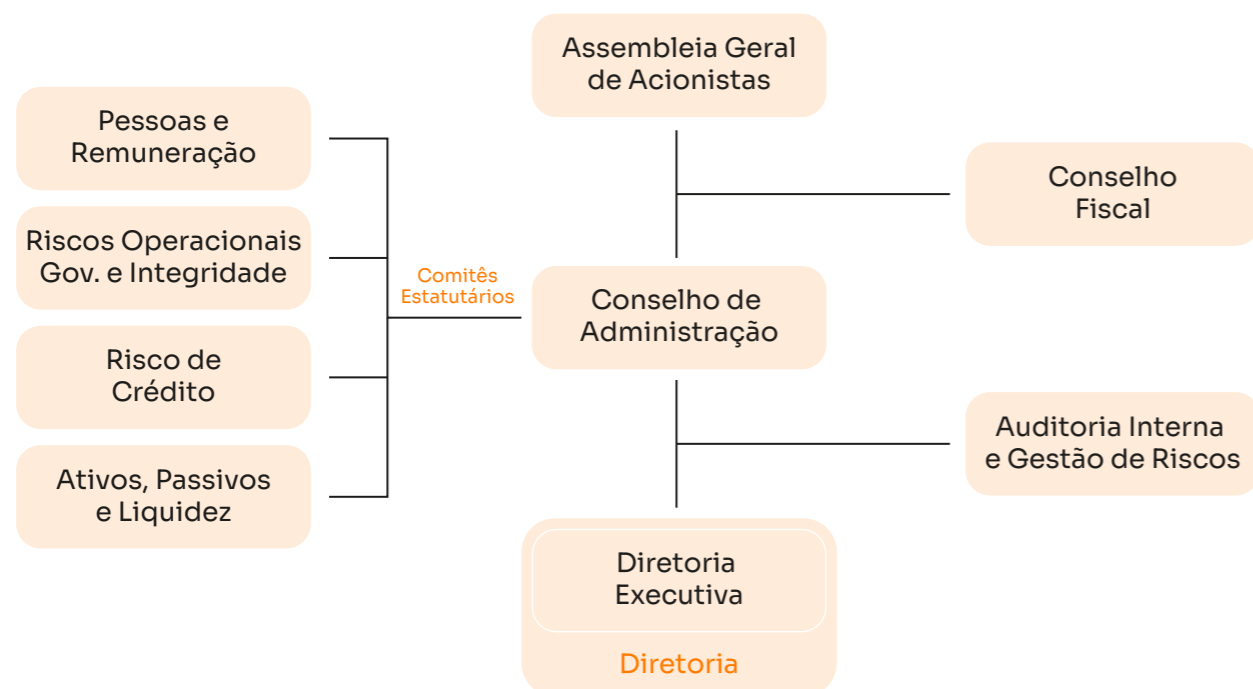
Ao longo dos anos, temos nos empenhado em adotar boas práticas de Governança Corporativa, como forma de agregar valor ao nosso negócio e fortalecer nossa gestão. Desde 2018, somos listados no Nível 2 de Governança Corporativa da B3, que estabelece padrões rígidos de governança corporativa a serem seguidos, conforme previsto em nosso Estatuto Social. Mesmo estando no Nível 2, grande parte das práticas de governança que adotamos ultrapassam os requisitos desse nível e estão alinhadas com o segmento de listagem de Novo Mercado da B3, índice com os mais elevados padrões de governança corporativa.

### SAIBA +

#### Níveis de Governança da B3

A B3 classifica as empresas listadas conforme suas regras de governança corporativa. As empresas com ações negociadas na bolsa de valores têm a opção de se adequarem a certas regras e alcançarem diferentes níveis de governança corporativa. São 5 segmentos especiais de listagem da B3: Bovespa Mais, Bovespa Mais nível 2, nível 2, nível 1 e Novo Mercado.

A nossa estrutura de governança corporativa em 31 de dezembro de 2020 abrangia:



A administração do Grupo Inter compete ao Conselho de Administração e à Diretoria, conforme detalhado em nosso Estatuto Social.

### 102-24

A Indicação de Membros do Conselho de Administração, Diretoria e Comitês Estatutários é orientada por uma Política de Nomeação e Avaliação de Administradores. Além disso, a escolha dos candidatos pode eventualmente contar com o apoio

de consultoria externa. As competências dos candidatos, considera aspectos de diversidade, independência, experiência e qualificações específicas, incluindo conhecimento em inovações tecnológicas e novos modelos de negócios.

Nosso [Estatuto Social](#), disponível no site de Relações com Investidores, contém o detalhamento da nossa estrutura de governança, incluindo as funções dos seus principais órgãos da administração.

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão colegiado que determina as nossas diretrizes, valores, propósito e políticas gerais dos negócios, sendo responsável também por eleger os membros da Diretoria e supervisionar suas atividades, escolher os auditores independentes, instituir os comitês de assessoramento e eleger os seus membros.

### 102-29 102-31

No âmbito da responsabilidade socioambiental, o Conselho de Administração é responsável por estabelecer as diretrizes para a gestão do risco socioambiental, aprovar as políticas e as estratégias para gestão da responsabilidade socioambiental, bem como, definir o diretor responsável, sempre que necessário.

Composto por no mínimo cinco e no máximo oito membros, o Conselho de Administração é eleito em Assembleia Geral de Acionistas para um mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição.

Atualmente, o Conselho de Administração é composto por oito membros, sendo quatro independentes.

Com isso, superamos a determinação de nosso Estatuto Social que exige a participação de no mínimo dois membros ou 20%, o que for maior, de membros independentes em sua composição.

## 405-1

## Conselho de Administração

**Rubens Menin Teixeira de Souza**

Presidente do Conselho

**Leonardo Guimarães Corrêa**

Conselheiro

**José Felipe Diniz**

Conselheiro

**Maria Fernanda Menin T. S. Maia**

Conselheira

**Carlos Henrique de Medeiros\***

Conselheiro Independente

**Cristiano Henrique Vieira Gomes**

Conselheiro Independente

**André Cazzaniga Maciel**

Conselheiro Independente

**Luiz Antônio França**

Conselheiro Independente

\*Eleição sujeita à aprovação do Bacen.

## Conselho Fiscal

Nosso Conselho Fiscal funciona somente nos exercícios sociais em que for instalado, sendo que a eleição de seus membros ocorre em Assembleia Geral, nos termos da Lei no 6.404/76 - Lei das Sociedades por Ações e da regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários aplicável.

O Conselho Fiscal tem um **Regimento Interno** próprio disponível em nosso site de Relações com Investidores.

Estamos estruturando um Comitê de Auditoria que, ainda em 2021, dará suporte a todo o processo de auditoria interna.

O presidente do Conselho de Administração não acumula o cargo de diretor-presidente do Inter. O Conselho de Administração tem um **Regimento Interno** próprio disponível em nosso site de Relações com Investidores e é composto pelos seguintes profissionais:

## Comitês Estatutários

Possuímos quatro Comitês Estatutários de assessoramento ao Conselho, descritos em nosso Estatuto Social e regidos por regimentos internos próprios:

## Comitê de Riscos Operacionais, de Governança Corporativa e Integridade

É responsável por deliberar sobre assuntos relacionados a riscos operacionais, governança corporativa, código de conduta e ética, e ainda, assuntos relacionados a política de gestão integrada de riscos, a política de relacionamento com clientes, a política de segurança da informação e ainda, da política de responsabilidade socioambiental.

## Comitê de Ativos e Passivos e Liquidez

Trata de questões relacionadas a tesouraria e cenários macroeconômicos, a fim de auxiliar ao Conselho de Administração na tomada de decisão sobre o cálculo dos riscos e a marcação ao mercado.

## Comitê de Pessoas e Remuneração

Auxilia o Conselho de Administração na tomada de decisões sobre estratégias e políticas relacionadas a área de People to Business, incluindo políticas de nomeação, avaliação, remuneração e sucessão dos administradores, políticas de recrutamento, atração e retenção de talentos.

## Comitê de Risco de Crédito

Assessora o Conselho de Administração na tomada de decisões relacionadas a contabilidade e finanças, incluindo, mas não se limitando ao retorno sobre o capital econômico.

## 102-20

SAIBA +

## Comitês Estatutários

São órgãos permanentes de assessoramento ao Conselho de Administração. Além dos comitês estatutários, contamos com outros comitês, como o de Sustentabilidade, que nos auxiliam nas tomadas de decisão relativas a questões socioambientais.

## Diretoria Estatutária

Nossa Diretoria, conforme disposto no Estatuto Social, pode ser composta por no mínimo dois e no máximo dezoito diretores, residentes e domiciliados no Brasil, acionistas ou não, eleitos e destituíveis, a qualquer tempo, pelo Conselho de Administração, para mandatos unificados sendo permitida a reeleição.

A Diretoria possui amplos poderes de administração e representação dos nossos negócios e nossas operações. As atribuições definidas aos diretores estão em nosso [Regimento Interno](#), que estão disponíveis em nosso site de RI. A nossa Diretoria é composta por:

### João Vitor N. Menin T. de Souza

Diretor Presidente

### Alexandre Riccio de Oliveira

Diretor Vice-Presidente de Tecnologia, Operações e Finanças

### Marco Túlio Guimarães

Diretor Vice-Presidente de Produtos Bancários

### Ricardo Vescovi de Aragão

Desenvolvimento Organizacional

### Ray Tarick Pereira Chalub

Diretor de Operações

### Priscila Salles Vianna de Paula

Diretora de Marketing e Experiência do Cliente

### Guilherme Ximenes de Almeida

Diretor de Tecnologia da Informação

### Sebastião Luiz da Silva

Diretor Comercial

### Ana Luiza Franco Forattini

Diretora de Governança, Operações Corporativas e Compliance

### Lucas de Souza Bernardes

Diretor de Segurança, Governança de Dados e Riscos Operacionais

### André Jacques L. Uchoa Costa

Diretor Jurídico

### Frederico Correa F. de Melo

Diretor Comercial

### Thiago Garrides Cabral de Lima

Diretor de Riscos

### Felipe Bottino

Diretor de Investimentos

### Leonardo Guimarães Corrêa

Diretor de Tesouraria

### Helena Lopes Caldeira

Diretora Financeira e de Relações com Investidores

### Rodrigo Teodoro Martins de Gouveia

Diretor da Inter Marketplace

### Paulo Vitor Marques Padilha

Diretor da Inter seguros

### Daniel de Castro Domingos da Silva

Diretor Inter Asset

### Maria Clara Guimarães Gusmão

Diretora de Administração Fiduciária (IDTVM)



102-28

## Avaliação de Administradores

O desempenho dos membros da Diretoria é avaliado anualmente pelo Comitê de Pessoas e Remuneração, com base em critérios quantitativos e qualitativos, em processos formais de análise de performance e de suas competências individuais, visando apurar o desenvolvimento profissional e a remuneração, cujas métricas são controladas por meio de sistema contratado para este fim, conforme detalhado na Política de Nomeação e Avaliação de

Administradores, disponível em nosso site de [Relações com Investidores](#).

O Comitê de Pessoas e Remuneração é responsável por estabelecer e definir anualmente as metas, desdobradas das diretrizes e objetivos estratégicos do Inter e do Grupo Inter, devendo submeter os planos de desenvolvimento para aprovação do Conselho de Administração.

# Ética e Integridade

103-2 103-3

Prezamos pelas boas práticas de mercado em conformidade com as regras vigentes dos órgãos reguladores, sempre visando um relacionamento com partes interessadas baseado no respeito e nos nossos valores, sendo estes essenciais para o nosso futuro como empresa.

## Conformidade

102-16

O nosso Sistema Normativo é disponibilizado para os colaboradores e é composto por diretrizes, regras e princípios que orientam as práticas e condutas, sempre alinhado aos nossos pilares.

A normatização assegura a formalização dos processos aderentes às práticas

internas, para apoiar a continuidade dos negócios e a conformidade com o arcabouço legal e regulatório. O nosso modelo se baseia no controle centralizado e gestão descentralizada das normas, com a responsabilização compartilhada, à luz das linhas de defesa da governança corporativa.

## Código de Conduta e Políticas

102-16

A integridade, coerência, seriedade e ética resumem o nosso dia a dia. A nossa história foi construída por todos os colaboradores que estão engajados para que estes valores permaneçam vivos em nosso presente e futuro.

O nosso Código Conduta demonstra e reforça o nosso compromisso com a Integridade e possui diretrizes claras sobre o comportamento esperado dos colaboradores e terceiros. [Acesse o nosso código aqui.](#)

Além do Código de Conduta, o Inter estabeleceu políticas e procedimentos internos que fornecem detalhadamente regras sobre antissuborno e corrupção, projetados para garantir total conformidade com a legislação anticorrupção brasileira e internacional. Cabe ao setor de Compliance a supervisão dos normativos e, ao Comitê de Integridade Corporativa, a intervenção nas situações que são contrárias às condutas esperadas.

## Combate à corrupção e lavagem de dinheiro

205-1 205-2

Para prevenção à lavagem de dinheiro e corrupção, processos internos são aplicados por meio de um conjunto de regras que reforçam controles, e que ajudam a identificar ativamente situações em desacordo com leis e normas externas emitidas pelos órgãos reguladores, minimizando os riscos associados.

Esses processos são realizados em 100% das nossas operações com colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviço e parceiros. Contamos com um processo de checagem em esteiras automáticas, que avalia e verifica em listas nacionais e internacionais as pessoas físicas com histórico em situações sob a ótica de corrupção, identificação de pessoas expostas politicamente e indícios de lavagem de dinheiro divulgados em mídias externas públicas.

Todos os nossos colaboradores, incluindo os membros de órgãos de governança, recebem periodicamente comunicados referentes ao tema Ética e Integridade através de nossos canais de comunicação interna. Esses comunicados abrangem tópicos como procedimentos internos de compliance, condutas esperadas, mudanças em regulamentações, entre outros. Adicionalmente, nossas políticas de Compliance, Anticorrupção e Canal de Ética, além do Código de Conduta, estão disponíveis em nossa intranet e podem ser acessadas em qualquer momento por todos os nossos colaboradores. Em complemento às comunicações, contamos com treinamentos obrigatórios de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Código de Conduta e Ética, que devem ser realizados por todos os novos colaboradores em até 15 dias após a data de admissão e refeitos anualmente. Em 2020, 1.949 colaboradores concluíram o treinamento de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e 1.932 colaboradores concluíram o treinamento sobre o nosso Código de Conduta e Ética, o que representa, respectivamente, 94% e 93% de nosso quadro de colaboradores deste ano.

## Canal de Denúncia

102-17

O registro de possíveis violações ao Código de Conduta e/ou legislação vigente pode ser realizado por meio do canal de comunicação “Canal de Denúncia” disponível em site externo e telefones dedicados. Os dados relatados no canal são tratados com criticidade por empresa independente, além disso, preocupações ou alegações sobre violações de normativos são investigadas por especialistas.

Não permitimos retaliação de qualquer natureza contra o denunciante de boa-fé e nem contra qualquer pessoa que forneça informações, documentos ou que colabore no processo de investigação de uma denúncia. Por fim, o Comitê de Integridade Corporativa é responsável por deliberar as ações necessárias para mitigar atos que vão contra as condutas éticas esperadas pela empresa.

## Controles Internos

Nossa equipe de Controles Internos busca fortalecer a governança corporativa para garantir a segurança dos nossos negócios visando sempre à transparência e à simplicidade.

Como parte integrante da estrutura de Governança Corporativa, o sistema de controles internos atua identificando oportunidades e propondo a adoção consistente de procedimentos de controle que mitiguem os riscos, bem como propõe e monitora a adoção de planos de ação para a melhoria contínua dos processos.

A metodologia de gestão do sistema de controles internos está baseada, mas não se limita, no modelo de estrutura integrada de controles internos, proposta pelo Coso (Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway).

Essa metodologia, amplamente utilizada, relaciona os componentes de controles internos aos objetivos e níveis organizacionais.

Controles Internos tem por finalidade:

- \_ Garantir a aderência às normas internas e ao arcabouço legal e regulatório;
- \_ Proteger os ativos da empresa;
- \_ Estabelecer políticas e procedimentos;
- \_ Garantir a contínua melhoria em processos;
- \_ Apoiar a alta administração para a tomada de decisão;
- \_ Monitorar a segregação de funções;
- \_ Auxiliar na eficiência operacional.

O sistema de Controles Internos representa uma fonte relevante e essencial para proporcionar segurança e confiança no alcance dos objetivos estratégicos da Instituição.

# Segurança e Privacidade de Dados

103-2 103-3 418-1

Garantir a segurança de nossa operação e a privacidade dos dados de nossos clientes é nossa prioridade. Seguindo as melhores práticas globais, realizamos diversas iniciativas visando elevar o nosso nível de maturidade em relação à proteção de nossos ativos e à promoção de uma experiência diferenciada para os nossos clientes. Para alcançar os objetivos, estabelecemos estruturas organizacionais dedicadas e autônomas, focadas na especialização dos nossos times técnicos.

Nossa operação de cybersecurity, além de atender as diretrizes da Resolução 4.658/2018 do Banco Central, suporta a demanda do negócio por inovação com agilidade, disponibilizando esteiras seguras para o desenvolvimento de nossos produtos e serviços.

Identidades e Dados são nossos perímetros, portanto, são monitorados e protegidos em cada estágio de seus ciclos de vida. Adicionalmente, investimos em automações, orquestrando as respostas a eventos e reduzindo nossos riscos de erros.

Entendemos que o principal mecanismo de aprimoramento da segurança da informação e proteção a dados é o fortalecimento dessa cultura em nosso dia a dia de trabalho. Assim, estabelecemos um programa de comunicação e engajamento sobre segurança da informação para nossos colaboradores e terceiros, principalmente aqueles em home office.

SAIBA +

### Cybersecurity

Cybersecurity, ou segurança da informação, é o conjunto de controles, ferramentas e especialistas que visam garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade de nossos ativos digitais e físicos como documentos, sistemas e dados.

### Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A transparência é um dos pilares do nosso relacionamento com clientes e, em conformidade com a lei brasileira de proteção de dados pessoais, estabelecemos robustas políticas e práticas de gestão de privacidade. O aprimoramento de nosso ambiente para atendimento à LGPD teve como diretriz o nosso DNA digital, acelerado por uso de inteligência artificial nos canais de atendimento, provendo ao titular dos dados pessoais uma experiência simples ao exercer seus direitos na Central de Privacidade criada no App.

## Ações Anti Fraude

Em nosso modelo preventivo utilizamos ferramentas mundialmente conhecidas que possuem regras de monitoramento de comportamento no uso de nossa plataforma e monitoramento dos equipamentos e redes utilizadas para acesso à conta. O objetivo principal é mitigar o acesso por pessoas não autorizadas e a utilização da conta em equipamentos infectados por malwares maliciosos.

Nosso modelo proprietário de monitoramento de transações conta com regras de

avaliação unitário e técnicas de machine learning que nos permitem traçar perfis de clientes com comportamento suspeito para atuação imediata.

Em 2020 diversas ações de monitoramento e antifraude foram implementadas com objetivo de mitigação e identificação proativa de fraudes. Como resultado, aumentamos a identificação preventiva de comportamentos suspeitos, se comparado ao ano anterior.

### SAIBA +

#### Liveness

É uma prova de vida para o processo de cadastro do i-safe ou na opção de “esqueci minha senha”. Pedimos para o cliente fazer alguns movimentos com a cabeça, como: olhar para direita, esquerda e sorrir. É uma forma de garantirmos que é o cliente mesmo que está realizando o login na conta.

Outras ações voltadas à segurança para operação foram implementadas, com destaque as listadas abaixo:

- \_ Implementação do liveness para os processos de cadastro do i-safe e alteração de senha de acesso;
- \_ Estruturação de processo de monitoramento contemplando Shopping, Travel e demais produtos disponíveis na plataforma Inter;
- \_ Criação de regras de monitoramento para identificação de comportamento suspeito de fraude na utilização da conta;
- \_ Automatização de regras para mitigação de fraude no processo de abertura de contas;
- \_ Utilização do i-safe também para as contas de Pessoa Jurídica;
- \_ Envio de Pushs de alerta com dicas de segurança;
- \_ QRCode dinâmico, com desenvolvimento próprio, para acesso à WEB em contas de Pessoa Jurídica;
- \_ Campanhas periódicas de comunicação voltadas para o tema segurança, visando aculturar nossos clientes em práticas que garantem a segurança de suas contas e dados;
- \_ Dica de segurança em nosso APP antes da geração da semente de acesso (código i-safe);
- \_ Vídeos em nossos canais oficiais;
- \_ Publicações em nossas páginas oficiais sobre os principais golpes existentes.

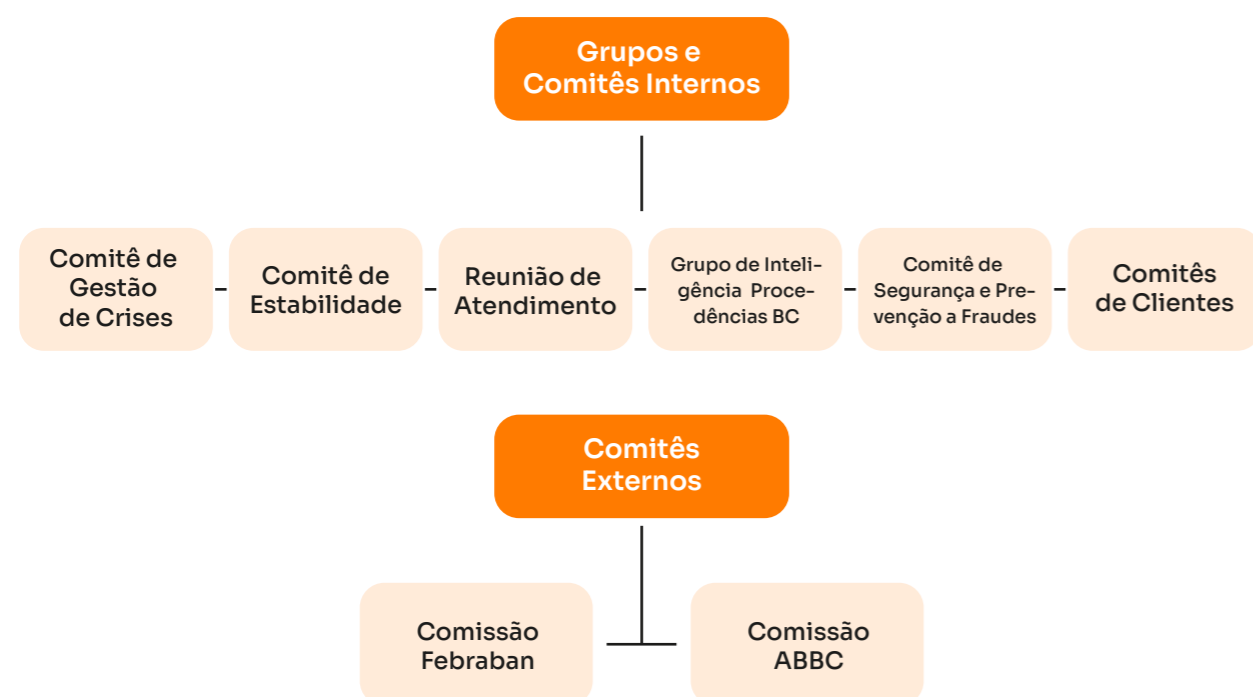


# Ouvidoria

A nossa Ouvidoria atua como canal de relacionamento com nossos clientes e é focada no tratamento e mediação de conflitos que podem surgir com o consumo de nossos produtos e serviços. Buscamos soluções ágeis e efetivas, pautadas na transparência e imparcialidade. Possuímos o compromisso de promover melhorias constantes nos serviços prestados sempre priorizando a experiência de nossos clientes.

## Governança e Relacionamento Institucional

Nossa estrutura de Governança relacionada ao atendimento e soluções de demandas de clientes se divide nos seguintes grupos e comitês:



A partir de novembro de 2020, baseado em indicadores e entregas do decorrer do ano, o Comitê de Ouvidoria foi redefinido e passou a tratar assuntos voltados para a experiência do cliente como um todo. O atual comitê, denominado Comitê de Clientes, é conduzido pelo time de Customer Experience, com participação da Ouvidoria e de outras áreas de negócio que são demandadas conforme situações apresentadas.

A Ouvidoria atua para contribuir com ações do comitê, orientando de forma interativa com foco na jornada e experiência de nossos clientes.

Entre os principais acompanhamentos realizados pela Ouvidoria durante os comitês, estão:

### 1

Acompanhamento semanal sistemático dos números de entradas e procedências do Ranking de Reclamações BC, conforme:

- \_ Procedências BC (período acumulado);
- \_ Projeções do Índice BC;
- \_ Entrada da reclamação vs. data procedências.

### 2

Acompanhamento semanal de entradas de reclamações da Ouvidoria, conforme:

- \_ Evolução das entradas;
- \_ Entradas por produtos;
- \_ Demandas não solucionadas em nível 1 que não deveriam ser tema de Ouvidoria;
- \_ Top 10 motivos no período.

### 3

Acompanhamento semanal dos principais projetos e melhorias operacionais, conforme inputs vindos do Comitê e das próprias áreas.

## Experiência do cliente e Índice BC

A partir da atuação do comitê de acordo com as ações estabelecidas e implementadas, observamos impactos positivos em relação à experiência de nossos clientes, pois este tem como objetivo evitar possíveis reincidências futuras, além do aperfeiçoamento interno dos processos adotados pelo Inter. Todas essas ações são refletidas no Índice do Ranking de Reclamações do Banco Central, com a consequente redução do número de procedências e falhas operacionais. Isso ocorre tendo em vista o acompanhamento semanal, com estudos de caso e entedimento das causas-raízes dos problemas identificados.

A Ouvidoria também promove reuniões periódicas com as áreas operacionais e de negócios, com intuito de informar acerca das demandas e necessidades recebidas. Esta ação tem o objetivo de otimizar o trabalho, para retornar a demanda do cliente da melhor forma possível.

As ocorrências recebidas são recepcionadas por meio de atendimento telefônico específico para tal finalidade. Além das demandas formuladas através do Banco Central do Brasil, atendemos também os Procons regionais, órgãos e entidades públicas e privadas, e plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).

Todas as demandas recepcionadas na Ouvidoria são protocolizadas, analisadas e atendidas, de modo conclusivo e formal, em até dez dias úteis, conforme a Resolução CMN nº 4.433/2015.

## Banco Central

Evolução cronológica do Inter no Ranking de Reclamações do Banco Central no ano de 2020.

Trata-se do primeiro resultado de acordo com o novo modelo do Ranking de Reclamações do Banco Central. O Inter foi classificado entre os 10 maiores bancos do Brasil.

4T20	3T20	2T20	1T20	4T19
Posição 1º lugar	Posição 3º lugar	Posição 3º lugar	Posição 1º lugar	Posição 7º lugar
Procedências 900	Procedências 869	Procedências 557	Procedências 780	Procedências 489
Índice 111,52	Índice 126,28	Índice 97,92	Índice 163,51	Índice 123,55
Clientes 8.069.837	Clientes 6.875.798	Clientes 5.688.290	Clientes 4.770.298	Clientes 3.957.845
			Mudança de patamar para +4MM de clientes	

## PROCONS

A Ouvidoria atende os Procons em fila prioritária, com a finalidade de obter tratativas mais simples e soluções ágeis para os conflitos dos consumidores. Assim a Ouvidoria evita evolução das demandas para CIPs (Carta de Investigação Preliminar) e/ou posterior designação de audiências.

## CONSUMIDOR.GOV.BR

A plataforma consumidor.gov.br é um canal da internet disponibilizado pelo Governo Federal, como alternativa para solucionar conflitos entre as instituições e consumidores. Ela é acompanhada pelo Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos de defesa do consumidor.

Somos aderentes à plataforma desde 2015, pensando em oferecer aos nossos clientes mais um canal de atendimento eficiente, para que suas demandas possam ser solucionadas o quanto antes.

### Índice de Solução



### Reclamações Respondidas



### Satisfação com o Atendimento



### Prazo médio de respostas

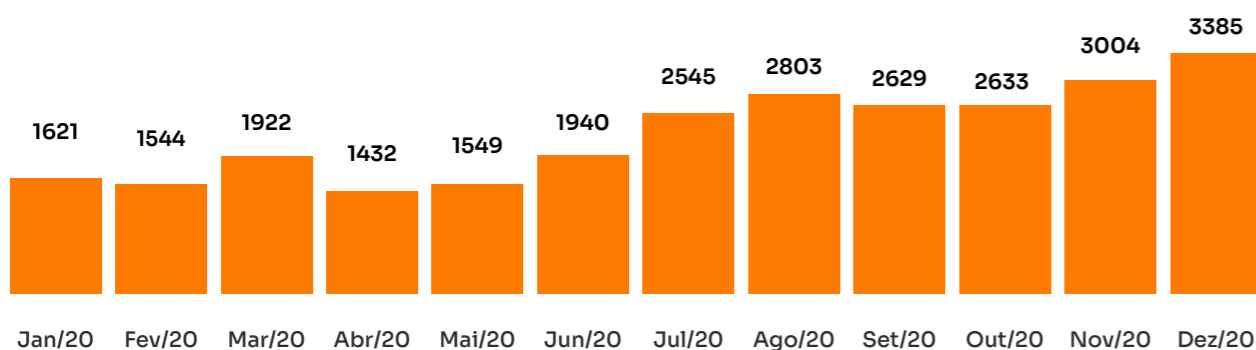


## Indicadores Ouvidoria

Asseguramos nosso empenho pela garantia de direitos dos clientes e mediação de conflitos. Trabalhamos na identificação das principais causas de insatisfação e buscamos caminhos viáveis e ferramentas mais eficazes, visando a melhoria contínua de produtos e serviços, a fim de garantir uma boa experiência e fidelização dos clientes.

No ano de 2020, recebemos o total de 26.113 reclamações através dos canais recepcionados pela Ouvidoria. Considerando que finalizamos o ano de 2020 com cerca de 8,5 milhões de correntistas, concluímos que a evolução de manifestações da Ouvidoria se manteve em um patamar controlado.

### Reclamações recebidas por mês 2020



A Ouvidoria recepciona as reclamações apresentadas pelos clientes através de diversos canais e, ao longo de todo ano, os mais procurados pelos clientes – representando 84% do valor total de reclamações – foram: Telefone (0800 Ouvidoria), RDR Banco Central e a plataforma Consumidor.gov.

O prazo médio de resposta aos clientes, incluindo todos os canais disponíveis para

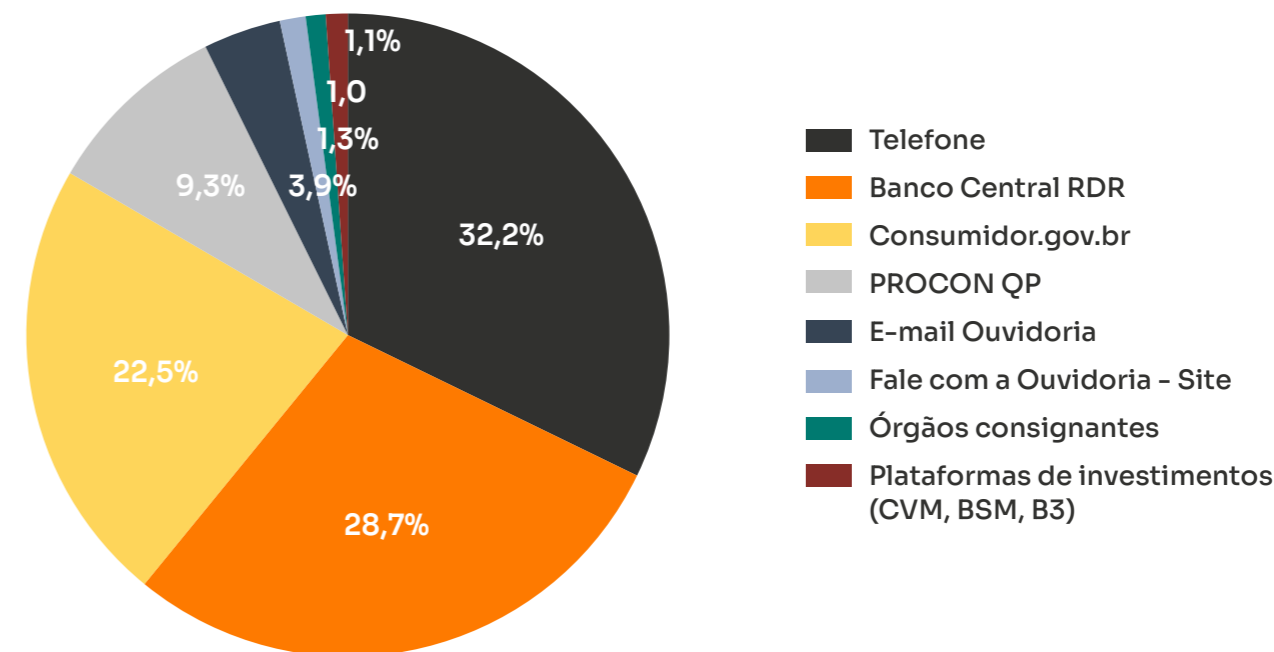
recebimento das demandas na Ouvidoria foi de 8,29 dias úteis. Além disso, 3% das demandas registradas no semestre foram alvo de solicitação de prorrogação de prazo, em conformidade com a previsão do §2º, art.6º da Resolução 4.433/2015, em face da necessidade de tempo hábil para análise e conclusão da demanda.

Por fim, temos ainda a pesquisa de satisfação, na qual os clientes avaliam o atendimento prestado pela Ouvidoria, através da qual identificamos os níveis de satisfação

destes, frente à solução apresentada em resposta à demanda formulada através de nossos canais de atendimento.

A Ouvidoria em parceria com a equipe de Controles Internos, está elaborando plano de conformidade e adesão a Política de Relacionamento com Clientes em conexão com a Política de Ouvidoria, para acompanhamento periódico.

### Entradas por canais de origem



# 07

## Gestão de Riscos

Como mapeamos 152

A estrutura de gestão de riscos 154

Governança de risco 155

Estratégia para gerenciamento de riscos 160

Gestão de capital 162

Auditoria interna 164

# Como mapeamos

Buscamos disseminar a cultura de gestão de riscos para toda a nossa estrutura organizacional. Nossos colaboradores, líderes e gestores dividem a responsabilidade em avaliar suas atividades, implementar controles adequados; e monitorar os níveis de riscos, assim ficamos sempre atualizados do ponto de vista prático de Riscos, a cada inovação em nossa plataforma digital de negócios. A cultura de gerenciamento de riscos enfatiza comportamentos, processos, análises e gerenciamento de riscos adequados à complexidade das nossas atividades e negócios.

Utilizamos um modelo de supervisão de riscos em três linhas de defesa, alinhado às diretrizes do Comitê of Sponsoring Organizations (Coso):

## 1ª

Inclui as áreas comerciais e operacionais que são responsáveis pelas atividades que originam os riscos. Estas áreas são os proprietários dos riscos (risk owners), ou seja, são responsáveis por adotar os tratamentos e controles necessários para manter os riscos dentro do apetite definido pelas políticas e diretrizes de risco.

## 2ª

Inclui as funções de controle (riscos, compliance e controles internos), que são responsáveis por fornecer suporte consultivo especializado e supervisionar se os tratamentos e controles implantados pela 1ª linha de defesa estão aderentes ao apetite a riscos.

## 3ª

Inclui a auditoria interna. A auditoria interna tem uma atuação ampla e independente, verificando e validando se as áreas e processos estão aderentes às nossas diretrizes.

**SAIBA + Coso**

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission foi formado originalmente em 1985 para apoiar a National Commission on Fraudulent Financial Reporting, uma iniciativa privada destinada a estudar os aspectos que podem conduzir a relatórios financeiros fraudulentos.

Esta organização internacional tem por objetivo evitar fraudes em processos das empresas, com técnicas de auditoria e controles internos globalmente adotadas.

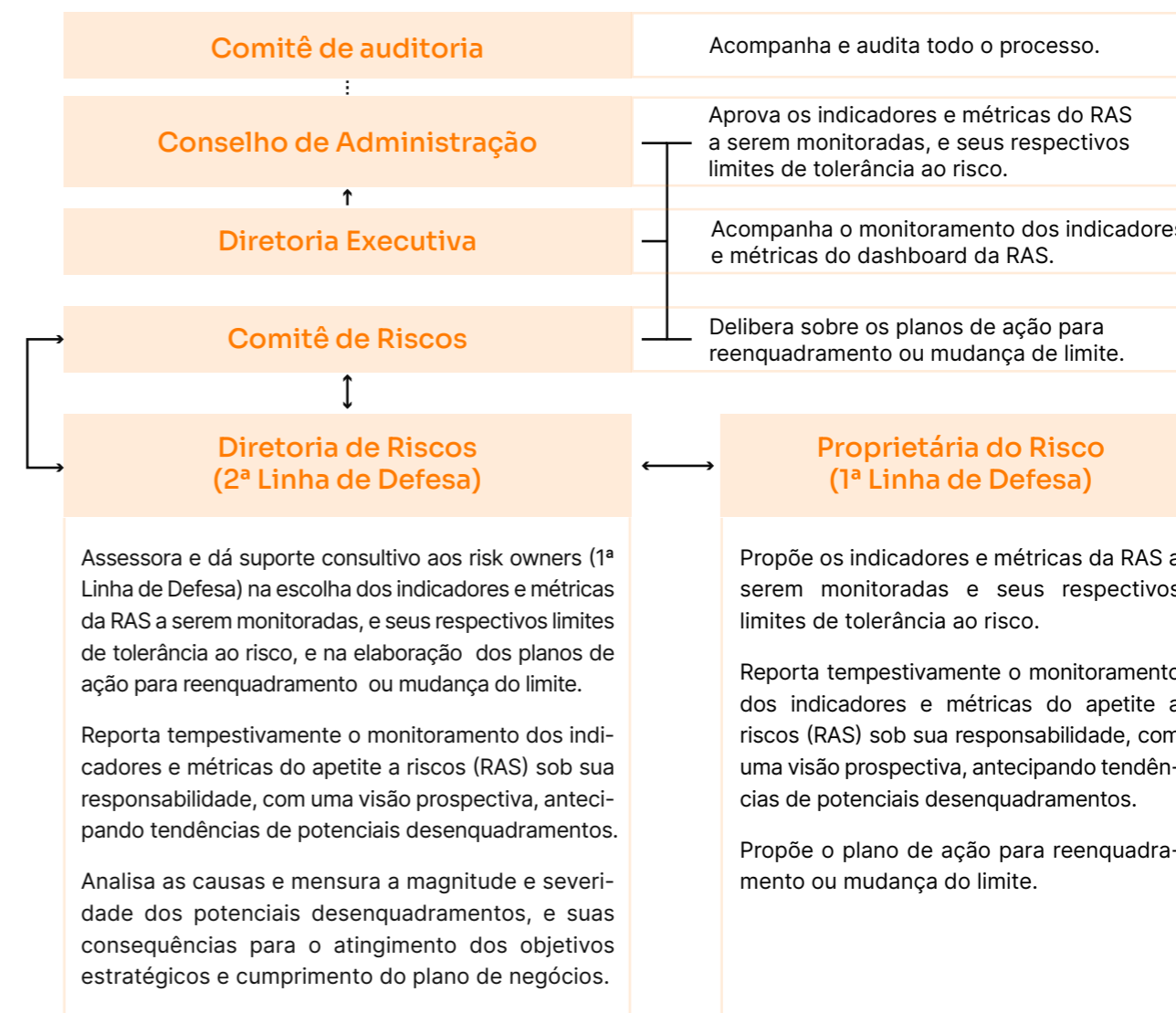
### 102-33

Risco pode ser definido como a possibilidade de que eventos ou condições incertas ocorram e, por consequência, afetem os resultados inicialmente esperados.

A análise de riscos é o processo o qual são mapeadas e avaliadas as exposições, posições e fatores que, individualmente ou em conjunto, podem impactar o equilíbrio econômico-financeiro da Instituição (resultados, liquidez, capital, etc).

O gerenciamento de risco pressupõe um trabalho contínuo de melhoria de processos, aculturação organizacional e disseminação de princípios de governança que embasam políticas (e normativos internos) que, por sua vez, norteiam as decisões do Inter. Consideramos os limites e premissas estabelecidos em nossa Declaração de Apetite Riscos (“RAS”) como diretriz para o gerenciamento de riscos na condução dos negócios.

## Fluxograma de Comunicação do Apetite a Riscos



## A estrutura de gestão de riscos

A nossa estrutura de gestão de riscos atua de maneira integrada, considerando a discussão dos principais riscos através de Comitês transversais, responsáveis por definir as estratégias.

Assim, a responsabilidade sobre a estrutura de gerenciamento de Risco é distribuída entre: Conselho de Administração, Vice-presidências, Diretoria de Riscos e Diretoria de Tesouraria. Essa estrutura tem o objetivo de monitorar e controlar os riscos assumidos, avaliando as posições e riscos frente aos objetivos estratégicos.

### Declaração de Appetite a Riscos (RAS)

Documento estatutário, emitido pelo Conselho de Administração, que indica e determina quais riscos, incluindo os níveis e a tolerância, podem ser assumidos pelos nossos Administradores para cumprir seus objetivos estratégicos.

### Políticas de Gestão de Riscos

A nossa política de gestão de riscos define estratégias e diretrizes para os riscos mais relevantes. Os principais riscos monitorados ativamente incluem: crédito, mercado, liquidez, operacional, capital, tecnologia da informação, socioambiental, reputação.



## Governança de riscos

Os papéis, responsabilidades e alçadas relativos ao gerenciamento de riscos são compatíveis com a qualificação, atribuições e complexidade das atividades de cada função, nos diversos níveis. Conceitualmente, os processos e metodologias são capazes de identificar, avaliar e controlar, os riscos atuais e potenciais.

Dentre as atividades relacionadas ao gerenciamento de riscos, destacamos:

- 1 Perfil de cada risco identificado, indicando sua categoria e suas causas, definindo os proprietários dos riscos;
  - 2 Adoção de metodologias qualitativas e/ou quantitativas para mensuração de riscos e suas respectivas fontes de dados;
  - 3 Estimativas do nível de risco para cada um dos riscos identificados;
  - 4 Definição de indicadores ou métricas para o monitoramento dos níveis de exposição aos principais riscos;
  - 5 Adoção de tratamentos, controles e mecanismos de avaliação desses controles, compatíveis com cada nível de risco e com as prioridades, visando manter as exposições dentro dos limites definidos na RAS;
  - 6 Adoção de mecanismos para incentivar comportamentos orientados para a observância do Appetite a Riscos, políticas e procedimentos de gestão de riscos, bem como coibir ações que sejam incompatíveis com estes; e
  - 7 Promoção de mudanças que tenham potencial para alterar significativamente o Perfil de Risco analisados previamente e tempestivamente.
- Os processos, metodologias, ferramentas e modelos de gestão de riscos são definidos de maneira independente, mas validados por todas as áreas diretamente envolvidas no processo o qual o respectivo risco está vinculado.**

# Principais riscos

102-15

## Risco de Crédito

O risco de crédito é definido como a possibilidade de perdas associadas ao não recebimento de obrigações assumidas pelos clientes ou contrapartes nos termos acordados, bem como pela depreciação, redução ou deterioração dos ganhos esperados e/ou da qualidade de crédito.

A nossa gestão dos riscos de crédito possui uma estrutura de controle e gerenciamento de risco de crédito independente das unidades de negócios, sendo responsável pelos processos e ferramentas para mensurar, monitorar e reportar o risco

de crédito das operações financeiras, verificando periodicamente a aderência às políticas.

Adicionalmente, reforçamos que o gerenciamento do risco de crédito considera um processo estruturado de classificação de riscos e provisionamento baseado em modelos criteriosos e consistentes, ponderando, por exemplo, a complexidade das operações e garantias envolvidas.

A gestão de risco de crédito é baseada em alguns pilares:

1

As políticas e diretrizes de concessão de crédito e cobrança segmentadas por produtos e/ou categorias de clientes.

2

Modelos estatísticos para mensuração e classificação de riscos para pessoas físicas e política conservadora e restritiva de garantias e/ou risco para operações com empresas.

3

Definição e aprovação de limites de concentração, mitigando o acúmulo de riscos por categorias e/ou segmentos.

4

Monitoramento do perfil de risco da carteira que por meio de uma visão prospectiva para antecipar eventuais riscos e/ou desequilíbrios.

5

Avaliação das garantias, colaterais e demais instrumentos mitigadores de riscos.

6

Utilização de modelos estatísticos que contemplem projeção de probabilidades de inadimplência, bem como níveis de recuperação de default (no caso de inadimplência).

Índices de Mensuração de Risco de Crédito	2018	2019	2020
INAD+90 D (%)	4,4	4,4	3,5
Concentração (%)	6,23	7,99	13,84
índice de Cobertura(%)	59,5	63,6	72,5

## Risco de Mercado

O risco de mercado é definido pelas possibilidades de perdas decorrentes das oscilações dos preços ou valores de mercado das respectivas posições. Dentre as principais possibilidades de flutuações estão a variação das taxas de juros, preços de ações, variação cambial e nos preços de commodities.

Utilizamos indicadores de monitoramento de risco de mercado como: Value-at-Risk; Economic Value of Equity; Net Interest Income; Concentração, Duration Gap; entre outros.

O monitoramento das posições de risco ocorre de maneira diária, ponderando os limites e estratégias definidos em políticas e/ou Comitês diretivos.

## Carteira Trading

Nossa carteira de negociação é formada por ativos, posições e instrumentos que detemos com a possibilidade ou intenção de negociação antes do respectivo vencimento. De maneira geral, trata-se de ativos que serão negociados com intenção de se obter benefício com a variação das condições e preços de mercado.

SAIBA +

### Indicador de inadimplência INAD+90

É um índice obtido através da relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito.

### Índice de cobertura

É obtido por meio da divisão do saldo da provisão total pela soma dos saldos das operações vencidas há mais de 90 dias.

### Value at Risk (VaR)

É um método para avaliar o risco de uma determinada operação ou um conjunto de operações. O VaR resume, em um número, a pior perda esperada, considerando um horizonte de tempo e um determinado um intervalo de confiança.

## Carteira Banking

A carteira banking, ou “não-negociação”, detém todas as operações ou posições das quais possuímos a intenção em manter até o vencimento, ou seja, operações que não vislumbramos a venda ou negociação antecipada.

A metodologia de apuração do risco da carteira de não negociação consiste no monitoramento categorizado por carteira e demais informações relevantes das principais exposições para a realização da gestão do risco de mercado.

## Risco de Liquidez

O risco de liquidez é definido como a possibilidade de uma Instituição não ser capaz de honrar suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e/ou futuras, sem impactar seus negócios de maneira significativa.

A nossa gestão dos riscos de liquidez tem como objetivo manter o nível de liquidez adequado à complexidade de nossas atividades, o que implica em assegurar disponibilidade de fontes de captação diversificadas, pulverizadas e estáveis.

Possuímos critérios de cálculo do caixa mínimo para gerenciar o risco de liquidez, além de buscarmos aprimoramento constante da gestão de Asset Liability Management.

SAIBA +

### Indicador de Liquidez de Curto Prazo

O indicador de liquidez (LCR) visa garantir que a Instituição mantenha um nível adequado de ativos líquidos para suprir a necessidade de liquidez em um eventual cenário de estresse de curto prazo. O LCR corresponde à razão entre o estoque de Ativos de Alta Liquidez (HQLA) e o total de saídas líquidas de caixa no horizonte de 30 dias. Podem ser considerados HQLA os ativos que se mantêm líquidos nos mercados durante períodos de estresse e que atendem requisitos mínimos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil.

## Risco Operacional

O risco operacional pode ser definido como a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou eventos externos. Incluindo a possibilidade de perdas decorrentes do risco legal, inadequação ou deficiência em contratos firmados, bem como a sanções em razão do descumprimento de dispositivos legais e indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas por

nós. A gestão de riscos operacionais visa garantir a identificação e o monitoramento de eventuais falhas e melhorias operacionais, buscando uma atuação assertiva e preventiva para eliminar os riscos aos quais possamos estar expostos.

Conforme definido em nossa Declaração de Appetite a Riscos, a Diretoria deve priorizar a implantação de ações e medidas periódicas de melhorias contínuas para mitigação de riscos operacionais, incluindo o desenvolvimento de processos, sistemas, entre outros pontos classificados como críticos para a estabilidade do nosso negócio.

Adicionalmente, promovemos a disseminação da cultura de riscos, visando o comprometimento na gestão dos riscos em toda a Instituição bem como aos terceiros relevantes.

Dentro da governança do processo de gerenciamento de riscos, os incidentes ou eventos de risco operacional são apresentados em Comitê diretivo, onde, por sua

vez, são definidas ações e estratégias para mitigação ou gerenciamento dos mesmos.

## Risco Socioambiental

102-11

O risco socioambiental é definido como a possibilidade de perdas associadas ou vinculadas a eventos e/ou danos socioambientais. Realizamos o gerenciamento de risco socioambiental considerando critérios de relevância e proporcionalidade, em conformidade com as exigências da Resolução 4.327. Dessa forma, visamos identificar, mensurar, mitigar e monitorar os riscos, diretos e indiretos, relacionados aos processos, produtos e operações. As diretrizes que norteiam o gerenciamento de risco socioambiental estão formalizadas em nossa Política de Responsabilidade Socioambiental. Através desta análise, embasado em nossa Materialidade, estamos sempre atentos não só aos riscos, mas também às oportunidades de negócio com caráter regenerativo.





# Estratégia para gerenciamento de riscos

102-30

A gestão de riscos é supervisionada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria de Riscos, que tem como principais papéis promover uma estrutura e controles adequada para o gerenciamento de riscos, bem como monitorar a aplicação de políticas e assegurar que aqueles assumidos pelas áreas de negócios estão adequados aos limites e diretrizes indicados na RAS.

## Gestão dos riscos de mercado e liquidez

A gestão dos riscos de liquidez tem como objetivo manter o nível de liquidez enquadrado nos limites definidos no apetite a riscos (RAS). Isso implica em assegurar disponibilidade de fontes de recursos

diversificadas, pulverizadas e estáveis, monitoradas através de relatórios diários de associados à métricas de caixa mínimo, concentração, entre outros.

## Gestão de riscos de segurança da informação

Baseados no tripé Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade mantemos um nível adequado de maturidade de processos e controles de segurança da informação e buscamos nos manter aderentes às diretrizes e boas práticas internacionais - principalmente à norma

ISO 27.001 - com o objetivo de assegurar um ambiente estável para os clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas.

As estratégias e diretrizes para a gestão destes riscos estão formalizadas em políticas e normativos internos.

## Gestão dos riscos legais e de conformidade

Todas as ocorrências de violações ou desenquadramentos significativos de legislação, códigos, padrões e normativos internos sendo intencionais ou não são reportadas aos Comitês diretivos ou ao Conselho de Administração.

Esse processo visa a identificar e antecipar alterações no ambiente regulatório, analisar

os impactos em nossas áreas e monitorar as ações voltadas para a aderência às exigências normativas. A gestão de riscos regulatórios e compliance é realizado de maneira transversal, em conjunto pelas áreas de compliance, jurídico, riscos, controles internos e auditoria interna.

## Gestão dos riscos de continuidade de negócios

Possuímos ações, políticas e processos consistentes relacionados à Gestão de Continuidade de Negócios, com o objetivo de assegurar a manutenção ou recuperação de processos, instalações, infraestrutura e sistemas de tecnologia da informação. Objetivo final é garantir a estabilidade das nossas operações em cenários adversos, bem como minimizar eventuais riscos ou impactos ou riscos de reputação.

Adicionalmente, possuímos um Programa de Gestão de Crises, cujo objetivo é gerenciar os eventos de interrupção de negócios, desastres naturais, impactos ambientais, sociais, infraestrutura (incluindo tecnologia da informação) ou qualquer outro risco operacional, estratégico ou de reputação.

## Gestão dos riscos de imagem e reputação

O monitoramento dos riscos de imagem, e o tratamento de incidentes, estão sob responsabilidade da equipe de Comunicação Corporativa, que monitora a nossa exposição na imprensa e mídias sociais, definindo

ações de resposta aos incidentes. Dentre as métricas adotadas, e seus respectivos limites, são monitoradas a quantidade de postagens sobre nós, bem como a repercussão, positiva ou negativa, das postagens.

A aderência a esta política inclui diferentes processos:

\_ Processo de "Conheça seu Cliente" (Know Your Customer - KYC);

\_ Processo de "Conheça seu Funcionário" (Know Your Employee - KYE);

\_ Processo de "Conheça seu Parceiro" (Know Your Partner - KYP);

\_ Monitoramento e comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores;

\_ Processo de "Conheça seu Fornecedor" (Know Your Supplier - KYS);

\_ Programas de aculturação, conscientização e treinamento.

Além disso, nossa gestão de riscos de imagem e reputação engloba a prevenção à lavagem de dinheiro, o combate ao financiamento de terrorismo e o combate à corrupção. Fornecemos diretrizes aos

nossos colaboradores, parceiros de negócios e terceiros, para que todos saibam agir de acordo com os nossos valores, atuando de forma ética e íntegra.

## Gestão de riscos estratégicos e de negócios

Possuímos mecanismos e comitês que asseguram que as tomadas de decisão e definições estratíficas associadas ao negócio estejam alinhadas com as diretrizes do Conselho de Administração e com o nosso planejamento estratégico.

As áreas de negócio são responsáveis pelo monitoramento e antecipação

de tendências, suportando a tomada de algumas decisões estratégicas. A diretoria de riscos participa ativamente do planejamento estratégico, do processo orçamentário, da avaliação e prospecção de fusões e aquisições, avaliando os impactos e aderência das iniciativas frente aos nossos negócios.

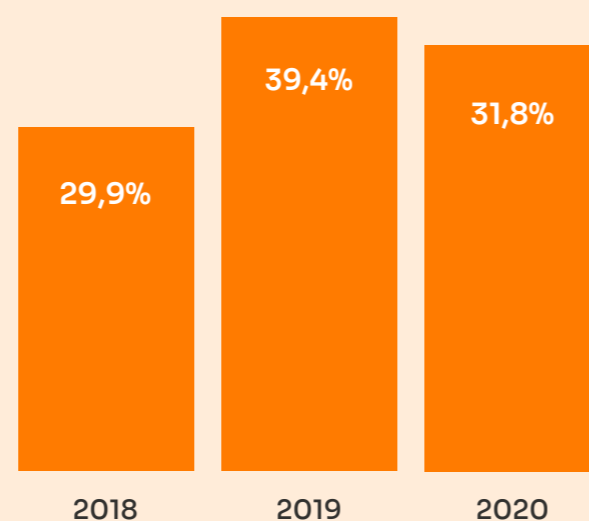
# Gestão de capital

## Estrutura de gestão de capital

Com o objetivo de garantir níveis adequados de capital e rentabilidade, aderentes ao nosso apetite a riscos, monitoramos periodicamente os nossos limites operacionais, bem como as medidas e planos de ação necessários para assegurar a continuidade dos negócios, no caso de situações adversas.

Para isso, acompanhamos o Índice de Basileia que determina a relação mínima permitida entre o Capital Principal (Patrimônio de Referência - PR) e os Ativos (ponderados pelo risco) de uma Instituição financeira.

## Índice de Basileia



## Plano de capital

A nossa estrutura de gerenciamento de capital busca as melhores práticas, considerando mecanismos que possibilitam a identificação e a avaliação dos riscos incorridos em sua estratégia. O nosso plano de capital é derivado do processo de planejamento estratégico e considera um horizonte mínimo de três anos, onde são definidos os níveis adequados de capital, liquidez e rentabilidade.

A diretoria de riscos é um dos responsáveis pela coordenação do processo de gerenciamento de capital e tem como atribuição assegurar que o plano de capital e os respectivos controles estejam aderentes com as nossas políticas e estratégias.

## Testes de stress do plano de negócios

O planejamento de capital considera testes de stress e análises de sensibilidade, em que a nossa solvência e liquidez são avaliadas em um cenário adverso. Desta maneira, o planejamento de capital é submetido à cenários inesperados e desfavoráveis.

## Elaboração do plano de contingência de capital e liquidez

Nos planos de contingência de capital e liquidez são descritas as ações corretivas (emissões, estratégias restritivas de originação de crédito, retenção de dividendos, aumento de capital, etc) e os papéis das áreas responsáveis por coordenar a readequação dos indicadores de solvência, liquidez e rentabilidade a um patamar adequado.

## Reporte e divulgação

O monitoramento da aderência ao apetite a riscos é reportado periodicamente à diretoria e ao Conselho de Administração, permitindo a avaliação da situação atual, bem como a definição de ações corretivas ou realinhamento de estratégias.

Adicionalmente, conforme regulação, são divulgadas e publicadas trimestralmente no [nosso site de RI](#) informações sobre a Gestão de Riscos.

# Auditoria Interna

Os trabalhos da Auditoria Interna são definidos e executados com base em instrumentos nacionais e internacionais como a Estrutura Internacional de Práticas Profissionais (IPPF) do Instituto de Auditores Internos (IIA) e na Resolução nº 4.588 de 29 de junho de 2017 do Conselho Monetário Nacional.

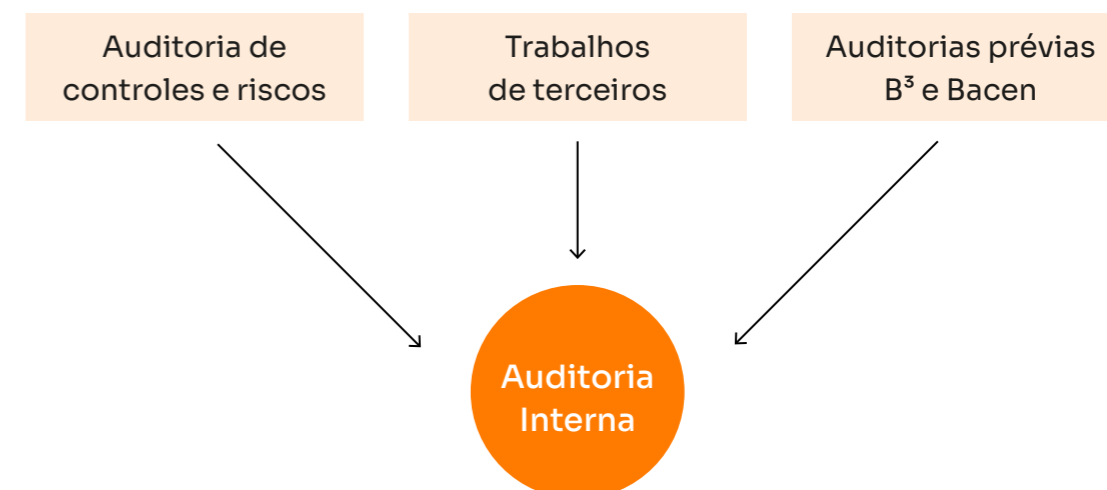
Os objetivos da Auditoria Interna são:

- 1** Disseminar cultura direcionada à boas práticas de governança, transparência, visão de riscos e importância de controles sobre nossos processos;
- 2** Desenvolver trabalhos de auditoria alinhados à nossa estratégia, sendo suporte para a Alta Administração;
- 3** Conscientizar demais áreas de negócio sobre papel da Auditoria Interna;
- 4** Desenvolver relacionamento de confiança com todas áreas;
- 5** Produzir relatórios claros, transparentes e objetivos;
- 6** Sugerir implementação de melhorias consideradas relevantes;
- 7** Nos respaldar junto aos Órgãos Reguladores;
- 8** Auxiliar nos trabalhos de apuração de denúncias e análises de suspeita de fraude, sempre que acionada.

Assim, para atingir tais objetivos, atuamos nos seguintes pilares:



Além disso, cabe à Auditoria Interna avaliar controles e riscos das áreas de negócios cujos processos são auditados, avaliar trabalho de terceiros e auditar previamente matérias correspondentes aos órgãos reguladores como a B3 e o Banco Central do Brasil. Estamos estruturando um Comitê de Auditoria que, ainda em 2021, dará suporte a todo o processo de auditoria interna.



# Anexo

## Medidas para o enfrentamento da COVID-19



Edifício Aureliano Chaves, sede do Inter em Belo Horizonte



Diante dos desafios apresentados pela pandemia, demonstramos nossa resiliência e um alinhamento com as necessidades do futuro.

A partir de janeiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, sendo que em março do mesmo ano foi declarada a pandemia. Nesse contexto, governos e empresas dedicaram seus esforços para adaptações, ações de minimização de riscos e auxílio a populações vulneráveis.

Conseguimos nos adaptar ao novo cenário com agilidade, já que nosso modelo de negócio já estava alinhado ao conceito de distanciamento social imposto desde então. Por sermos uma empresa 100% digital, foram realizados poucos ajustes internos, como por exemplo, a realização de melhorias e expansão da nossa tecnologia VPN. Com o Super App disponibilizamos produtos e serviços sem a necessidade de locomoção, assim os clientes não precisaram se deslocar e, conseqüentemente induzimos medidas de distanciamento social, mitigando riscos de contágio.

Diante desse novo cenário mundial, uma de nossas primeiras ações foi a criação de um comitê de crise para definir estratégias, direcionar decisões, metas e ações durante esse período. As ações mobilizaram nossos colaboradores, pesquisadores e clientes, utilizando nossa infraestrutura tecnológica, recursos e capacidades para ajudar a salvar vidas. Nós atuamos efetivamente para a mitigação de riscos e realização de ações de impacto em quatro frentes: clientes, colaboradores, acionistas e sociedade.

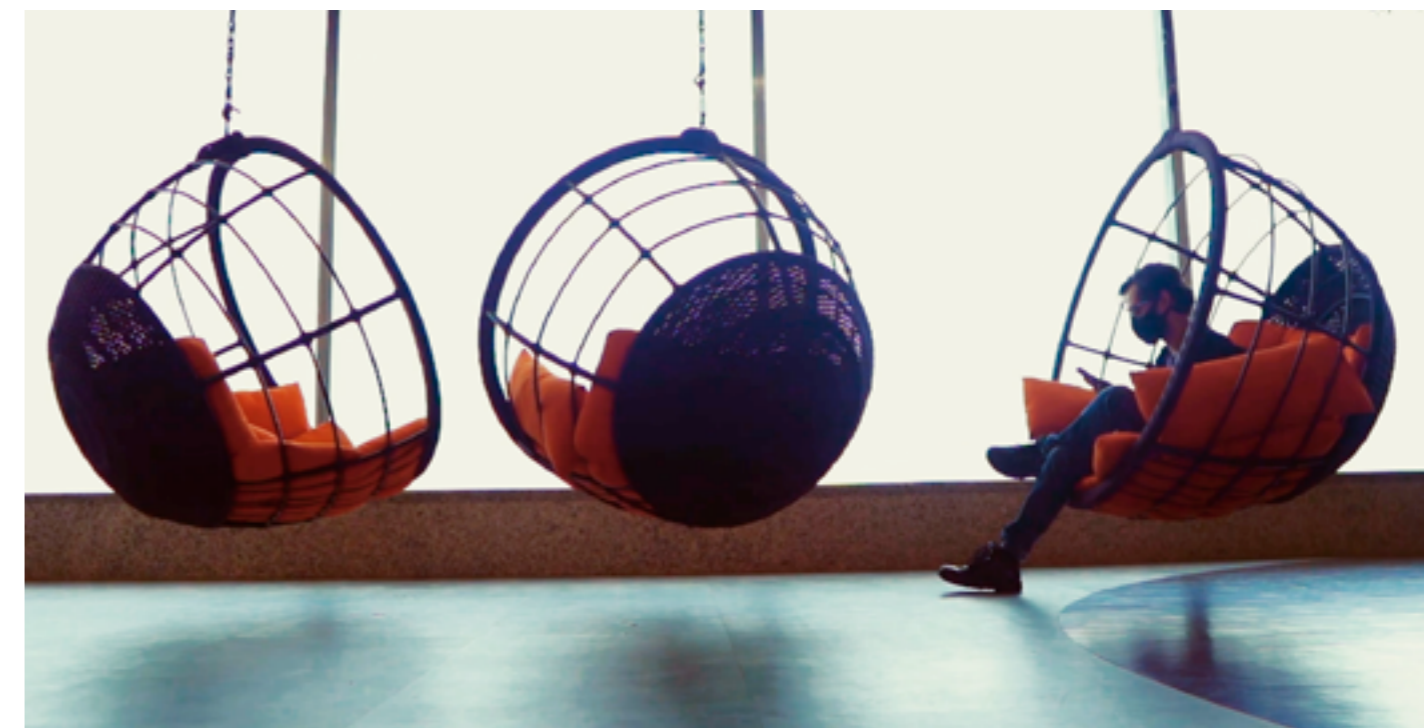
## Colaboradores

Implementamos medidas para garantir a saúde e segurança dos nossos colaboradores, sempre cumprindo as recomendações da Organização Mundial da Saúde. Uma das primeiras ações foi colocar 90% do time em home office em apenas quatro dias, não perdendo o foco na provisão de serviços de excelência aos nossos milhões de clientes. Esse movimento auxiliou no estabelecimento de uma nova cultura impulsionada pelas tecnologias de tele e videoconferência.

Nesse período de home office nós também realizamos ações focadas no bem-estar físico e mental dos nossos colaboradores. Oferecemos dicas virtuais de alongamento

e práticas ergonômicas, cursos de inteligência emocional e treinamentos do Inter Academy. Em relação às ferramentas e intervenções de trabalho durante o home office, o Inter dispôs o Soft Phone, telefone fixo do Macbook, para todos os colaboradores em casa, suspendeu as viagens a trabalho e ofereceu alternativas de locomoção para os colaboradores que precisaram seguir com o trabalho presencial.

Com a retomada gradual dos nossos colaboradores para os nossos escritórios, nós pesquisamos todos os riscos envolvidos e planejamos essa volta seguindo dois conceitos, Cuidado e Conscientização.



## Cuidado


- \_ Acompanhamento diário da Médica do Trabalho.
- \_ Presença de técnica de enfermagem na recepção medindo temperatura e saturação de oxigênio.
- \_ Disponibilização de álcool em gel e procedimentos de higienização em todos os andares.
- \_ Acompanhamento de casos suspeitos e confirmados.
- \_ Disponibilização de máscaras de acrílico facial para equipes de atendimento.
- \_ Aumento do número de “estações de desinfecção” em todos andares.
- \_ Demarcação das estações de trabalho e as salas de reuniões com espaçamento de 1,5m.
- \_ Demarcação na fila de espera e cabine dos elevadores indicando distanciamento.
- \_ Retirada de 50% das cadeiras das salas de reuniões.
- \_ Campanha de Vacinação para colaboradores e dependentes in loco inicialmente.
- \_ Instalação de dispenser automático nas dependências da empresa.
- \_ Desinfecção hospitalar em todos os andares.
- \_ Prontidão da brigada de emergência provisória para segurança e prevenção dos colaboradores, seguindo todas as orientações estabelecidas pela OMS.
- \_ Disponibilização de máscaras e álcool em gel (de bolso) aos colaboradores terceiros.


## Conscientização


- \_ Pesquisa #contapragente para identificar a percepção dos colaboradores sobre os cuidados do Inter durante esse período de pandemia. Foi aberto nessa pesquisa também um espaço para sugestões.
- \_ Campanha interna de comunicação e conscientização.
- \_ Status diários de casos confirmados e mortes de Covid-19 no Brasil, MG, BH, RJ e SP.
- \_ Conscientização sobre uso de elevadores mantendo distanciamento social.


## Clientes


A preocupação com os nossos clientes foi um dos cerne da nossa atuação em frente ao cenário de enfrentamento à Covid-19. A pandemia apresentou uma série de desafios para a população brasileira, e o Inter, como uma plataforma de serviços financeiros e não-financeiros, influencia e impacta diretamente na vida de cada cliente. Para atender a essas demandas, nós realizamos algumas ações que visaram ajudar nossos clientes:

 **Priorização de atendimento**  
Clientes +60 e profissionais da saúde

 **Cashback em dobro**  
No nosso shopping em abril

 **Maior prazo de pagamento**  
Prorrogação de 60 dias para pagamento de faturas de cartão de crédito sem juros em abril

 **2x boletos e TEDs gratuitas**  
Nos meses de abril e maio, foram disponibilizados 200 TEDs e boletos gratuitos para PJs e MEIs

 **Antecipação de recebíveis com taxa zero**  
Possibilidade para correntistas PJ

## Acionistas

Em 2020 o mercado, a sociedade e as empresas foram expostas a um cenário de instabilidade e imprevisibilidade. Redobramos nossos cuidados, mas não paramos de nos relacionar diretamente com nossos acionistas. As viagens e conferências com analistas foram transformadas em reuniões virtuais, nosso Investor Day teve sua primeira edição online e nossas divulgações de resultados seguiram em ritmo normal.

Como forma de resposta à crise, intensificamos o monitoramento de liquidez e capital, aumentando a frequência de atuação do Comitê de Ativos e Passivos, passamos a ter mais cautela para concessão de novos créditos, desligando o “modo automático” e aumentamos o foco da alta gestão em relação ao acompanhamento de cobrança.

## Comunidade

O ano de 2020 foi atípico em relação às ações sociais necessárias. Tivemos uma crise na saúde pública e diversas ações de caráter emergencial foram tomadas. Reforçando nossa responsabilidade com o bem-estar da população nesses tempos difíceis e desafiadores, estruturamos uma série de ações visando ajudar os mais vulneráveis economicamente e socialmente. As principais ações mobilizadas foram:

203-1

**2,5 M** compra de respiradores para os hospitais públicos de MG

**790 mil** compra de EPI's junto com a MRV e a Localiza

**+50mil** Cruz Vermelha MG para compra de alimentos

**500 mil** ONG Gerando Falcões compra de cestas básicas digitais em comunidades vulneráveis

Equipe da Cruz Vermelha na campanha de enfrentamento à Covid-19.



Live #DiasMelhores da banda Jota Quest para arrecadação de recursos.



[Assista a live clicando aqui >](#)

# Anexo

GRI





## 102-7

### Porte da organização

Os indicadores de vendas líquidas e capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido, não se aplicam. Os demais indicadores deste GRI estão apresentados ao longo do relatório.

## 102-13

### Participação em associações

Fazemos parte das seguintes iniciativas:

#### Febraban

Federação Brasileira de Bancos

#### ABBC

Associação Brasileira de Bancos

#### ABRASCA

Associação Brasileira das Companhias Abertas

#### IBGC

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

#### ABECIP

Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança

## 102-25

### Conflitos de Interesse

Conforme consta nos regimentos internos dos nossos órgãos de governança, uma vez constatado conflito de interesse ou interesse particular de qualquer dos seus membros em relação a determinado assunto que esteja em pauta, tal membro deverá manifestar-se ao Presidente ou Coordenador do referido órgão, sendo que caso este não se manifeste, qualquer dos presentes na reunião

que tenha conhecimento do fato deverá fazê-lo. Tão logo identificado o conflito de interesse ou interesse particular, o membro do Comitê não poderá ter acesso a informações, participar de reuniões do Comitê, exercer voto ou de qualquer forma intervir nos assuntos em que esteja relacionado, direta ou indiretamente, até que cesse a situação de conflito de interesse.

## 102-27

### Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança

Possuímos um programa de integração dos novos membros da Alta Administração, previamente estruturado nos termos da nossa Política de Nomeação e Avaliação de Administradores, para que os referidos membros e/ou candidatos sejam apresentados às pessoas chaves do Grupo Inter e

às suas instalações, no qual são abordados temas essenciais para o entendimento dos nossos negócios. Todos os novos membros recebem treinamentos para que se familiarizem com as informações importantes e os seus respectivos contextos, inclusive e especialmente regulatório.

## 102-31

### Avaliação de tópicos econômicas, ambientais e sociais

O Conselho de Administração, que é o nosso mais alto órgão de governança, se reúne mensalmente, podendo haver reuniões extraordinárias. Durante as reuniões são

analisadas diversas pautas relevantes para o Grupo Inter, como pautas estratégicas, pautas de rotina das diversas áreas do Inter, além de análise de riscos e oportunidades.

## 102-38

### Relação da remuneração anual

A	Remuneração anual total do empregado mais bem pago (R\$)	856.434
B	Remuneração média anual dos demais empregados (R\$)	651.032
<b>Proporção - vezes (A/B)</b>		<b>1,32</b>

**102-39****Relação do aumento percentual da remuneração total anual**

A	Não houve aumento da remuneração da pessoa mais bem paga da organização devido ao cenário de pandemia e devido a resolução 4820 do Banco Central do Brasil, que não permitia o aumento salarial para os estatutários no ano de 2020.			
<hr/>				
Média de ajuste de salarial - méritos e promoções <span style="float: right;">31%</span>				
Ajuste salarial por dissídio, determinado em convenção coletiva:				
B	Banco	1,50%	Marketplace	2,46%
	Inter Seguros	4,48%	DLM	2,46%
	DTVM	4,48%		

**102-41****Acordos de negociação coletiva**

100% dos nossos colaboradores estão cobertos pela convenção coletiva aplicável.

**102-48****Reformulação de informações**

Não se aplica, uma vez que este relatório é o primeiro Relatório Anual divulgado pelo Inter.

**102-49****Alterações no relatório**

Não se aplica, uma vez que este relatório é o primeiro Relatório Anual divulgado pelo Inter.

**102-51****Data do último relatório**

Não se aplica, uma vez que este relatório é o primeiro Relatório Anual divulgado pelo Inter.

**202-1****Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local**

A	Salário mínimo (R\$)	1.045
B	Piso (R\$)	2.223
<b>Proporção - vezes (A/B)</b>		<b>2,13</b>

A proporção entre o salário mais baixo pago pelo Inter em relação ao salário-mínimo local em 2020 foi de 2,13. O piso salarial é aplicado, independentemente do gênero, a todos os funcionários que iniciam a sua carreira conosco.

**205-3****Casos confirmados de corrupção e ações tomadas**

Em 2020, não tivemos nenhum caso com envolvimento de corrupção identificada ou relatada em nosso canal de denúncia. Dessa forma, acreditamos que nossos controles processuais e ações realizadas estão em consonância com as normas externas aplicáveis aos nossos negócios.

**206-1****Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio**

Não houve ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio em 2020.

**307-1****Não conformidade com leis e regulamentos ambientais**

Não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos ambientais em 2020.

## 401-1

### Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados

#### Admissões

	Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Total
<b>Feminino</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>256</b>	<b>1</b>	<b>266</b>
<30	0	0	137	0	137
30-50	5	4	114	1	124
>50	0	0	5	0	5
<b>Masculino</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>497</b>	<b>2</b>	<b>502</b>
<30	0	0	211	0	211
30-50	1	2	276	2	281
>50	0	0	10	0	10
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>753</b>	<b>3</b>	<b>768</b>
<b>Taxa</b>	<b>29%</b>	<b>32%</b>	<b>37%</b>	<b>25%</b>	<b>37%</b>

#### Desligamentos

	Centro-Oeste	Nordeste	Sudeste	Sul	Total
<b>Feminino</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>107</b>	<b>2</b>	<b>111</b>
<30	0	0	30	0	30
30-50	1	1	69	2	73
>50	0	0	8	0	8
<b>Masculino</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>167</b>	<b>0</b>	<b>171</b>
<30	1	0	52	0	53
30-50	0	3	110	0	113
>50	0	0	5	0	5
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>274</b>	<b>2</b>	<b>282</b>
<b>Taxa</b>	<b>10%</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>

Número de colaboradores utilizados nas taxas por região:

\_ Centro-Oeste: 21

\_ Sudeste: 2018

\_ Nordeste: 19

\_ Sul: 12

## 405-1

### Diversidade em órgãos de governança e empregados

Por gênero	Conselho de Administração	Diretoria
Feminino	12,5%	21,4%
Masculino	87,5%	78,6%

Por faixa etária	Conselho de Administração	Diretoria
Até 30 anos	-	-
De 30 a 50 anos	37,5%	78,6%
Acima de 50 anos	62,5%	21,4%

## 405-2

### Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens

A razão matemática entre o salário-base e a remuneração das mulheres em relação aos homens foi igual a 1 para todas as nossas categorias funcionais. A razão matemática foi calculada por: Média da remuneração fixa mensal das mulheres / Média da remuneração fixa mensal dos homens.

## 408-1

### Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil

Não foram identificados operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil.

## 409-1

### Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório

Não foram identificados operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório.

## 413-2

### Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais

Não foram identificadas operações com impactos significativos, reais e potenciais, sobre as comunidades locais.

## 418-1

### Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados do cliente

Todos os registros recebidos pelos nossos canais de atendimento são encaminhados para avaliação dos times de Gestão de Incidentes em Segurança da Informação ou Privacidade. Na confirmação da ocorrência de um evento de qualquer relevância, a resposta é realizada conforme nossos procedimentos que seguem as boas práticas mundiais e a documentação fica disponível aos órgãos competentes e aos nossos auditores externos, no entanto, não poderão ser divulgados devido ao seu caráter confidencial, já que apresentam aspectos de diferencial competitivo em nossa estratégia de segurança da informação e de relacionamento com o cliente.

## 419-1

### Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas socioeconômicas

Não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica em 2020.

# Sumário GRI

## Índice de Conteúdos GRI

GRI 101: Fundamentos 2016	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
GRI 102: Divulgação geral 2016					
<b>Perfil da Organização</b>					
	102-1 – Nome da organização	14	Sim		
	102-2 – Atividades, marcas, produtos e serviços	14, 46	Sim		
	102-3 – Localização da sede	14	Sim		
	102-4 – Localização das operações	15	Sim		
	102-5 – Propriedade e forma jurídica	14, 16	Sim		
	102-6 – Mercados atendidos	15, 16	Sim		
	102-7 – Porte da organização	16, 46, 72, 106, 176	Sim		
	102-8 – Informações sobre empregados e outros trabalhadores	106	Sim	8, 10	8.5, 10.3
	102-9 – Cadeia de fornecedores	124	Sim		
	102-10 – Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	14, 16			
	102-11 – Princípio ou abordagem da precaução	159			
	102-12 – Iniciativas externas	25	Sim		
	102-13 – Participação em associações	176	Sim		
<b>Estratégia</b>					
	102-14 – Declaração do decisor mais graduado da organização	7, 18	Sim		
	102-15 – Principais impactos, riscos e oportunidades	156			

GRI 101: Fundamentos 2016	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
GRI 102: Divulgação geral 2016					
<b>Ética e Integridade</b>					
	102-16 – Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	138, 139	Sim	16	16.3
	102-17 – Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	140		16	16.3
<b>Governança</b>					
	102-18 – Estrutura de governança	132	Sim		
	102-19 – Delegação de autoridade	132			
	102-20 – Responsabilidade de executivos por questões econômicas, ambientais e sociais	132, 135			
	102-21 – Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	18		16	16.7
	102-22 – Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	132		5, 16	5.5, 16.7
	102-23 – Presidente do mais alto órgão de governança	132		16	16.6
	102-24 – Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	133		16	16.7
	102-25 – Conflitos de interesse	132, 176		16	16.6
	102-26 – Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	132			
	102-27 – Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança	117, 177			
	102-28 – Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	138			
	102-29 – Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	133		16	16.7
	102-30 – Eficácia dos processos de gestão de riscos	160			
	102-31 – Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	133, 177			
	102-33 – Comunicação de preocupações críticas	14, 153			

GRI 101: Fundamentos 2016	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
GRI 102: Divulgação geral 2016					
	102-35 – Políticas de remuneração	123			
	102-36 – Processo para determinar remuneração	123			
	102-37 – Envolvimento das partes interessadas na remuneração	123		16	16.7
	102-38 – Relação da remuneração anual	177			
	102-39 – Relação do aumento percentual da remuneração total anual	178			
<b>Engajamento dos Stakeholders</b>					
	102-40 – Lista de partes interessadas	18	Sim		
	102-41 – Acordos de negociação coletiva	178		8	8.8
	102-42 – Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	18	Sim		
	102-43 – Abordagem para o engajamento das partes interessadas	18, 23	Sim		
	102-44 – Principais tópicos e preocupações levantadas	18, 19, 23	Sim		
	102-45 – Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	12	Sim		
	102-46 – Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	12	Sim		
	102-47 – Lista de tópicos materiais	19, 23	Sim		
	102-48 – Reformulação de informações	178			
	102-49 – Alterações em escopo e limites	178			
	102-50 – Período coberto pelo relatório	12			
	102-51 – Data do último relatório	178			
	102-52 – Ciclo de emissão de relatórios	12			

GRI 101: Fundamentos 2016	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
GRI 102: Divulgação geral 2016					
	102-53 – Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	205			
	102-54 – Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	12	Sim		
	102-55 – Sumário de conteúdo GRI	184	Sim		
	102-56 – Verificação externa	206	Sim		
Tópicos materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Desempenho Econômico</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	19	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	46, 72	Sim		
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	46, 72	Sim		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 – Valor econômico direto gerado e distribuído	48	Sim	8, 9	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
<b>Anti-Corrupção</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	21	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	138	Sim		
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	138	Sim		
	205-1 – Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	139	Sim	16	16.5
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2 – Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	139	Sim	16	16.5
	205-3 – Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	179	Sim	16	16.5



Tópicos materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Concorrência Desleal</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	21	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	138	Sim		
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	138	Sim		
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 – Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	179	Sim	16	16.3
<b>Energia</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	21	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	82			
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	82	Sim		
	302-1 Consumo de energia dentro da organização	84	Sim	7, 8, 12, 13	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
GRI 302: Energia 2016	302-3 Intensidade energética	84		7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	302-4 Redução do consumo de energia	84		7, 8, 12, 13	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
<b>Privacidade do Cliente</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	22	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	141	Sim		
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	141	Sim		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	141, 182	Sim	16	16.3, 16.10

Tópicos materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Conformidade Socioeconômica</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	21	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	138	Sim		
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	138	Sim		
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	182	Sim	16	16.3
<b>Experiência do Cliente</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	18	Sim		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	94	Sim		
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	94	Sim		
<b>Consumo Consciente</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	19			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	51, 80			
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	51, 80			
<b>Educação Financeira</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	22			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	100			
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	100			

Tópicos materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Cultura Organizacional</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	22			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	113			
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	113			
<b>Inclusão Financeira</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	20			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	15, 48			
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	15,48			
<b>Inovação e Negócios</b>					
	103-1 – Explicação do tópico material e seu limite	20			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 – Forma de gestão e seus componentes	32			
	103-3 – Avaliação da forma de gestão	32			
Tópicos não-materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Presença no Mercado</b>					
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1 – Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	179		1, 5, 8	1.2, 1.4, 5.1, 8.5
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>					
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 – Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	32, 46		9	9.1
	203-2 – Impactos econômicos indiretos significativos	15, 48		1, 3, 8	1.2, 3.8, 8.2, 8.3, 8.5

Tópicos não-materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Práticas de Compra</b>					
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 – Proporção de gastos com fornecedores locais	124		8	8.3
<b>Materiais</b>					
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	91		8, 12	8.4, 12.2
<b>Água e Efluentes</b>					
	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	90		6, 12	6.3, 12.4
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-3 Captação de água	90			
	303-5 Consumo de água	90		6	6.4
<b>Emissões</b>					
	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	88		3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	88		3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
GRI 305: Emissões 2016	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	88		3, 12, 13, 14, 15	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	89		13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	89		13, 14, 15	13.1, 14.3, 15.2
<b>Resíduos</b>					
GRI 306: Resíduos 2020	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	93		6, 12	6.3, 12.4, 12.5
<b>Conformidade Ambiental</b>					
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	179		16	16.3

Tópicos não-materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>					
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	124			
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	124			
<b>Emprego</b>					
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	180	Sim	5, 8, 10	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	108	Sim	3, 5, 8	3.2, 5.4, 8.5
<b>Saúde e Segurança no Trabalho</b>					
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	109		8	8.8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	110		8	8.8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	110		8, 16	8.8, 16.7
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	109			
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	111			
<b>Capacitação e Educação</b>					
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	121		4, 5, 8, 10	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 10.3
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	116, 121, 122		8	8.2, 8.5
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	122		10	10.3

Tópicos não-materiais	Padrão	Página	Verificação Externa	ODS	Meta ODS
<b>Diversidade e Igualdade</b>					
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	107, 134, 181	Sim	5, 8	5.1, 5.5, 8.5
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	181		8	8.5
<b>Trabalho Infantil</b>					
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	181		8, 16	8.7, 16.2
<b>Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</b>					
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	182			
<b>Comunidades Locais</b>					
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	126			
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	182		1, 2	1.4, 2.3
<b>Avaliação Social de Fornecedores</b>					
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	124			
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	124			



## Créditos

### **Coordenação Geral**

Equipe de Sustentabilidade &  
Equipe de Relações com Investidores

### **Design e infografia**

Equipe de Brand Communications

### **Consultoria GRI e de Sustentabilidade**

Watu

### **Fotos**

Acervo Inter

### **Revisão editorial**

BH Press

**102-53**

### **Contatos**

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

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

KPMG Assessores Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
kpmg.com.br

## Relatório de verificação limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração e Acionistas  
**Banco Inter S.A.**  
Belo Horizonte - MG

### Introdução

Fomos contratados pelo Banco Inter S.A. ("Banco Inter" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2020 ("Relatório") acompanhadas a esse relatório, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

### Responsabilidades da administração do Banco Inter

A administração do Banco Inter é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2020 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório, com base nos trabalhos de verificação limitada conduzidos de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e com a metodologia desenvolvida globalmente pela KPMG para verificação de informações sociais e ambientais divulgadas em relatórios de sustentabilidade denominada KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM, aplicável para dados históricos não financeiros.

Essa metodologia exige o cumprimento de requisitos éticos, incluindo os de independência, e o trabalho também é realizado para fornecer verificação limitada de que as informações divulgadas no Relatório do Banco Inter, tomadas como um todo, estão livres de distorção relevante.

Um trabalho de verificação limitada conduzido de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative – GRI* e KPMG Sustainability Assurance Manual – KSAM consiste principalmente de indagações à administração do Banco Inter e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para

obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de verificação limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de verificação limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades do Banco Inter, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório do Banco Inter. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- b. entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- c. análise dos processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI* (GRI - Standards);
- d. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- e. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia.
- f. confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.



**Alcance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de verificação limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de verificação razoável. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de verificação razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de verificação razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

**Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2020 do Banco Inter, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 3 de maio de 2021

KPMG Assessores Ltda.



Marcio Andrade Barreto

**inter**