




RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

 **SICOOB**



An aerial photograph of a densely packed favela, likely in Brazil, during the "blue hour" of dusk. The buildings are multi-storied and painted in a wide array of vibrant colors including red, yellow, blue, green, and pink. The houses are built on a steep hillside, with some structures appearing to be built on top of others. In the background, a mountain range is visible under a sky with soft, colorful clouds. A tall antenna tower stands out against the sky on the right side of the image.

JUSTIÇA FINANCEIRA
É SOBRE A INCLUSÃO
APROPRIADA, DE
TODAS AS PESSOAS,
NA CONSTRUÇÃO DE
UMA SOCIEDADE
PRÓSPERA.

The logo for SICOOB, consisting of a stylized green and yellow triangle pointing downwards.

SICOOB

APRESENTAÇÃO

NOSSO PROPÓSITO É
CONECTAR PESSOAS
PARA PROMOVER
JUSTIÇA FINANCEIRA
E PROSPERIDADE.

ACREDITAMOS QUE PODEMOS AVANÇAR EM SOLUÇÕES E POLÍTICAS DE MERCADO QUE GARANTAM UMA ECONOMIA VIBRANTE E JUSTA E QUE O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL É COMPATÍVEL COM PROSPERIDADE COMPARTILHADA, PROTEÇÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL, DE MANEIRA QUE OS NEGÓCIOS DESEMPENHEM PAPEL FUNDAMENTAL NA CRIAÇÃO DE UM MUNDO MELHOR.

Desde sua criação, o cooperativismo se consolida como uma alternativa viável para o capitalismo mais consciente e humanizado. O modelo, que insere a perspectiva coletiva sobre a natureza dos negócios, é a evolução de um sistema econômico no qual alguns ganham, para um outro onde todos prosperam.

No cooperativismo prevalece a crença de que nenhum grupo de pessoas deve suportar uma carga desproporcional de risco, enquanto outros detêm a maioria dos recursos benéficos. Cooperativismo é sobre justiça, inclusão, respeito e reciprocidade.

Como cooperativa de crédito, acreditamos que quando as pessoas se conectam nasce muito mais que uma instituição financeira. Nasce um propósito! Esse, materializa-se na cooperação e em sua capacidade de distribuir recursos, de maneira mais equitativa, entre todos aqueles que ajudaram a gerá-lo. A cooperação promove justiça financeira, segurança mútua e prosperidade compartilhada, sem deixar ninguém para trás.

Entendemos a prosperidade como fruto de um mecanismo de desenvolvimento alicerçado em

princípios, valores, políticas inclusivas e espaços democráticos, onde as pessoas trabalham juntas para alavancar recursos que impulsionam o progresso econômico e social de todos.

No Sicoob, colocamos nosso propósito em prática combinando e integrando interesses coletivos, pensamento sistêmico e impacto local. Essa abordagem inspira e engaja nossos públicos de relacionamento e desperta a energia criativa de nossas pessoas. Sustenta-se na colaboração e no suporte de nossas cooperativas, em todos os níveis. Constitui uma arquitetura de cooperação em rede que ativa os potenciais e identifica as vocações em cada comunidade e nos leva a investir em soluções que façam sentido na vida das pessoas.

Nossa forma de olhar o mundo, conecta milhões de pessoas em milhares de comunidades. Nos aproxima, cada vez mais, do lugar onde queremos estar. Para nós, se formos bem-sucedidos em nosso propósito, poderemos ver enormes transferências de recursos ajudando a construir um futuro do qual poderemos nos orgulhar.

Boa leitura!
Conselho de Administração
Centro Corporativo Sicoob

NOSSO RELATÓRIO

GRI 102-1 | 102-45 | GRI 102-48 | 102-49 | 102-50 | 102-51 | 102-52 | 102-53 | 102-54 | 102-56

Nosso Relatório de Sustentabilidade apresenta aos nossos grupos de relacionamento como os critérios ambientais, sociais, econômicos e de governança são fortalecidos em nosso negócio e, gradualmente, integrados em tudo o que fazemos. Também destaca nosso compromisso prioritário com nossos membros e com nossos valores cooperativos.

O conteúdo da publicação abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Tem como escopo os temas mais relevantes para o negócio e que integram nossa matriz de materialidade, no limite dos objetivos definidos por nossas partes interessadas. O conjunto de informações refere-se às operações das organizações que compõem o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil – Sicoob, em todo o Território Nacional.

A publicação, que ocorre em ciclos anuais, segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, metodologia que adotamos desde 2018 para a comunicação da sustentabilidade. Este Relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: opção Essencial, sem verificação externa. Complementa o conjunto de informações a pesquisa denominada de Censo Social Sicoob. Levantamento realizado anualmente junto às Centrais e Singulares para atender temas específicos do nosso modelo de negócio cooperativo e àqueles sem correlação

direta com a GRI porém, relevantes e prioritários para nossos *Stakeholders*. Também integram o Relatório, as divulgações dos Relatórios de Impacto do Instituto Sicoob.

As informações sobre desempenho econômico-financeiro abrangem todas as operações do Sicoob e fazem parte das Demonstrações Contábeis Combinadas de 31 de dezembro de 2019. As informações referentes às organizações que não estão incluídas nas Demonstrações Contábeis Combinadas fazem parte do Relatório Anual 2019 do Banco Cooperativo do Brasil - Bancoob. Todos os relatórios complementares citados neste Relatório possuem *links* e *QR Codes* de acesso para o público interessado.

Em caso de mudanças em relação aos dados reportados em 2018 ou alterações em bases de cálculo e nas técnicas de medição, observações estão inseridas ao longo do conteúdo.

Dúvidas, comentários e outras informações sobre o Relatório de Sustentabilidade podem ser direcionados para o *e-mail* sustentabilidade@institutoticoob.org.br ou pelo telefone (61) 3217-5770. Nossos perfis oficiais nas redes sociais também estão abertos a interações sobre nossas práticas de sustentabilidade.

DIÁLOGO E TRANSPARÊNCIA QUE GERAM VALOR AOS NOSSOS GRUPOS DE RELACIONAMENTO E FORTALECEM NOSSO VÍNCULO COM COOPERADOS E COMUNIDADES.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), ratificados pelos Estados membros da ONU, estabelecem metas que incluem aspectos ambientais, econômicos e sociais para o desenvolvimento sustentável. Estamos contribuindo para esse esforço de várias maneiras. Esse Relatório apresenta os principais ODS impactados em nossa atuação e sua relação com nossos temas materiais. Os ODS são identificados com os seguintes ícones:



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Os temas materiais que estão correlacionados com nosso Planejamento Estratégico 2020-2030 são identificados com o ícone que apresentamos abaixo:



REFERÊNCIAS AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ODS

COMUNICADO COVID-19

MOBILIZAÇÃO DO SICOOB NA GESTÃO DA CRISE GERADA PELA DISSEMINAÇÃO DO NOVO CORONAVÍRUS REAFIRMA NOSSO PACTO COM A SOCIEDADE.

No final de 2019, um vírus conhecido como o novo Coronavírus ou COVID-19, espalhou-se rapidamente pelo mundo. O grande número de pessoas afetadas e o potencial de transmissão da doença representou considerável estresse para os sistemas de saúde em muitos países, incluindo o Brasil. Na ausência de uma vacina contra o vírus, medidas de distanciamento e isolamento social foram tomadas para achatar a curva de propagação do vírus. Desde então, essas medidas vêm gerando grande impacto social e econômico em todo o Mundo.

Mesmo que os acontecimentos subsequentes estejam fora do período abordado neste Relatório, não poderíamos deixar de considerar as mudanças drásticas que o avanço da COVID-19 tem causado em todo o mundo e afetado os pilares basilares da Sustentabilidade. Os efeitos ainda não são todos conhecidos e nem a dimensão do impacto sobre a sociedade, os negócios e as pessoas. Porém, estamos atentos! Temos acompanhado os desdobramentos e fortalecido iniciativas sistêmicas para amenizar os efeitos da crise na vida das pessoas e em suas atividades produtivas.

Logo no início da crise no Brasil, nos mobilizamos a favor de nossas pessoas, nossos membros e comunidades. Engajamos toda nossa rede de Centrais, Singulares e organizações do terceiro nível em ações coordenadas. Agimos imediatamente para proteger nossos trabalhadores e responder às necessidades das cooperativas, dos cooperados, dos empregados e das comunidades.

Dentre as primeiras iniciativas, priorizamos a implementação de um plano de proteção ao trabalhador que envolveu segurança e condições de trabalho remoto. Colocamos profissionais, considerados como grupo de risco, imediatamente em *home office* e garantimos a continuidade de suas atividades, mantendo-os seguros e as operações em andamento.

Paralelamente, tomamos medidas imediatas para estabilizar economias locais, apoiando e protegendo financeiramente nossos cooperados (pessoas físicas e jurídicas), garantindo o fluxo de recursos, especialmente, àqueles mais expostos aos efeitos econômicos decorrentes da pandemia.

Criamos um centro de apoio às nossas cooperativas e emitimos circulares internas com diretrizes para procedimentos padrão em decorrência da crise. Dentre as medidas, foram incluídas diretrizes para realização das assembleias e adaptação das operações.

Desde 13 de março de 2020, foram acionados o Comitê de Crise do Sicoob e o Grupo de Crise do Centro Corporativo Sicoob (CCS) para enfrentamento da pandemia Covid-19. Eles acompanham permanentemente os efeitos da crise e os impactos nas operações, orientando a atuação das instituições do Sistema quanto aos aspectos estratégicos, operacionais, prudenciais e negociais, dentre outros, além das ações de entidades reguladoras e governamentais, para promoção da segurança das pessoas e das organizações.

Também ampliamos o acesso da população às informações que impactaram suas movimentações junto às cooperativas com campanhas de orientações sobre o funcionamento dos canais de atendimento, recursos *on-line* disponíveis e demais informações relevantes no relacionamento com o Sicoob e sistema de apoio aos cooperados.

Em todo o Brasil, nossas cooperativas imediatamente se mobilizaram localmente para apoiar a assistência social às pessoas em vulnerabilidade social e para garantir que profissionais de linha de frente na área de saúde tivessem acesso a EPIs adequados para o exercício seguro de suas atividades. Outros equipamentos de saúde, como respiradores, também foram doados a hospitais em diversas regiões do País.

Por hora, seguimos nos mobilizando e usando de todo nosso potencial de cooperação, capilaridade e parcerias locais para apoiar nossos trabalhadores, cooperados e comunidades de nosso entorno.

Todas as ações realizadas localmente pelas nossas cooperativas, bem como as políticas sistêmicas de apoio aos nossos cooperados e às comunidades durante o período de pandemia, serão detalhadamente compartilhadas com nossos *Stakeholders* no Relatório de Sustentabilidade 2020.

Conselhos e **DIRETORIA**

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente:
Henrique Castilhano Vilares

Vice-Presidente:
Bento Venturim

Conselheiro Vogal:
Geraldo Souza Ribeiro Filho

Conselheiro Vogal:
Hudson Tabajara Camilli

Conselheiro Vogal:
Ivan Capra

Conselheiro Vogal:
Lajose Alves Godinho

Conselheiro Vogal:
Luiz Antonio Ferreira de Araujo

Conselheiro Vogal:
Márcio Olívio Villefort Pereira

Conselheiro Vogal:
Wilson Geraldo Cavina

MEMBROS DO CONSELHO FISCAL

Membro Efetivo:
Felipe Magalhães Bastos

Coordenador:
José Evaldo Campos

Secretário:
Josemir Pereira Soares

DIRETORIA EXECUTIVA

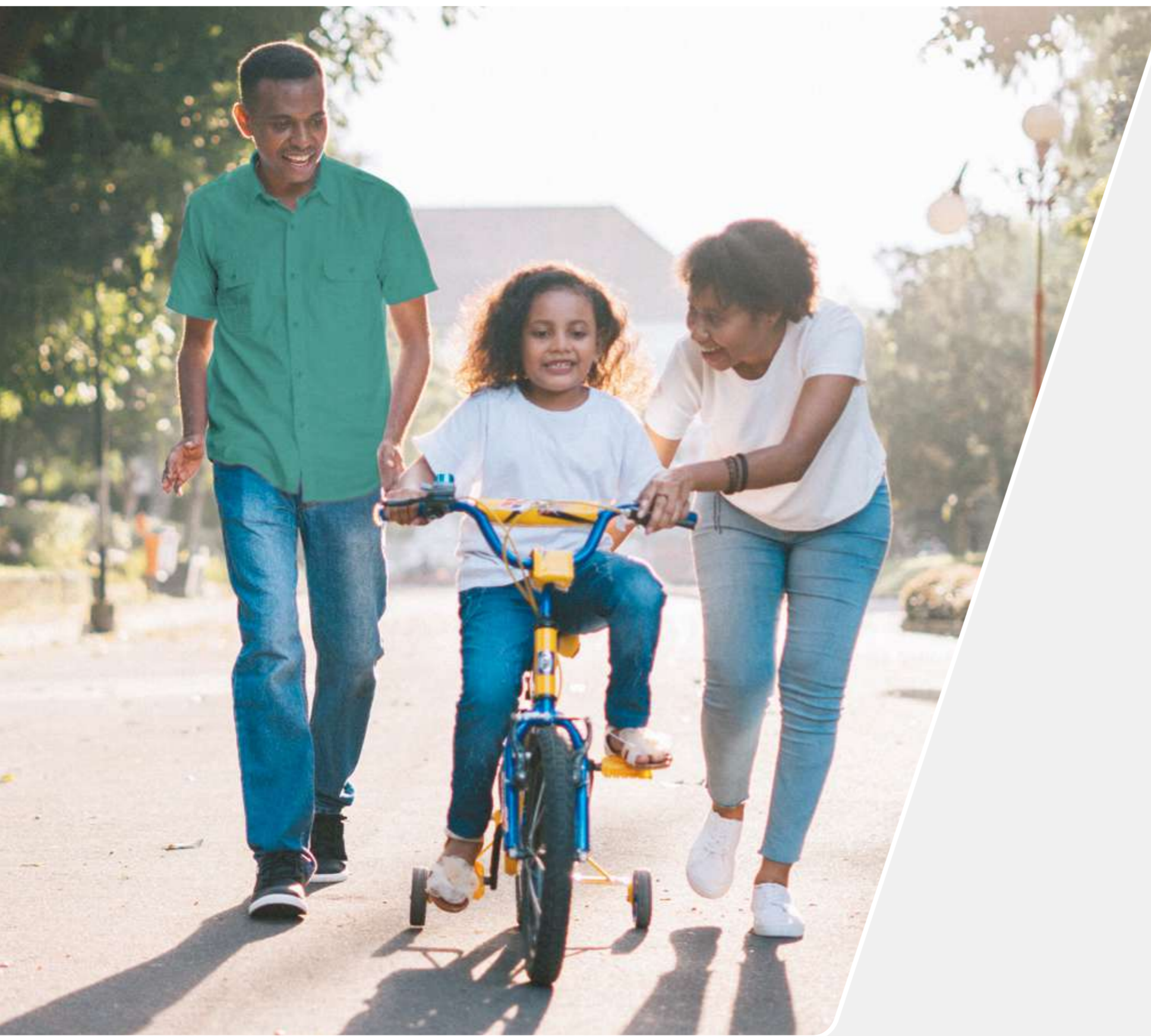
Diretor-Presidente:
Henrique Castilhano Vilares

Diretor de Desenvolvimento e Supervisão:
Francisco Silvio Reposse Junior

Diretor de Tecnologia da Informação:
Antônio Cândido Vilaça Júnior

Composição em 31 de dezembro de 2019.

SUMÁRIO



14

18

18

26

32

42

46

52

64

72

74

76

78

80

92

100

104

106

110

111

125

132

136

138

146

158

NOSSO PAPEL NA ECONOMIA E NA SOCIEDADE



Miguel Ferreira de Oliveira
Presidente do Conselho de Administração do CCS

Marco Aurélio Borges de Almada Abreu
Diretor Presidente do CCS

A necessidade crescente de combinar prosperidade econômica com aspectos sociais, ambientais e de governança tem transformado os padrões de consumo, o ambiente regulatório, o relacionamento das empresas com o mercado e a maneira delas conduzirem suas atividades. Como resultado, as organizações em todos os setores têm adotado estratégias e estruturado modelos de negócios mais sustentáveis que abordem os riscos de suas operações e aproveitem o potencial dessa transformação. Nesse contexto, as instituições financeiras que já desempenham relevante papel para o contínuo desenvolvimento e crescimento da economia, passam a ter maior responsabilidade na alocação dos recursos financeiros e na criação de soluções que apoiem o desenvolvimento sustentável em todos os seus aspectos.

Como uma instituição financeira cooperativa, o Sicoob está naturalmente conectado ao desenvolvimento sustentável. Temos responsabilidades com uma ampla gama de partes interessadas nas comunidades onde

Finanças sustentáveis referem-se ao serviço financeiro que integra critérios econômicos, ambientais, sociais e de governança às decisões de negócios para gerar benefícios duradouros aos cooperados e à sociedade em geral. Como cooperativa de crédito, é o que fazemos todos os dias.

atuamos e somos o parceiro confiável de milhões de cooperados para que esses alcancem seus objetivos econômicos e realizem suas aspirações sociais. E para reafirmar nosso compromisso com as finanças sustentáveis, em 2019 realizamos o alinhamento estratégico de nossa materialidade entre lideranças e demais públicos internos do Sicoob. Esse trabalho foi de grande relevância para que os temas prioritários para as nossas partes interessadas fossem conhecidos e integrados ao nosso Planejamento Estratégico com vigência para o próximo decênio e início a partir de 2020.

Em relação à gestão de nossa materialidade, o ano de 2019 foi o período em que além de compartilhar internamente seu escopo, também nos concentramos na análise mais abrangente dos temas com as áreas executivas. Esses primeiros passos têm como objetivo pavimentar o caminho que nos levará à construção conjunta de uma agenda sistêmica de sustentabilidade que nos possibilitará definir nossos objetivos de curto, médio e longo prazo e monitorar nossos avanços para responder às nossas partes interessadas, de maneira cada vez mais eficaz, sobre o nosso desempenho. Paralelamente a essas iniciativas, esse ano obtivemos importantes avanços em relação aos nossos temas materiais.

No que se refere às boas práticas de governança, avançamos na consolidação de uma nova arquitetura organizacional no Sicoob. Uma das seis dimensões orientadoras do planejamento estratégico 2020-2030 visa implantar governança única com diretrizes estratégicas sistêmicas, além de estabelecer modelo organizacional integrado que abrange a unificação da gestão no terceiro nível e a revisão das estruturas em todos os níveis. O novo modelo visa, inclusive, avaliar papéis e responsabilidades, mitigar conflitos de interesses e implementar políticas e diretrizes estratégicas unificadas. A nova estrutura de governança, que será lançada no primeiro trimestre de 2020, trará maior celeridade aos processos, melhoria da eficiência

e contribuirá ainda mais para a consecução de nossos objetivos sociais e econômicos. Ao implementá-la agiremos para garantir a longevidade e perenidade dos nossos negócios, pela proteção financeira dos cooperados e para preservar o interesse coletivo.

Quanto ao tema Segurança e Privacidade, assunto de alta prioridade no Sicoob, em 2019 instituímos a Governança de Tecnologia da Informação, Segurança Cibernética e Inovação Tecnológica Coordenada. A nova Área tem como foco principal a segurança e privacidade dos cooperados. Também lançamos diretrizes sistêmicas sobre segurança e privacidade para reforçar ainda mais nossa Política Institucional de Segurança Cibernética e a Política Institucional de Segurança da Informação e a conformidade de todas as entidades Sicoob à Lei Geral de Proteção de Dados.

Em relação à Cidadania Financeira, no aspecto da inclusão, investimos cerca de R\$ 500 milhões em 2019 na expansão de nossa rede física de atendimento, principalmente em pequenos municípios do interior do País. Quanto aos canais digitais, o papel da tecnologia na inclusão financeira não pode ser subestimado. Ela está mudando a equação de custo e aumentando os benefícios para todas as partes envolvidas, além de tornar mais econômico para as instituições financeiras alcançar mercados inexplorados e atender a pessoas desassistidas. Portanto, continuamos investindo na melhoria desses canais e na experiência do cooperado e, com isso, temos alcançado resultados positivos. Neste ano a modalidade respondeu por 79% do total das transações realizadas no Sicoob. No aspecto da educação financeira, em 2019 somente com as iniciativas coordenadas pelo Instituto Sicoob beneficiamos mais de 92 mil pessoas. E por intermédio do Sicoob Universidade passamos a oferecer educação financeira aos cooperados, via aplicativo. Além disso, atualmente, 65%

de nossas cooperativas conduzem localmente iniciativas de educação financeira para os associados.

Sobre a difusão do cooperativismo como estratégia de negócios, estamos comprometidos em articular ações e fortalecer programas que promovam nosso modelo de negócio e os benefícios que o cooperativismo de crédito gera para a sociedade. Nossas ações abrangem diferentes perfis de público e são realizadas por todas as nossas cooperativas a partir de iniciativas sistêmicas e outras desenvolvidas localmente. Em 2019, somente com os programas da agenda do Instituto Sicoob, mais de 203 mil pessoas tiveram contato com a cultura cooperativista. E para fortalecer nossa identidade cooperativa, nesse ano empreendemos um projeto denominado DNA Sicoob. Com participação de todas as cooperativas, reafirmamos nosso propósito e promovemos o alinhamento sistêmico sobre nossos diferenciais cooperativos. E para compartilhar nossa identidade e modelo de negócio com o público externo, lançamos a campanha Somos Feitos de Valores, com abrangência nacional e veiculadas em diversos tipos de mídias.

Em relação ao tema Comunidades, estamos comprometidos com o engajamento comunitário e nos dedicamos ao diálogo com diversos atores locais para identificar oportunidades econômicas e sociais que sejam mutuamente benéficas. Além de amparada em nossas estratégias, nossa capacidade de gerar impacto positivo nas comunidades também está suportada em nosso próprio modelo de negócio, na busca por soluções inovadoras e colaborativas e em nosso propósito. Para nós, finanças sustentáveis estão relacionadas ao impacto socioeconômico positivo, à justiça financeira e ao levar prosperidade a todos os públicos que interagem conosco: cooperados, empregados, fornecedores, comunidades e de maneira geral, toda a sociedade. Em linha com nossos princípios e valores, contribuimos para o desenvolvimento humano e para a construção de

uma sociedade mais democrática e sustentável. Proporcionamos a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar social nos envolvendo em questões que são importantes para os nossos cooperados e para suas comunidades. Fomentamos a economia local e a partir do diálogo com atores comunitários, apoiamos a educação e a cultura, contribuimos com a saúde e a infraestrutura e geramos trabalho e renda nos municípios onde estamos presentes. Ao mesmo tempo, nos concentramos na geração de valor aos nossos cooperados ao facilitar seu acesso ao crédito e ofertar produtos e serviços financeiros em condições justas.

Em 2019, o valor econômico gerado aos nossos associados foi de R\$ 13,1 bilhões. Esse total refere-se às economias proporcionadas em suas transações financeiras no Sicoob somadas às sobras líquidas do exercício. Além desses ganhos diretos aos cooperados, investimos R\$ 3,6 bilhões em nossas pessoas, gerando emprego e renda nas comunidades e para desenvolver capital intelectual local. Durante o ano foram pagos R\$ 2,5 bilhões a fornecedores, em sua maioria, contratados localmente pelas cooperativas. Todos esses recursos refletem positivamente na economia e beneficiam diretamente nossos principais grupos de relacionamento que são os nossos associados, os nossos empregados e nossos fornecedores. Indiretamente, como externalidade positiva dos nossos negócios, eles fortalecem todos os setores da economia local, a renda das famílias e contribuem para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades.

No Sicoob, estamos comprometidos com o desenvolvimento sustentável, notadamente no que se refere a apoiar nossos cooperados em sua transição para uma economia mais sustentável e circular. Nossas cooperativas disponibilizam crédito para projetos de energia renovável e eficiência energética, edificações sustentáveis,

redução de emissões, gestão de resíduos e soluções de economia circular, além de linhas específicas para agricultura sustentável. Além do crédito, disponibilizamos o consórcio para aquisição de bens sustentáveis. Atualmente, estão disponíveis os consórcios para kits solares e bicicletas elétricas. E para reforçar nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, monitoramos os impactos indiretos de nossas operações financeiras quanto a riscos socioambientais, com a aplicação de nossa Política de Responsabilidade Socioambiental.

Em nosso compromisso com a agenda proposta nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas, acreditamos que é do nosso interesse, bem como de nossos *Stakeholders*, desenvolver e apoiar medidas que contribuam para uma economia mais sustentável. Para tanto, temos buscado a convergência entre nossas atividades e os ODS, para contribuir com sua realização e para exercer nosso papel como instituição financeira responsável. Conforme será demonstrado ao longo deste Relatório, fazemos isso de várias maneiras, principalmente, ao colocar em prática o nosso propósito.

Finalizamos agradecendo à gestão que encerrou no final de 2019 e manifestamos nosso reconhecimento ao seu legado. Foi um período importante para a consolidação dos nossos valores e isso nos deixa muito confiantes para o futuro. Compartilhamos do entendimento de que os negócios têm um papel imprescindível na transformação do mundo em que vivemos. E mais que geradores de riqueza, eles podem criar valores sustentáveis e estarem a serviço de relações mais humanas, mais inclusivas e diversas e atuar pela valorização plena da vida em nosso planeta. E é assim que queremos ser vistos! Como instituição financeira feita de valores e que cuida de sua gente. Também agradecemos a todos as nossas partes interessadas que vêm contribuindo substancialmente para que isso seja possível em um futuro breve!

Boa leitura!

PERFIL ORGANIZACIONAL

SOBRE O



GRI 102-4 | 102-7

QUANDO OS
NEGÓCIOS SÃO
PARTE DA SOLUÇÃO,
TODOS PROSPERAM
JUNTOS.



O Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil – SICOOB – figura entre os maiores sistemas cooperativos de crédito do País. Congrega 4,6 milhões de cooperados (pessoas físicas e jurídicas) e atua no Território Nacional. Opera em todos os Estados brasileiros com 3,2 mil Postos de Atendimento (PAs) em 1,8 mil municípios. Em 2019, ocupou o 11º lugar dentre as 20 maiores organizações do Sistema Financeiro Nacional e a 62ª posição no ranking dos 200 maiores grupos empresariais do Brasil.

É formado por 396 Singulares, organizadas em 16 Centrais e pela Confederação Nacional de Cooperativas de Crédito do Sicoob (Sicoob Confederação). A Confederação, entidade que representa institucionalmente o Sicoob, tem sede localizada no Centro Corporativo Sicoob, em Brasília – DF.

Também compõem o Sistema, como organizações não cooperativas, o Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob) e suas empresas ligadas, denominadas, sociedades de apoio ou auxiliares do Sistema Cooperativo. Integram ainda o Sistema, o Sicoob Previ – uma fundação patrocinada - e o Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável. Juntas, nossas organizações empregam diretamente 46 mil pessoas.

Além de 3.283 Postos de Atendimento, a rede física de atendimento também compreende 5.368 ATM próprios, 982 correspondentes cooperativos e 23 mil ATM compartilhados. Os cooperados do Sicoob também contam com um ecossistema digital completo. Por meios físicos e/ou digitais, o Sicoob está cada vez mais próximo de seus cooperados e das comunidades, reforçando relacionamentos éticos, justos, duradouros e propulsores do desenvolvimento sustentável.

RECONHECIMENTOS

NOSSOS RECONHECIMENTOS NOS DIZEM QUE ESTAMOS NO CAMINHO CERTO.

VALOR GRANDES GRUPOS

- 11º lugar dentre as 20 maiores empresas do mercado financeiro no País.
- 62ª posição no ranking dos 200 maiores grupos empresariais do País.

VALOR 1000 FINANÇAS

- O Sicoob é destaque. Ocupa a 8ª posição no ranking dos 100 maiores bancos.
- Ocupa a 6ª posição entre os 20 maiores em depósitos totais e entre os 20 maiores em patrimônio. Está entre os 20 maiores em lucro líquido e entre os 20 maiores com melhor resultado operacional sem equivalência patrimonial.
- Entre os grandes, o Sicoob ocupa a 9ª posição entre os 20 mais rentáveis sobre o patrimônio e entre os 20 que mais cresceram em operações de crédito, assim como um dos que mais cresceram em depósitos totais.
- Ocupa a 7ª posição entre os 20 maiores em operações de crédito e entre os 20 maiores em receita de intermediação.

- Entre os grandes, o Sicoob ocupa a 14ª posição entre os 20 com melhor rentabilidade operacional sem a equivalência patrimonial.
- Entre os grandes, o Sicoob ocupa a 18ª posição entre os 20 com menor custo operacional.

ÉPOCA NEGÓCIOS 360º

- O Sicoob ocupa a 154ª posição dentre 363 organizações avaliadas.
- Ocupa o 8º lugar em ativo total.
- Ocupa o 64º lugar em Dimensão de Visão de Futuro.

PRÊMIO EFINANCE

- O Sicoob foi o vencedor do Prêmio Efinance com três cases:
- Métodos Eficientes ao Combate à Fraude.
 - Cooperativismo dando show na Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro.
 - Processo de Classificação e Atribuição Automática de Limites – Categoria Gestão de Riscos.

PREMIAÇÃO RELATÓRIO BANCÁRIO - 15ª EDIÇÃO

O Sicoob foi reconhecido:

- Na categoria Inovação em Crédito, com o case "Sicoob Microcrédito - O aplicativo que apoia o Microempreendedor".
- Na categoria Transformação Digital, com o case "Sicoob MOOB - A plataforma de comunicação e mobilização dos cooperados do Sicoob".

EMPRESA HUMANIZADA

O Bancoob foi reconhecido como uma das 22 empresas mais humanizadas do Brasil, segundo estudo de dois anos. O trabalho contou com a avaliação de 1.115 companhias e a seleção final considerou três critérios para sua avaliação: geração de valor compartilhado, sustentabilidade e bem-estar social.

EXAME MELHORES & MAIORES – EDIÇÃO 2019

O Bancoob foi considerado:

- 45º entre os 200 Maiores Grupos.
- 5ª posição em Crédito Rural.
- 6ª posição em Emissores de Cartão de Crédito.
- 8ª posição em Depósitos de Poupança.
- 9ª posição em Crédito para grandes empresas.
- 10ª posição em Riqueza criada por empregado.
- 12ª posição em Total do Ativo Ajustado.
- 12ª posição em Crédito Pessoa Jurídica Total.
- 13ª posição em Crédito para médias empresas.
- 13ª posição em Crédito Imobiliário.
- 14ª posição em Crédito Pessoal.
- 16ª posição em Receita de Intermediação Financeira e Serviços.
- 29ª posição da lista dos 50 Maiores Bancos em Patrimônio Líquido (Bancoob).

O Bancoob passou a integrar um novo ranking: 19ª posição em Riqueza Criada.

ESTADÃO FINANÇAS MAIS – EDIÇÃO 2019

Na Categoria Bancos | Financiamento, o Bancoob foi:

- 1º lugar na categoria Financiamento.
- 1º lugar em maiores por Ativo Total.
- 1º lugar em maiores por Resultado Líquido.
- 1º lugar em maiores por Eficiência.
- 1º lugar em maiores por Custo Operacional.
- 3º lugar em maiores por Total de Crédito.
- 3º lugar em maiores por Patrimônio Líquido.
- 5º lugar em maiores por Rentabilidade do PL.
- 19º lugar na categoria Carteira de Crédito – Pessoa Física.
- 26º lugar na categoria Carteira de Crédito Ativa – Distribuição.

OUTROS RECONHECIMENTOS

- Cabal Brasil
- Renovação da Certificação Great Place to Work 2019.
 - Premiação como uma das 25 melhores empresas para trabalhar no Centro-Oeste.
 - Prêmio CIEE Melhores Programas de Estágio do Brasil.
 - Prêmio Caio de Melhor Evento de Endomarketing Nacional com o case "Game of Thrampo", inspirado na série de sucesso mundial "Game of Thrones".

- Ponta Administradora De Consórcios
- Certificação Great Place to Work 2019.

DESTAQUES 2019

INVESTIMENTOS
RESPONSÁVEIS.
RETORNOS
SUSTENTÁVEIS.

R\$ **117,3**
bilhões
EM ATIVOS

R\$ **74,1**
bilhões
EM DEPÓSITOS

R\$ **65,2**
bilhões
EM OPERAÇÕES
DE CRÉDITO

R\$ **23,2**
bilhões
EM PATRIMÔNIO
LÍQUIDO

R\$ **10,1**
bilhões
EM ECONOMIAS GERADAS
PARA OS COOPERADOS

R\$ **3,6**
bilhões
EM INVESTIMENTO
EM PESSOAS
(remuneração do trabalho, participação nos lucros,
capacitação e desenvolvimento)

32.633
PONTOS DE
ATENDIMENTO*

5^a
MAIOR REDE DE POSTOS DE
ATENDIMENTO DO PAÍS

R\$ **3,0**
bilhões
EM SOBRAS
LÍQUIDAS

R\$ **2,5**
bilhões
EM PAGAMENTOS A
FORNECEDORES

46
mil
EMPREGOS DIRETOS **

62^o
MAIOR GRUPO
EMPRESARIAL DO PAÍS

* 3.283 Postos de Atendimento, 982 Correspondentes, 5.368 ATM próprios e 23.000 ATM compartilhados.
** Número de empregos diretos refere-se aos empregados de todas as entidades do Sistema.

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

NOSSOS FUNDAMENTOS PARA APOIAR UMA ECONOMIA MAIS INCLUSIVA E SUSTENTÁVEL.

GRI 102-16

SOMOS UMA SOCIEDADE COOPERATIVA

Somos uma sociedade cooperativa de crédito, formada por um grupo de pessoas, reunidas voluntariamente para atender as necessidades econômicas, sociais e culturais coletivas. Uma organização de propriedade conjunta, controlada democraticamente pelas pessoas que a compõem. Refletimos a disposição humana em ajudar-se mutuamente e trabalhamos para obter equilíbrio entre os benefícios econômicos e os princípios de responsabilidade social. Para operar com eficiência e visão de longo prazo, desempenhamos

importante papel na promoção do bem-estar social e econômico. Diferentemente de outras formas de organização, somos uma instituição financeira que opera com os princípios da autoajuda, do esforço coletivo e da prosperidade para todos.

NOSSA MISSÃO



Prover soluções e experiências inovadoras e sustentáveis por meio da cooperação.

NOSSO PROPÓSITO



Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.

NOSSOS VALORES SÃO NOSSO JEITO DE SER



- Respeito e Valorização das Pessoas
- Excelência e Eficiência
- Cooperativismo e Sustentabilidade
- Ética e Integridade
- Liderança Inspiradora
- Inovação e Simplicidade

VISÃO 2030



Ser referência em cooperativismo, promovendo o desenvolvimento econômico e social das pessoas e comunidades.

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO



1° - Adesão Livre e Voluntária • As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, e dispostas a assumir suas responsabilidades como membro. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, crença ou ideologia.

2° - Gestão Democrática • As cooperativas são organizações democráticas controladas por todos os seus membros, que participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões. E os representantes oficiais são eleitos por todo o grupo.

3° - Participação Econômica dos Membros • Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização. Parte do montante é, normalmente, propriedade comum da cooperativa e os membros recebem remuneração limitada ao capital integralizado, quando há. Os excedentes da cooperativa podem ser destinados às seguintes finalidades: benefícios aos membros, apoio a outras atividades e aprovadas pelos cooperados ou para o desenvolvimento da própria cooperativa. Tudo sempre decidido democraticamente.

4° - Autonomia e Independência • As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros, e nada deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar acordos com outras organizações, públicas ou privadas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia.

5° - Educação, Formação e Informação • Ser cooperativista é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e das comunidades. As cooperativas promovem a educação e formação para que seus membros e trabalhadores possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, conseqüentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferece informações para o público em geral, especialmente jovens, sobre a natureza e as vantagens do cooperativismo.

6° - Intercooperação • Cooperativismo é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados. Sejam unidas em estruturas locais, regionais, nacionais ou até mesmo internacionais, o objetivo é sempre se juntar em torno de um bem comum.

7° - Interesse pela Comunidade • Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros.

MODELO ORGANIZACIONAL

UNINDO COMPETÊNCIAS
PARA SERVIR NOSSOS
MEMBROS COM UM
SISTEMA COOPERATIVO
FORTE, COMPETITIVO E
DIVERSIFICADO.

ESTRUTURA SISTÊMICA

Nosso Sistema Cooperativo é formado por três tipos de sociedades cooperativas: Singulares ou cooperativas de crédito de primeiro grau; Centrais ou cooperativas de crédito de segundo grau; e a Confederação, que é uma cooperativa não financeira, de terceiro grau, que congrega institucionalmente as Centrais e Singulares.

Nossas Singulares têm o objetivo de prestar serviços diretamente aos associados. Estão vinculadas às Centrais que organizam em maior escala as atividades das Singulares afiliadas.

A Confederação juntamente com as Centrais e Singulares, formam um sólido modelo organizacional sistêmico que proporciona, ganhos contínuos de escala, eficiência administrativa e operacional ao Sicoob.

A Confederação consolida as estratégias de negócios, as práticas de governança e a atuação sistêmica. Promove a padronização, a supervisão e a integração operacional, financeira, normativa e tecnológica do Sicoob. Por seu intermédio, as Centrais e Singulares têm acesso, principalmente, aos serviços de: auditoria direta e indireta; ouvidoria e relacionamento com o associado; capacitação de pessoas; implantação e manutenção de infraestruturas tecnológicas; desenvolvimento de soluções e canais digitais; controles de riscos; comunicação e marketing.

Singulares - ou Cooperativas de Primeiro Grau

No Sicoob são 396 Singulares, presentes em todos os Estados e no Distrito Federal. Cobrem todo o Território Nacional e são responsáveis pelo atendimento direto aos cooperados Sicoob e pela interação com as comunidades onde atuam.

Centrais – ou Cooperativas de Segundo Grau

O Sicoob opera com 16 Centrais. São elas as promotoras da integração regional e sistêmica das Singulares. Prestam serviços às suas afiliadas, tais como, a centralização dos recursos captados, a padronização e supervisão de sistemas operacionais, o controle de depósitos e empréstimos, a supervisão auxiliar, a adoção de medidas corretivas, a assessoria jurídica e a educação, formação e compartilhamento de compras. As Centrais também atuam proativamente na prevenção e correção de situações que acarretem risco para a solidez e liquidez das Singulares.

Confederação – ou Cooperativa de Terceiro Grau

A Confederação Sicoob possui personalidade jurídica própria. Seu objetivo é representar institucionalmente os interesses das Centrais e promover, sistemicamente, a padronização, a supervisão e a integração operacional, financeira, normativa e tecnológica do Sicoob.

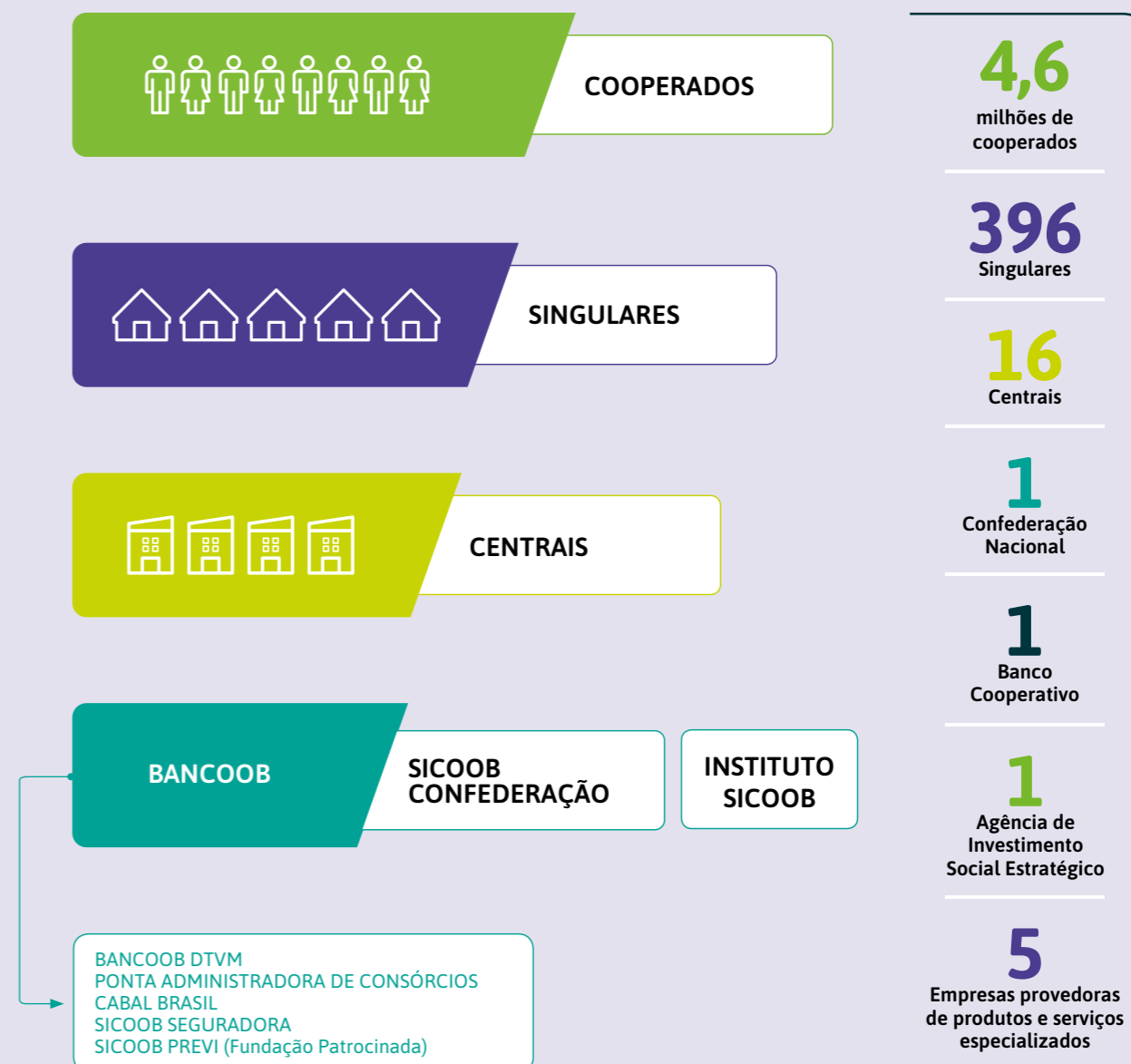
Instituída pelas Centrais e Singulares, a Confederação representa corporativa e institucionalmente o Sicoob. Todavia, no Sistema Cooperativo, as Centrais e as Singulares possuem personalidade jurídica própria e têm autonomia jurídica, administrativa e operacional, o que as capacita para responder individualmente por seus atos.

SOCIEDADES AUXILIARES AO SISTEMA COOPERATIVO

Nosso modelo organizacional está estruturado para disponibilizar aos nossos cooperados todas as soluções financeiras ofertadas pelo mercado. Para tanto, também são parte do nosso Sistema, como entidades de terceiro

nível, o Banco Cooperativo do Brasil – Bancoob e as empresas ligadas. Estas são sociedades auxiliares que integram o nosso Sistema como provedoras de produtos e serviços especializados para as cooperativas de crédito. São elas: Bancoob DTVM (gestora de recursos de terceiros); Sicoob Previ (provedora de soluções de previdência privada); Ponta Administradora de Consórcios (responsável pelos produtos de consórcios); Cabal Brasil (processadora de cartões, bandeira e adquirente); e Sicoob Seguradora (responsável pelos produtos de seguros).

As sociedades auxiliares possibilitam foco em mercados específicos e maior competitividade às nossas cooperativas na oferta de produtos e serviços diversificados aos cooperados.



CONHEÇA MAIS SOBRE AS ORGANIZAÇÕES QUE INTEGRAM NOSSO SISTEMA.

BANCOOB

O Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob) é um banco múltiplo privado, especializado em cooperativismo de crédito. Orientado para prover suporte às cooperativas financeiras afiliadas ao nosso Sistema, seu controle acionário pertence às Centrais. O Bancoob está apto a operar e concentrar distintas atividades bancárias, denominadas carteiras, tais como: Carteira Comercial, Carteira de Investimento, Carteira de Câmbio, Carteira de Arrendamento Mercantil e Carteira de Crédito Imobiliário. O Bancoob tem o objetivo de desenvolver soluções financeiras completas, adequadas e sustentáveis aos associados Sicoob. Ao mesmo tempo em que pratica os ideais cooperativistas, o Bancoob atua como agente impulsionador de eficiência operacional e competitividade. Maximiza a rentabilidade das cooperativas Sicoob e, por consequência, as economias nas operações e sobras dos cooperados.

BANCOOB DTVM

O Bancoob Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (Bancoob DTVM) é uma empresa especializada na administração e gestão de recursos de terceiros, credenciada pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Atua no gerenciamento de ativos financeiros por meio de fundos de investimento e carteiras administradas, inclusive fundos exclusivos para as cooperativas Sicoob, que se relacionam com a DTVM de duas maneiras: como Cotistas e/ou Distribuidoras. As Cotistas investem nos fundos administrados para diversificar o seu portfólio de investimentos e as Distribuidoras disponibilizam fundos de investimento aos cooperados para ampliar portfólio de produtos e obter receitas por esses serviços.

SICOOB Seguradora

O Sicoob Seguradora de Vida e Previdência (Sicoob Seguradora) é uma companhia que tem como objetivo levar proteção aos cooperados do Sicoob e às pessoas próximas. Por ser uma *joint venture*, a administração é compartilhada entre os sócios Bancoob Participações em Seguridade (Bancoob Par Seguridade) e Mongeral Aegon Seguros e Previdência. Seu portfólio é composto pelos produtos Vida Individual, Vida Mulher, Vida Simples, Benefício de Riscos Previdenciários, Vida Master, Renda Protegida, Vida Prestamista, Vida Empresarial e Vida em Grupo Cotado. Esses produtos são comercializados pelas forças de vendas das Singulares, proporcionando aos seus cooperados a oportunidade de proteção de vida, da família e de suas conquistas.

SICOOB Previ

A Fundação Sicoob de Previdência Complementar (Sicoob Previ) é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) sem fins lucrativos, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Tem por objetivo instituir e administrar planos de benefícios de previdência complementar. Os recursos de que o Sicoob Previ dispõe são oriundos das seguintes contribuições: de suas patrocinadoras Bancoob, Sicoob Seguradora, Bancoob DTVM, Sicoob Confederação, Cabal Brasil, Ponta Administradora de Consórcios, Sicoob Previ, Instituto Sicoob e Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCOOP); dos empregadores (Centrais e Singulares Sicoob) vinculados ao Sicoob Confederação (Instituidor); de seus participantes; e dos rendimentos das aplicações desses recursos.

CABAL BRASIL

SOLUÇÕES EM PAGAMENTOS DIGITAIS

A Cabal Brasil tem como objetivo proporcionar a melhor experiência em pagamentos digitais aos cooperados. Oferece soluções de ponta a ponta para pagamentos digitais, com atuação nas frentes de negócio: Bandeira Cabal; Processadora Multibandeira, Multiemissora, Multiadquirente; Emissora; Credenciadora; Atendimento e BPO. Tem como sócios o Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob) e a *Cabal Cooperativa de Prestación de Servicios* (Cabal Argentina). A Cabal Brasil vem se consolidando como referência no mercado de pagamentos digitais, especialmente no atendimento às instituições financeiras cooperativas Sicoob.

PONTA Administradora de Consórcios

A Ponta Administradora de Consórcios, subsidiária integral do Bancoob desde 2011, dedica-se à oferta de consórcios nos segmentos de imóveis, veículos leves e pesados, equipamentos agrícolas, motocicletas e modalidades de serviços que são comercializados pelas Singulares Sicoob.

NOSSO PORTFÓLIO

Alinhados à nossa Missão de prover soluções sustentáveis e experiências inovadoras, nossa oferta de produtos e serviços concentra-se em aprofundar e desenvolver relacionamentos de confiança e de longo prazo com nossos cooperados. Por meio de nosso portfólio, dedicamo-nos a apoiá-los em seus desafios e na realização de seus projetos de vida. Para tanto, realizamos pesquisas de mercado e, em conjunto com nossas cooperativas, identificamos novas oportunidades que provejam as necessidades, as preferências, as características e as demandas locais que emergem principalmente do diálogo e do relacionamento com nossos cooperados.

Este processo de desenvolvimento é conduzido pela Confederação e pelo Bancoob, organizações que respondem pela gestão do portfólio sistêmico. Ainda no terceiro nível, os produtos e serviços são submetidos à análise da área de Controles Internos e Conformidade e outras áreas técnicas responsáveis pelos testes de viabilidade, análise de riscos e principalmente, pela aderência aos nossos valores cooperativistas e princípios éticos. Posteriormente, em conjunto com as Centrais, são definidas as estratégias de mercado e estabelecidas as diretrizes comerciais sistêmicas. Finalizado o ciclo, os produtos e serviços são disponibilizados às Singulares.

Respeitando a pluralidade de cenários com os quais as cooperativas interagem em suas regiões, as Centrais possuem autonomia, em conjunto com suas Singulares, para propor adaptação de produtos e serviços ao contexto socioeconômico local. Esse procedimento, no entanto, é adotado quase que exclusivamente na oferta de linhas de crédito alinhadas ao perfil de demanda em cada comunidade.

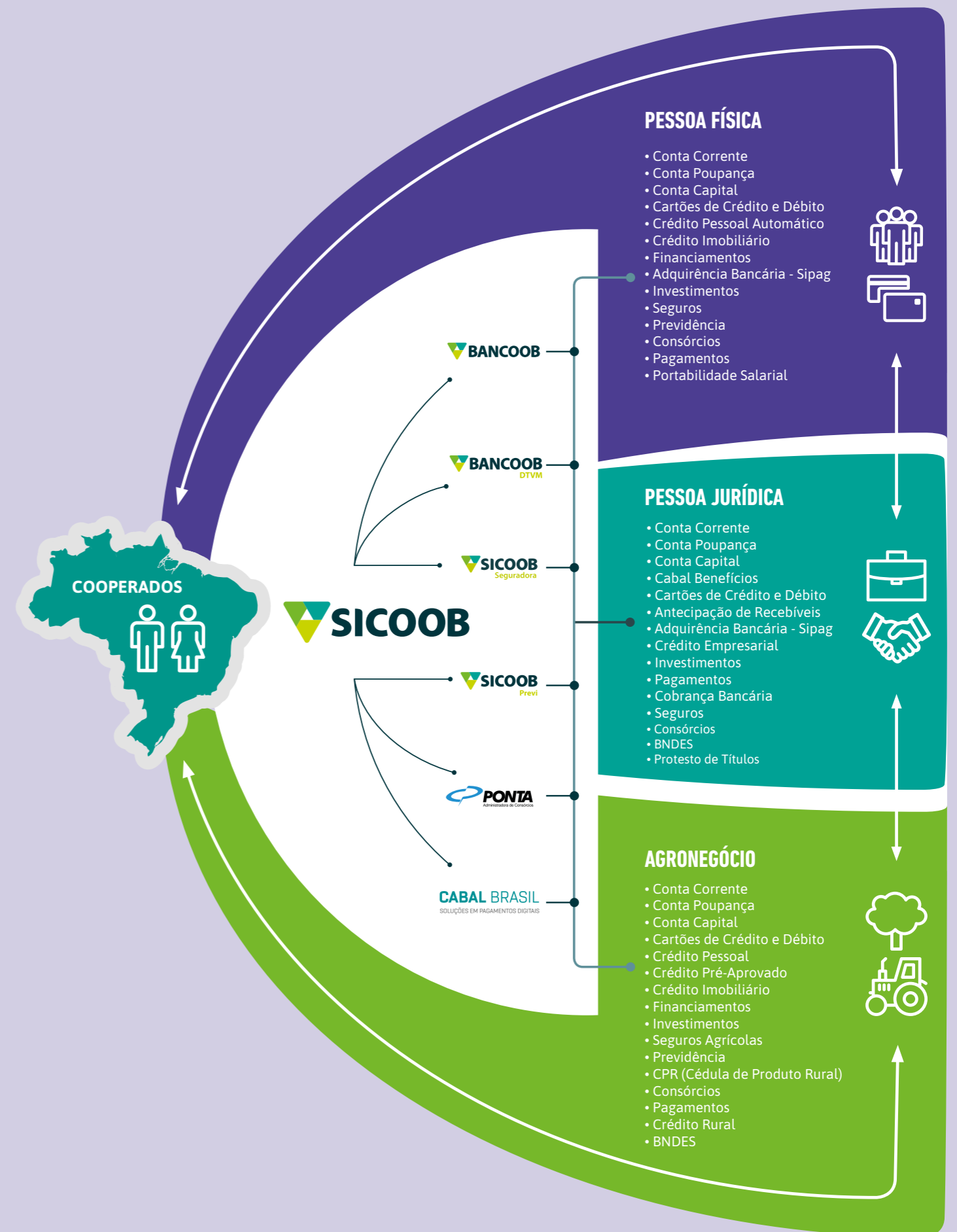
PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI 102-2 | 102-6

Oferecemos aos nossos cooperados todos os produtos e serviços tradicionalmente disponíveis pelo Setor Financeiro. Como organizações focadas, com gestão integrada e equipes comprometidas, inovamos e desenvolvemos produtos e serviços financeiros que nos equipara ao mercado e nos alinha ao perfil dos cooperados, sendo eles pessoas físicas, jurídicas ou do agronegócio.

COMO ORGANIZAÇÕES LOCAIS, NOSSAS COOPERATIVAS ESTÃO ENRAIZADAS NA VIDA ECONÔMICA E SOCIAL DAS COMUNIDADES ONDE ATUAM. PORTANTO, SÃO CAPAZES DE OFERECER SOLUÇÕES PERSONALIZADAS AO PERFIL DE CADA REGIÃO.

NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS



DESEMPENHO

GERANDO RIQUEZAS PARA
IMPACTAR POSITIVAMENTE A
VIDA DE PESSOAS, NEGÓCIOS
E COMUNIDADES.



Nossas cooperativas são formadas por milhões de pessoas e organizações que movimentam seus recursos no Sicoob e ajudam a gerar riquezas em benefício de suas comunidades. Como um meio para este fim, precisamos ser economicamente eficazes e empregar nossos recursos na oferta de produtos e serviços, em condições justas e éticas aos nossos cooperados, com resultados financeiros que promovam impacto positivo na vida das pessoas, nos seus negócios e nas comunidades onde estão inseridos.

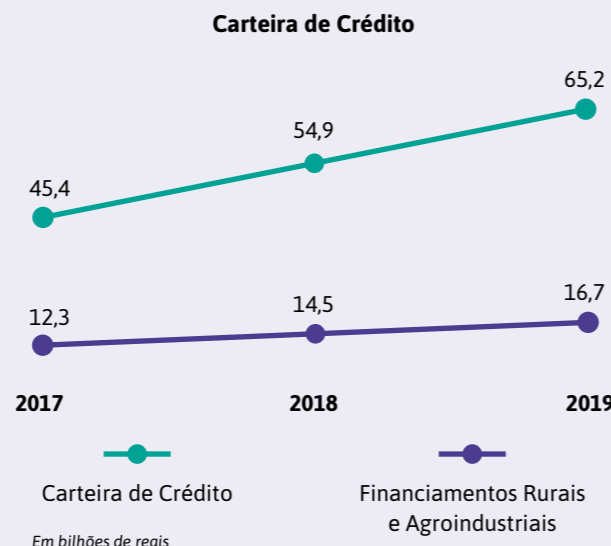


PRINCIPAIS RESULTADOS

Nosso desempenho retratado apresentou avanços significativos em 2019. Encerramos o exercício social com importantes resultados consolidados, decorrentes do conjunto de ações e esforços realizados pelas organizações que compõem nosso Sistema, especialmente nossas Centrais e Singulares.

CARTEIRA DE CRÉDITO

A carteira de crédito bruta alcançou R\$ 65,2 bilhões em 2019. Uma expansão de 18,6% em relação a 2018. Os financiamentos rurais e agroindustriais cresceram 14,7% totalizando R\$ 16,7 bilhões ampliando ainda mais a nossa participação no agronegócio brasileiro.



| Composição da carteira de operações de crédito – modalidade de operação | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| Modalidade de Operação | 2017 | 2018 | 2019 | Representatividade |
| Empréstimos e títulos descontados | 29,6 | 35,7 | 41,4 | 63% |
| Financiamentos | 3,4 | 4,7 | 7,0 | 11% |
| Financiamentos rurais e agroindustriais | 12,3 | 14,5 | 16,7 | 26% |
| Financiamentos imobiliários | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0% |
| Operações vinculadas à cessão de créditos | 0,1 | | | |
| Total de operações de crédito | 45,4 | 54,9 | 65,2 | 100% |
| Provisão para créditos de liquidação duvidosa | -2,5 | -3,0 | -3,9 | |
| Total de operações de crédito - líquidas de provisão | 42,9 | 51,9 | 61,3 | |

Em bilhões de reais

| Composição da carteira de operações de crédito - setor de atividade | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------------|
| Sector de atividade | 2017 | 2018 | 2019 | Representatividade |
| Rural | 12,3 | 14,5 | 16,7 | 26% |
| Pessoas físicas | 15,6 | 18,0 | 20,2 | 31% |
| Intermediários financeiros | 0,1 | 0,4 | | |
| Financiamentos imobiliários | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0% |
| Pessoas Jurídicas | | | | |
| Serviços | 5,9 | 7,5 | 10,1 | 15% |
| Indústria | 4,8 | 5,8 | 7,1 | 11% |
| Comércio | 6,3 | 8,1 | 10,3 | 16% |
| Outros | 0,4 | 0,6 | 0,7 | 1% |
| Total | 45,4 | 54,9 | 65,2 | 100% |

Em bilhões de reais

As receitas de operações de crédito totalizaram R\$ 10,9 bilhões, um valor 8,3% superior ao valor de 2018. Dentre as modalidades, 79% representam operações de empréstimos e títulos descontados, desempenho que reforça nosso compromisso em apoiar o empreendedorismo e fortalecer os negócios, contribuindo para o equilíbrio do fluxo de caixa e para o fortalecimento do capital de giro das empresas em condições mais justas aos nossos cooperados.

| Receitas de operações de crédito - modalidades de empréstimos e financiamentos | | | | |
|--|------------|-------------|-------------|--------------------|
| Modalidades de empréstimos e financiamentos | 2017 | 2018 | 2019 | Representatividade |
| Empréstimos e títulos descontados | 7,1 | 7,6 | 8,2 | 79% |
| Financiamentos | 0,6 | 0,7 | 0,9 | 9% |
| Financiamentos rurais e agroindustriais | 1,2 | 1,2 | 1,2 | 12% |
| Financiamentos habitacionais | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0% |
| Repases interfinanceiros | 0,0 | | | |
| Outros | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0% |
| Subtotal | 8,9 | 9,5 | 10,3 | 100,0% |
| Recuperação de créditos | 0,5 | 0,6 | 0,6 | |
| Total | 9,4 | 10,1 | 10,9 | |

Em bilhões de reais

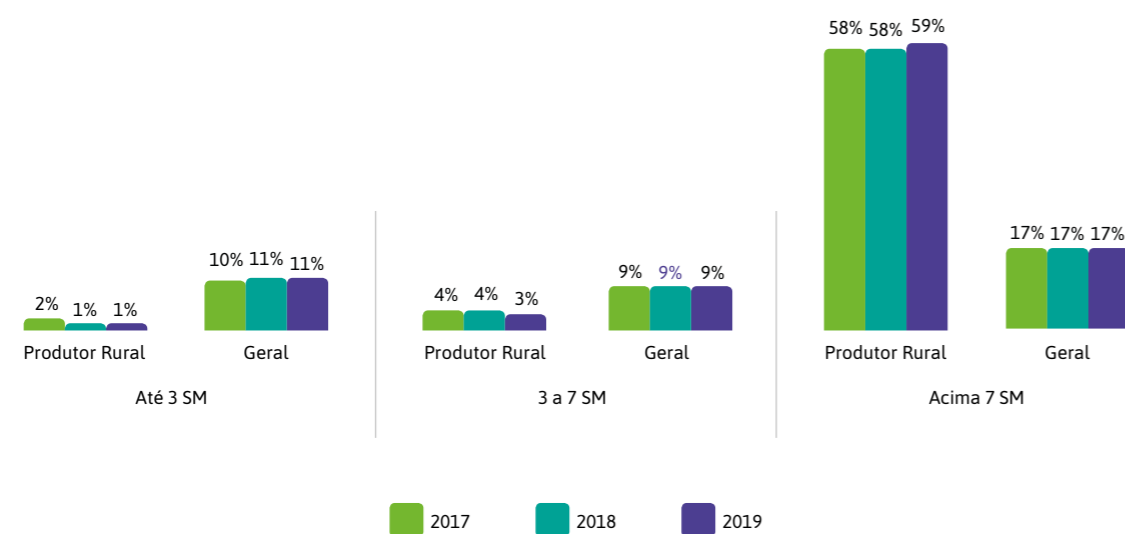
A representatividade das regiões na composição da carteira de crédito se manteve estável no período. No entanto, no que se refere ao tipo da carteira no Brasil, registramos o aumento de 3% na representatividade da pessoa jurídica nos últimos dois anos, evoluindo de 42% para 45%.

GRI FS6

| Composição da carteira de crédito – representatividade por região | | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|---|
| Região | Tipo | 2017 | | 2018 | | 2019 | | |
| | | Quantidade de cooperados | Representatividade do valor na carteira da região | Quantidade de cooperados | Representatividade do valor na carteira da região | Quantidade de cooperados | Representatividade do valor na carteira da região | Representatividade do valor na carteira total |
| Norte | Pessoa Física | 35.127 | 67% | 41.119 | 67% | 52.938 | 67% | 6% |
| | Pessoa Jurídica | 8.924 | 33% | 10.847 | 33% | 14.081 | 33% | |
| | Total | 44.051 | 100% | 51.966 | 100% | 67.019 | 100% | |
| Nordeste | Pessoa Física | 44.955 | 60% | 45.107 | 59% | 49.428 | 58% | 3% |
| | Pessoa Jurídica | 7.220 | 40% | 8.081 | 41% | 10.684 | 42% | |
| | Total | 52.175 | 100% | 53.188 | 100% | 60.112 | 100% | |
| Centro-Oeste | Pessoa Física | 46.512 | 58% | 54.712 | 58% | 69.454 | 58% | 14% |
| | Pessoa Jurídica | 15.315 | 42% | 20.394 | 42% | 28.095 | 42% | |
| | Total | 61.827 | 100% | 75.106 | 100% | 97.549 | 100% | |
| Sudeste | Pessoa Física | 444.174 | 61% | 478.574 | 58% | 581.023 | 56% | 55% |
| | Pessoa Jurídica | 97.975 | 39% | 116.710 | 42% | 156.321 | 44% | |
| | Total | 542.149 | 100% | 595.284 | 100% | 737.344 | 100% | |
| Sul | Pessoa Física | 193.394 | 46% | 238.012 | 46% | 298.323 | 46% | 22% |
| | Pessoa Jurídica | 56.399 | 54% | 66.078 | 54% | 85.656 | 54% | |
| | Total | 249.793 | 100% | 304.090 | 100% | 383.979 | 100% | |
| Brasil | Pessoa Física | 764.162 | 58% | 857.524 | 56% | 1.051.166 | 55% | 100% |
| | Pessoa Jurídica | 185.833 | 42% | 222.110 | 44% | 294.837 | 45% | |
| | Total | 949.995 | 100% | 1.079.634 | 100% | 1.346.003 | 100% | |

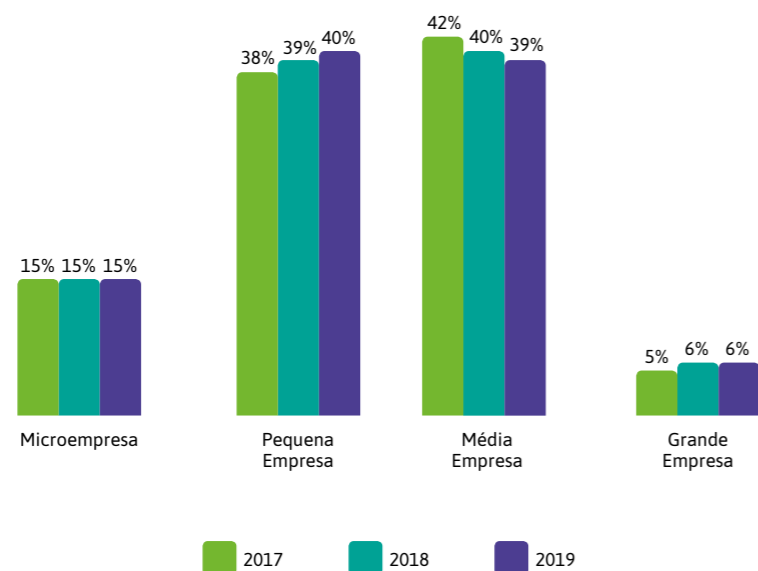
Considerando todas as faixas de renda, em 2019, o crédito rural representou 63% da nossa carteira de crédito pessoa física, com mais ênfase no pequeno produtor, com renda acima de sete salários mínimos. Segundo levantamentos realizados junto às nossas cooperativas, a alocação de recursos ao produtor rural, especialmente o de pequeno porte, tem viabilizado o acesso a equipamentos mais eficientes e a adoção de técnicas mais modernas e sustentáveis no manejo do solo e no uso dos recursos hídricos. Da mesma forma, auxilia os pequenos na aquisição de insumos destinados a melhorar a produtividade e as condições de trabalho no campo.

Carteira de crédito pessoa física – representatividade por faixa de renda em salários mínimos



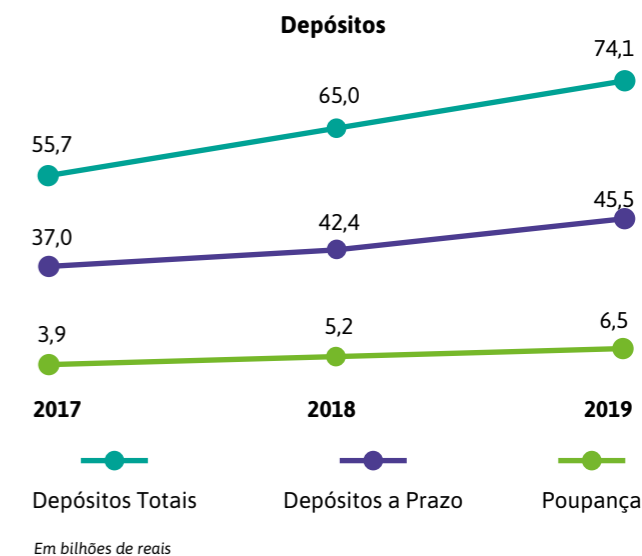
Em relação às pessoas jurídicas, os níveis de participação dentro da composição da carteira, por porte de empresa, têm se mantido constantes. Entretanto, no que se refere à pequena empresa, o crescimento foi de 2% nos últimos dois anos.

Carteira de crédito pessoa jurídica - representatividade por porte



DEPÓSITOS

Em 2019, os depósitos totais contabilizaram R\$ 74,1 bilhões, um crescimento de 14,1% ante os R\$ 65,0 bilhões registrados em 2018. Já os depósitos a prazo, mesmo com menor rentabilidade em função das sucessivas quedas na taxa Selic durante o ano e, conseqüentemente, na taxa DI, apresentaram alta de 7,2%, passando de R\$ 42,4 bilhões em 2018 para R\$ 45,5 bilhões neste exercício. A poupança cresceu 24,2% no período, alcançando R\$ 6,5 bilhões de reais.

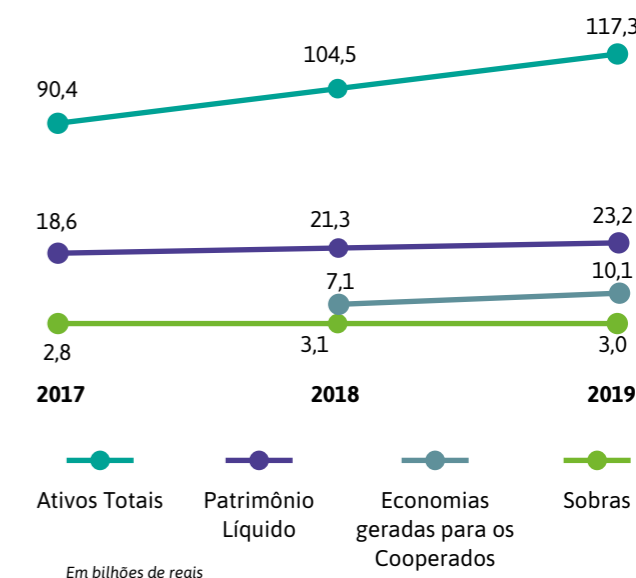


ATIVOS, PATRIMÔNIO LÍQUIDO, SOBRES E ECONOMIAS DOS COOPERADOS

Os ativos totais, em dezembro de 2019, registraram saldo de R\$ 117,3 bilhões. Um crescimento de 12,2% em relação ao saldo do exercício anterior. No mesmo período, o Patrimônio Líquido somou R\$ 23,2 bilhões, 7,6% superior em relação ao exercício de 2018.

Em 2019, nossas Sobras foram de R\$ 3,0 bilhões, redução de 2,9% ante R\$ 3,1 bilhões no ano anterior. No entanto, aumentamos em 41,8% as economias geradas para os cooperados, totalizando expressivos R\$ 10,1 bilhões no período. Se comparado a 2018, em que a economia total foi de R\$ 7,1 bilhões, aumentamos em R\$ 3,0 bilhões o ganho de nossos associados, advindos das economias geradas nas operações.

Ativos, Patrimônio Líquido, Economias e Sobras dos Cooperados



OUTRAS OPERAÇÕES

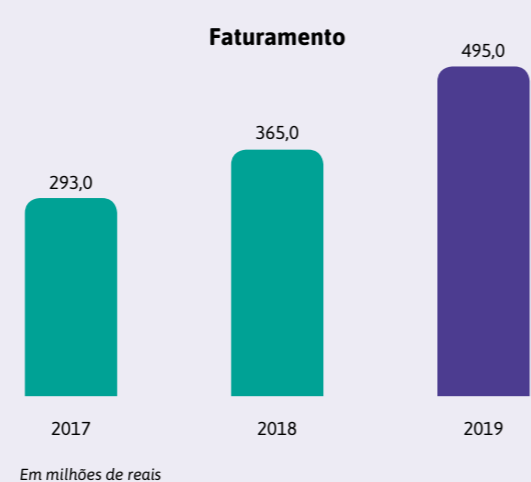
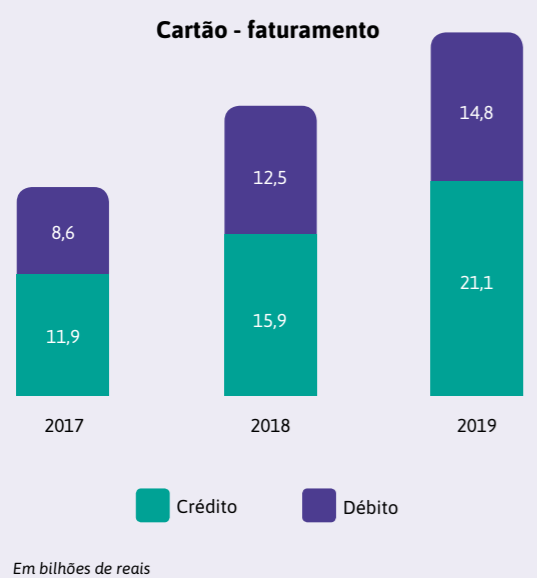
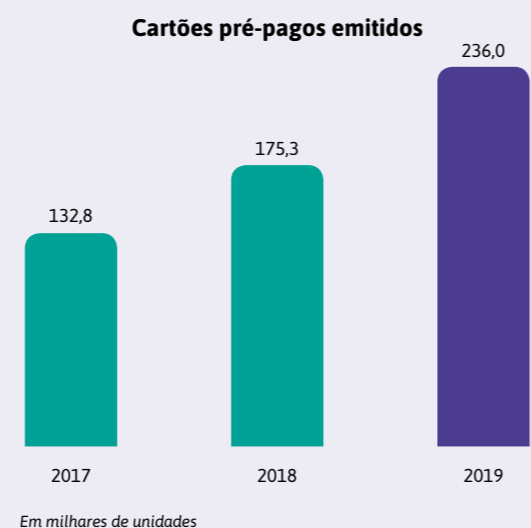
CARTÃO SICOOBCARD

Em 2019, emitimos 4,5 milhões de cartões. Um volume 18% superior ao do ano anterior. O faturamento total foi de R\$ 35,9 bilhões, um crescimento de 26% em relação a 2018.



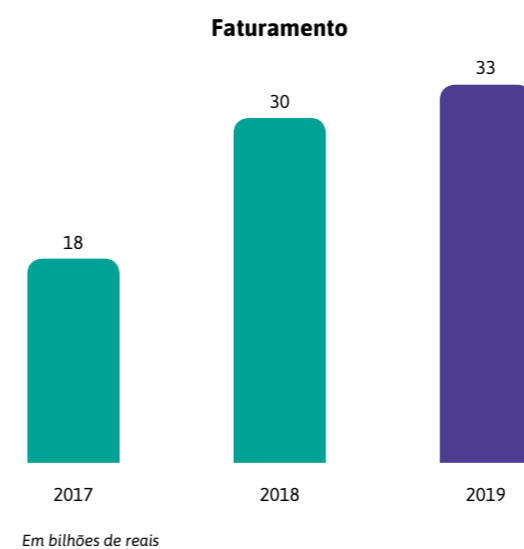
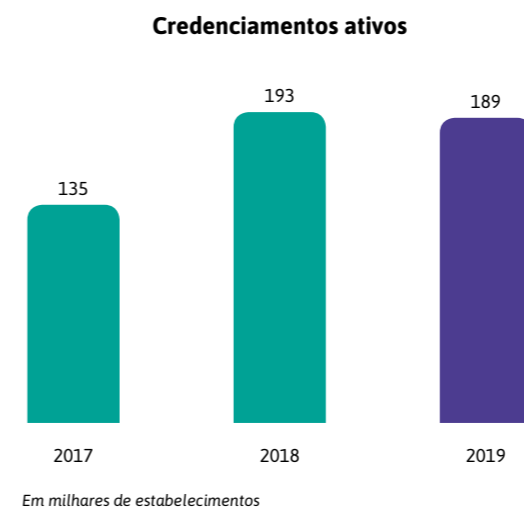
CARTÃO COOPCERTO

O ano de 2019 foi de consolidação para o portfólio de cartões pré-pagos Coopcerto. Registramos um crescimento de 35% em toda a base, e alcançamos 236 mil cartões emitidos. O faturamento cresceu na mesma proporção e totalizou R\$ 495 milhões, um resultado 36% superior a 2018.



ADQUIRÊNCIA

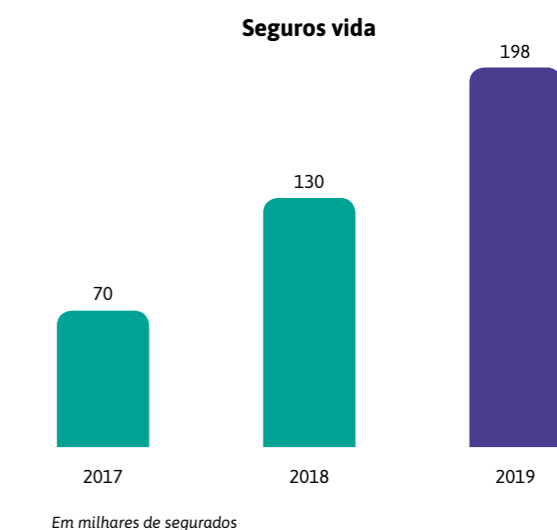
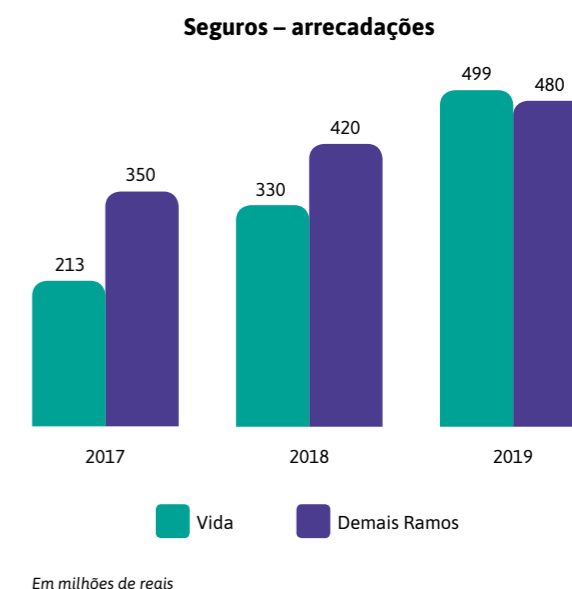
Em 2019, o Bancoob concedeu total autonomia às cooperativas, que passaram a negociar livremente, com seus cooperados, as condições comerciais da Sipag. A mudança foi de grande relevância para o crescimento da operação que encerrou o ano com mais de 188 mil estabelecimentos ativos e cerca de R\$ 33 bilhões em faturamento (volume de compras processadas), um aumento de 10% em relação a 2018.



SEGUROS

Em 2019, a operação própria de Seguros Vida levou o Sicoob Seguradora a alcançar R\$ 499 milhões em arrecadação, crescimento de 51% em relação ao de 2018, totalizando 198 mil segurados. Já a operação dos demais ramos de seguros (patrimoniais) se efetivou por meio de acordo de distribuição com as seguradoras parceiras e foi superior a R\$ 480

milhões em 2019. Os números demonstram a forte e crescente cultura no Sicoob de proteção à vida, à família e suas conquistas.



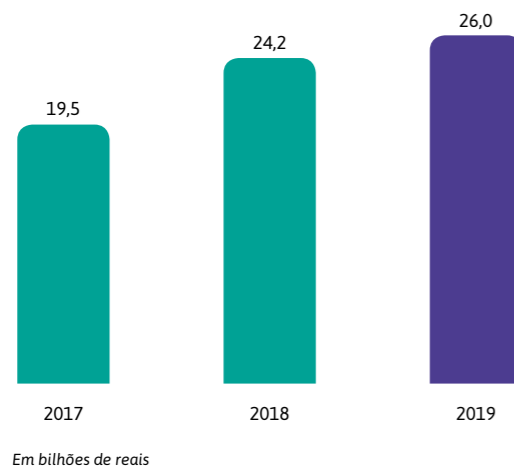
O Sicoob Seguradora opera com produtos para as pessoas físicas e jurídicas associadas. Para as pessoas jurídicas, atua com seguros para os empregados das empresas associadas (Vida Empresarial e Vida em Grupo Cotado) e com o Vida Prestamista. Para as pessoas físicas, atua com os produtos Vida Individual, Vida Mulher, Vida Simples, Vida Master, Risco Previ e Renda Protegida. A parceria com grandes seguradoras do mercado garante a todos os cooperados o acesso a todos os produtos de seguros disponíveis ao público brasileiro.

FUNDOS DE INVESTIMENTO

Geridos e administrados pelo Bancoob DTVM, estes recursos são aplicados em categoria de ativos predefinida, de acordo com a modalidade do fundo. Esses podem ser de Renda Fixa, Ações, Multimercado, Câmbio, Renda Variável, dentre outros.

Com estratégia focada em ampliar o relacionamento com seus clientes, cooperativas e cooperados, o Bancoob DTVM incrementou R\$ 1,8 bilhão em recursos administrados, finalizando o ano de 2019 com R\$ 26 bilhões, 7% superior ao ano de 2018. Atualmente, são administrados 12 fundos de investimento e 13 carteiras.

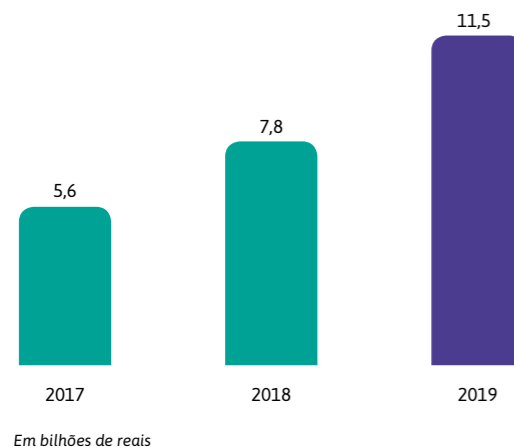
Fundos e carteiras administradas



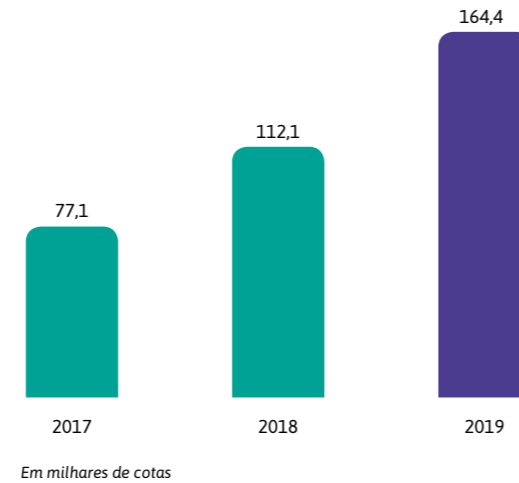
CONSÓRCIOS

Em 2019, a Ponta Administradora de Consórcios alcançou uma carteira administrada de R\$ 11,5 bilhões e mais de 164 mil cotas ativas o que representa, respectivamente, um crescimento de 48% e 47% em relação ao ano anterior.

Consórcios – carteira comercial



Consórcios - cotas ativas



Colaborou com esse crescimento a ampliação da oferta de modalidade de bens. Essa passou a contemplar mais bens duráveis, tais como, equipamentos e máquinas comerciais e industriais, eletrônicos e eletrodomésticos, kit solar, geradores, embarcações e bicicletas elétricas, além de oportunizar ao segmento do agronegócio a aquisição de material genético e sementes.

Especializada em processos ágeis de gestão de grupos de consórcios, desde a contratação pelo consorciado até a entrega dos bens, a Ponta Administradora vem apresentando relevante evolução na sua base de consorciados ativos. Atualmente ocupa a 10ª posição no Ranking Nacional das Administradoras de Consórcios divulgado pelo BACEN. O crescimento expressivo dos últimos anos reflete o foco na execução de nossa estratégia de disponibilizar produtos competitivos com taxas justas aos cooperados.

A Ponta administra 222 grupos de consórcios ativos e possui uma das maiores contemplações por grupo ativo do mercado. Isso demonstra, não somente a hígidez dos grupos em andamento, mas também, a satisfação plena de nossos consorciados.

PREVIDÊNCIA

O ano de 2019 foi um período marcante para a Fundação Sicoob Previ. A Entidade alcançou a expressiva marca de mais de R\$ 1 bilhão em patrimônio administrado! O Sicoob Previ está entre as maiores administradoras de previdência do País em número de participantes e esse resultado é decorrente de seu posicionamento como uma opção completa, segura e rentável para os integrantes do Sicoob em planos de previdência. O número de participantes ativos cresceu cerca de 30% em 2019. Passou de 124,8 mil em 2018 para 162,8 mil pessoas em 2019 nos dois planos administrados, que são o Multi-Instituído (disponibilizado aos cooperados do Sistema) e o MultiPatrocinado voltado aos empregados do Sistema. A carteira de ativos alcançou saldo de R\$1,18 bilhão, um crescimento de 31% em relação ao ano de 2018. Este movimento foi impulsionado pelas ações de educação financeira lançadas no período e, pelo tema “previdência” estar em evidência no mercado.

| Previdência | | 2018 | 2019 |
|------------------------|------------------------------|-------|-------|
| Participantes Ativos | Em milhares de participantes | 124,8 | 162,8 |
| Recursos Administrados | Em bilhão de reais | 0,90 | 1,18 |

Alinhada aos nossos princípios cooperativistas, o Sicoob Previ oferece taxas e retornos mais atrativos aos seus membros, mais segurança nos investimentos e tranquilidade quanto ao futuro.



CANAIS DE ATENDIMENTO

ACESSO MULTICANAL,
JORNADA INTEGRADA
E EXPERIÊNCIA ÚNICA.

NOSSA REDE DE ATENDIMENTO MULTICANAL NOS PERMITE IDENTIFICAR AS OPORTUNIDADES DE MELHORIA E APROVEITAR A INOVAÇÃO, ORIENTADA PELA TECNOLOGIA, PARA ESTAR À FRENTE NO ATENDIMENTO AO COOPERADO.

Por meio de um sistema integrado e simplificado de atendimento, nossa estratégia multicanal possibilita aos cooperados o acesso a produtos e serviços, em qualquer hora e de qualquer lugar. Nosso objetivo é disponibilizar modalidades diversas de apoio ao cooperado para que ele tenha opções de escolha ao realizar sua jornada de relacionamento com o Sicoob. A diversidade de canais permite ao associado escolher a maneira mais conveniente para interagir com o Sicoob.

Disponibilizamos diversos meios físicos e digitais, nos quais zelamos para que todas as transações possam ocorrer dentro da mesma experiência de atendimento. Em todos os canais preservamos nosso jeito de ser e a interação ativa com o cooperado. Independentemente do canal, queremos manter a proximidade e o sistema de apoio característico de nosso modelo de negócio.

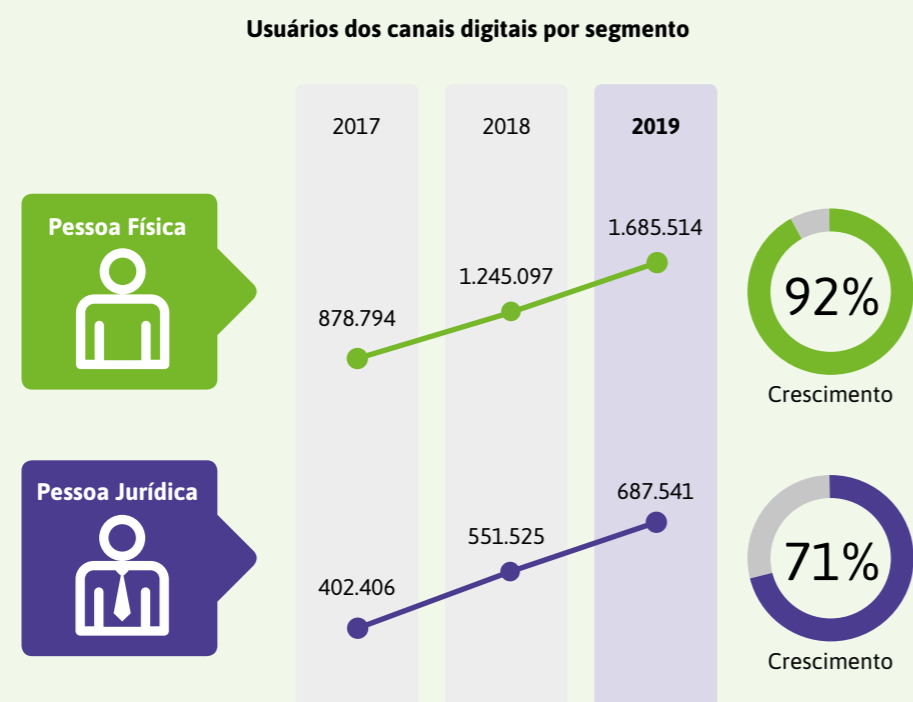
Nossa abordagem multicanal origina-se na perspectiva do cooperado. Estamos sempre atentos às variações de comportamento, suas preferências e assimilação de tecnologias para o contínuo alinhamento de nossos canais às expectativas e aos perfis dos associados. O expressivo crescimento verificado nas transações digitais no Sicoob tem nos mostrado que estamos no caminho certo.



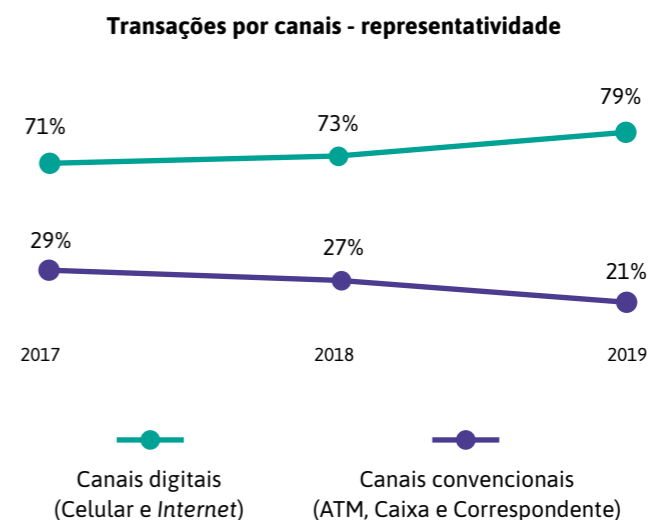
ECOSSISTEMA DIGITAL

NOSSA ESTRATÉGIA DIGITAL FACILITA O INGRESSO AO COOPERATIVISMO, AO ACESSO SIMPLIFICADO A PRODUTOS E SERVIÇOS MAIS JUSTOS E À OPERAÇÕES EFICIENTES.

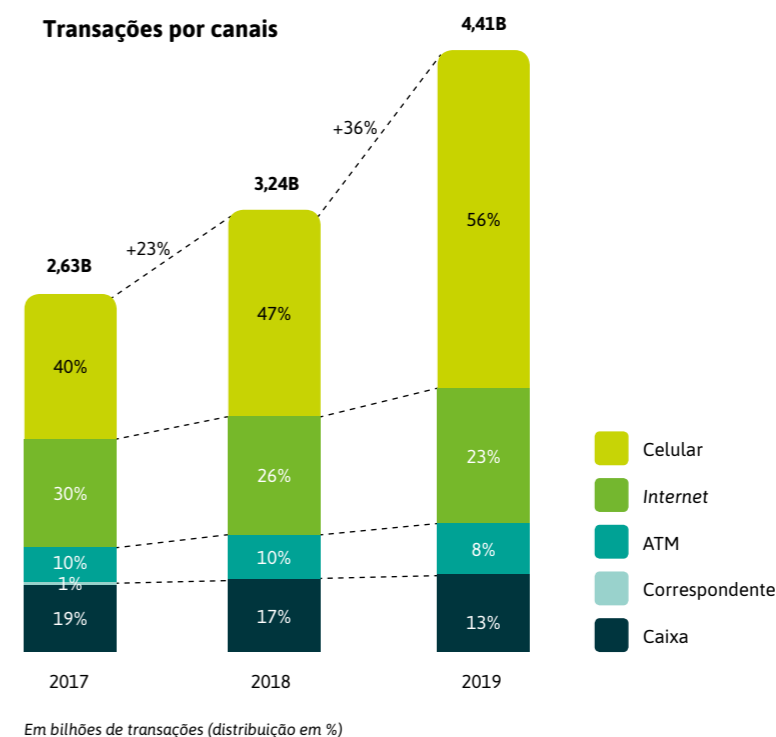
Disponibilizamos aos nossos cooperados um ecossistema digital completo com soluções que conferem segurança, conveniência e atendimento alinhado a todos os perfis e gerações. A experiência digital que oferecemos, baseia-se em facilidade de acesso ao portfólio, à realização de operações simplificadas e ágeis, à melhoria contínua da eficiência operacional, de ingresso ao cooperativismo e à oportunidade de inclusão financeira a todos os brasileiros. Em 2019, mais de 2,3 milhões de pessoas físicas e jurídicas cooperadas utilizaram nossos canais digitais.



Do total de 4,41 bilhões de transações realizadas em 2019, 79% foram efetivadas nos canais digitais (celular - mobile e internet banking) e 21% nos convencionais (caixas de autoatendimento - ATM, caixas e correspondentes). No comparativo entre os anos de 2018 e de 2019, os canais digitais avançaram seis pontos percentuais.



As transações realizadas nos canais digitais cresceram 36% em comparação ao ano anterior e nos últimos três anos, a taxa de crescimento médio anual foi de 32%, acompanhando a evolução dos negócios no Sicoob.



No mobile, o volume de transações financeiras cresceu 62% em relação a 2018. Este incremento, dentre outros fatores, se deve à disponibilização de soluções aderentes às necessidades e comportamentos dos nossos cooperados, incentivos à adoção dos canais e à eficiência operacional do Sistema.

EM 2019, AS TRANSAÇÕES VIA CANAIS DIGITAIS POSSIBILITARAM UMA ECONOMIA DE R\$ 158 MILHÕES. ECONOMIAS DESSA NATUREZA REFLETEM SIGNIFICATIVAMENTE NOS BENEFÍCIOS FINANCEIROS E ECONÔMICOS DIRETOS E INDIRETOS QUE PROPORCIONAMOS AOS NOSSOS COOPERADOS.

NOSSOS CANAIS DIGITAIS INTERNET BANKING

Sicoobnet Pessoal e Empresarial: serviço de transações bancárias pela *internet* que permite aos cooperados pessoas físicas e jurídicas, o acesso aos produtos e serviços que o Sicoob disponibiliza e a realização de transações financeiras com agilidade e segurança.

MOBILE BANKING

Sicoobnet Celular: nosso principal canal de atendimento *mobile*, com 200 opções de transações disponíveis aos cooperados pessoas físicas e jurídicas. As funcionalidades permitem operações mais usuais, tais como: consultas, recarga de celular e pagamentos, transferências, depósitos em cheques, investimentos, contratação de crédito, antecipação de recebíveis e solicitação de saque integrado à nossa rede de terminais de autoatendimento.

APLICATIVOS MOBILE



APP SICOOB

Aonde o cooperado encontra todos os aplicativos do Sicoob: o App Sicoob é a plataforma *mobile* que integra todos os aplicativos em um único ambiente digital, tornando o acesso pelos cooperados mais fácil, ágil e conveniente. Em 2019, recebeu importantes atualizações, quando teve a inclusão de novas funcionalidades e a renovação da interface visual do aplicativo. Houve ainda ampliação do horário de pagamento de títulos de 20h para 22h, disponibilização de depósitos por boletos, consultas de vendas e antecipações da maquininha Sipag, simulação e contratação de seguros, consórcios

e crédito rural. Também foi incluída a assinatura eletrônica de propostas e contratos, evitando a necessidade de deslocamento à cooperativa. O App Sicoob continua sendo o aplicativo com a melhor avaliação dentre todas as instituições financeiras, obtendo a nota média de 4,8 nas lojas virtuais *Apple Store* e *Play Store*.

SICOOCARD MOBILE

Aliado na gestão financeira do cooperado. Permite ao usuário o controle dos gastos com cartão e dá acesso a programas de benefícios vinculados. O

aplicativo possui funcionalidades de educação e orientação financeira e possibilita definição de limite por categoria de compra com pré-programação de valor destinado. Isso facilita o controle do orçamento no período determinado pelo usuário.

SICOOB MAPAS

Criado para auxiliar na medição de áreas rurais a serem financiadas pelo Sicoob. O aplicativo calcula as dimensões da área e torna mais transparente, rápido e preciso o envio das informações à Nova Plataforma de Crédito Rural (NPCR), ao Sistema de Operações do Crédito Rural e do Proagro (SICOR) e ao processo de Vistoria e Fiscalização, conforme a Resolução CMN nº 4.496 de 31/5/2016. O serviço funciona em qualquer dispositivo móvel, sem necessidade de conexão à internet. A solução facilita o processo para os produtores rurais e reduz seus custos com serviços de medições.

YOOU

Conta digital para não cooperados. Com ela, os usuários podem operar com depósitos, saques, poupança, transferências, pagamentos, recarga de celular e cartão de débito.

SIPAG

Aplicativo para quem opera com a Sipag, a maquininha de cartão do Sicoob. Com ele, é possível gerenciar vendas por bandeiras de cartões, período e produto, monitorar, simular e solicitar antecipações de recebíveis, visualizar as operações em *dashboards* gráficos, abrir chamados para atendimento. Além disso, o aplicativo pode simular e contratar antecipação de recebíveis, dentre outras funcionalidades.

MOOB

Meio de interação com os cooperados que propicia acesso às informações corporativas das cooperativas e fortalece os processos de transparência e de relacionamento. Possibilita envio de convites e participação em eventos *on-line*, realização de assembleias virtuais, voto à distância, visualização de anúncios de bens publicados pelas cooperativas Sicoob, inserção de anúncio pelos cooperados de oferta de bens, produtos e serviços na comunidade de negócios, responder a enquetes da sua cooperativa, acompanhar *feed* de notícias e aprimorar conhecimentos por meio das soluções educacionais disponibilizadas pelo Sicoob Universidade.

SICOOB MINHAS FINANÇAS

O aplicativo apoia o usuário na organização e controle de suas finanças pessoais. O app permite definir metas orçamentárias, realizar planejamentos financeiros, simular investimentos e financiamentos, além de programar datas e controle de gastos. Para os usuários, disponibiliza funcionalidades adicionais, como a integração com a conta corrente e a visualização de gastos com cartão de crédito.

REVISTA SICOOB

Versão digital e interativa da Revista Sicoob, tem como objetivo manter os cooperados e demais leitores atualizados sobre os temas relacionados às atividades da cooperativa. Além disso, tem sua linha editorial voltada a assuntos de economia, planejamento financeiro, investimentos e cooperativismo.

FAÇA PARTE

Destinado à associação de novos cooperados com experiência 100% digital. Além das validações de documentos, o aplicativo também permite ao proponente a possibilidade de integralizar o capital. Desta forma, o novo cooperado finaliza o processo de associação com o número da conta corrente "em mãos", ativada no momento da transferência do valor de integralização de capital para a conta corrente.

COOPCERTO

Aplicativo oficial dos cartões pré-pagos que possibilita consulta de saldo, extrato e programas de benefícios. Possui um mecanismo inteligente de busca que ajuda o cooperado usuário na localização da rede credenciada, inclusive para os cartões Coopcerto Alimentação, Refeição, Combustível, Controle, Premiação e Presente.

OUTRAS APLICAÇÕES

REDES SOCIAIS

Aplicativo vinculado a um perfil ativo na rede social escolhida pelo cooperado que possibilita acesso a serviços financeiros. A aplicação disponibiliza consultas de saldo, visualização de lançamentos recentes e futuros na conta corrente.

SMART TV

Permite aos cooperados a consulta de saldos e visualização de extratos de contas correntes em televisores inteligentes *Smart TV* Samsung.

SMARTWATCH

Aplicação para relógios inteligentes, ainda restritos a consultas em contas correntes e disponível para plataformas *iOS* e *Android*.

PAGAMENTOS POR APROXIMAÇÃO

Em parceria com a Samsung e com a Mastercard, permite aos portadores dos cartões Sicoobcard, no Brasil ou Exterior, que realizem pagamentos pela aproximação a dispositivos móveis junto às maquininhas, sem necessidade de uso do cartão físico.

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Nossos canais de relacionamento estão estruturados para prestar atendimento ágil e eficaz aos nossos cooperados em todo o Brasil. Nossos profissionais de apoio são habilitados para fornecer orientações oportunas às dúvidas e têm como suporte, plataformas tecnológicas avançadas para serviços de atendimento.

Nossos associados também contam com o atendimento presencial e direto em quaisquer das Singulares e nos milhars de postos de atendimento (PAs) em todo o País.

Investimos em treinamentos e capacitações em atendimento aos cooperados. Contínuos, envolvem a todos os profissionais, especialmente os que ocupam posições de suporte direto ao cooperado. Os cursos realizados abordam os princípios do cooperativismo, cooperativismo de crédito, produtos e serviços financeiros e técnicas de excelência em atendimento. Em 2019, realizamos 27 mil capacitações.

| Cursos realizados | Capacitações | |
|--|---------------|---------------|
| | 2018 | 2019 |
| Soluções Financeiras Sicoob | 10.318 | 10.449 |
| Excelência no Atendimento ao Cliente/Associado | 7.251 | 8.262 |
| Excelência no Atendimento | 5.316 | 8.380 |
| Total | 22.885 | 27.091 |

Sicoob Universidade

CANAIS DE RELACIONAMENTO

- Central de Atendimento Sicoob 24 horas
- Serviço de Atendimento para Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala
- Central de Atendimento Sicoobcard
- Chat Humanizado
- Chat BOT

NOSSAS PESSOAS

46 mil
trabalhadores
colaborando para
que o propósito do
Sicoob se concretize
todos os dias.



NOSSAS PESSOAS

GRI 102-8



Nossas pessoas são essenciais para que sejamos bem-sucedidos em nosso propósito. Em alinhamento, a nossa estratégia de recursos humanos busca atrair, desenvolver e reter pessoas talentosas com sólida formação e, sobretudo, sensíveis aos compromissos que temos com nossos cooperados e com a sociedade. Reiteradamente trabalhamos para difundir e fortalecer nossa cultura de propósito, para que todas as pessoas que estão conosco, compreendam a importância de suas contribuições para a prosperidade de milhões de brasileiros. Fazemos isso investindo em iniciativas que promovam uma conexão intrassistêmica, engajamento pessoal e um ambiente de trabalho coeso, responsável e colaborativo.

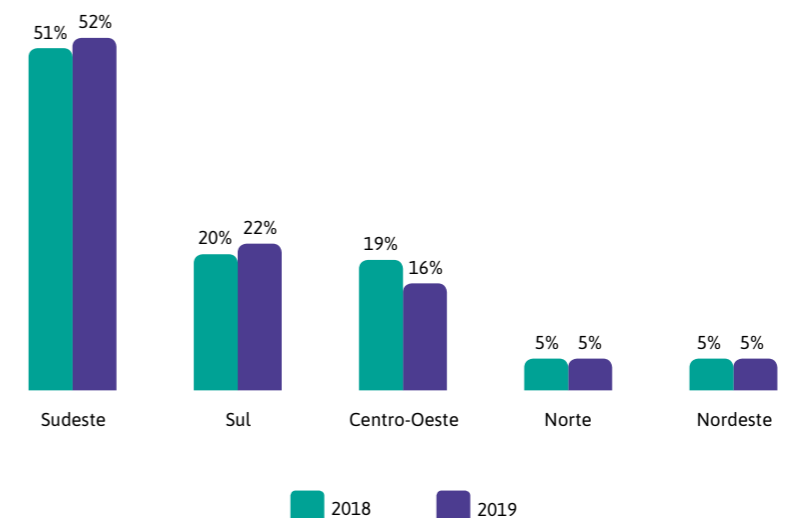
QUADRO DE PESSOAL

Expandimos em 6,8% nosso quadro de pessoal em 2019. Isso representa, aproximadamente, três mil novas vagas de trabalho. Dessas, 88% foram preenchidas em nossas Centrais e Singulares. Em movimento contrário à realidade brasileira, em 2019, o Sicoob contribuiu para a redução do desemprego no País e, com esse acréscimo de vagas, o quadro de pessoal do Sicoob totalizou 46 mil pessoas em dezembro de 2019, lotadas em todas as organizações do Sistema situadas em todos os Estados e no Distrito Federal.



| Evolução do quadro de pessoal | | | |
|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Centrais | 2017 | 2018 | 2019 |
| Sicoob Central Crediminas | 8.002 | 8.363 | 8.840 |
| Sicoob Central SC/RS | 5.050 | 5.985 | 6.455 |
| Sicoob Central Cecremge | 4.709 | 5.427 | 5.534 |
| Sicoob Central Unicoob | 3.125 | 3.504 | 4.134 |
| Sicoob SP | 3.023 | 3.206 | 3.520 |
| Sicoob Central Cecresp | 3.052 | 2.832 | 2.552 |
| Sicoob Uni | 894 | 1.904 | 2.459 |
| Sicoob Norte | 1.565 | 1.815 | 2.008 |
| Sicoob Central ES | 1.520 | 1.693 | 1.795 |
| Sicoob Goiás Central | 2.157 | 1.428 | 1.412 |
| Sicoob Central BA | 1.010 | 1.175 | 1.184 |
| Sicoob Planalto Central | 1.014 | 1.093 | 910 |
| Sicoob Central NE | 843 | 937 | 956 |
| Sicoob Central Rondon | 607 | 723 | 900 |
| Sicoob Central Rio | 570 | 616 | 656 |
| Sicoob Unimais | 570 | 472 | 455 |
| Subtotal | 37.711 | 41.173 | 43.770 |
| Outras Entidades do Sistema | | | |
| Sicoob Confederação | 582 | 796 | 861 |
| Bancoob | 553 | 569 | 623 |
| Cabal Brasil | 272 | 363 | 549 |
| Ponta Consórcios | 71 | 83 | 101 |
| Sicoob Seguradora | 17 | 40 | 54 |
| Sicoob Previ | 18 | 22 | 23 |
| Bancoob DTVM | 10 | 7 | 9 |
| Instituto Sicoob | 10 | 8 | 11 |
| Subtotal | 1.533 | 1.888 | 2.231 |
| SICOOB | 39.244 | 43.061 | 46.001 |

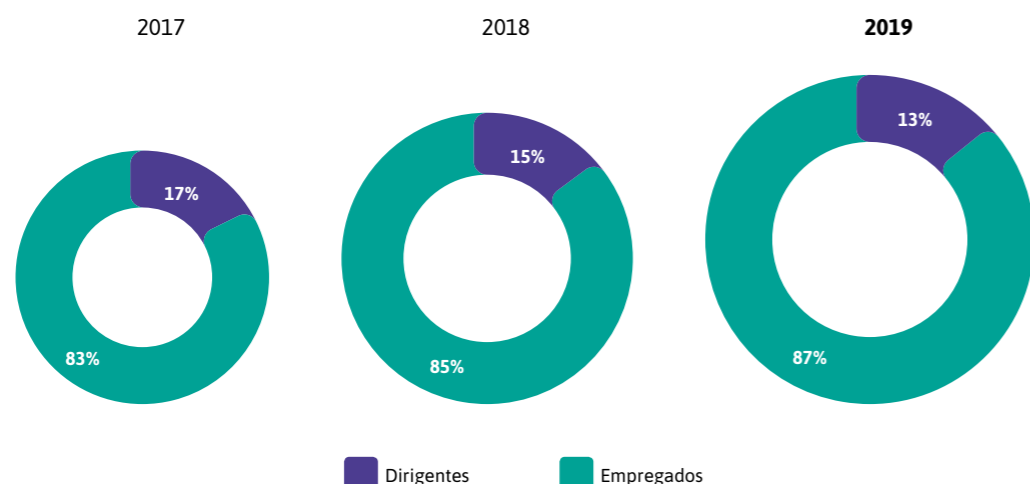
Empregados por região



Nosso quadro de pessoal é formado por dirigentes e empregados. O quadro de dirigentes é composto por membros estatutários da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal. Os empregados compreendem os demais profissionais cujas relações são estabelecidas por meio de Contratos Permanentes e Contratos Não-Permanentes.

A representatividade dos cargos de dirigentes em nosso quadro de pessoal, reduziu de 17% em 2017 para 13% em 2019.

Representatividade do quadro de pessoal

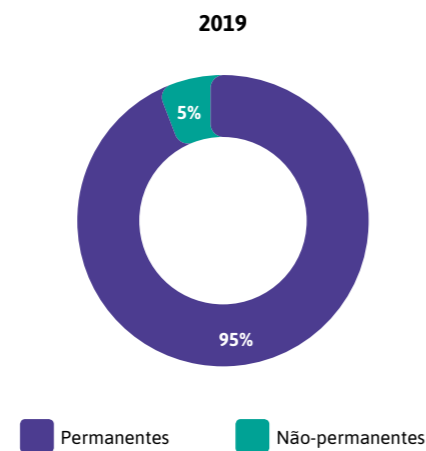


Dados relativos às Centrais e Singulares

Empregados Permanentes

Os Empregados Permanentes são os contratados por meio de regime integral da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Nos últimos três anos, esses representaram 95% do nosso quadro de empregados. Estão cobertos por acordos de negociação coletiva e usufruem dos benefícios relacionados ao contrato de trabalho.

Quadro de empregados - tipo de contrato de trabalho



Dados relativos às Centrais e Singulares

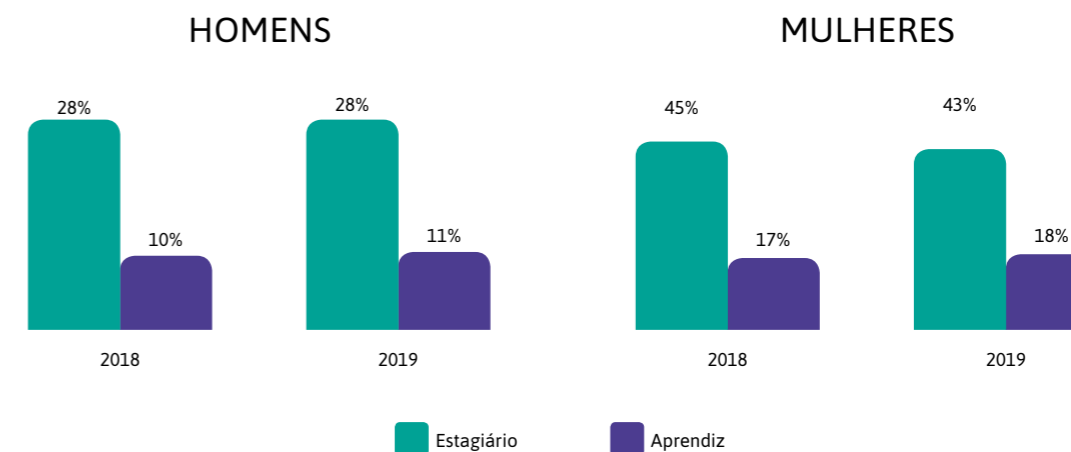
Empregados Não-Permanentes

Os Empregados Não-Permanentes são aqueles contratados mediante regime de estágio. Esses são jovens matriculados em alguma instituição de ensino, cujos contratos são celebrados dentro dos requisitos formais da lei do estágio. Os Empregados Não-Permanentes também abrangem os aprendizes. São jovens matriculados em algum programa de aprendizagem, cujos contratos são celebrados por meio da CLT, contudo, com algumas regras diferentes em relação à idade e horário de trabalho.

Segundo o IBGE, a taxa de desemprego entre jovens no Brasil era de 23,8% no último trimestre de 2019, mais elevada que o dobro da média geral de desemprego. Atentos a essa realidade, estimulamos a contratação continuada de jovens para a inclusão desses no mercado de trabalho, compondo os quadros das Centrais e Singulares, Bancoob e demais entidades. Nos últimos três anos, nossos estagiários e aprendizes representaram 5% do nosso quadro de empregados.

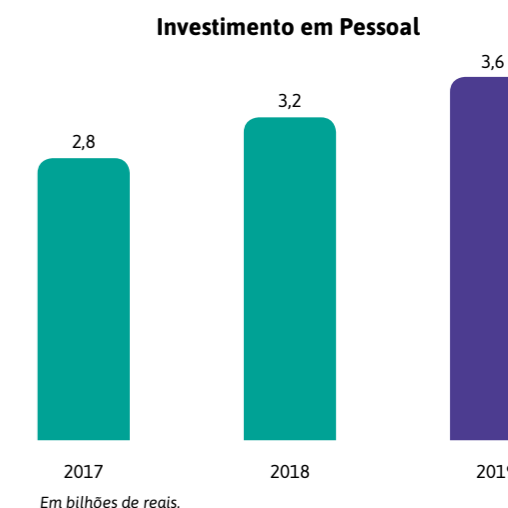
Em dezembro de 2019, nossos estagiários e aprendizes totalizaram 2.685 jovens quando a representatividade do gênero feminino foi de 61%. Dessas, 43% eram estagiárias e 18% eram aprendizes.

Empregados contratos não permanentes – representatividade de gênero



Investimento em Pessoal

No ano de 2019 expandimos o nosso investimento total em pessoal em 12% e alcançamos o valor total de R\$ 3,6 bilhões. Especificamente em benefícios, ampliamos em 15% e em treinamentos e capacitações, ampliamos em 20%.



O Sicoob investe na inclusão de jovens no mercado de trabalho, para estimular o primeiro emprego.

Diversidade e Clima Organizacional

No Sicoob, estamos comprometidos com a diversidade em nosso quadro para garantir a igualdade e a equidade. Somos motivados pelo propósito de impulsionar mudanças em direção a uma sociedade mais próspera e sustentável. Isto abrange todos os nossos milhares de colaboradores em todo o Brasil, além de fortalecer um ambiente diverso e de bem-estar no trabalho. Entendemos que investir em diversidade e inclusão propicia criatividade, inovação, melhoria do clima organizacional, engajamento, dentre outros benefícios para o Sicoob e para as suas pessoas. Desta forma, definimos em nosso Planejamento 2020-2030, que um dos pilares de nossa estratégia é sermos um dos melhores lugares para se trabalhar.

Nessa linha, nos orgulhamos em mencionar que o Bancoob foi reconhecido como uma das 22 empresas mais humanizadas do Brasil, segundo os critérios de geração de valor compartilhado, sustentabilidade e bem-estar social. Ao mesmo tempo, a Cabal Brasil e a Ponta Administradora de Consórcios foram reconhecidas pela *Great Place to Work (GPTW)* como duas das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Também obtiveram reconhecimento este ano, dentre outras, as centrais Sicoob Central Unicoob e Sicoob Central ES e as singulares Sicoob Metropolitano, Sicoob Ouro Verde, Sicoob Três Fronteiras, Sicoob São Miguel, Sicoob Credicitrus e Sicoob Crediriodoce.

Nossas cooperativas têm alcançado excelentes resultados em suas avaliações de clima! Contudo, não praticamos uma única metodologia avaliativa pois cada cooperativa realiza seu próprio processo de avaliação.

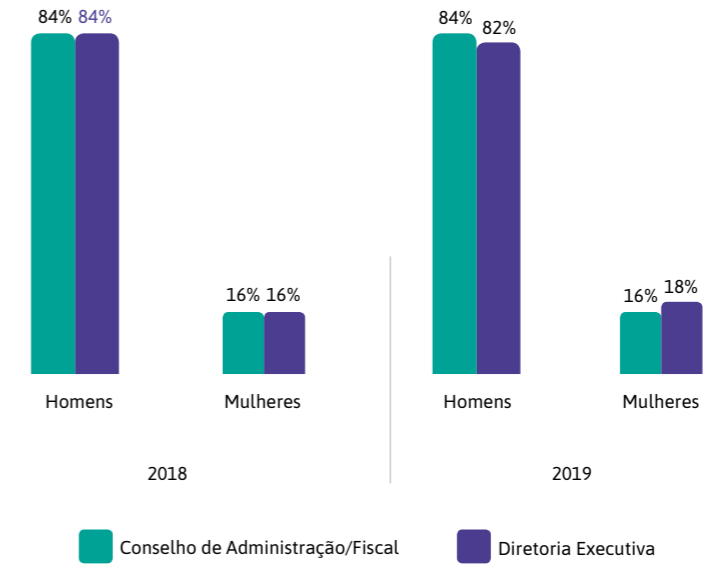
Participação das mulheres na gestão

Por natureza as cooperativas são espaços democráticos. Por isso, é perfeitamente natural que as mulheres também tenham nas cooperativas um ambiente de inclusão, no qual possam participar efetivamente do processo de gestão. Estamos especialmente focados em promover e em capacitar, cada vez mais, mulheres em nossos quadros com o objetivo de aumentar a representatividade delas entre os dirigentes e nos órgãos representativos, como por exemplo, nos Conselhos de Administração e Fiscal. Temos incentivado as cooperadas à adesão de processos de formação de lideranças com o objetivo de efetivar suas participações nos quadros sociais. Nossas cooperativas se empenham localmente para intensificar campanhas de sensibilização e convites diretos nos PAs para que mais mulheres tenham interesse em fazer parte dos Conselhos. Para as vagas de dirigentes técnicos assim como para os demais cargos, as oportunidades estão abertas a todas as pessoas que queiram participar dos processos de seleção, sem qualquer discriminação. Na Alta Gestão de nossas Centrais e Singulares, as mulheres têm participação de 16% em cargos de Conselho e de 18% em cargos de Diretoria Executiva.



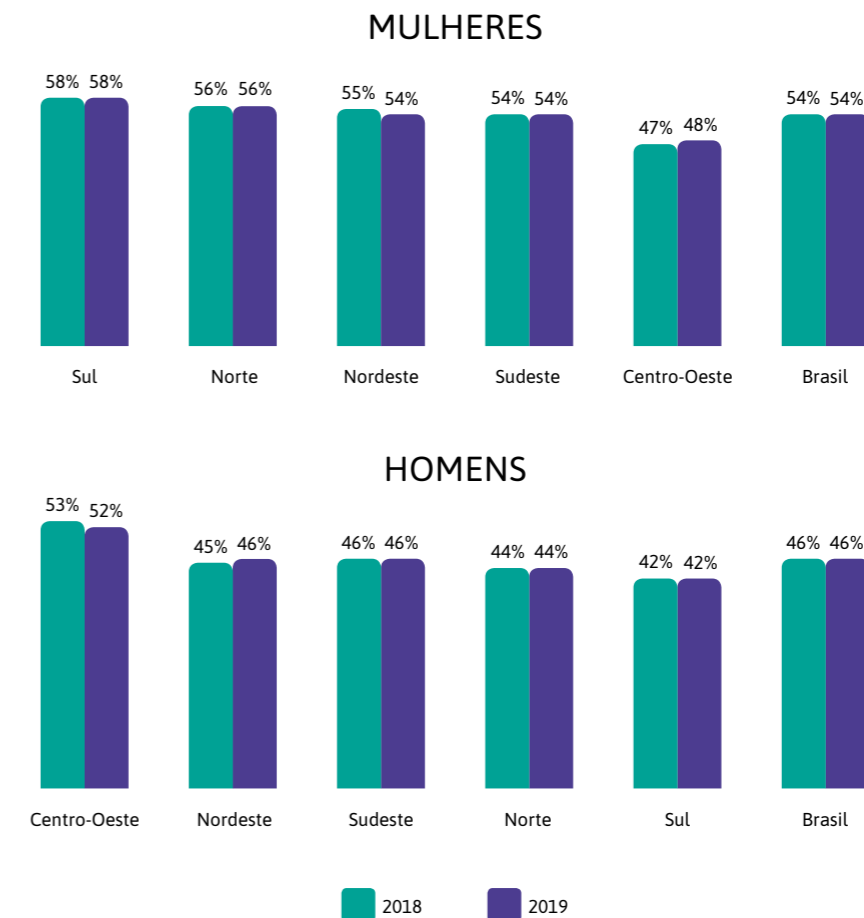
“O foco no desenvolvimento da equipe e em um clima organizacional motivador, é vital para o aperfeiçoamento das soluções que ofertamos aos associados e para o alcance de resultados satisfatórios” - Sandra Kwak – Superintendente Institucional da Central Sicoob ES – Certificada *Great Place to Work (GPTW)*.

Dirigentes – gênero



Em quase todas as regiões brasileiras, nosso quadro de pessoal apresenta o predomínio da atuação feminina. Nacionalmente, a representatividade da atuação delas, é 54%.

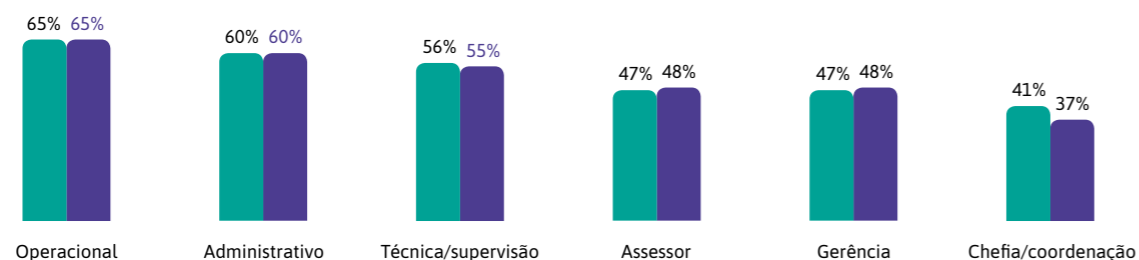
Empregados por região - representatividade de gênero



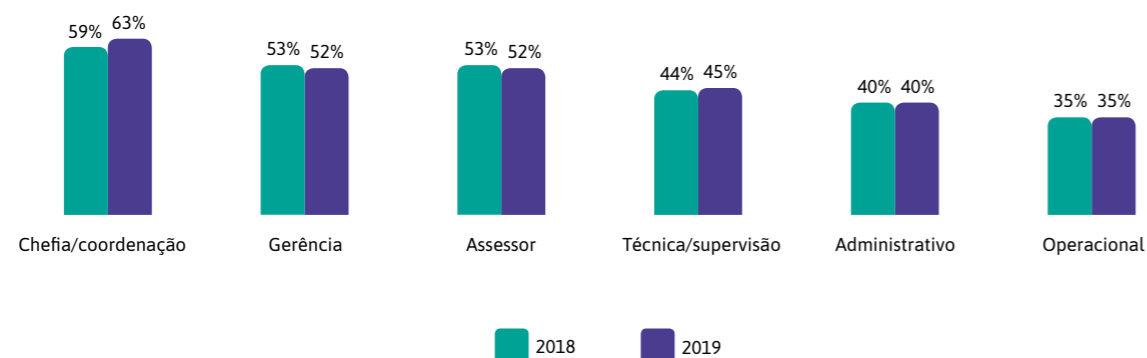
Em cargos operacionais, a participação feminina é de 65%. Em administrativos, 60% e em cargos de técnica/supervisão, 55%. Em cargos de chefia/coordenação, o predomínio é masculino, com 63%. Entretanto, os cargos de gerência permanecem equilibrados entre eles e elas.

Empregados permanentes por cargo - representatividade de gênero

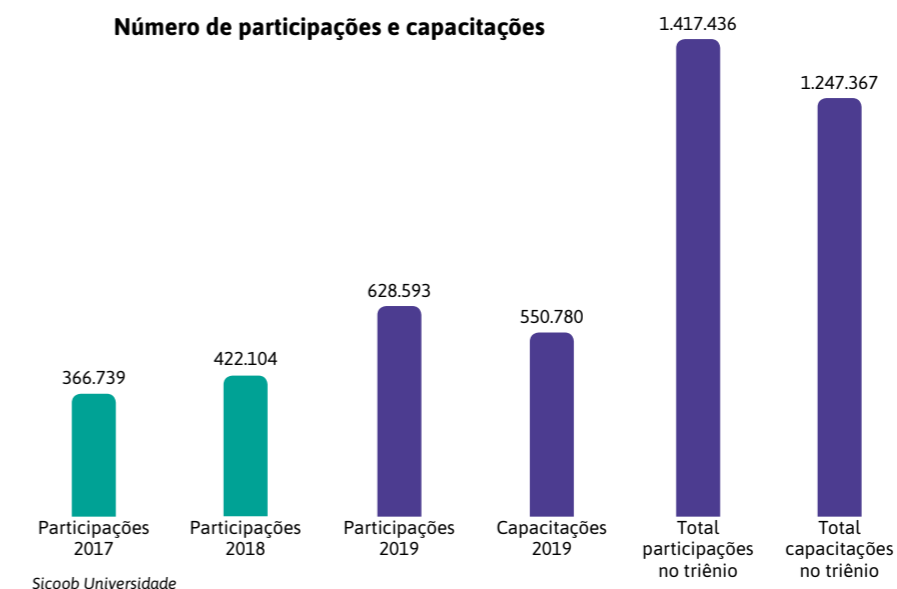
MULHERES



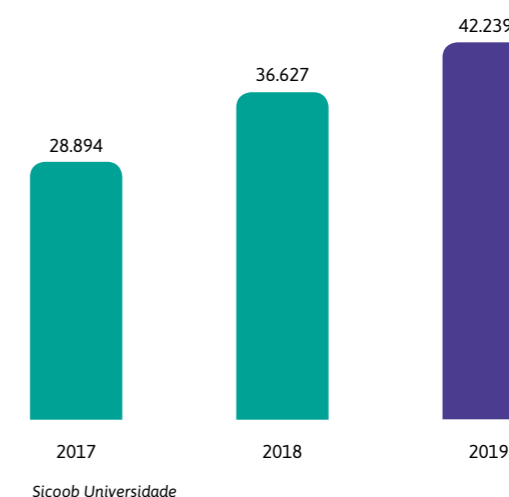
HOMENS



Número de participações e capacitações



Número de empregados capacitados



Em 2019 foram capacitados 42.239 profissionais, um crescimento de 15% em relação ao ano anterior. Esse número representa, aproximadamente, 92% do quadro total de empregados do Sistema.

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

O desenvolvimento profissional e humano de nossas pessoas é imprescindível para o desempenho do Sicoob. Sistemáticamente incentivamos nossas pessoas ao aprimoramento de seus conhecimentos, suas habilidades para, por fim, progredirem em suas carreiras no Sicoob. Com o objetivo de manter nossos profissionais tecnicamente capacitados, o Sicoob Universidade oferece 266 soluções educacionais gratuitas, em módulos presenciais e/ou on-line, além de diversos outros programas educacionais (internos e/ou externos) de treinamentos. Essas soluções proporcionam apropriação de conhecimento pelos diferentes perfis profissionais que se alinham às competências do Sicoob, tendo por objetivo ampliar a excelência de nossas atividades, qualificar o atendimento aos cooperados e difundir nossa cultura cooperativista.

Em 2019, investimos R\$ 31 milhões na formação de nossos profissionais, número 20% superior ao de 2018.

Cursos ofertados - Participações e Capacitações

As participações dizem respeito a todas as pessoas que foram inscritas nos cursos, sem considerar a conclusão desses. As capacitações são diferentes! Essas referem-se às pessoas que concluíram os cursos com nota igual ou superior a 70%. Em 2019, foram realizadas 628.593 participações, um acréscimo de 49% em relação ao ano de 2018. As capacitações somaram 550.780, o que corresponde a 87% de êxito. No último triênio foram realizadas 1.417.436 participações e 1.247.367 capacitações, o que corresponde a 88% de êxito.



Em 2019, a média de certificados conquistados pelos profissionais foi de 13 certificados, ou seja, um incremento de 30% em relação ao ano de 2018, quando a média foi de 10 certificados.

| Capacitações realizadas em 2019 | | |
|---------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| | Empregados Capacitados | Soluções concluídas com êxito |
| Sicoob Central Crediminas | 7.585 | 80.503 |
| Sicoob Central SC/RS | 6.003 | 73.960 |
| Sicoob Central Cecremge | 4.964 | 53.208 |
| Sicoob Central Unicoob | 3.385 | 32.473 |
| Sicoob SP | 3.311 | 36.457 |
| Sicoob Uni | 2.306 | 29.189 |
| Sicoob Central Cecresp | 2.194 | 17.393 |
| Sicoob Norte | 1.967 | 23.478 |
| Sicoob Central ES | 1.776 | 48.435 |
| Sicoob Goiás Central | 1.412 | 30.991 |
| Bancoob | 1.330 | 8.802 |
| Sicoob Central BA | 1106 | 22.619 |
| Sicoob Central Rondon | 989 | 30.198 |
| Sicoob Central NE | 966 | 30.507 |
| Sicoob Planalto Central | 870 | 11.921 |
| Sicoob Confederação | 861 | 6.784 |
| Sicoob Central Rio | 609 | 6.987 |
| Sicoob Unimais | 478 | 6.193 |

Sicoob Universidade

BENEFÍCIOS

Os benefícios que proporcionamos aos nossos empregados estão alinhados com as melhores práticas de mercado e incluem assistência médica, seguros, previdência complementar, plano de carreira e participação nos lucros. Em geral, esses benefícios costumam ir além das obrigações legais! Nós os revisamos regularmente para nos assegurar de que estão correspondendo às expectativas de nossos profissionais.

Participação nos lucros (sobras) e resultados

O Sicoob oferece a todos os empregados, participação nos lucros (sobras). Os cálculos seguem critérios definidos em Acordo Coletivo de Trabalho. Até 31 de dezembro de 2019, foi provisionado o valor de R\$ 117,7 milhões, ou seja, um valor superior a 28% ao valor distribuído em 2018.

DIREITOS HUMANOS

O Sicoob reconhece os direitos humanos de todas as pessoas conforme Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Permanecemos diligentes em impedir a violação dos Direitos Humanos e em mitigar impactos negativos que possam resultar de nossas atividades e negócios. Nossa conduta sobre os Direitos Humanos requisita que nossos cooperados e parceiros de negócios se comprometam com semelhantes princípios.





PARA NÓS, A EDUCAÇÃO CORPORATIVA É A CONEXÃO ENTRE A ESTRATÉGIA DO SICOOB E AS PESSOAS QUE IRÃO EXECUTÁ-LA.

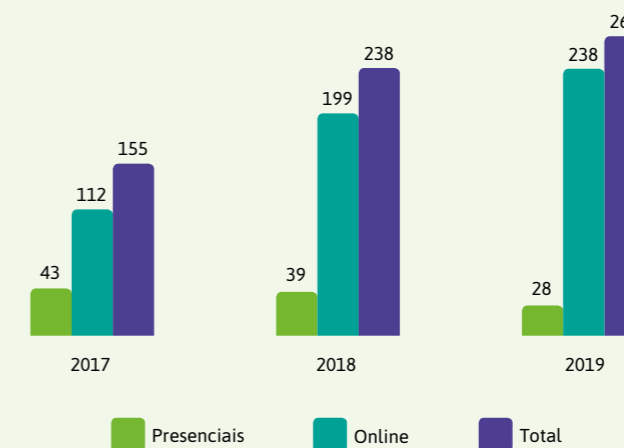
O Sicoob Universidade é a base em que estamos construindo todo o conhecimento corporativo do Sicoob. Por seu intermédio, intensificamos a criação e a disseminação de conhecimento entre todos os colaboradores das nossas cooperativas e demais organizações integrantes do Sistema.

Os objetivos do Sicoob Universidade são: desenvolver a excelência operacional pelo aprimoramento de competências; qualificar o atendimento aos cooperados; formar lideranças e expandir o conhecimento no Sicoob. Tem como foco, estimular o aprendizado e o desenvolvimento do conhecimento e fomentar, ao mesmo tempo, a integração sistêmica e a disseminação dos valores do cooperativismo para nossos públicos internos.

Adicionalmente, a nossa Universidade Corporativa contribui para a retenção de talentos e para o incremento de produtividade e eficiência aos nossos processos.

O Sicoob Universidade vem apresentando um crescimento relevante em sua proposição de soluções educacionais e efetivação de capacitações de profissionais com elevado nível de personalização e alinhamento às nossas políticas e diretrizes organizacionais. Os conteúdos, as metodologias e os programas adotados atendem às demandas contínuas por conhecimento e especialização de nossas cooperativas. Em 2019, o Sicoob Universidade atendeu 42 mil profissionais que concluíram 550 mil capacitações.

Universidade Sicoob – Soluções Educacionais



Em quantidade de cursos | Sicoob Universidade

Capacitação de empregados e dirigentes

As ações educacionais do Sicoob Universidade têm por finalidade desenvolver programas de treinamento e qualificação, formar e cancelar o conhecimento dos empregados e dos dirigentes (diretores e membros de Conselhos).

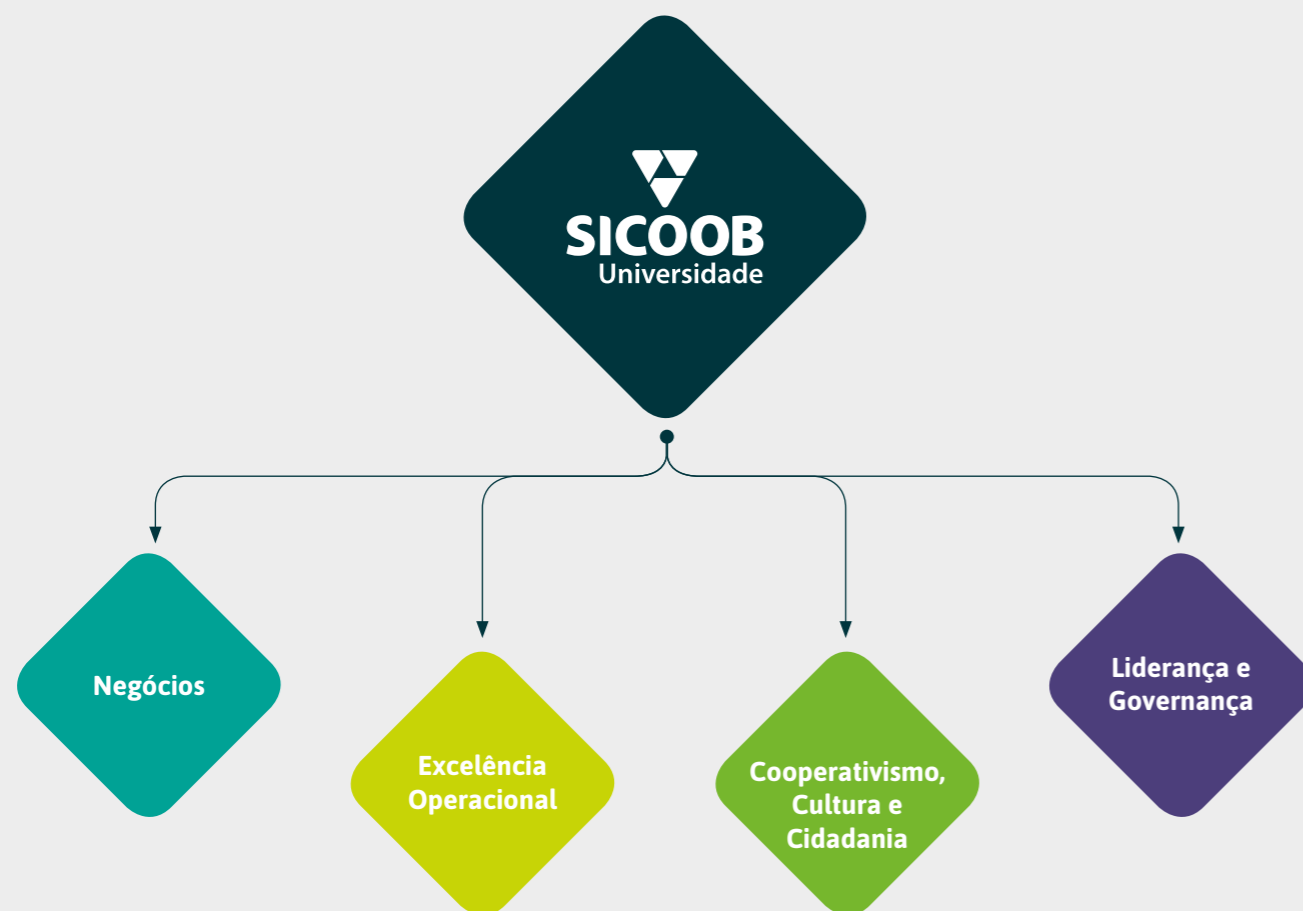
Desde a preparação de novos colaboradores para assumirem suas atividades até a formação de conselheiros para nossos Órgãos de Governança, o Sicoob Universidade desenvolve as competências e habilidades necessárias para a execução das demandas no dia a dia das cooperativas. Todas as soluções educacionais são vinculadas ao nosso modelo de negócio e às atividades práticas de nossas cooperativas.

EM 2019, O SICOOB UNIVERSIDADE DESENVOLVEU 42 MIL COLABORADORES E REALIZOU 550 MIL CAPACITAÇÕES.

Simultaneamente, a Universidade proporciona que a nossa missão, visão, valores e princípios do cooperativismo sejam transmitidos e internalizados de forma eficiente, o que nos assegura profissionais focados, cientes de suas atribuições e responsabilidades e engajados ao propósito do Sicoob.

PILARES EDUCACIONAIS DO SICOOB UNIVERSIDADE

O sistema de Educação do Sicoob Universidade e suas ações educacionais estão apoiadas em quatro pilares:



Negócios

Ensino sobre produtos, serviços, formas de comercialização, atendimento personalizado e com qualidade aos cooperados.

Excelência Operacional

Ensino para que o empregado compreenda suas atribuições, as questões normativas e as rotinas de processos.

Cooperativismo, Cultura e Cidadania

Informam o conceito e internalizam as práticas do cooperativismo e do trabalho em termos de identidade, comportamento e padrões éticos nos empregados.

Liderança e Governança

Desenvolve o Sistema de Governança para formar a Identidade de Gestão. Abrange todos os níveis executivos (Superintendentes, Gerentes e Supervisores).

Possui cursos de curta e média duração que são disponibilizados nas modalidades *on-line* e presencial, desenvolvidos pela própria Universidade ou em parcerias com outras instituições relevantes.

Parcerias institucionais do Sicoob Universidade

Fundação Getúlio Vargas: parceira da Universidade e responsável pela certificação de dirigentes, conselheiros de administração e conselheiros fiscais do Sistema.

Fundação Dom Cabral: parceira da Universidade no Programa de Educação Executiva para o desenvolvimento de dirigentes e líderes.

World Council of Credit Unions (Woccu): O Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito é parceiro da Universidade em programas internacionais de intercâmbio para executivos de nossas cooperativas e demais entidades. Os programas de intercâmbio para executivos proporcionam aos participantes aprendizagem e troca de experiências em instituições internacionais de expressão mundial do cooperativismo financeiro.

Akademie Deutscher Genossenschaften (ADG): a Academia das Cooperativas Alemãs também é parceira na promoção de intercâmbio internacional.

Banco Central do Brasil: parceiro da Universidade no curso de formação de Facilitadores em Gestão de Finanças Pessoais e no Desenvolvimento da Educação Financeira.

Instituto Fenasbac: parceiro da Universidade no programa de Formação de Facilitadores de Aprendizagem do Sicoob, visa preparar o corpo técnico para a multiplicação do conhecimento.

Trilhas de Aprendizagem

As Trilhas de Aprendizagem desenvolvidas pelo Sicoob Universidade são um conjunto de soluções educacionais de diferentes formatos, apresentadas como caminhos de aprendizagem, percorridos pelos colaboradores. Esses evoluem por meio de diferentes estágios e temas até alcançar a competência desejada. As soluções são agrupadas por assunto e oferecem múltiplas formas de aprendizagem. Os conteúdos são alinhados com os objetivos estratégicos do negócio e ministrados em variados formatos: cursos *on-line*, videoaulas, *e-books*, projetos práticos, jogos interativos, *podcasts*, entre outros. Dinâmicas e com diferentes meios de acesso, as Trilhas atendem as diferentes estruturas das organizações do Sicoob e aos diversos perfis e estágios na carreira dos empregados.

Outros Cursos e Programas

O Sicoob Universidade também desenvolve programas educacionais e de pesquisa. São encontros, seminários e intercâmbios, além de cursos sob demanda e pós-graduação *Lato Sensu*.

PLANO ESTRATÉGICO SISTÊMICO

COMPROMISSO
COM O FUTURO
DA NOSSA GENTE.
VISÃO INTEGRADA
ENTRE NEGÓCIOS E
SUSTENTABILIDADE.

Em 2019, definimos nosso Planejamento Estratégico Sistêmico para o período 2020–2030. Participaram dessa elaboração, 77 representantes das Centrais, Sicoob Confederação e Bancoob. Para compor a visão estratégica, foram consultadas 13.892 pessoas por meio de pesquisa, dentre dirigentes, empregados e cooperados. Dessas, 12.453 foram cooperados. O processo de elaboração do Planejamento Estratégico foi conduzido pela Fundação Dom Cabral.

Para o novo ciclo, com início a partir de 2020, as nossas diretrizes organizacionais, a visão, a missão, o propósito e os valores, foram redirecionados para alinharem-se com os compromissos que assumimos com o futuro da nossa gente. Para guiar nosso Sistema pelos próximos 10 anos, definimos seis dimensões orientadoras:

DIMENSÕES ORIENTADORAS

1

CIDADANIA E SUSTENTABILIDADE

Traduz as perspectivas para efetivar nosso propósito e positivar nosso impacto econômico, social e ambiental para os cooperados e para as comunidades nas quais atuamos.

2

ASSOCIADOS E MERCADOS

Diz respeito à nossa proposta de valor para consolidar as relações e conexões com os membros, assegurar a qualidade dos produtos e serviços ofertados e sedimentar a criação e consolidação dos diferenciais competitivos de mercado.

3

ARQUITETURA ORGANIZACIONAL

Consolida os modelos organizacionais, a governança e como os processos e sistemas se alinham para assegurar a entrega do propósito e da proposta de valor.

4

RESULTADOS E EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Estabelecem as bases para a definição e mensuração dos resultados, objetivos e metas empresariais como mecanismos para assegurar sustentabilidade financeira da organização e das unidades que a compõem.

5

CULTURA E PESSOAS

Orienta a formação e sedimentação dos traços da cultura desejada e como as relações com colaboradores serão estabelecidas.

6

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Responde e antecipa as iniciativas digitais que tenham impacto na criação e consolidação de diferenciais competitivos.

Também definimos sete pilares que representam os elementos fundamentais para estabelecermos prioridades estratégicas e garantirmos o alcance dos resultados que almejamos.

PILARES DA ESTRATÉGIA

- Contribuir para a prosperidade econômica e social dos cooperados e das comunidades;
- Assegurar a entrega das melhores soluções financeiras para nossos cooperados;
- Construir relacionamentos éticos e duradouros;
- Disseminar e consolidar os princípios cooperativistas;
- Primar pela eficiência de custos e eficácia operacional;
- Ser um dos melhores lugares para se trabalhar;
- Construir uma cultura adaptativa e voltada para inovação.

INTEGRAÇÃO ENTRE ESTRATÉGIA E SUSTENTABILIDADE

Com visão integrada entre estratégia e sustentabilidade, estamos prontos para avançar em compromissos mais ambiciosos como instituição financeira sustentável.

Estar comprometidos com nossa gente é estar comprometidos com os temas que são essenciais para o seu futuro. Portanto, nossas dimensões orientadoras e pilares estratégicos incorporam todos os compromissos que assumimos com nossos *Stakeholders* para a Sustentabilidade no Sicoob. O nosso próximo passo será a integração entre a estratégia e a sustentabilidade com a elaboração de nossa Agenda Sistêmica de Sustentabilidade. O conjunto dessas estratégias e planos de ação comporá a Agenda que proporcionará a gestão efetiva e integrada dos temas prioritários para os nossos públicos de relacionamento e permitirá que avancemos ainda mais na prática de finanças sustentáveis no Sicoob.

Nossos grupos de relacionamento, modelo de engajamento, temas materiais e compromissos que assumimos com a Sustentabilidade estão apresentados a seguir.



Grupo de trabalho do PE em reunião na sede do Sicoob, em Brasília - DF.

NOSSOS STAKEHOLDERS E TEMAS RELEVANTES

GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44 | 102-46

NOSSAS PARTES INTERESSADAS SÃO A CHAVE PARA DETERMINAR O FOCO E PRIORIZAR NOSSOS ESFORÇOS EM SUSTENTABILIDADE.

Buscar mais conexão com o mundo ao nosso redor faz parte do que somos e está em nossa essência cooperativista! Ela tem impacto sobre tudo o que fazemos e sobre a forma como fazemos. Conectamos os nossos principais grupos de relacionamento em 2018 para identificar os aspectos sociais, ambientais, econômicos e de governança que são mais relevantes e prioritários no contexto de sustentabilidade do Sicoob. Desde então, nos últimos dois anos, temos nos beneficiado de diálogos com nossas partes interessadas que têm participado diretamente da construção da agenda estratégica de sustentabilidade.

Nas seções a seguir apresentaremos nossos públicos de relacionamento, referenciados neste relatório como: partes interessadas, grupos de interesse, grupos de relacionamento ou *Stakeholders*. Apresentaremos também os temas materiais por eles identificados e priorizados assim como os

objetivos estratégicos relacionados e como o Sicoob gerencia cada um deles.

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS E DEFINIÇÃO DO ESCOPO DE SUSTENTABILIDADE

Nossos grupos de relacionamento são principalmente constituídos por aqueles que se envolvem em uma relação econômica com o Sicoob, aqueles que não se envolvem em transações econômicas, mas mantêm interesse a partir de uma perspectiva social do negócio, e aqueles que conduzem o Sicoob zelando por sua perenidade, prosperidade, condução ética e transparência. Compreender esse vínculo foi o primeiro passo para iniciar nosso processo de engajamento, em três etapas:

Identificação

Etapa de mapeamento das partes interessadas segundo os perfis definidos e sua representatividade no ambiente de negócios do Sicoob.

Seleção

Os grupos mapeados foram analisados pelas superintendências do Sicoob Confederação e do Bancoob, por representantes das Centrais e pelas lideranças internas. Depois dessa análise, 11 grupos foram selecionados como *Stakeholders* prioritários. Ou seja, aqueles que podem impactar ou serem impactados pelas atividades do Sicoob.

Diálogo

Definidos os grupos prioritários, avançamos para o diálogo e início da análise de materialidade. Os

tópicos submetidos à análise foram selecionados a partir de *benchmarking* setorial, levantamentos internos e complementados por aprendizados advindos das interações cotidianas com os grupos de relacionamento. Sua priorização se deu pela análise de impactos potenciais que poderiam afetar nossa entrega de valor em curto, médio e longo prazo. Durante as atividades, nossas partes interessadas foram estimuladas a incluir quaisquer outros temas que considerassem relevantes. No entanto, não foram incluídos temas adicionais, sendo os sugeridos considerados suficientes para cobrir todas as questões potencialmente relevantes para a análise de materialidade. Ao final da etapa de diálogo, seis temas foram priorizados para definir o escopo de gestão da sustentabilidade no Sicoob, constituindo nossa Matriz de Materialidade.

Nossos Grupos de Relacionamento



Públicos Engajados



5.036
COOPERADOS
(Consulta on-line)



3.924
EMPREGADOS
(Consulta on-line)



31
SUPERINTENDENTES
E GERENTES
(Entrevistas pessoais e
Grupo Focal -
Confederação e Bancoob)



213
SINGULARES
(Consulta on-line e
Censo Social Sicoob)



26
REPRESENTANTES
DAS CENTRAIS
(Consulta em
Reunião Ordinária)



8
LIDERANÇAS INTERNAS
(Membros do Conselho
e Diretoria Executiva)
(Entrevistas pessoais
- Confederação e
Bancoob)



355
COMUNIDADES
(Consulta pessoal
com membros
das comunidades)



8
ORGÃOS REGULADORES
(6 entrevistas presenciais
individuais com membros
da Diretoria do Banco
Central e 2 entrevistas
presenciais com membros
da PREVIC)



9
PARCEIROS
(Consulta on-line)



5
IMPRENSA
(Consulta on-line)



2
OUTRAS
COOPERATIVAS
(Consulta on-line)



6
FORNECEDORES
(Consulta on-line)

TOTAL DE INTERAÇÕES

9.623

Definição do escopo de sustentabilidade

Utilizando o princípio da materialidade, realizamos diversas atividades conjuntas com nossos Stakeholders, internos e externos, tais como

oficinas, grupos de discussão, entrevistas pessoais e consultas on-line. Participaram do processo todas as organizações integrantes do Sicoob: Confederação, Bancoob e empresas ligadas, Centrais, Singulares e Instituto Sicoob.

Meios de Engajamento

01



SELEÇÃO DE STAKEHOLDERS INTERNOS E EXTERNOS

Grupo focal com gestores e consultas às lideranças para identificar o público que pode influenciar ou ser influenciado pelo Sicoob.

02



IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES

Revisão de literatura; benchmarking setorial; consultas à Stakeholders (internos e externos).

03



ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS PARA PRIORIZAÇÃO DE TEMAS E TESTES DE MATERIALIDADE

Workshops; entrevistas individuais e em grupos; consultas on-line.

04



CONSOLIDAÇÃO DA MATRIZ DE MATERIALIDADE

Atribuição do grau de impacto e relevância dos temas para as partes interessadas (matriz de materialidade).

05



SELEÇÃO DOS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

Correlação entre os temas materiais, indicadores GRI e outros indicadores internos relacionados ao modelo de negócio.

06



HOMOLOGAÇÃO

Homologação dos Temas Materiais e conjunto de indicadores junto à Alta Liderança.

Nossos Temas Materiais

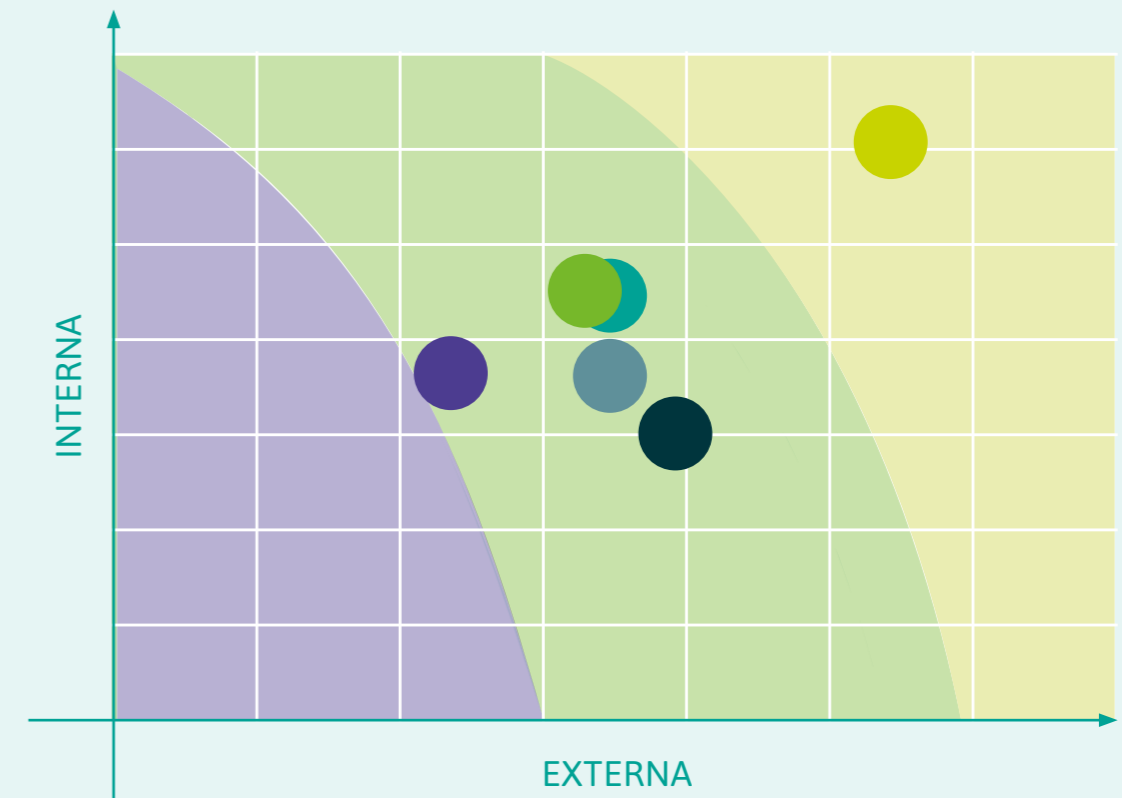
GRI 102-47

Nossos temas materiais refletem a essência do nosso negócio. Nos permite compreender mais profundamente o papel que as finanças e o cooperativismo, podem e devem desempenhar para enfrentar os desafios do desenvolvimento sustentável. Nossos Stakeholders nos apontaram como devemos operar para fortalecer o impacto positivo que geramos e mitigar os efeitos negativos internos e externos de nossas atividades. Os resultados mostram a direção para que ampliemos e sistematizemos nossas práticas, com estratégias sistêmicas, de modo que apoie o nosso propósito e estimule mudanças positivas por meio das finanças éticas e sustentáveis.



Matriz de Materialidade

Além de identificar os temas materiais, também realizamos sua priorização na Matriz de Materialidade de acordo com sua importância relativa no contexto de sustentabilidade do Sicoob. Os temas que constam na Matriz são os que compõem a abordagem desse relatório. O contexto de sustentabilidade está relatado na introdução de cada capítulo que trata dos temas materiais.



INTEGRI DADE

Para proteger
a perenidade
do Sistema.

TEMA MATERIAL
GOVERNANÇA



TEMA MATERIAL

GOVERNANÇA



NOSSO COMPROMISSO:

Assegurar a ética nos negócios e a proteção financeira dos cooperados.

PRIORITÁRIO PARA:

Cooperados | Comunidades | Empregados | Conselho de Administração | Diretoria Executiva | Parceiros | Órgãos Reguladores



RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

Segundo a Aliança Cooperativa Internacional, as cooperativas são organizações com missão nobre e propósitos elevados. Atuam pela justiça social, gerando e distribuindo riquezas por meio da cooperação entre as pessoas. O desempenho de uma cooperativa extrapola a visão econômica das organizações e vai além: preocupa-se ainda com os impactos que exerce sobre a sociedade, a economia real e o meio ambiente. No contexto das sociedades cooperativas, desempenho é o resultado relacionado ao alcance da sua missão social pela prática de seus valores e princípios. Nele incluem-se os interesses de seus membros e demais grupos de relacionamento, o cuidado com as pessoas e o bem-estar geral das comunidades.

Como sociedade de pessoas, as cooperativas são geridas por seus membros eleitos democraticamente nas assembleias de associados. Estes compõem os órgãos de governança que devem garantir que os objetivos sociais da cooperativa sejam alcançados em alinhamento com os interesses dos cooperados.

A principal função dos organismos de governança é fortalecer as boas práticas e garantir que órgãos executivos e não executivos se empenhem no alcance dos objetivos dos associados, preservando, acima de tudo, o interesse coletivo. Os encarregados de conduzir as cooperativas devem atuar em favor de seus membros, agir com ética e garantir que haja transparência nas informações e a devida prestação

de contas. Devem, ainda, estar comprometidos com a eficiência esperada e com a proteção financeira dos cooperados. Estes compromissos são baseados, fundamentalmente, na confiança mútua e na reciprocidade. Assim, o desempenho das cooperativas depende de sua capacidade de estabelecer e manter a confiança por meio de componentes de governança que preservem a ética nos negócios.

A ética nos negócios e as boas práticas de governança abrangem os papéis dos agentes da governança cooperativa, contudo, não se limitam ao comportamento das pessoas. Compreendem assumir responsabilidade ética em todos os processos de negócios: no cuidado com as pessoas, na integridade financeira dos cooperados, na comunicação e venda de produtos, na forma de remuneração de empregados e dirigentes, na alocação dos recursos financeiros e nos investimentos realizados, incorporando-a de forma mais ampla e assumindo responsabilidade pelos impactos que exerce sobre seus cooperados, a sociedade e o meio ambiente.

Para nossos grupos de relacionamento, a ética tem, nos negócios, potencial para criar (ou destruir) valor econômico, social e ambiental assim como reduzir (ou aumentar) a exposição aos riscos e proteger (ou tornar vulnerável) a perenidade do Sistema. Assim, construir uma forte cultura ética é essencial para conectar pessoas ao negócio, estabelecer relações de confiança e de longo prazo e zelar pela longevidade do Sicoob. Assegurar boas práticas de

governança e ética nos negócios é essencial para o desenvolvimento efetivo das cooperativas e seus cooperados. É neste contexto que a Governança se coloca como o principal veículo para instituir as diretrizes que alicerçarão a ética pela perenidade do negócio e pela proteção financeira do cooperado.

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

No coração da governança cooperativa está a participação dos membros: pessoas que estão diretamente envolvidas no negócio. Embora a boa governança seja um esforço em todas as organizações, em uma cooperativa, ela tem particular importância.

Assunto diretamente ligado à Alta Gestão, envolve transversalmente diversas áreas, instrumentos, políticas, normas e procedimentos, mecanismos de controle e um conjunto de medidas sistêmicas que visam prevenir, detectar e corrigir desvios e outros fatores de riscos associados ao negócio e que, conseqüentemente, poderiam afetar as partes interessadas. As áreas relacionadas à integridade no Sicoob são: Auditoria Interna, Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade, Comitê de Gestão Corporativa e Ouvidoria, além dos demais órgãos de governança. Todas as áreas se reportam diretamente à Alta Gestão e têm por finalidade atuar, de maneira autônoma, pela proteção financeira dos cooperados e pela perenidade do Sistema.

Além de indicar como devem atuar os órgãos de administração, de fiscalização e demais órgãos da governança, o conjunto de componentes orientadores das boas práticas também engloba os aspectos de conduta, ética e de conflito de interesses, além de pontuar o fortalecimento dos organismos internos de gestão. Em conjunto com nossas cooperativas, Bancoob e demais organizações do Sistema, estamos permanentemente trabalhando no aperfeiçoamento dos componentes que garantem as boas práticas nos negócios. Da mesma forma, por iniciativas internas conduzidas pelo Sicoob Universidade ou por parceiros externos, investimos constantemente na preparação dos gestores e lideranças que devem conduzir o Sicoob de maneira ética e transparente, zelando pelo seu desenvolvimento e continuidade.

Nossas boas práticas consideram ainda o fortalecimento dos mecanismos que propiciam a inclusão e a participação dos cooperados nos processos decisórios e o seu acesso às informações sobre sua cooperativa para que estejam cada vez mais aptos a atuarem ativamente junto às cooperativas. Para isto, também temos fortalecido ações voltadas ao desenvolvimento do quadro social para formar lideranças que, além de conhecimentos técnicos e de gestão, também conheçam a essência de nossa identidade cooperativa.

Reconhecemos que o aprimoramento da governança em todo o nosso Sistema é um processo contínuo e em evolução, sempre essencial para a segurança de nossos cooperados, para a confiança da sociedade no Sistema e para a obtenção de resultados econômicos sólidos e duradouros.

Por isso, em 2019, avançamos na consolidação de uma nova estrutura de governança no Sicoob. A nova arquitetura organizacional é uma das seis dimensões orientadoras do planejamento estratégico 2020-2030 e visa implantar governança única, com diretrizes estratégicas sistêmicas, além de estabelecer modelo organizacional integrado abrangendo a unificação da gestão no terceiro nível e a revisão das estruturas em todos os níveis. O novo modelo visa, inclusive, avaliar papéis e responsabilidades com a finalidade de mitigar possíveis conflitos de interesses, além de implementar políticas e diretrizes estratégicas unificadas. O objetivo maior é modernizar nossa estrutura de governança para dar maior celeridade aos processos, melhorar nossa eficiência e contribuir para a consecução de nossos objetivos sociais e econômicos. Da mesma forma, estamos agindo para garantir a longevidade e perenidade dos nossos negócios e a proteção financeira e demais interesses coletivos de nossos membros.

O novo modelo será lançado no primeiro trimestre de 2020, mesmo ano em que também iniciaremos o novo ciclo de planejamento estratégico para o próximo decênio. A nova estrutura de governança, bem como o planejamento estratégico 2020-2030 fortalecerá nossas práticas e contribuirá para converter nossos princípios em ações mais objetivas. Além disso, alinhará os interesses para aperfeiçoar a geração e entrega de valor aos nossos cooperados e demais públicos de relacionamento.

GOVERNANÇA COOPERATIVA

Nossa estrutura de governança cooperativa incentiva o diálogo, o envolvimento aberto, a tomada de decisões democráticas e a participação dos nossos membros.

A estrutura básica das cooperativas é o que mais as distingue de outros modelos de negócio. Uma cooperativa é formada pelos seus membros que compõem o quadro social e têm opinião direta sobre como a cooperativa se desenvolve, com participação garantida nas decisões da organização. Portanto, decorrente da natureza do negócio cooperativo, nossa estrutura de Governança possui órgãos e dispositivos específicos, constituídos segundo os princípios do cooperativismo e embasados em nossos valores.

No Sicoob, trabalhamos diariamente por uma forte cultura ética e sólidos controles internos.

NOSSOS PRINCÍPIOS DE GOVERNANÇA

Transparência: Disponibilizar o acesso à informação a todas as partes interessadas, tornando acessível todas as informações que forem de seu interesse desde que, observados, os dispositivos impeditivos e legais vigentes.

Prestação de Contas (accountability): Os agentes de governança devem prestar contas de sua atuação, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões.

Equidade: Tratamento justo de todos os associados e demais partes interessadas. Atitudes ou políticas discriminatórias, sob qualquer pretexto, são totalmente inaceitáveis.

Responsabilidade na gestão da Cooperativa: Os agentes de governança devem zelar pela sustentabilidade das cooperativas e demais entidades do Sicoob, visando sua longevidade. Para isto, devem incorporar, além do aspecto econômico, as dimensões sociais e ambientais na definição dos negócios e nas operações. Atuar com integridade, gera valor para os negócios e para todas as partes relacionadas.

Nossa política de governança define diretrizes sistêmicas sobre:

- Representatividade e participação;
- Direção estratégica;
- Gestão executiva, fiscalização e controle;
- Princípios de segregação de funções na administração;
- Transparência, equidade, ética e educação cooperativista;
- Responsabilidade corporativa e de prestação de contas das entidades integrantes do Sicoob;
- Cumprimento das exigências legais e regulamentares.

Na descrição da Política também são abordadas diretrizes relacionadas aos processos de auditorias (interna, externa e cooperativa) e às qualificações necessárias para os membros dos órgãos de governança das entidades. Dentre outras normas aplicáveis, nossa Política Institucional de Governança também institui, junto a todas as cooperativas integrantes do Sicoob, a premissa de internalização da cultura de sustentabilidade e a observância das dimensões econômica, social e ambiental nas práticas administrativas e negociais.

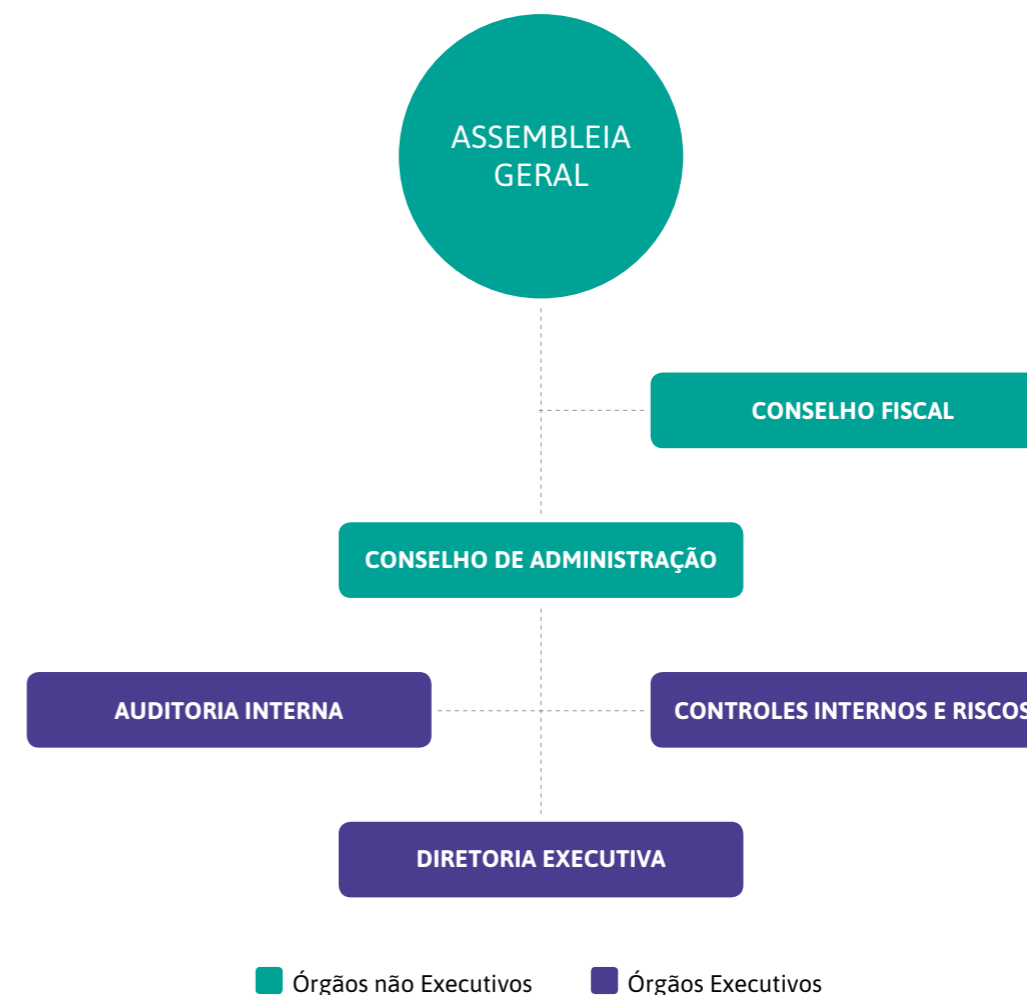


Dispomos de componentes sistêmicos de governança para assegurar os direitos e preservar os interesses dos nossos cooperados.

GOVERNANÇA CORPORATIVA SISTÊMICA

Ainda que cada cooperativa seja uma organização autônoma, legalmente constituída e com estrutura organizacional própria, no Sicoob, trabalhamos com diretrizes sistêmicas de governança corporativa, definidas em nossa Política Institucional de Governança, aprovadas por todas as nossas Singulares, Centrais e Confederação em suas respectivas Assembleias Gerais. Ao Sicoob Confederação cabe a responsabilidade pela coordenação, atualização, revisão e, caso necessário, adequação das políticas em decorrência de fatos relevantes, alterações estatutárias ou por sugestões encaminhadas pelas demais entidades.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL SICOOB CONFEDERAÇÃO



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 102-18

Além de orientada por nossa Missão, Visão, Valores e Código de Ética, a estrutura de governança da Confederação e das cooperativas, de primeiro e de segundo nível, fundamenta-se nos princípios basilares do cooperativismo. O modelo que tem na participação democrática um de seus principais pilares, é compartilhado e instituído sob as mesmas premissas, em todas as entidades do nosso Sistema que seguem nosso Manual de Instruções Gerais (MIG). Ressalvamos, no entanto, que a estrutura organizacional de cada cooperativa pode variar em relação à composição dos órgãos executivos da estrutura de governança de acordo com a legislação vigente, que define as exigências segundo o porte da cooperativa.

Para garantir a participação igualitária a todos os membros nos processos decisórios das cooperativas, nosso modelo inclui mecanismos representativos que proporcionam a todos os cooperados, os meios mais eficazes e adequados para o exercício de seus direitos e deveres junto ao Sicoob.

No Sicoob, todo associado tem assegurado, estatutariamente, direito ao voto e à participação direta nas assembleias. Esta participação também pode ocorrer por meio da representação por delegados. Estes são democraticamente eleitos pelos próprios membros como seus representantes.

Como Sistema Cooperativo de grande porte, que envolve diversas variáveis e diferentes dinâmicas locais, a fluidez dos mecanismos de diálogo entre o cooperado e a cooperativa é tema recorrente em nossa agenda de boas práticas de governança. Para tanto, temos empreendido ações coordenadas pelo Sicoob Confederação com a participação das

Centrais e Singulares, com vistas a criar diretrizes sistêmicas para o estreitamento de vínculo entre os cooperados e sua cooperativa, especialmente no que tange à adoção da representação por delegados.

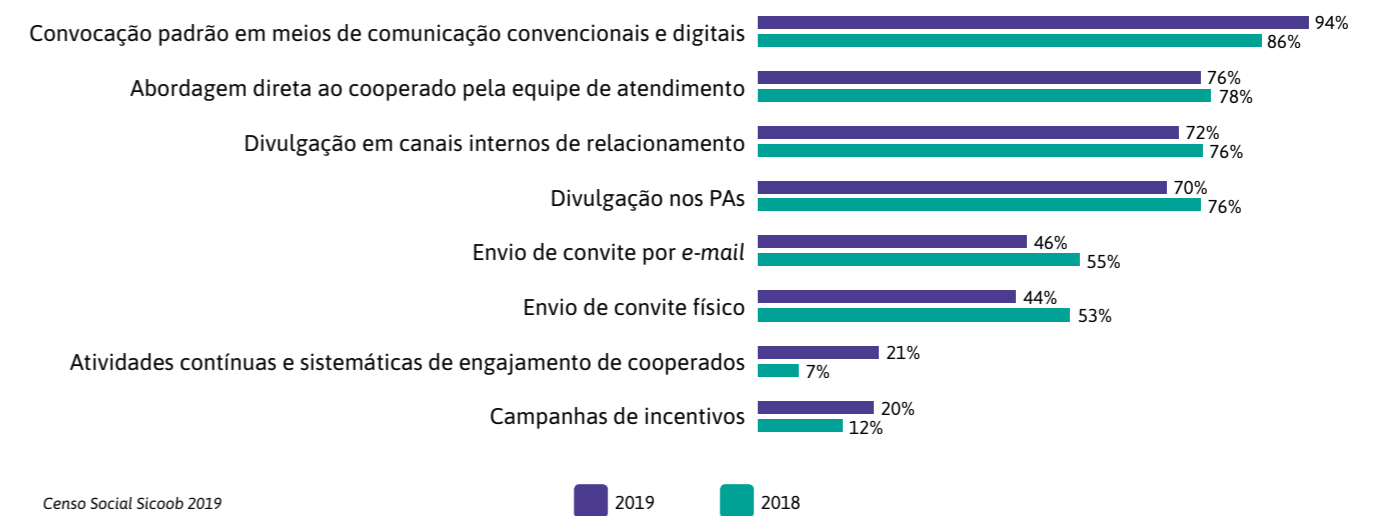
Também trabalhamos conjuntamente para reforçar iniciativas que visam conscientizar nossos cooperados sobre a importância de seu engajamento junto às cooperativas, intensificando ações que estimulem seu comparecimento às assembleias, às reuniões com delegados e aos fóruns e núcleos organizados pelas cooperativas, dentre outras agendas locais e regionais. Um exemplo disso é o Sicoob Moob! Um aplicativo *mobile* gratuito e disponível nas lojas virtuais *Google Play* e *Apple Store* para utilização pelos cooperados do Sicoob, visando criar um canal de relacionamento entre eles e suas respectivas cooperativas de crédito. No Sicoob Moob, são disponibilizadas aos cooperados, diversas informações da sua cooperativa de maneira prática e rápida. Dentre elas, destacam-se: conteúdo de notícias, informações corporativas, divulgação de venda de bens móveis e imóveis, transmissão ao vivo de eventos da cooperativa com possibilidade de voto por meio do aplicativo. Paralelamente, também reforçamos o desenvolvimento e divulgação de programas voltados à formação dos membros para que os cooperados possam se qualificar a cargos eletivos, em consonância com o percurso estatutário e regimental de cada cooperativa.

No levantamento realizado pelo Censo Social Sicoob 2019, identificamos que as ações de divulgação destinadas a aumentar a participação dos cooperados nas assembleias são constantes e realizadas, cada vez mais, com maior intensidade por nossas cooperativas.

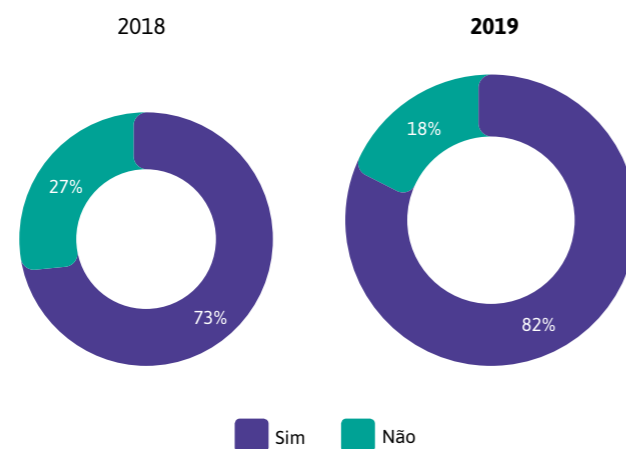
No entanto, embora a comunicação seja eficiente, estamos permanentemente intensificando e ampliando medidas e esforços, principalmente as estratégias de engajamento para integrar o cooperado, de forma efetiva, aos organismos de governança da cooperativa.

Em um Sistema Cooperativo do porte do Sicoob, a participação dos membros é sempre um desafio. Estamos sempre trabalhando para encontrar outras maneiras de engajamento, atentos às preferências dos membros e às soluções inovadoras para atrair, inclusive, o movimento mais jovem do cooperativismo para que esse possa se conectar ao processo de governança.

Principais ações realizadas pelas cooperativas



Cooperativas que realizam ações permanentes para incentivar a participação dos cooperados nas Assembleias



Possuímos programa de formação técnica para os cooperados que desejam ingressar na gestão de suas cooperativas. O programa, coordenado pelo Sicoob Universidade, vem apoiar as cooperativas na construção de conhecimento para participação efetiva de cooperados na Governança. Ainda com pequena adesão, os cursos têm sido divulgados mais amplamente pelas cooperativas junto aos associados.

| Certificação de Cooperados | 2018 | 2019 |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Conselho Fiscal | 12 | 16 |
| Conselho de Administração | 16 | 22 |
| Total | 28 | 38 |

Sicoob Universidade

NOSSOS ORGANISMOS DE PARTICIPAÇÃO COLETIVA

Delegados: também membros da cooperativa e são eleitos pelos demais cooperados como seus representantes para tratar de todas as matérias que constituam objeto de decisão na Assembleia Geral de associados. Os delegados, além de representar o quadro social, também exercem o papel fundamental de contribuir para aprimorar o diálogo entre as cooperativas e os cooperados. Para tanto, todos os delegados passam por processo de formação e recebem apoio do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva para o adequado exercício de sua função junto aos associados. No Sicoob, a representação por delegados ocorre, principalmente, quando o número de associados da cooperativa supera três mil membros ou nas cooperativas que possuem cooperados que residam à distância superior a 50 km da sede da cooperativa. O número de delegados é definido pelas cooperativas de forma a garantir a representatividade proporcional de seus cooperados nas Assembleias Gerais.

Pré-Assembleias: são reuniões locais, de caráter informativo, que antecedem as Assembleias Gerais (AGs). São realizadas pelas Singulares para submeter à análise de seus cooperados as matérias que serão tratadas na Assembleia. São convocadas pelo Conselho de Administração que, antecipadamente, disponibiliza a pauta aos associados. Quando não há possibilidade de realização de Pré-Assembleias em número suficiente para a participação a todos os cooperados, por quantidade elevada de membros ou distância geográfica, assumem os delegados o compromisso de reunirem-se localmente com grupos menores de associados e conduzir a discussão das matérias em pauta.

Assembleias Gerais: as Assembleias Gerais, que podem ser Ordinárias ou Extraordinárias, configuram o órgão supremo da Governança Cooperativa, com poderes, nos limites da Lei e dos Estatutos Sociais, para tomar toda e qualquer decisão de interesse social. As decisões tomadas em Assembleia Geral vinculam todos os associados, ainda que ausentes ou discordantes. Nas AGOs são deliberados assuntos como: prestação de contas dos órgãos de administração, com parecer do Conselho Fiscal; destinação das sobras apuradas ou rateio das perdas; eleição dos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e de outros órgãos de administração, quando aplicável. Os processos eleitorais assembleares do Sicoob Confederação e das Centrais e Singulares são organizados e acompanhados por comissões constituídas com a finalidade de assegurar a isenção, a transparência e a conformidade.

ORGANISMOS INTERNOS DE GOVERNANÇA

GRI 102-22 | 102-24 | 102-28

ÓRGÃOS NÃO EXECUTIVOS

Conselho de Administração: mais alto órgão interno de decisão. É constituído por membros eleitos em Assembleia Geral e representa os associados na administração da cooperativa. O Conselho de Administração é o órgão de maior poder e o que possui maiores responsabilidades, reportando-se apenas à Assembleia Geral de associados. Tem atribuição de fixar as linhas de ações relativas à condução dos negócios da cooperativa que, quando aprovadas nesta instância, se transformam em políticas, metas e objetivos estratégicos. O Conselho de Administração, de atuação colegiada, é o órgão de administração estratégica da cooperativa e tem, dentre outras atribuições, a orientação geral dos negócios, a eleição dos membros da Diretoria Executiva, a fiscalização e a supervisão de sua gestão com relação aos negócios, aos riscos e às pessoas. De atribuição estratégica, não deve interferir nas atividades executivas, tendo poderes para destituir a Diretoria Executiva e para solicitar todas as informações necessárias ao cumprimento de suas funções, inclusive solicitação de pareceres a especialistas externos, caso necessário. A segregação de funções tem como objetivo principal resguardar os interesses das cooperativas integrantes do Sistema, que prevalecem sobre quaisquer outros interesses.

Na ausência do Conselho de Administração, a cooperativa poderá ser administrada por Diretoria, desde que observadas as regras de Governança Corporativa, disciplinadas na regulamentação em vigor e as diretrizes de nossa Política Institucional de Governança. A estrutura, composição e competência do Conselho de Administração constam no Estatuto Social da cooperativa e suas regras de funcionamento estão previstas em Regimento Interno. O mandato dos Conselheiros de Administração é de três anos, sendo que ao final de cada mandato deverá ser renovado no mínimo um terço de seus membros. Os membros a serem substituídos permanecerão em exercício até a posse de seus substitutos, após aprovada sua eleição pelo Banco Central do Brasil.

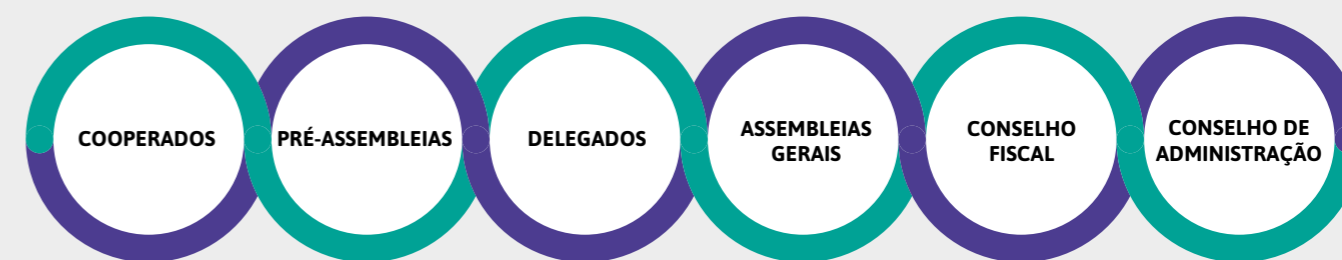
A avaliação do desempenho de Conselheiros se dá diretamente pelos associados, nas Assembleias Gerais Ordinárias realizadas anualmente, por meio da ferramenta do voto.

Conselho Fiscal: A administração das cooperativas é fiscalizada, assídua e minuciosamente, por um Conselho Fiscal, técnico, constituído de três membros efetivos e três suplentes, todos associados e eleitos em Assembleia Geral. O mandato dos membros do Conselho Fiscal tem duração de até três anos, observada a renovação de, ao menos, dois membros a cada eleição, sendo um efetivo e um suplente.

CAPACITAÇÃO TÉCNICA PARA OCUPAÇÃO DE CARGOS ESTATUTÁRIOS

Para o exercício de cargos nos Conselhos de Administração e Fiscal e Diretorias Executivas é necessária a capacitação técnica compatível com as atribuições do cargo. A comprovação de capacidade técnica é submetida à avaliação e aprovação do Banco Central do Brasil. Somente após a aprovação pelo Órgão Regulador, a posse é efetivada.

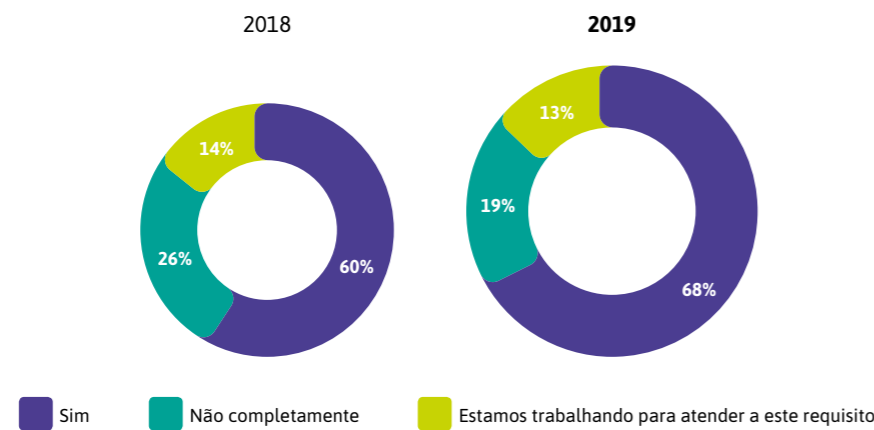
PARTICIPAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DOS COOPERADOS



Representatividade dos cooperados nos Conselhos de Administração

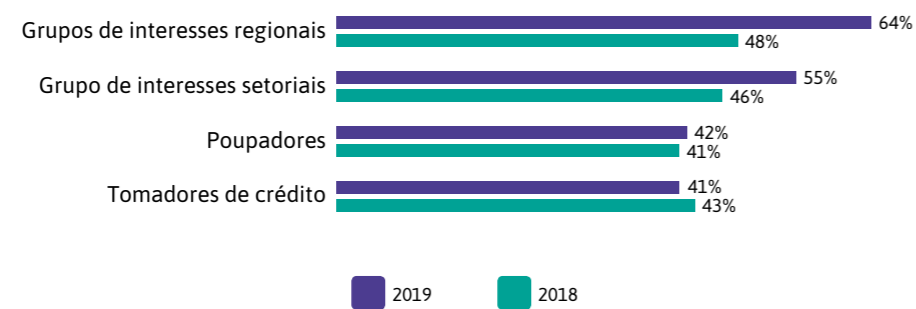
Nossas cooperativas têm trabalhado para diversificar a representatividade de diferentes grupos de associados nos Conselhos, de maneira a equilibrar os interesses e as decisões estratégicas. Tal prática é benéfica para a sustentabilidade dos negócios e para a representação equitativa de cooperados.

Trabalham para favorecer a representatividade de diferentes grupos de interesse nos Conselhos de Administração



Censo Social Sicoob 2019

Singulares - Grupos representados em seus Conselhos



Censo Social Sicoob 2019

ÓRGÃOS EXECUTIVOS

Diretoria Executiva: a gestão executiva das cooperativas Sicoob é realizada por meio da Diretoria Executiva e em sua ausência, por outro órgão executivo da estrutura organizacional, cuja função é cumprir e fazer cumprir o Estatuto Social, as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, desempenhando atribuições executivas e/ou operacionais. A Diretoria Executiva é composta pelos gestores responsáveis pela execução do negócio, e tem como atribuição a implementação das estratégias e a consecução das metas definidas pelo Conselho de Administração. Na esfera executiva, nossas cooperativas estão estruturadas para viabilizar a gestão técnica e efetiva do negócio, mantendo a segregação entre funções executivas e não executivas, de forma a evitar possíveis conflitos de interesses e preservar a integridade e eficiência do Sistema.

A avaliação da Diretoria Executiva é realizada pelo Conselho de Administração, que acompanha o desempenho do órgão executivo em relação ao cumprimento das políticas delineadas e das metas estabelecidas, registrando as conclusões em documento próprio, no mínimo, uma vez ao ano.

Controles Internos e Conformidade: área dedicada a propor diretrizes e procedimentos para apoiar o alcance dos objetivos estratégicos. Adicionalmente, tem como objetivo verificar se as leis e regulamentos aplicáveis às atividades das entidades do Sicoob estão sendo cumpridos, bem como auxiliar na correção de desvios. O Sicoob possui política sistêmica de controles internos e conformidade, denominada Política Institucional de Controles Internos e Conformidade. Cada entidade do Sicoob tem sua estrutura de Controles Internos e Conformidade independente e autônoma, que se reporta aos órgãos de governança da cooperativa sobre os resultados das verificações realizadas de acordo com as políticas estabelecidas. O Conselho de Administração é o órgão responsável por assegurar a independência e autonomia da área. A Confederação é a entidade responsável por coordenar e orientar a implantação da estrutura de controles internos e conformidade nas entidades do Sicoob e exercer a supervisão da área das Centrais. As Centrais são as entidades responsáveis por manter estrutura funcional de monitoramento do Sistema de Controles Internos e Conformidade das suas Singulares afiliadas. Ao mesmo tempo, realizam supervisão condizente ao porte e complexidade das operações de cada cooperativa, considerando suas características quanto a estrutura, o perfil de risco

e o modelo de negócio que representam. Ainda que centralizadas nas Centrais, as Singulares também têm a responsabilidade de manter controles internos adequados e consistentes com a natureza, conformidade, complexidade e risco das suas operações.

Auditoria Interna: atua assessorando a Alta Gestão e é responsável por recomendar ações corretivas e preventivas relacionadas, principalmente, à exposição aos riscos inerentes ao negócio. É executada por profissionais técnicos, altamente capacitados para o exercício de suas funções, com habilidades e experiências compatíveis com a responsabilidade exigida para o cargo, segundo a complexidade das atividades e o porte das entidades auditadas. As auditorias internas são realizadas nas entidades que aderiram à Estrutura Centralizada de Auditoria Interna do Sicoob Confederação, atualmente todas as Centrais e uma Singular do segmento S4. As auditorias alinham-se à estratégia do Sicoob ao focar, especificamente, na gestão comercial para ampliar e qualificar as ferramentas de gestão dos negócios, na eficiência para melhorar os níveis de competitividade do Sicoob e na Governança para reexaminar e aperfeiçoar pactos corporativos que visem à convergência sistêmica.

ÓRGÃOS DE APOIO

Comitê de Gestão Corporativa: integrante da estrutura organizacional do Sicoob Confederação que reporta-se diretamente ao Conselho de Administração. É órgão consultivo do Sicoob e tem como finalidade subsidiar as decisões da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração da Confederação, manifestando-se sobre novos projetos e propostas, principalmente quanto aos aspectos de impacto, relevância, aderência, aplicabilidade sistêmica e custo-benefício. A atuação do Comitê abrange o desenvolvimento organizacional, o suporte aos negócios, a tecnologia da informação, a supervisão e a monitoria de gestão de riscos.

Assessoria Jurídica: a Assessoria Jurídica que compõe a estrutura organizacional do Sicoob Confederação presta serviços de assessoramento ao Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Tem como atribuição prover segurança jurídica nos processos decisórios, proteger o patrimônio, garantir a conformidade e demais aspectos legais relacionados ao negócio.

As estruturas locais de governança seguem as políticas sistêmicas mas, têm autonomia para criar órgãos próprios que contribuam com a coordenação e o monitoramento da gestão em conformidade com as suas necessidades locais ou regionais, dentro do que determina as leis brasileiras, sem prejuízo das estruturas essenciais para a coordenação, verificação, monitoramento e fiscalização, interna e externa, das suas atividades. Tanto o Sicoob Confederação quanto as Centrais e Singulares são administradas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, sendo a composição, as competências e as condições de elegibilidade, fixadas nos respectivos estatutos sociais e de forma complementar, nos regimentos internos.

No Sicoob, os membros dos Conselhos e Diretorias, além dos requisitos legais e estatutários, devem também atender as exigências de capacitação técnica compatível com as atribuições de suas funções. Ao adotar este modelo, também estamos atuando em conformidade com os dispositivos legais e regulamentares (órgãos reguladores, normativos internos e sistêmicos) que regem a ocupação dos cargos nos órgãos de governança assim como a atuação do Conselho de Administração e Diretoria Executiva. A administração das entidades integrantes do Sicoob pode se utilizar de comitês para a tomada de decisões técnicas e de negócios, de forma a garantir agilidade, qualidade e segurança aos processos dos quais seja responsável, conforme normativos internos e sistêmicos.

Normas Legais Relativas à Constituição da Governança nas Cooperativas

Atualmente, a constituição e o funcionamento de cooperativas de crédito são disciplinados pela Resolução nº 4.434/2015, editada em consonância com a Lei nº 5.764/1971 e a Lei Complementar nº 130/2009. Além de normas legais e intralegis, o Estatuto Social (aprovado pela Assembleia Geral) também aborda a Política de Governança Cooperativa no que tange aos aspectos de representatividade e participação, direção estratégica, gestão

executiva e fiscalização e controle, bem como regras de aplicação dos princípios de segregação de funções na administração, transparência, equidade, ética, educação cooperativista, responsabilidade corporativa e prestação de contas.

FORMAÇÃO DE DIRIGENTES DO SICOOB

No Sicoob, é condição obrigatória para o exercício dos cargos de conselheiros e diretores, possuir capacitação técnica compatível com as atribuições da função para a qual foi eleito. Adicionalmente, para compor o Conselho de Administração ou Fiscal de nossas cooperativas, o membro também necessita de formação sobre Cooperativismo e Gestão Cooperativa, considerando que o exercício de suas funções nos órgãos de governança exige amplo conhecimento sobre o modelo de negócios que está conduzindo.

Para tanto, firmamos parceria entre o Sicoob Universidade e a Fundação Getúlio Vargas para desenvolver e implementar programa de formação técnica para dirigentes. A capacitação tem por objetivo apoiar o desenvolvimento da Governança Corporativa no Sicoob ou cancelar o conhecimento dos dirigentes em atividade. O curso aborda principalmente temas relacionados ao Cooperativismo, Cooperativismo de Crédito, Mercado Financeiro e Setor Bancário, Governança, Conceitos Contábeis, Economia, Finanças e Orçamento, Análise de Riscos, Código de Ética, Estatutos e Regimentos, Ambiente Legal e Regulatório, Planejamento Estratégico, Recursos Humanos e demais temas relevantes ao exercício das funções. Ao final do programa, os participantes são submetidos ao processo de avaliação do conhecimento realizado pela FGV e se aprovados, recebem o certificado da própria Instituição.

Dentre nossas iniciativas para formação de dirigentes, também disponibilizamos o Programa de Educação Executiva do Sicoob Universidade, desenvolvido em parceria com a Fundação Dom Cabral. O curso tem por finalidade o desenvolvimento de dirigentes e novas lideranças por meio de ações educativas que fortaleçam a

| Certificações de Dirigentes do Sicoob | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Público Interno | | | |
| Conselho de Administração | 138 | 158 | 147 |
| Conselho Fiscal | 53 | 59 | 47 |
| Diretoria | 165 | 206 | 82 |
| Total | 356 | 423 | 276 |

Sicoob Universidade

Governança, a identidade de gestão e aperfeiçoem a liderança estratégica.

Também temos parceria com o Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito (World Council of Credit Unions - WOCCU) e com a Academia das Cooperativas Alemãs (Akademie Deutscher Genossenschaften - ADG) para promover intercâmbio internacional para dirigentes e gestores das Cooperativas Centrais e do Sicoob Confederação.

| Intercâmbio | Participantes | | |
|--------------------------------|---------------|------|------|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| Conferência Anual WCUC | 25 | 25 | 30 |
| ADG - Etapa Nacional - Turma 1 | 17 | 37 | - |
| ADG - Etapa Nacional - Turma 2 | - | 21 | - |

Sicoob Universidade

O programa de intercâmbio tem por objetivos proporcionar aos participantes oportunidades de conhecimento sobre diferentes modelos de governança e estruturas organizacionais, e trocar experiências e aprendizagens com instituições internacionais de grande expressão no Cooperativismo de Crédito Mundial.

POLÍTICA DE SUCESSÃO

Nossa Política de Sucessão está alinhada à Resolução CMN nº 4.538/2016 e é voltada tanto para ocupantes de cargos na Diretoria Executiva e/ou Conselho de Administração quanto para aqueles que os postulam pela primeira vez em nossas Centrais, Singulares e Confederação. A Política de Sucessão de Administradores do Sicoob

está alinhada às recomendações do Banco Central do Brasil no que tange a processos sucessórios em cooperativas de crédito e tem como objetivo, zelar pela transparência dos processos de ocupação dos cargos dos órgãos de governança e pela perenidade dos negócios. Todas as nossas cooperativas, ainda que autônomas, para definir suas políticas de acordo com seus estatutos, seguem as diretrizes sistêmicas de sucessão propostas pelo Sicoob Confederação.

Como nossa política de sucessão está estruturada:



GERENCIAMENTO INTEGRADO DE RISCOS

PRESERVAMOS O CRESCIMENTO EQUILIBRADO DE NOSSAS COOPERATIVAS E A SOLIDEZ PATRIMONIAL DE NOSSOS COOPERADOS.

O gerenciamento de riscos no Sicoob refere-se ao modo pelo qual salvaguardamos o patrimônio dos nossos cooperados. Acreditamos que a prosperidade e perenidade do Sicoob igualmente dependem do quanto estamos estruturados para gerenciar e controlar, sistematicamente, os riscos potenciais correlacionados ao nosso negócio. Nosso gerenciamento centralizado de riscos é o processo que utilizamos para identificar, avaliar, mitigar e controlar possíveis vulnerabilidades às quais estamos expostos. Estas situações de exposições aos riscos podem se originar de diversos fatores: incertezas financeiras e volatilidades de mercado, responsabilidades legais e o próprio gerenciamento do negócio.

No Sicoob, temos uma área centralizada de controle e gerenciamento de riscos que atua de forma integrada por meio da Confederação e do Bancoob para reduzir até o mínimo possível os impactos dos riscos que são característicos às nossas atividades. Nesta área centralizada dispomos de um conjunto de recursos que visa neutralizar ou abrandar os efeitos dos danos às nossas partes interessadas,

ao meio ambiente, ao patrimônio e à imagem e reputação do Sicoob, sejam eles potenciais ou iminentes.

O principal objetivo do nosso gerenciamento centralizado de riscos é salvaguardar o patrimônio dos nossos cooperados e possibilitar decisões mais assertivas, com maior previsibilidade em todos os cenários que se apresentarem no dia a dia dos negócios. Por consequência, de outro modo contribuimos para o alcance dos objetivos estratégicos e de melhores resultados no desempenho sistêmico.

GERENCIAMENTO CENTRALIZADO DE RISCOS E DE CAPITAL NO ÂMBITO DO SICOOB

Nossa área de Gerenciamento Centralizado de Análise de Riscos, identifica e analisa, sistematicamente, as vulnerabilidades em nossas Centrais e Singulares. Estes processos abrangem a identificação das ameaças, dos meios de controles,

da determinação das probabilidades, análises de impacto, determinação de riscos, correção de controles, documentações de resultados e medidas de correção.

Nossa estrutura centralizada é conduzida por profissionais técnicos, com formação compatível com a natureza e complexidade das nossas operações e, proporcional ao grau de exposição aos riscos que envolvem as entidades do Sicoob. A atuação desses profissionais segue nossa Política Institucional de Gestão Integrada de Riscos e de Capital, com diretrizes sistêmicas e aprovadas pelo Conselho de Administração.

Em cumprimento à Resolução CMN nº 4.557/2017, foi publicado e está disponível no site do Sicoob (www.sicoob.com.br), o Relatório da Estrutura de Gerenciamento Centralizado de Riscos e de Capital do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob).



SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS NO ÂMBITO DO SICOOB

Nosso Sistema de Gerenciamento de Riscos no âmbito do Sicoob abrange, no mínimo:

1) Gerenciamento de Riscos

- a) Risco de Crédito;
- b) Riscos de Mercado e de Liquidez;
- c) Risco Operacional;
- d) Risco Socioambiental;
- e) Gestão de Continuidade dos Negócios.

a) Risco de Crédito

O gerenciamento de Risco de Crédito objetiva garantir aderência às normas vigentes, maximizar o uso do capital e minimizar os riscos envolvidos nos negócios de crédito por meio das boas práticas de Gestão de Riscos.

No papel de Gestor Centralizado, compete à Confederação a padronização de processos e de metodologias de análise de risco de clientes e de operações, criação e manutenção de política única de risco de crédito para o Sicoob, além do monitoramento das carteiras de crédito das cooperativas.

b) Riscos de Mercado e de Liquidez

O gerenciamento do Risco de Mercado é o processo que visa quantificar a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de instrumentos detidos pelas cooperativas. Isso inclui o Risco da Variação das Taxas de Juros e dos Preços de Ações para os instrumentos classificados na Carteira de Negociação (*trading*) e o Risco da Variação Cambial e dos Preços de Mercadorias (*commodities*) para os instrumentos classificados na Carteira de Negociação ou na Carteira Bancária (*banking*).

Nosso processo de gerenciamento do Risco de Liquidez considera a possibilidade de a cooperativa não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e/ou inesperadas, correntes e futuras, incluindo as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas.

c) Risco Operacional

O processo de gerenciamento do Risco Operacional consiste na avaliação qualitativa dos riscos por meio das seguintes etapas: identificação, avaliação, tratamento, testes de avaliação dos sistemas de controle, comunicação e informação. Os resultados desse processo são apresentados à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

d) Risco Socioambiental

GRI 102-11

Riscos socioambientais na relação com os cooperados: o gerenciamento do Risco Socioambiental consiste na identificação,

classificação, avaliação e no tratamento dos riscos que possibilitem a ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais. Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental sistêmica adere à Resolução CMN nº 4.327/2014, adotada por todas as entidades Sicoob. Essa dispõe sobre orientações, diretrizes e procedimentos que são aplicados em todas as nossas operações, incluindo-se as da Confederação, das Centrais e Singulares, do Bancoob e das entidades ligadas.

Como critério para elegibilidade das operações de crédito, nosso processo de gerenciamento de riscos socioambientais consiste na avaliação dos impactos potencialmente negativos em relação aos riscos sociais, ambientais e de reputação. Os aspectos considerados nas análises são:

- a. Pessoas (físicas ou jurídicas) autuadas por crime ambiental;
- b. Empregadores envolvidos em atos de exploração de trabalhadores ou submissão de trabalhadores às condições análogas à escravidão;
- c. Exploração de mão de obra infantil ou exploração infantil de qualquer natureza;
- d. Setores de negócios com maior exposição ao risco socioambiental;
- e. Linhas de empréstimos e financiamentos de maior exposição ao risco socioambiental;
- f. Valor de saldo devedor em operações de crédito de maior exposição ao risco socioambiental.

Para efetivação das operações de crédito, os associados são analisados e posteriormente classificados em elegíveis ou não elegíveis ao procedimento de avaliação formal para riscos socioambientais. Os elegíveis são submetidos à avaliação conforme política sistêmica.

As cooperativas podem identificar e analisar potenciais riscos socioambientais com maior precisão e podem proceder a aplicação com mais eficácia das diretrizes e políticas estabelecidas pois atuam localmente e mantém o relacionamento direto com suas comunidades.

Riscos socioambientais na relação com os Fornecedores: no relacionamento com os fornecedores, a Confederação inclui previsões contratuais referentes à sustentabilidade e recomenda o mesmo procedimento às demais entidades do Sistema. A cláusula contratual específica é uma exigência para que os fornecedores se comprometam a proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe acarretar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, seja no nível federal, estadual ou municipal que disciplinam, incentivam e promovam o engajamento sustentável.

e) Gestão de Continuidade dos Negócios

A Gestão de Continuidade dos Negócios (GCN) é um processo abrangente, pelo qual identificamos ameaças potenciais de descontinuidade das operações de negócios e seus possíveis impactos caso essas ameaças se concretizem. Realizamos a Análise de Impacto nos Negócios (AIN) para identificação dos processos crítico-sistêmicos com o objetivo de definir estratégias para a continuidade desses e assim, resguardar o negócio de interrupções prolongadas que possam ameaçar sua continuidade. O resultado da AIN é baseado nos impactos financeiro, legal e de imagem. Anualmente são elaborados os Planos de Continuidade de Negócios contendo os principais procedimentos a serem executados para manter as atividades em funcionamento em momentos de contingência.

2) Gerenciamento de Capital

O Gerenciamento de Capital é o processo contínuo de monitoramento e controle que realizamos sobre o capital mantido pelas cooperativas do Sistema para fazer face aos riscos a que estão expostas, visando atingir os objetivos estratégicos estabelecidos.



O QUE MELHORAMOS EM 2019

Coordenadas pela Confederação, em 2019 implementamos ações sistêmicas direcionadas à melhoria dos tempos de processos, efetividade e segurança das operações nas Centrais e Singulares. Os principais avanços estão atrelados ao desenvolvimento de ferramentas de controle e avaliação dos órgãos envolvidos com a qualidade das informações prestadas.



GESTÃO DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO

O Sicoob tem como pilar fundamental, para combater a corrupção, seus valores basilares: a Ética e a Integridade. O Código de Ética do Sicoob dispõe de padrões de comportamento e valores pautados em preceitos legais, éticos, morais e nos bons costumes. Na atuação do Sicoob, as intervenções determinantes no combate à corrupção são as suas políticas internas, das quais, destacamos: a Política de PLD/FT - Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, a Prevenção e Combate à Fraude, a Gestão Integrada de Riscos e de Capital, os Controles Internos e Conformidade e a Gestão de Pessoal. Há ainda os normativos internos e externos, dos quais destacam-se as legislações do Órgão Regulador.

Avaliação de riscos relacionados à corrupção

GRI 205-1

Todas as entidades que compõem o Sicoob são avaliadas quanto aos riscos relacionados à corrupção. Isso compreende nossas 396 Singulares, 16 Centrais, Confederação, Bancoob e as entidades ligadas. A avaliação é executada em todo o Sistema pela nossa área de Gerenciamento Centralizado de Análise de Riscos e não temos casos registrados envolvendo atos de corrupção em nossas operações. Porém, em caso de ocorrência, todas as medidas legais, normativas (internas e externas) e/ou relacionadas ao Código de Ética do Sicoob serão aplicadas.

Procedimentos para eliminar ou reduzir riscos relacionados à corrupção

O Sicoob Confederação, junto às Centrais e Singulares, Bancoob e suas entidades ligadas, entre outros procedimentos adotados, realizam:

- Campanhas internas e sistêmicas de comunicação relacionadas à prevenção dos crimes previstos na Lei 9.613/98 que contemplam situações relacionadas à corrupção;
- Treinamentos internos e sistêmicos, objetivando capacitar os profissionais;
- Orientação sobre os conceitos que asseguram o Sistema Informatizado e permitem o adequado monitoramento e registro de todas as operações das entidades do Sicoob;
- Monitoramento, registro e identificação, segundo os parâmetros específicos das operações realizadas por suas entidades e consideradas atípicas, podendo haver nesse processo a identificação/suspeita de possíveis atos de corrupção;

e. Aplicação de medidas relacionadas às práticas do “Conheça seu associado/cliente” e “Conheça seu empregado/dirigente”, regulamentadas em manual operacional de PLD/FT;

f. Adoção de critérios para a contratação e orientação de conduta dos empregados, através da aplicação do Código de Conduta e Ética que objetiva harmonizar os valores pessoais e profissionais dos componentes da estrutura organizacional das entidades integrantes do Sicoob com os padrões de comportamento e os valores preconizados.

O combate à corrupção nas entidades do Sicoob é realizado de forma contínua por meio dos processos e/ou sistemas da área de PLD/FT, de Prevenção e Combate à Fraude, de auditorias internas e externas e ainda da área de Controles Internos e Conformidade. As informações inerentes aos processos são identificadas em análises feitas por meio de diligências e quando conformadas, são reportadas ao Conselho de Administração pela Superintendência de Gestão de Riscos e Capital, apresentando o resultado das ações.

Impactos nas operações e estratégias relacionados aos procedimentos anticorrupção

O tema “Corrupção” impacta o dia a dia das operações e resultados do Sicoob e das suas entidades, tendo em vista a imprescindibilidade da preservação da marca Sicoob. Seu combate exige a necessidade de atuação em conformidade com os dispositivos legais e normativos. Demanda também o cumprimento amplo da Missão, Princípios e Valores que sintetizam os compromissos do Sistema perante seus cooperados, clientes e sociedade em geral.

O assunto está igualmente relacionado com as estratégias do Sicoob porque, além da concepção continuada de soluções financeiras adequadas e sustentáveis aos cooperados e suas comunidades, o Sicoob e suas entidades necessitam, incessantemente, aperfeiçoar a estrutura e sistema de Governança, elevar o grau de eficiência operacional e aprimorar as soluções tecnológicas para que atendam às imposições de segurança e exigências legais aplicáveis.

Gerenciamento de conflito de interesses

O Sicoob possui mecanismos para identificar e gerenciar possíveis conflitos de interesses por parte de empregados e/ou de pessoas ligadas às atividades, produtos e serviços do Sistema. O Código de Ética do Sicoob, para evitar conflito de interesses, possui orientação específica a todos os membros da

estrutura organizacional das entidades integrantes do Sistema para que estes se comprometam a não:

- Acumular atividades conflitantes ou desenvolver negócios particulares que interfiram no tempo de trabalho dedicado à entidade e nas decisões necessárias ao pleno exercício das atividades;
- Comercializar quaisquer tipos de produtos nas dependências da entidade, notadamente no horário de expediente;
- Desenvolver atividades que concorram, direta ou indiretamente, com aquelas realizadas pelas entidades integrantes do Sistema;
- Influenciar na contratação, na mesma entidade, de pessoas com vínculo conjugal e de parentes por consanguinidade ou por afinidade até o 2º grau, em linha reta ou colateral;
- Intervir na decisão de assuntos que envolvam interesses particulares;
- Participar de atividades cívicas e políticas individualmente ou representando entidade integrante do Sicoob e não utilizar tempo, recursos e bens pertencentes à entidade sem autorização prévia e expressa dos órgãos de administração.

Além disso, a Plataforma de TI sistêmica do Sicoob possui travas que identificam casos de possíveis conflitos de interesses, em que os processos são robustecidos quanto ao necessário controle e segregação de funções.

Doações e patrocínios

As entidades do Sicoob adotam as boas práticas de mercado para a concessão de patrocínios e doações. O objetivo é garantir que doações e patrocínios para outras organizações, sejam eles financeiros e/ou em espécie, não sejam usados como forma disfarçada de suborno. Supletivamente, o assunto é objeto de orientação específica para os empregados e dirigentes por meio do Código de Ética Sicoob.

Canal de ilicitude

Temos um canal para comunicações e registro de indícios de ilicitudes no site do Sicoob, que tem por objetivo acolher as comunicações de empregados, associados e clientes, usuários de produtos e serviços, parceiros e fornecedores, dentre outros, sobre situações e indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades executadas pelas entidades do Sicoob. A comunicação pode ser igualmente realizada sem a identificação expressa do manifestante. Essas comunicações e registros são tratados pela Ouvidoria Bancoob e/ou área de Controles Internos e Conformidade da Confederação.

Prêmio E-finance - Cooperativismo dando show na prevenção à lavagem de dinheiro

O Prêmio E-finance, idealizado pela Revista Executivos Financeiros, em sua 19ª Edição em 2019, reconheceu na categoria “Gestão de Risco”, o case do Sicoob intitulado “Cooperativismo Dando Show na Prevenção à Lavagem de Dinheiro”. Esse case relata um dos principais objetivos do Sistema de PLDT/FT no Sicoob: aumentar a eficiência da solução e das análises realizadas a fim de mitigar ao máximo a possibilidade de uma organização ser usada para fins de lavagem de dinheiro. A premiação recebida pelo Sicoob tem como objetivo identificar e homenagear os mais importantes projetos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) implementados por organizações financeiras do Brasil.

COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO SOBRE POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO E OUTROS RISCOS

GRI 205-2

No Sicoob, as nossas políticas, normas e práticas a respeito da Corrupção e de outros riscos são reiteradamente disseminadas em todas as entidades do Sicoob, Bancoob e entidades ligadas. Disponibilizamos também em canais *on-line* e informativos internos. As Centrais, da mesma forma, intensificam o processo de disseminação junto às suas respectivas Singulares.

Trilha de Aprendizagem - DNA Sicoob

A todos os empregados do Sicoob é disponibilizada, por meio da plataforma de educação do Sicoob Universidade, a trilha de aprendizagem chamada "DNA Sicoob - Identidade Institucional". Aos dirigentes, a trilha "DNA Sicoob para Dirigentes - Identidade Institucional". As duas trilhas são compostas por oito soluções educacionais: 4 Minutos de Ética, Ética Sicoob, Conduta em Redes Sociais, Segurança da informação, Prevenção à Fraude, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT, Gerenciamento de Risco Operacional e Gestão de Continuidade de Negócios - GCN. Desde dezembro de 2019, disponibiliza aos cooperados por meio do aplicativo MOOB, a solução educacional 4 Minutos de Ética.

Da mesma forma, quando novos empregados e dirigentes ingressam nos quadros de lotação de pessoal do Sicoob, são orientados a realizar essa Trilha. De modo igual, é recomendado aos antigos empregados e dirigentes, que revisitem

a Trilha sempre que possível. Destaca-se aqui que o curso de PLD/FT tem caráter obrigatório e que todos os dirigentes e os empregados devem refazê-lo bianualmente. Também é necessária nova realização de curso sempre que o Banco Central do Brasil altera alguma informação e/ou regulamentação que se refere a este conteúdo ou quando a área de PLD/FT constata a necessidade de inserir ou modificar informações importantes para o dia a dia da cooperativa. Em julho de 2019, a solução foi atualizada e disponibilizada no plano de aprendizagem de todos os empregados.

Treinamentos e capacitações *on-line*

Na modalidade *on-line*, realizamos treinamentos através de cursos ministrados pela Universidade e *webinars* conduzidos pelos gestores da área de Gerenciamento Centralizado de Análise de Riscos. Os cursos, além de aprimorarem conhecimentos, reforçam a cultura interna e mantém nossos empregados atualizados sobre os temas relacionados aos riscos, ao combate à fraude, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Os cursos *on-line* também são destinados aos dirigentes do Sistema.

Em relação à Educação a Distância (EAD), em 2019 foram disponibilizados novos conteúdos obrigatórios, inclusive a repetição desses em intervalos de tempo definidos de acordo com cada assunto.

| Gestão de Riscos - Treinamentos <i>On-line</i> | Participações | |
|---|---------------|---------------|
| | 2018 | 2019 |
| Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo - PLD/FT | 36.338 | 21.726 |
| Gerenciamento de Risco Operacional | 14.378 | 17.615 |
| Combate e Prevenção à Fraude Avançado | 1.787 | 5.697 |
| Total | 52.503 | 45.038 |

Sicoob Universidade

| Gestão de Riscos - Outros Treinamentos <i>On-line</i> | Participações |
|---|---------------|
| | 2019 |
| Gestão de Continuidade de Negócios - Básico | 12.324 |
| Introdução ao SGCN | 185 |
| Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA | 2.336 |
| Gestão de Risco de Crédito | 536 |
| Gestão de Risco de Crédito: Adimplência e Monitoramento | 2.947 |
| Fatores associados ao Risco de Crédito | 2.031 |
| Classificação de Risco de Operações e PCLD | 2.865 |
| SISBR - Plataforma de Risco de Crédito | 3.521 |
| Total | 26.745 |

Sicoob Universidade

Treinamentos e capacitações presenciais

Sempre que alguma entidade sistêmica identifica a necessidade de capacitação presencial, além dos treinamentos disponibilizados *on-line*, no que se refere a conduta ética e a prevenção de riscos e fraudes, essa capacitação é solicitada ao Sicoob Universidade. A Universidade conta com o apoio de instrutores, profissionais especialistas e capacitados a ministrar esses treinamentos das áreas de PLD/FT, Prevenção e Combate à Fraude e de Monitoramento de Risco Operacional e GCN. No ano de 2019 a Universidade recebeu, aproximadamente, 25 solicitações para a realização de capacitações presenciais, nos seguintes temas: PLD/FT, Prevenção e Combate à Fraude e de Monitoramento de Risco Operacional e GCN, contando com 1.181 profissionais capacitados em 521 horas.

Ainda na modalidade presencial, em 2019 capacitamos 9.838 profissionais em todo o Sistema sobre riscos, controles internos, prevenção e combate à fraudes, prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo. Os cursos presenciais foram ministrados pelos gestores da área de Gerenciamento Centralizado de Análise de Riscos da Confederação e foram destinados a todos os empregados, incluindo dirigentes (diretores e membros dos Conselhos). Esses, além de participarem dos programas de formação e de capacitação, são os destinatários dos relatórios emitidos sobre o monitoramento destes temas pela área de Gerenciamento Centralizado de Análise de Riscos.

| Gerenciamento de Riscos / Cursos realizados | | | | | | | |
|--|----------|---------------|----------|------------|---------------|----------|---------------|
| Treinamentos presenciais | 2017 | | 2018 | | | 2019 | |
| | Centrais | Participantes | Centrais | Singulares | Participantes | Centrais | Participantes |
| Risco de Crédito e Socioambiental | | | 9 | | 265 | 15 | 6.188 |
| Risco de Mercado, Liquidez e Capital | | | 8 | 17 | 284 | 7 | 233 |
| Rating Sistêmico, Risco Operacional e Gestão de Continuidade de Negócios | 15 | 732 | 5 | 8 | 152 | 10 | 2.091 |
| Prevenção e Combate à Fraude | 12 | 1.764 | 4 | 20 | 776 | 8 | 764 |
| PLD - Prevenção à Lavagem de Dinheiro/ FT - Financiamento ao Terrorismo | 8 | 713 | 5 | 24 | 589 | 6 | 562 |
| Total | | 3.209 | | | 2.066 | | 9.838 |
| Número de Treinamentos Realizados | 96 | | 95 | | | 101 | |

Área de Riscos e Controles Internos

Os treinamentos presenciais foram ampliados em 2019, principalmente o relacionado ao tema Risco de Crédito, por motivo de mudanças implantadas nos modelos e processos. A Universidade visitou

todas as Centrais e algumas, em mais de uma ocasião ao longo do ano a fim de esclarecer dúvidas e explicar em detalhes todas as questões relativas aos temas.

AUDITORIA INTERNA

Diante do crescimento do volume de operações e da complexidade do ambiente de negócios cooperativo, mais desafiador e importante se tornou o papel da Auditoria Interna. Neste cenário, a Auditoria Interna do Sicoob está inserida e vem cumprindo a sua relevante missão: adicionar valor aos negócios e contribuir com a melhoria da eficiência de sistemas e processos de gerenciamento de riscos, controles internos e governança corporativa.

Foco na segurança e eficiência dos negócios dos cooperados.

A nossa estrutura de Auditoria Interna está sediada no complexo administrativo do Sicoob em Brasília - DF com sua equipe composta por profissionais capacitados e especializados em diversas áreas do conhecimento, principalmente em Ambiente Regulatório, Governança de TI, Segurança Cibernética e Controles Internos.

A Auditoria Interna define seus planos de abordagem e exerce suas atividades atendendo as demandas regulatórias externas, principalmente no que diz respeito ao Risco de crédito, ao Risco de Liquidez, ao Risco Socioambiental, à Gestão Integrada de Riscos e à Segurança Cibernética. Ao mesmo tempo, assessora diretamente o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, o Comitê de Auditoria e Diretorias na supervisão da gestão de todas as entidades integrantes do Sistema. Como é uma área independente, também pode decidir sobre iniciativas de avaliações de áreas e/ou processos caso sejam necessárias.

A CONTRIBUIÇÃO ESTRATÉGICA DA AUDITORIA INTERNA

Os objetivos da área de Auditoria Interna alinham-se à estratégia global do Sicoob e às expectativas da Alta Gestão. Na área de negócios, eles contribuem qualificando ferramentas de registro, gerenciamento e controle. Quanto à eficiência de processos, contribuem para a melhoria dos procedimentos administrativos e operacionais, impactando positivamente a competitividade do Sicoob. Na tecnologia, os objetivos contribuem para que as plataformas tecnológicas evoluam para atender as necessidades demandadas pelos processos sistêmicos, principalmente quanto à segurança e eficiência. Na Governança, eles contribuem para o aperfeiçoamento dos pactos corporativos, visando a melhoria contínua dos níveis de convergência sistêmica.

Planejamento e execução das auditorias internas no âmbito das cooperativas

Os planejamentos das auditorias são realizados com base em informações das áreas de Controle e Gestão de Riscos, nos relatórios das auditorias independentes das cooperativas e de fiscalização do Banco Central do Brasil, nas informações econômico-financeiras obtidas dos módulos gerenciais do SISBR, nas informações do SISBR Analítico e por último, na leitura de atas dos órgãos de governança das cooperativas auditadas.

Com base nos testes de auditorias, os resultados são comunicados por meio de Relatório de Auditoria Interna aos órgãos de governança das entidades auditadas e à Confederação e, conforme o caso, ao Banco Central do Brasil.

Mensal ou bimestralmente são realizadas reuniões com os Conselhos de Administração e Fiscal para prestação de contas sobre o andamento do cronograma das auditorias e das discussões das pautas específicas, identificadas na realização das auditorias.

Auditorias realizadas no âmbito das cooperativas:

- Auditorias exigidas pelos órgãos reguladores em Cooperativas S4 que aderiram à Área Centralizada de Auditoria Interna do Sicoob Confederação;
- Auditorias especiais demandadas pela Alta Gestão do Sicoob Confederação ou das Centrais;
- Auditorias especiais solicitadas pelo Banco Central do Brasil;
- Auditorias com escopo definido pelo Plano de Trabalho da própria área de Auditoria e engloba: apontamentos das auditorias independentes; demandas junto às cooperativas; solicitações e agenda de ofício de fiscalização do Banco Central do Brasil.

AUDITORIA DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS – RSA GRI FS9

A auditoria de RSA tem diferentes abordagens nos três níveis de organização das cooperativas Sicoob, como se demonstra abaixo:

Tipo e foco dos programas de auditoria

Confederação: realização de auditoria cooperativa da gestão centralizada de Risco Socioambiental (RSA), com avaliação da política e normativos que a complementam, dos sistemas de gestão de RSA e dos processos e controles internos relacionados. Tem foco na Estrutura Centralizada de Gestão de RSA e realiza auditoria específica nas atividades de gestão do Sicoob Confederação.

Centrais: a) realização de auditoria interna da gestão do Risco Socioambiental (RSA) com a avaliação dos processos e controles internos relacionados. Tem foco nas áreas de Gestão de Riscos e de Capital e realiza auditoria específica nas atividades de gestão de responsabilidade da Central; b) realização de auditoria interna das atividades de supervisão e monitoramento indireto das atividades de gestão

do RSA pelas Singulares, com avaliação dos processos e controles internos relacionados. Tem foco nas áreas de Gestão de Riscos e de Capital e de Supervisão e Monitoramento das Centrais. Realiza auditoria específica nas atividades de gestão e/ou de supervisão da Central sobre os processos de gestão de RSA das Singulares.

Singulares S4: realização de auditoria interna da gestão do Risco Socioambiental (RSA) com a avaliação dos processos e controles internos relacionados. Tem foco nas áreas de Gestão de Riscos e de Capital e realiza auditoria específica nas atividades de gestão de responsabilidade da Singular.

Padrões de auditoria e normas utilizadas

Confederação: a metodologia utilizada tem sua base nas normas de auditoria interna emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (NBC TI 01 – Da Auditoria Interna) e na normatização específica de órgãos reguladores como o Banco Central do Brasil (Resoluções CMN nº 4.454/2015 e nº 4.557/2017, e Circular Bacen 3.799/2017).

Centrais e Singulares S4: a metodologia utilizada tem sua base nas normas de auditoria interna emitidas pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil – IIA e pelo Conselho Federal de Contabilidade (NBC TI 01 – Da Auditoria Interna). Fundamenta-se também na normatização específica de órgãos reguladores como o Banco Central do Brasil (Resoluções CMN nº 4.588/2017 e nº 4.557/2017).

Ações de acompanhamento e conclusões de auditoria

Após as auditorias, a área de Controles Internos realiza ações mensais de acompanhamento para verificar a evolução da finalização dos planos de ação desenvolvidos pela Administração das cooperativas em resposta às recomendações feitas pela Auditoria Interna. Na auditoria seguinte, os planos são reavaliados assim como as regularizações das não conformidades (*follow ups*), levantadas anteriormente pela Auditoria Interna.

PROTEÇÃO CORPORATIVA INTEGRADA

Nosso sistema de controles internos é formado por três linhas de defesa:

| PRIMEIRA LINHA DE DEFESA | SEGUNDA LINHA DE DEFESA | TERCEIRA LINHA DE DEFESA |
|---|--|--|
| Composta pelos administradores, que são os responsáveis pelos controles e pela gestão dos processos em todas as entidades do Sistema. | Formada pelas áreas de Gestão de Riscos e de Capital e Gestão de Controles Internos e Conformidade. São as áreas responsáveis pela implementação de práticas eficazes de gerenciamento, pelo monitoramento da exposição aos riscos, pela avaliação da conformidade dos processos às normas em vigor e pela verificação da aplicação dos controles. | A Auditoria Interna é a última linha de defesa. Avalia os processos e os controles realizados pelas duas outras linhas e comunica à Alta Gestão a sua opinião independente por meio de recomendações tempestivas e precisas sobre oportunidades de ampliação de níveis de segurança, de implementação de melhores práticas aos processos e de incrementos de eficiência operacional. |

DESTAQUES DA ÁREA EM 2019

- Reestruturação da área de Auditoria Interna do Sicoob Confederação para atendimento à Resolução CMN nº 4.588/2017.
- Revisão do Regulamento da Atividade de Auditoria Interna do Sicoob Confederação.
- Revisão do Manual de Instruções Gerais (MIG) de Auditoria Interna do Sicoob Confederação.
- Definição do escopo da auditoria interna direta das auditorias cooperativas nas S4 para o ano de 2019.

- Definição do escopo da auditoria interna indireta e contínua das auditorias cooperativas nas S4 para os anos de 2019/2020.
- Aprovação do Plano de Auditoria Interna de 2019.
- Realização de auditorias internas diretas programadas em 19 Centrais e Singulares.
- Realização de auditorias internas indiretas e contínuas em 17 Centrais (projeto-piloto).



CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 102-16

Consciente de seu compromisso social, o Sicoob tem a sua atuação pautada pela responsabilidade ética. Para isso, nosso Sistema conta com o Código de Ética Sicoob. Mais do que uma normativa sistêmica, esse Código é um guia que harmoniza os valores pessoais e profissionais de componentes da estrutura organizacional das entidades integrantes do Sicoob com os padrões de comportamento e os valores preconizados pelo nosso Sistema.

Por meio de suas diretrizes e procedimentos, esse instrumento tem como objetivo garantir que nossas práticas estejam aderentes aos nossos princípios e valores. Para isso, o Código define regras de conduta e os procedimentos, alinhando às melhores práticas do mercado no exercício da governança, com a definição de estratégias, administração dos ativos da instituição, responsabilidade pelo cumprimento de leis e normas e o relacionamento com os nossos Stakeholders. Além dos preceitos éticos e morais, nosso Código também prevê o cumprimento às leis e regulações vigentes, incluindo a Lei da Empresa Limpa (Lei nº 12.846/2013). Para assegurar que o Código esteja sempre alinhado à nossa atuação, sua revisão é realizada de acordo com a evolução de temas e assuntos abordados pelo documento, bem como à atualização das legislações vigentes.

O Código de Ética Sicoob é aplicável aos componentes da estrutura organizacional de todas as entidades que compõem o Sistema. A adesão ao documento é efetivada pelo referendo dos órgãos de administração das entidades do Sicoob. A partir desse compromisso firmado, os órgãos de administração de cada entidade assumem a responsabilidade em zelar pelo seu cumprimento, inclusive, podendo constituir comissão interna de ética. Após a adesão, o Código de Ética Sicoob é compartilhado com todos os empregados e dirigentes, que passam a ter acesso também a uma formação ética disponibilizada pela nossa plataforma Sicoob Universidade.

Dessa forma, temos a certeza de que o nosso Código de Ética nos ajudará a construir um Sistema cada vez mais sólido e confiável, capaz de apresentar resultados diferenciados obtidos com base na aliança entre desempenho e ética.

| Cursos realizados | Capacitações | |
|--------------------|---------------|---------------|
| | 2018 | 2019 |
| 4 Minutos de Ética | 9.612 | 10.907 |
| Ética Sicoob | 9.086 | 10.390 |
| Total | 18.698 | 21.297 |

Sicoob Universidade

OUVIDORIA SICOOB

Nossa Ouvidoria atende ao objetivo estatutário de supervisionar as atividades desenvolvidas nas entidades que compõem o Sistema. Conforme autorizado pelo Conselho Monetário Nacional em 2010, nosso serviço de Ouvidoria foi estruturado como componente organizacional único e mantido pelo Bancoob. O serviço é prestado em conformidade com a Resolução nº 4.433/2015 do CMN e Circular nº 3.503/2010 do Banco Central do Brasil.

Canal aberto e de livre expressão dos manifestantes. Por meio dele, recebemos e tratamos reclamações, solicitações de informações e outras ocorrências. O serviço tem as seguintes atribuições: prestar os esclarecimentos necessários, dar ciência acerca das providências e informar prazo de resposta às demandas recebidas. As manifestações recebidas são tratadas, encaminhadas, monitoradas e respondidas com independência, isenção, ética, confidencialidade e tempestividade.

Relatórios gerenciais são apresentados aos executivos para acompanhamento das ocorrências. O Relatório Semestral de Ouvidoria informa ao Conselho de Administração qual foi o resultado das medidas adotadas no âmbito das instituições envolvidas para tratamento das ocorrências. Além disso, o processo de atendimento é submetido à Auditoria Interna.

A estrutura centralizada também atende aos requisitos dos reguladores da nossa distribuidora de recursos de terceiros, Seguradora, Administradora de Consórcios e instituição de pagamento.

Durante este ano, foram recepcionados 81.656 atendimentos. Desses, 14.002 foram reclamações efetivas, das quais, 42% foram classificadas como improcedentes. Faz parte do nosso processo de monitoramento de qualidade, a aplicação da pesquisa de satisfação. O resultado apoia a melhoria da experiência de resposta ao cooperado. No segundo semestre de 2019, observamos uma elevação de seis pontos percentuais no quesito "A solução apresentada foi satisfatória", com índice de satisfação de 51% e 71% dos consultados informaram que voltariam a fazer contato com a Ouvidoria.

RESPON SABILI DADE

Com as externalidades
do negócio.

TEMAS MATERIAIS

**SEGURANÇA E
PRIVACIDADE**

**CIDADANIA
FINANCEIRA**



TEMA MATERIAL

SEGURANÇA E PRIVACIDADE

NOSSO COMPROMISSO:

Garantir o uso de tecnologias para a segurança da informação e para a proteção da privacidade dos cooperados.

PRIORITÁRIO PARA:

Cooperados | Comunidades | Diretoria Executiva



RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

Um mundo cada vez mais conectado vem desafiando substancialmente o Setor Financeiro em diversos aspectos. Dentre eles, o desafio de garantir a segurança das informações e o de proteger a privacidade dos clientes. Junto ao aumento significativo das transações digitais, também proliferam-se os riscos conhecidos e os desconhecidos à segurança. A violação de dados é um risco sempre iminente pois pode impactar negativamente no próprio negócio, nas pessoas e em outras empresas.

Reunindo a rápida evolução dos canais digitais, os crescentes requisitos regulatórios e o escrutínio social, as organizações precisam ser ainda mais cautelosas na maneira de coletar, manter e usar dados. É cada vez mais necessária a garantia da conformidade sem o comprometimento das operações.

Outro fato relevante neste contexto é conhecer os riscos aos quais as organizações estão expostas. Para estabelecer uma boa cultura de segurança, precisamos identificá-los, estudá-los e monitorá-los. Essas ações são essenciais para desenvolver e implementar um plano de resposta a possíveis incidentes de violação.

Um plano de resposta rápida e abrangente reduz significativamente o impacto e os custos financeiros de uma violação e faz com que o negócio ganhe

a confiabilidade do mercado. Ao mesmo tempo, evita consequências negativas relacionadas aos vazamentos, tais como as multas, os processos judiciais e a perda de reputação.

No entanto, esse esforço requer investimento. Alocar os recursos necessários para preservar a segurança de dados é um dos fatores críticos do sucesso de empresas modernas e inovadoras. Estas, acima de todas as demais, precisam fortalecer suas capacidades de manter os dados estratégicos protegidos. Investir em tecnologias e em treinamento adequado de pessoas, gera conhecimento e dissemina a cultura de segurança além de criar um contingente de pessoas que zelam pela proteção das informações e privacidade dos clientes.

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

Reconhecemos a relevância crescente da Segurança e Privacidade em nossos negócios. Identificamos e monitoramos os riscos associados e seus potenciais impactos internos e externos. Dentre esses riscos, os reputacionais, os operacionais e os financeiros. Reafirmamos nosso compromisso com investimentos que garantam o uso de tecnologias avançadas para proteção à privacidade e à segurança da informação, em conformidade com a legislação vigente e com as políticas institucionais, sobretudo com a proteção financeira de nossos cooperados. Assunto estratégico para o Sicoob e relevante para nossos cooperados, a privacidade

está inserida em nosso Planejamento Estratégico 2020-2030 vinculada à seguinte dimensão orientadora: Aprimorar a segurança cibernética e privacidade de dados.

Na medida em que a digitalização continua a transformação de nossos negócios, também avançamos em nossos processos. Dentre os progressos significativos obtidos em 2019, estabelecemos as bases para a integração tecnológica em todas as nossas cooperativas. As transações financeiras de todas as cooperativas Sicoob são operacionalizadas pelo SISBR. Essa nossa plataforma de serviços financeiros realiza o processamento e o gerenciamento de dados no Sicoob. A integração sistêmica promove a melhoria em nossos processos, a resposta ágil às mudanças do mercado e às necessidades dos cooperados. Além disso, impacta positivamente nos parâmetros de segurança das operações. O SISBR é fortemente parametrizado para atender à complexidade do sistema cooperativo e possui mecanismos de segurança e de proteção da privacidade dos dados que inclui soluções avançadas de autenticação, auditoria de operações, autenticação de dispositivos e de usuários, protocolos de segurança na comunicação e criptografia de dados críticos, controles antifraudes e de usos indevidos das informações. Além disso, controla as movimentações financeiras não autorizadas no ambiente *on-line*.

Também utilizamos tecnologia avançada como parte de um programa de conformidade eficaz para monitorar e sinalizar riscos potenciais associados à segurança e privacidade e detectar exposições a violações cibernéticas. Possuímos um canal exclusivo, alocado no Sicoob Confederação, para monitorar e responder aos chamados abertos pelas nossas cooperativas assim como aos apontamentos dos órgãos reguladores. Todos os componentes de gestão relacionados ao tema no Sicoob são submetidos à auditoria interna e externa.

Governança de Tecnologia da Informação, Segurança Cibernética e Inovação Tecnológica

Considerando a relevância do tema de Segurança e Privacidade para nossos grupos de relacionamento e sua essencialidade às nossas operações, instituímos em 2019, a Governança de Tecnologia da Informação, Segurança Cibernética e Inovação Tecnológica Coordenada. A nova Área foca exclusivamente na gestão dos assuntos relacionados, no suporte às cooperativas e na aceleração de respostas às mudanças de ambiente. Também integram-se ao seu escopo o *compliance* com órgãos reguladores, a adequação à Resolução CMN nº 4.658/2018 e a conformidade sistêmica à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). No tocante à inovação, a Área conduz assuntos relacionados a tecnologias emergentes como *Big Data*, *ChatBot* e *BlockChain*.

Lei Geral de Proteção de Dados

No que se refere às regulamentações da LGPD, também temos instituído mecanismos de transparência com o público interessado no processamento, armazenamento, confidencialidade e na forma de uso dos dados. Durante 2019, nossa área de Segurança da Informação atuou, ainda, na adequação dos controles e processos, à Resolução CMN nº 4.658/2018 como preparação à entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados.

Componentes de Gestão

Em 2019 lançamos diretrizes sistêmicas sobre o tratamento do tema “Segurança e Privacidade” para todas as entidades Sicoob. Em atendimento às exigências da Resolução CMN nº 4.658/2018 foi lançada a Política Institucional de Segurança Cibernética e o Plano de Ação e de Resposta a Incidentes. E para a conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados foi lançado um complemento da Política Institucional de Segurança Cibernética e da Política Institucional de Segurança da Informação no Manual de Instruções Gerais – Classificação da Informação.

Conscientização em Segurança da Informação

GRI 418-1

Como parte de nossa responsabilidade, além de incorporar novas tecnologias, também temos nos concentrado na formação das pessoas, pilar essencial para garantir a segurança. A capacitação de pessoas no Sicoob, inclusive as de linha de frente, aborda a segurança, a privacidade e o uso ético das informações. Leva em conta os ambientes de negócio e o ambiente regulatório e de procedimentos de rotina em todas as funções e cargos. Isso nos permite atuar sem ocorrências em relação ao tema. Adicionalmente à capacitação técnica e operacional, também utilizamos estratégias de comunicação para promover a cultura interna de segurança de dados e proteção da privacidade.

Durante o ano, realizamos a capacitação de lideranças em todas as entidades do Sicoob em importantes fóruns internos, tais como: o Comitê de Gestão Corporativa do Sicoob, o Conselho de Administração da Confederação e o Comitê de Auditoria do Bancoob. Além disso, realizamos participações em encontros promovidos pelas Centrais e em *webinars* para os mais de 46 mil empregados do Sicoob, em todo o País.

Em 2019, implementamos uma ampla agenda de atividades voltadas à disseminação da cultura de prevenção e combate à fraudes. Com o envolvimento de diversas áreas foram realizadas campanhas de conscientização aos cooperados sobre golpes de engenharia social, divulgação sobre a adequação de controles em aplicativos e de mudanças nas

funcionalidades e nos processos. Realizamos, ainda, mais uma edição do nosso Programa Anual de Conscientização em Segurança da Informação. O Programa incluiu campanha de *phishing* educativo, *e-mail* marketing, divulgação em intranet, materiais gráficos, palestras e outras ações de engajamento interno sobre o tema. Coordenada pela área de Prevenção a Fraude e pela área de Marketing, também realizamos a Semana da Segurança Digital, em campanha conjunta com outras instituições financeiras.

| | Empregados Capacitados | |
|-------------------------|------------------------|-------|
| | 2018 | 2019 |
| Segurança da Informação | 8.740 | 9.250 |

Sicoob Universidade

Participação em Fóruns de Discussão e Grupos de Trabalho

O Sicoob participa de fóruns de discussão junto às demais instituições financeiras e em eventos organizados pela FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos). Dentre eles, destacam-se o Grupo de Trabalho em *Cyber Security*, o de Subcomissão de Segurança da Informação, o de Grupo de Trabalho em Biometria e o Grupo de Trabalho em Fraudes Eletrônicas.

Certificação ISO 27.001 – Gestão de Atualização de Segurança em Servidores

Somos certificados ISO 27.001 desde 2014. A Norma é o padrão e a referência internacional para a gestão da segurança da informação e tem como princípio geral a adoção de um conjunto de requisitos, processos e controles com o objetivo de mitigar e gerenciar adequadamente os riscos relacionados à segurança da informação. A implementação da Norma ISO 27.001 pressupõe elevado compromisso com a proteção da informação.

Segurança de Canal – Melhoria

Em 2019, também realizamos investimentos na segurança de nossos canais digitais, quanto a soluções de prevenção e combate à fraude. No Sicoobnet, por exemplo, aperfeiçoamos mecanismos de criptografia, autenticação e liberação de dispositivo móvel. As mudanças garantirão ainda mais segurança no aplicativo mais utilizado pelos cooperados para transações digitais. No SicoobNet Empresarial, implementamos o bloqueio automático de chaves de acesso para coibir fraudes. Essa inovação aumenta os níveis de proteção aos nossos cooperados pessoa jurídica.

Inovação

Continuamos inovando e aumentando as capacidades de cognição no uso de tecnologias inteligentes, incluindo inteligência artificial (IA) para apoiar ainda mais nossos processos internos e de atendimento ao associado. À medida que evoluímos nossa agenda de inovação e integração sistêmica, tecnologias cada vez mais avançadas são incorporadas em nossas cooperativas para controle de operações, divisões de negócios e melhor experiência do cooperado.

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS - PRÊMIOS & RECONHECIMENTOS

2017 • Melhor Sistema de Automação para Cooperativas Financeiras

2017 • Melhor Solução de Canais Digitais

2017 • Melhor Plataforma de Monitoração

2017 • 13ª Edição da Premiação Relatório Bancário

Reconhecido como a principal premiação do Setor Financeiro, o prêmio Relatório Bancário premiou o aplicativo *Faça Parte* na categoria “Inovação em Agência” entre 299 cases inscritos.

2018 • Melhor Solução Digital para Canais de Atendimento

2018 • 14ª Edição da Premiação Relatório Bancário

Os aplicativos do Sicoob foram contemplados com o Prêmio Relatório Bancário, principal premiação do Setor Financeiro. Na ocasião, o Sicoob foi contemplado com o case Sicoob Digital, reconhecimento de que o *mobile* do Sicoob continua sendo a melhor solução para transações financeiras do mercado. O foco do *mobile* do Sicoob é comodidade e conveniência, experiência do usuário, inovações, estratégia *omnichannel* e atenção aos *feedbacks* dos usuários.

2019 • Prêmio efinance – 19ª edição

- A solução relacionada a eficiência na Gestão do Risco de Crédito foi reconhecida em uma das premiações mais importantes do País no que diz respeito à tecnologia em Instituições Financeiras, na categoria “Gestão de Risco”.
- O projeto de criação de um modelo de provisionamento ágil da infraestrutura alinhado com a metodologia *DevOps* foi vencedor do concurso efinance na categoria “Infraestrutura Ágil”.
- O case relacionado aos “Métodos eficientes ao combate à fraude” foi reconhecido na categoria “Gestão de Risco”.
- O case de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo no Sicoob foi reconhecido na categoria “Gestão de Risco”.

2019 • 15ª Edição da Premiação Relatório Bancário

- A solução Sicoob Microcrédito foi reconhecida em uma das premiações mais importantes do País no que diz respeito à tecnologia em Instituições Financeiras, na categoria “Inovação em Crédito”.
- O case relacionado a Gestão Cartorária foi premiado na categoria “Cobrança”, na 15ª edição do Prêmio Relatório Bancário que registra inovações que transformam o Setor Financeiro e Bancário.
- O case Sicoob MOOB foi reconhecido na categoria “Transformação Digital” na 15ª Edição do Prêmio Relatório Bancário que registra inovações que transformam o Setor Financeiro e Bancário.

TEMA MATERIAL

CIDADANIA FINANCEIRA



NOSSO COMPROMISSO:

Promover a inclusão, a acessibilidade e a educação financeira.

PRIORITÁRIO PARA:

Órgãos Reguladores | Imprensa | Diretoria Executiva | Fornecedores



RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

Atualmente, intensificar o alcance e a amplitude dos serviços financeiros em grande escala para as pessoas cujo acesso é limitado ou inexistente, é um desafio global que envolve diretamente as instituições financeiras. Segundo o Banco Mundial, 2,5 bilhões de adultos não têm uma conta bancária e 200 milhões de empresas não têm acesso ao crédito, em todo o Mundo. Com recursos significativos investidos para expandir o alcance dos serviços financeiros, torna-se igualmente relevante garantir que as pessoas recém-incluídas realmente se beneficiem dessa inclusão e tenham efetivo acesso ao Sistema Financeiro por meio de capilaridade de canais, produtos e serviços adequados, projetados com base em suas necessidades, fornecidos de maneira ampla e a custos acessíveis. A inclusão financeira é reconhecida como um processo que favorece a competitividade, a qualidade e a eficiência do Sistema Financeiro. Contribui para melhorar o bem-estar, promover oportunidades e fortalecer economias. Sua ausência pode resultar em menos capital disponível para apoiar o

desenvolvimento econômico de regiões, empresas, grupos ou indivíduos.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, mais de um bilhão de pessoas no Mundo tem algum tipo de deficiência e dessas, mais de 80% vivem em países em desenvolvimento. Segundo o *Center for Financial Inclusion (CFI)*, a grande maioria (80-85%) tem capacidade para utilizar e se beneficiar de serviços financeiros, mas apenas cerca de 1,5% estão incluídas. A acessibilidade é um aspecto importante para garantir a universalidade da inclusão financeira e para que todas as pessoas tenham o direito de usufruir seus benefícios, sem qualquer dificuldade que limite sua participação.

Igualmente relevante, a educação financeira é fundamental para promover a inclusão cidadã. A educação financeira concede aos usuários a capacidade e a autonomia para melhores decisões sobre suas finanças. Quando inexistente, afeta diretamente as pessoas, os negócios e a própria instituição financeira, com impactos internos e externos à organização.

Para nossos grupos de relacionamento, devemos prover a inclusão possibilitando a todas as pessoas, sejam físicas e/ou jurídicas, que estejam aptas ao acesso a produtos e serviços financeiros adequados, de forma conveniente e responsável, inclusive fazendo uso da tecnologia para expandir a capilaridade. Também é nosso compromisso melhorar a acessibilidade e promover sistematicamente a Educação Financeira aos diversos perfis de cooperados e da sociedade em geral. Estimulando-a também internamente na cultura organizacional em todo o Sistema, como mecanismo de proteção às pessoas e ao próprio negócio.

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

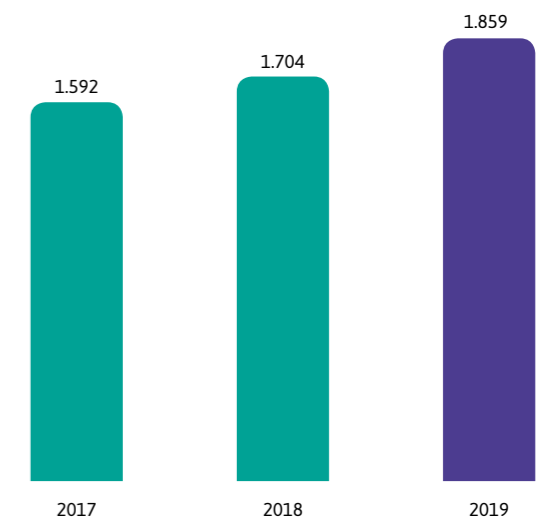
Nosso compromisso com a cidadania financeira está manifestado em nosso propósito e contemplado como uma das dimensões orientadoras do Planejamento Estratégico 2020-2030, além de ser um dos três eixos de atuação do Instituto Sicoob. Compreendemos a extensão de seus impactos em nosso ambiente de negócios, especialmente os que ocorrem fora do Sicoob. Isso nos permite fortalecer as ações priorizadas pelos nossos Stakeholders, nos três aspectos relevantes apontados: Inclusão, Acessibilidade e Educação Financeira.

INCLUSÃO FINANCEIRA

GRI FS13

Garantir a inclusão, começa pela disponibilidade dos canais que conectarão as pessoas ao Sicoob. Em 2019, investimos cerca de R\$ 500 milhões na ampliação e fortalecimento de nossos canais e na expansão de nossa rede. Atualmente, nossa rede física de atendimento está posicionada como a 5ª maior do Brasil e atende 1.859 municípios com 3.283 Postos de Atendimento (PAs). Em 2019, inauguramos 421 novos PAs. Somados a outros canais de atendimento presencial, disponibilizamos uma rede de 32.633 pontos de acesso físico em todo o Brasil.

Número de municípios onde estamos presentes



Por intermédio de nossa rede, possibilitamos a milhões de brasileiros o acesso conveniente aos nossos produtos e serviços, em condições adequadas a todas as faixas de renda e perfis socioeconômicos locais. Predominantemente, nossa rede física de acesso cobre pequenos municípios do interior do País cujas localidades são classificadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) como "Pequenas Concentrações Populacionais" - arranjos urbanos com população inferior a 100 mil habitantes -, ou estão localizadas em cidades fora de regiões metropolitanas.

CIDADANIA FINANCEIRA PARA CONECTAR, INCLUIR, SERVIR E PROTEGER.

PAs Sicoob – localidades com baixa densidade populacional

| Perfil dos Municípios | Base | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|----------------------------|------|------|------|
| Pequenas concentrações populacionais | Em relação ao total de PAs | 65% | 65% | 61% |
| Fora de regiões metropolitanas | Em relação ao total de PAs | 82% | 82% | 92% |

Possuímos uma rede de atendimento presencial compatível como a ocupação territorial de nossas operações e a densidade demográfica das regiões onde atuamos. Oferecemos amplo acesso pelos canais de nosso ecossistema digital a fim de disponibilizarmos acesso sem custo, por meio de aplicativo, para favorecer a inclusão em regiões e comunidades menos favorecidas.

MUNICÍPIOS ONDE SOMOS A ÚNICA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Em 302 municípios, somos a única instituição financeira presente. Nestas localidades propiciamos acesso, participação e educação financeira a mais de 1,9 milhão de pessoas até então desassistidas de pleno atendimento local. O número de habitantes nestes municípios representa aproximadamente 1% da população brasileira. São pequenas comunidades, com população média de 6,4 mil moradores.

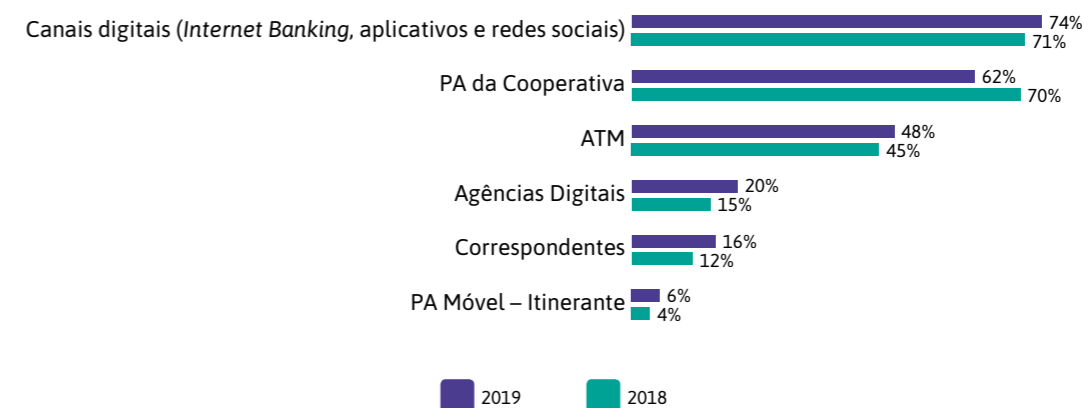
Número de municípios onde somos a única instituição financeira - por região

| | 2018 | 2019 | Evolução |
|---------------|------------|------------|--------------|
| Sudeste | 181 | 199 | + 10% |
| Sul | 23 | 34 | + 48% |
| Norte | 19 | 19 | |
| Centro-Oeste | 18 | 24 | + 33% |
| Nordeste | 17 | 26 | + 53% |
| Brasil | 258 | 302 | + 17% |

A chegada do Sicoob nestas localidades facilitou o cotidiano de pessoas e a rotina financeira de empresas e produtores rurais que passaram a ter acesso a toda gama de serviços como a meios de pagamento, recebimento, poupança, depósitos, empréstimos que ajudam pessoas e empresas a adquirir bens, realizar investimentos produtivos, aumentar a renda, mitigar choques e reduzir vulnerabilidades econômicas. Como uma força impulsionadora do desenvolvimento, a chegada da cooperativa e a inclusão financeira nestas regiões ajudaram a combater a desigualdade e a melhorar as condições de vida da população, levando prosperidade às comunidades assistidas. Nosso maior crescimento em localidades anteriormente desassistidas é no Nordeste, onde crescemos 53% em 2019.

Temos usado diversos meios para promover a inclusão financeira em pequenas comunidades. Sistemicamente, continuamos aumentando o número de operações disponíveis em nossos canais digitais e nos ATM próprios. Desde 2018, usamos o Censo Social Sicoob para mapear qual tem sido o tipo de canal mais usado localmente para a inclusão financeira em pequenos municípios. Os resultados têm apoiado a implementação de melhorias e abrangência do atendimento.

Canais mais utilizados pelas Cooperativas para prover acesso em pequenas localidades - entre 10 e 20 mil habitantes



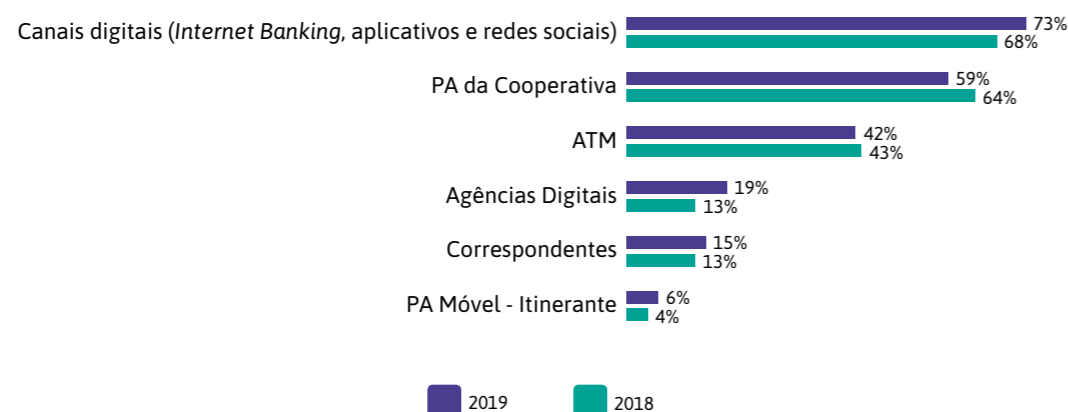
Censo Social Sicoob 2019

Embora ainda com pequena participação, o uso de PAs móveis tem se mostrado bastante efetivo. O canal de acesso presencial, itinerante, tem contribuído para expandir a área de cobertura do Sicoob em algumas regiões. Com atendimento também nas áreas rurais, o canal vem se mostrando eficaz para a inclusão financeira no campo. No interior de São Paulo, o Sicoob Coopercred tem possibilitado a inclusão financeira dos trabalhadores cortadores de cana, diretamente nas propriedades rurais. Considerados como pessoas de baixa renda e com dificuldade de se locomover até as cidades próximas por restrição de tempo e mobilidade, os cortadores não tinham acesso ao Sistema Financeiro. A Cooperativa criou um sistema móvel e passou a atender os trabalhadores diretamente nas fazendas de cana-de-açúcar. Até o momento, são 1.200 trabalhadores já associados ao Sicoob. O modelo também é adotado com sucesso por cooperativas Sicoob de outras regiões. A sensibilidade de compreender o arranjo produtivo local e propor soluções aderentes está enraizada em nossa cultura. Como membros da comunidade local compreendemos mais profundamente o conjunto de fatores econômicos e os vínculos produtivos e sociais de cada território. Isso nos propicia criar soluções aderentes ao perfil local para facilitar a inclusão.

PONTOS DE ACESSO EM ÁREAS ECONOMICAMENTE DESFAVORECIDAS

Independentemente do porte e condições socioeconômicas da região geográfica, empenhamos esforços para conectar ao Sicoob, comunidades e subgrupos comunitários, inclusive os mais desfavorecidos economicamente. Nos grandes centros, por exemplo, nos conectamos aos seus diversos arranjos sociais que compõem os municípios de médio e grande porte. Nestes casos, estabelecemos vínculos com a comunidade em nosso entorno que pode ser um bairro, uma favela ou um comércio popular, dentre os grupos de um mesmo território e compartilham o mesmo interesse econômico e a mesma cultura local. Desta forma, nos mantemos conectados às pessoas e, por meio delas, aos seus negócios. Isso faz com que estabeleçamos relações de confiança e proximidade, criando relacionamentos de longo prazo.

Canais mais utilizados pelas Cooperativas para prover acesso em pequenas localidades - até 10 mil habitantes



Censo Social Sicoob 2019

Em dezembro de 2019, nossa rede de atendimento presente em localidades economicamente desfavorecidas alcançou 7,9% do total em operação. Na região Norte a presença ampliou de 17,9% para 20,1% e na região Nordeste, reduziu de 38,0% para 30,6% devido a diminuição de Correspondentes. Em relação aos PAs instalados em localidades desfavorecidas, o maior índice de presença está na região Norte com 19,9% do total. Quanto aos ATM e Correspondentes, o maior índice de presença está na região Nordeste, respectivamente com 48,0% e 24,6%.

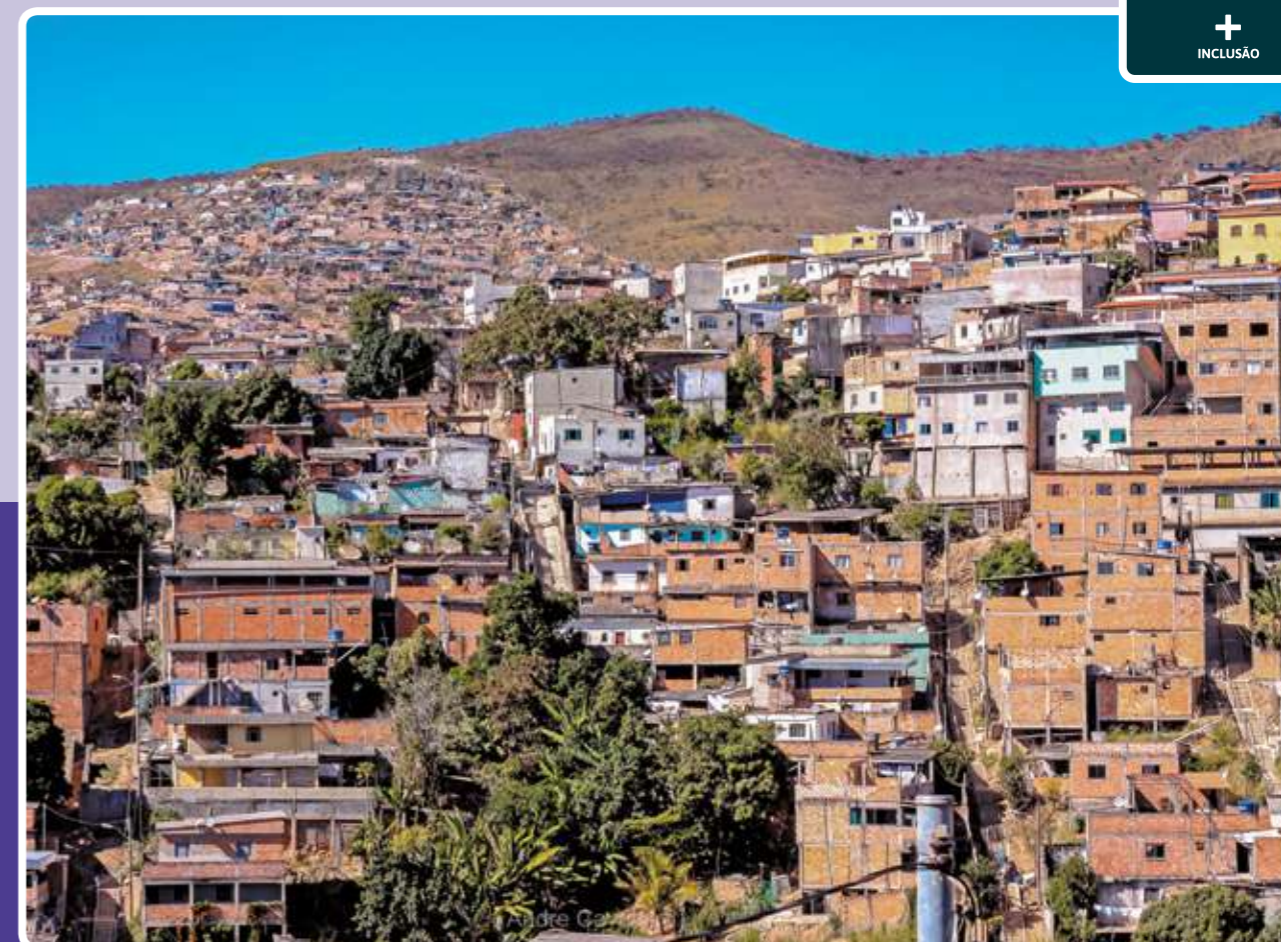
| Pontos de acesso físico em áreas economicamente desfavorecidas | | | | | | | | | |
|--|---------------|--|-------------|---------------|--|-------------|---------------|--|-------------|
| Acesso físico por região | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
| | Pontos Acesso | Quantidade e % em Áreas Subdesenvolvidas | | Pontos Acesso | Quantidade e % em Áreas Subdesenvolvidas | | Pontos Acesso | Quantidade e % em Áreas Subdesenvolvidas | |
| Norte | 445 | 77 | 17,3% | 508 | 91 | 17,9% | 592 | 119 | 20,1% |
| Nordeste | 317 | 108 | 34,1% | 382 | 145 | 38,0% | 435 | 133 | 30,6% |
| Centro-Oeste | 492 | 3 | 0,6% | 612 | 6 | 1,0% | 733 | 7 | 1,0% |
| Sudeste | 3.982 | 318 | 8,0% | 4.393 | 343 | 7,8% | 5.024 | 435 | 8,7% |
| Sul | 2.223 | 54 | 2,4% | 2.497 | 64 | 2,6% | 2.849 | 71 | 2,5% |
| Brasil | 7.459 | 560 | 7,5% | 8.392 | 649 | 7,7% | 9.633 | 765 | 7,9% |
| Tipo de acesso físico | | | | | | | | | |
| PAs (Filial + sede) | 2.699 | 211 | 7,8% | 2.910 | 224 | 7,7% | 3.283 | 235 | 7,2% |
| ATM próprios | 3.901 | 311 | 8,0% | 4.572 | 370 | 8,1% | 5.368 | 437 | 8,1% |
| Correspondentes | 859 | 38 | 4,4% | 910 | 55 | 6,0% | 982 | 93 | 9,5% |
| Brasil | 7.459 | 560 | 7,5% | 8.392 | 649 | 7,7% | 9.633 | 765 | 7,9% |

Brasil Carente (Estudo Geofusion | Base IBGE).

Estamos em processo de desenvolvimento de nossa agenda sistêmica de sustentabilidade. Elaborada em conjunto por todas as entidades Sicoob e pelos nossos grupos de relacionamento, o conjunto de ações inclui objetivos e metas relacionadas à ampliação do acesso às áreas economicamente desfavorecidas. As ações a serem implementadas, bem como os resultados, serão compartilhadas nos próximos ciclos de relatório.

SICOOB LEVA INCLUSÃO A FAVELA DE BH E INJETA MAIS DE R\$ 6 MILHÕES NA ECONOMIA DA COMUNIDADE.

Sicoob Credimonte abre a primeira instituição financeira em uma favela de BH e conta com mais de 1.400 associados em pouco mais de 1 ano na comunidade.



Em maio de 2019, o Sicoob Credimonte inaugurou a primeira instituição financeira de Minas Gerais dentro de uma favela, no Alto Vera Cruz, em Belo Horizonte. A comunidade conta com uma população de aproximadamente 50 mil pessoas e é referência para as comunidades vizinhas, que somadas podem chegar a 150 mil habitantes. No entanto, toda essa região contava apenas com uma casa lotérica antes da chegada do Sicoob.

O projeto de instalar um Posto de Atendimento (PA) do Sicoob dentro de uma comunidade surgiu de uma parceria entre o Sicoob e a Central Única das Favelas (CUFA), ONG que visa à promoção social das favelas. Antes de a Cooperativa se instalar no Alto Vera Cruz, foram realizadas diversas reuniões com as lideranças sociais, comunitárias, religiosas e assistenciais da comunidade para apresentar o plano de cooperativismo financeiro. Foi uma ação

importante para compreender as necessidades da população local pela ótica deles e buscar adequar os serviços de forma mais assertiva.

Como resultado do diálogo, foi criada uma linha de crédito para negativados com o objetivo de auxiliar moradores na regularização de pequenas pendências. Para os microempreendedores, o Sicoob criou linhas de microcrédito que acabaram por ajudar profissionais como manicures, cabeleireiros, ambulantes, entre outros. Até dezembro de 2019, o valor total de operações de crédito registrados pelo PA foi de R\$ 6.148.824,00.

Além disso, o Sicoob teve um papel importante para inclusão financeira local. Muitos dos cooperados nunca tinham tido acesso a uma conta corrente antes. Hoje, há pouco mais de um ano desde a inauguração, o PA já conta com mais de 1.400 cooperados.

Morador da comunidade conta sobre sua experiência com o Sicoob



Gilmar Lima é morador do Alto Vera Cruz há mais de 50 anos e proprietário de uma papelaria, também na comunidade, há 24 anos. Antes da chegada do Sicoob na favela, ele afirma que precisava dispor de mais tempo para resolver as questões financeiras que um comércio necessita, pois precisava se deslocar até o centro da cidade. Agora, com a Cooperativa próxima, ficou muito mais fácil.

O proprietário da papelaria também explica que, antes de se associar ao Sicoob, tinha um empréstimo em outra instituição financeira, que foi negociado em condições melhores no Sicoob. Mesmo com o pouco tempo da chegada da Cooperativa na comunidade, Lima já percebe a diferença. “O tempo de relacionamento (com o Sicoob) ainda é curto, mas o suficiente para ter certeza que não só eu, mas também outros comerciantes da região, estão tendo uma boa experiência com a chegada do Sicoob”, comenta o comerciante.

Novas oportunidades com a chegada da Cooperativa

Um dos planos do Sicoob com a instalação do PA na favela era de contratar preferencialmente empregados moradores do Alto Vera Cruz. Sendo assim, dos nove postos de trabalho da unidade, sete são ocupados por moradores da comunidade e região que abrange os bairros vizinhos de Taquaril, Jonas Veiga e São Geraldo.

O Agente de Atendimento do Sicoob, Marcílio Figueiredo, 41 anos, foi um dos moradores contratados. “Posso dizer que foi uma oportunidade jamais imaginada por mim, sendo uma instituição financeira dentro de uma favela e eu podendo fazer parte dessa história”, relata o agente.

Todos os funcionários contratados para o PA participaram de palestra sobre cooperativismo e as diferenças do Sicoob enquanto cooperativa em relação às instituições financeiras convencionais. Depois, eles passaram um mês na sede do Sicoob Credimonte, em Santo Antônio do Monte (MG), para treinamento.

No entanto, sobre os funcionários moradores da favela, o Gerente de Comunicação do Credimonte, João Henrique do Couto, diz que o aprendizado ocorreu para ambos os lados. “Em relação ao tratamento com a comunidade, foram eles quem nos ensinaram”, ressalta.

Com a chegada do Sicoob, internet de qualidade é levada à favela

A Cooperativa também atua como um elo entre outras empresas e a comunidade, sendo a responsável por levar internet de qualidade aos moradores do Alto Vera Cruz - o que não havia até então. Isso ocorreu em razão de uma parceria com uma empresa de internet, que já era associada ao Sicoob Credimonte. Por meio de parcerias comunitárias ou com outros atores, o Sicoob está levando inclusão, cidadania e desenvolvimento econômico e social ao Alto Vera Cruz.



TECNOLOGIA ACELERANDO A INCLUSÃO

À medida que mais pessoas se conectam e recebem mais ferramentas, a inclusão se acelera por meio da tecnologia.

Continuamos investindo em nosso ecossistema digital e aumentando as funcionalidades disponíveis para melhorar a conveniência de atendimento ao cooperado, a capilaridade de nossa rede e promover a inclusão financeira mais ampla, especialmente em áreas remotas. Atualmente, nossos canais digitais correspondem a 79% do total das transações realizadas. O crescimento contínuo nessa modalidade é resultado da experiência positiva dos cooperados e demais usuários em relação às funcionalidades.

No Sicoobnet Celular, por exemplo, pessoas físicas e jurídicas podem realizar mais de 200 transações financeiras, inclusive depósitos em cheques e solicitação de saque integrado à rede de terminais de autoatendimento (ATM). As operações via dispositivo móvel, principalmente as de depósitos em cheques e saques integrados, têm auxiliado as empresas sediadas em áreas remotas assim como as desassistidas de pleno atendimento, a realizarem suas transações com mais conveniência, sem necessidade de deslocamento.

Com o Faça Parte, nosso aplicativo de inclusão no cooperativismo, a associação ao Sicoob é 100% digital, inclusive a integralização do capital. Finalizado o processo, o novo cooperado recebe uma conta corrente ativa para iniciar imediatamente suas transações no Sicoob.

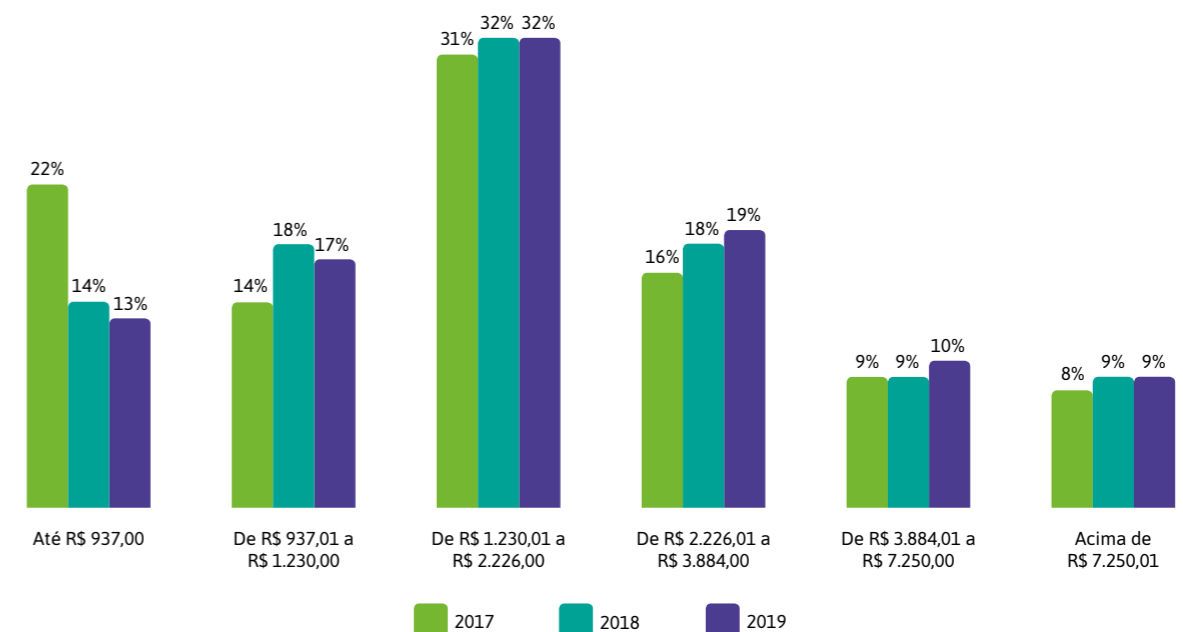
E para inclusão digital sem custo, oferecemos o aplicativo Yoou. Adere às necessidades daqueles que ingressam no Sistema Financeiro. Possui todas as operações essenciais: depósitos, saques, poupança, transferências, pagamentos, recarga de celular e cartão de débito. Acessível a todas as pessoas, o Yoou também oportuniza o primeiro contato do usuário com o cooperativismo de crédito e seus benefícios.

PERFIL DOS NOSSOS COOPERADOS

Nossos cooperados compreendem pessoas físicas e jurídicas de todo o Brasil. São 4,6 milhões de associados que se beneficiam diretamente da conveniência de nossos canais, do portfólio de produtos e serviços adequados às suas necessidades, sob condições justas.

Pessoa Física: historicamente, nossas justas condições alinham a oferta de crédito ao perfil de renda. A prática de menores custos de transações e taxas reduzidas torna os nossos empréstimos pessoais, financiamentos, cartões de crédito e cheque especial mais acessíveis a todas as faixas de renda. Dentre os cooperados que ingressaram no Sicoob em 2019, 49% estão na faixa de renda entre R\$ 937,00 e R\$ 2.226,00. O crédito para pessoa física nessa faixa de renda tem alta relevância social e econômica. Facilita o acesso ao consumo de bens, produtos e serviços, gera emprego e renda e realimenta o crescimento da economia, numa espiral positiva desejável pelo Sicoob como agente de desenvolvimento social.

Novos Cooperados pessoa física - faixa de renda



| Novos cooperados pessoa física - por região | | | |
|---|------------|------------|------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| Sudeste | 209 | 232 | 261 |
| Sul | 121 | 137 | 148 |
| Centro-Oeste | 27 | 36 | 41 |
| Norte | 21 | 22 | 29 |
| Nordeste | 29 | 26 | 27 |
| Brasil | 407 | 453 | 506 |

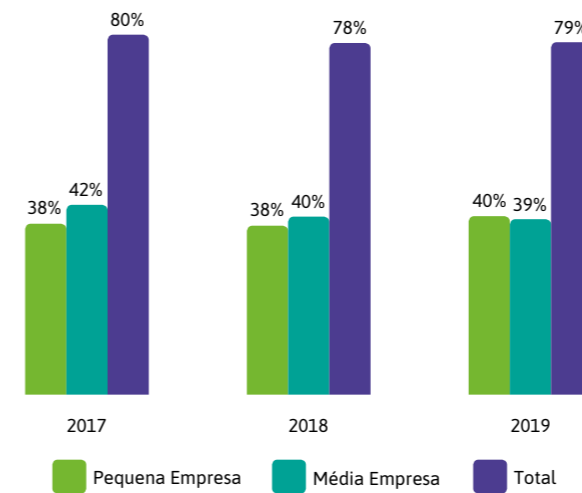
Em milhares de cooperados

Pessoa jurídica: representam 18,7% do total de nossos cooperados. Dentre esses, 94% enquadram-se como Micro e Pequena Empresa (MPE). O alto índice de cooperados nesse perfil é decorrente de nossa atratividade para os pequenos negócios. Ao propiciar a inclusão financeira de pequenos

negócios, favorecemos sua formalização, organização das finanças e controle do fluxo de caixa e maior acesso ao crédito. À medida que alocamos mais recursos com melhores condições, reafirmamos nosso compromisso em contribuir com o empreendedorismo no Brasil, com a geração de empregos e o crescimento econômico das PMEs. De acordo com o Banco Mundial, estas empresas representam mais de 80% da geração líquida de empregos nos países em desenvolvimento.

As microempresas somam 65% dos nossos cooperados pessoa jurídica. No saldo da carteira de crédito elas representavam 15% em dezembro de 2019, índice esse que tem se mantido estável desde 2017. As pequenas e médias empresas equivalem a 34% de nossas pessoas jurídicas. Essas representavam 79% do saldo da carteira em dezembro de 2019, com um leve aumento das pequenas nos últimos dois anos.

Carteira de crédito pessoa jurídica - representatividade das pequenas e médias empresas na carteira total



| Novos cooperados pessoa jurídica - por região | | | |
|---|------------|------------|------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| Sudeste | 78 | 88 | 95 |
| Sul | 35 | 38 | 40 |
| Centro-Oeste | 17 | 20 | 21 |
| Norte | 7 | 8 | 9 |
| Nordeste | 7 | 7 | 9 |
| Brasil | 144 | 161 | 174 |

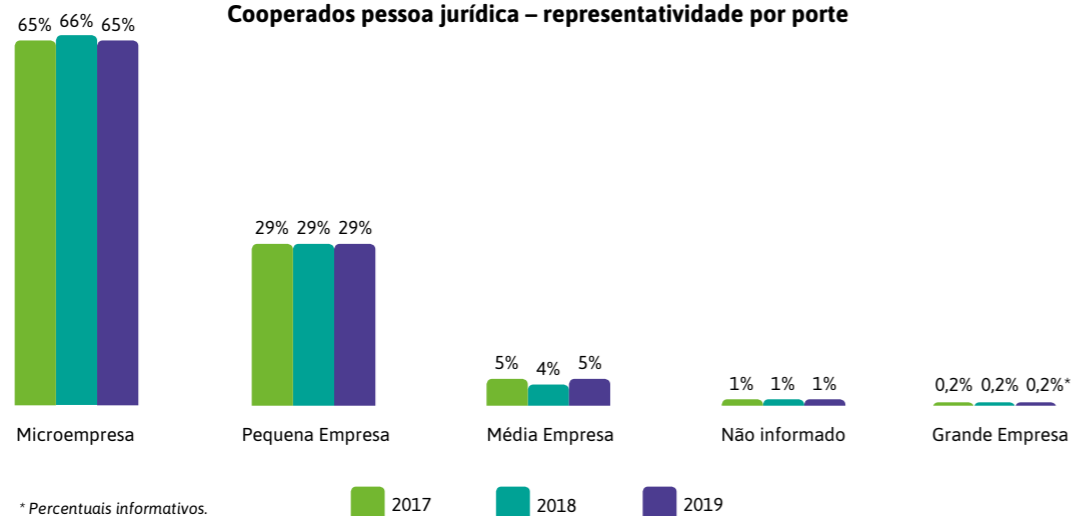
Em milhares de cooperados

Em 2019, mais de 680 mil novos cooperados, pessoas físicas e jurídicas, ingressaram no Sicoob. Entretanto, reconhecemos que precisamos atuar em cooperação, dentro e fora do Sistema, para fortalecer o cooperativismo no Norte e Nordeste. Embora o Nordeste concentre 27% da população brasileira, essa região soma apenas 4% das pessoas associadas a alguma cooperativa de crédito, em todo o Brasil, segundo dados divulgados pelo BCB em 2019. A região Norte, com menor densidade populacional, 8%, representa grandes desafios logísticos que precisam ser enfrentados em cooperação com outros atores. Apesar das sensíveis oscilações na atualidade, já começamos a perceber os resultados positivos das primeiras iniciativas próprias advindas da expansão naquela região, especialmente a dos canais digitais e das ações sistêmicas de educação cooperativista, coordenadas pelo Instituto Sicoob em nossas cooperativas locais.

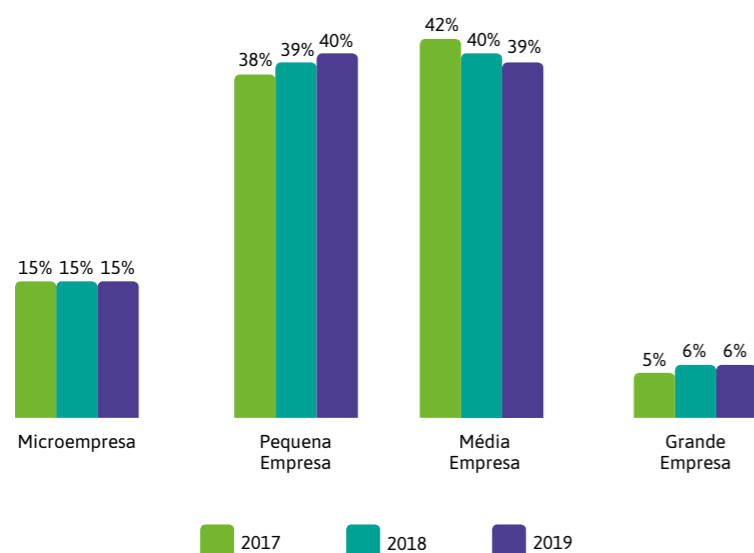
e a cooperativa no processo negocial e funciona como importante meio de inclusão financeira. O aplicativo Sicoob Microcrédito foi reconhecido pelo Prêmio Relatório Bancário em sua 15ª Edição, categoria "Inovação em Crédito", idealizado pela Instituição Cantarino Brasileiro.

No Censo Social Sicoob 2019, realizado junto às nossas Singulares e Centrais, 65% informaram atuar com ênfase em microcrédito ou ter alguma estratégia em andamento para aumentar o volume de operações nesta linha. Isto significa ter uma política sistematizada para abranger maior número de beneficiários. O mapeamento realizado pelo segundo ano tem colaborado para que iniciativas conjuntas sejam implementadas para ampliar nossa participação no segmento. O Censo Social Sicoob 2019, trabalhou com amostra de 75% de nossas Centrais e Singulares.

Cooperados pessoa jurídica – representatividade por porte



Carteira de crédito pessoa jurídica - representatividade por porte



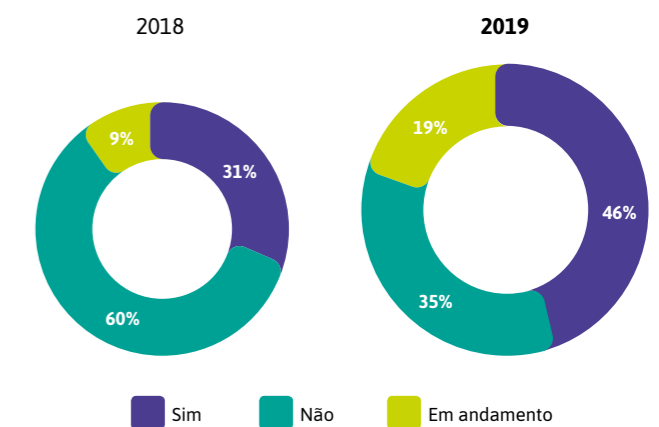
Justiça financeira acontece quando se oferece condições justas para o fomento e a sustentação da atividade empreendedora.

Microcrédito

O Microcrédito é caracterizado por operações de empréstimo de baixo valor, normalmente direcionado ao público de baixa renda e sem acesso às linhas de crédito convencionais. Sem burocracia e sem necessidade de comprovação de renda, essa linha está disponível a todo o empreendedor, inclusive aqueles que não têm CNPJ. Essa ação viabiliza oportunidades de negócio, de aumento de capital de giro assim como a realização de investimento fixo. As principais demandas advêm de microempreendedores urbanos. O acesso ao microcrédito é disponibilizado em nossa rede de Postos de Atendimento e canais digitais.

No âmbito de nossas estratégias para ampliar a oferta e acesso ao microcrédito, foi lançado em 2019, o app Sicoob Microcrédito. O aplicativo permite a simulação de crédito, apoia o microempreendedor

Cooperativas que atuam com ênfase no microcrédito



Censo Social Sicoob 2019

Adquirência inclusiva: em 2019, lançamos a Sipaguinha para atender de forma mais ampla as necessidades dos microempreendedores, cujo segmento até então era desassistido devido ao baixo número de transações e faturamento. Os custos com aluguéis e taxas de maquininhas

eram fator impeditivo para uso desse meio de recebimento pelos MEIs, autônomos e prestadores de serviços. A Sipaguinha possibilita o acesso a operações mais seguras e simplificadas, além de antecipação de recebíveis com taxas mais justas aos microempreendedores.

EM “SHOPPING POPULAR” DE CUIABÁ, O SICOOB PROMOVE A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E A FORMALIZAÇÃO DE MICROEMPREENDEDORES.

Sicoob já liberou aproximadamente R\$ 30 milhões em crédito e incentiva a formalização de comerciantes do “paraguaizinho” de Cuiabá.



Na cidade de Cuiabá (MT), um PA do Sicoob União MT/MS foi inaugurado em 2017, dentro do Shopping Popular também conhecido como *paraguaizinho*. A Instituição Financeira se tornou a primeira a abrir uma unidade dentro de um estabelecimento oriundo da economia informal. Desde então, já foram disponibilizados aproximadamente R\$ 30 milhões em crédito, com uma carteira ativa de R\$ 18 milhões para os lojistas do centro comercial.

O *Shopping Popular de Cuiabá* foi criado em abril de 1995, como uma opção informal para as famílias que haviam sido desestruturadas em razão do período de recessão econômica da época. No início eram 390 comerciantes. Hoje, 600. Com a geração de empregos direta e indireta, o *paraguaizinho* impacta financeira e socialmente mais de 1.000 famílias de Cuiabá e região, recebendo aproximadamente 4.000 pessoas por dia no local.

O lojista Ariovaldo Mundim vende acessórios para celulares no *Shopping Popular* há quase 19 anos. Ele conta sobre a dificuldade dos trabalhadores informais para conseguir uma linha de crédito, afirmando que já encontrou muitas “portas fechadas” em instituições financeiras, mas que o Sicoob sempre o recebeu “com os braços abertos”. O comerciante afirma que com a linha de crédito disponibilizada pelo Sicoob, ele conseguiu expandir o seu negócio. Antes, Mundim era proprietário de apenas uma loja, hoje são sete. Ele diz que com o apoio da Cooperativa é possível planejar melhor e crescer profissionalmente. “Agora, com o Sicoob, a gente tem até mais coragem de trabalhar, mais coragem de crescer a nossa loja, mais coragem de contratar mão de obra porque a gente sabe que tem um apoio que antes não tinha”, revela o lojista.

Desenvolvimento da Agência do Shopping Popular

A Presidente do Sicoob União MT/MS, **Aifa de Paula**, comenta que a motivação em abrir um Posto de Atendimento no *Shopping Popular* partiu da vontade de levar o cooperativismo financeiro, com todos os seus princípios, para o público dos microempresários, sendo muitos ainda informais. No entanto, de acordo com ela, a realidade hoje é outra, pois vários já passaram para a formalidade.

A Presidente explica que o maior desafio foi com os primeiros relacionamentos financeiros, em sua



Aifa de Paula
Presidente do Sicoob União MT/MS.

maioria com pessoas físicas, sem comprovação formal dos rendimentos. No entanto, com campanhas de Educação Financeira e apoio técnico, a situação foi mudando. “O desafio foi enfrentado com o crédito disponibilizado, com educação financeira e apoio técnico, pois são pessoas muito simples e com pouco conhecimento da formalidade. Além de Instituição Financeira, também temos o papel de educadores e nos colocamos sempre como apoiadores para a comunidade”, explica Aifa.

As ações de Educação Financeira são realizadas por meio da distribuição de cartilhas com orientações e, além disso, são feitos atendimentos individuais para alguns cooperados que buscam mais informações. Ademais, são ofertadas palestras para os cooperados e funcionários de empresas associadas.

A Presidente afirma que o resultado das ações no *Shopping Popular* foi sempre satisfatório e que o Posto de Atendimento atingiu o seu ponto de equilíbrio antes do esperado: “em apenas 5 meses, sendo que isso leva, geralmente, 2 anos”. Hoje, a unidade conta com aproximadamente R\$ 20 milhões em Ativos. Aifa salienta que o Sicoob proporciona apoio à formalidade dos empresários, à inclusão financeira e, também proporciona oferta de produtos e serviços necessários aos cooperados do centro comercial. “Enfim, é muito gratificante ver a evolução do PA e de seu público e ter a certeza que o Sicoob faz a diferença na vida de quem precisa de serviços financeiros, pois praticamos preço justo e sempre com a preocupação com os nossos associados”, conclui a Presidente.

Atualmente, a unidade conta com aproximadamente 940 associados, que representam mais de 85% dos lojistas do *shopping*.



INCLUSÃO FINANCEIRA COMO UM DIREITO DE TODOS.



Nossas instalações por todo o País atendem às leis de acessibilidade local, estadual e federal, mas não se limitam a elas. Dentre as iniciativas para melhorar a acessibilidade, diversos Postos de Atendimento já possuem mapa tátil, piso podotátil, largura de escadas e corredores adaptados, mobiliário ergonômico e plataformas elevatórias para cadeirantes. Em nossa Central de Atendimento possuímos serviço de 0800 como um canal de relacionamento exclusivo para atendimento e suporte a pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

Nossos ATM são certificados conforme a NBR 15.250/2005, que trata da acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário e fixa critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade. A construção, instalação e localização desses equipamentos para acesso amplo, têm critérios específicos em seus projetos que permitem acesso autônomo e seguro, sem restrição de idade, estatura e/ou qualquer outro tipo de limitação de mobilidade e percepção.

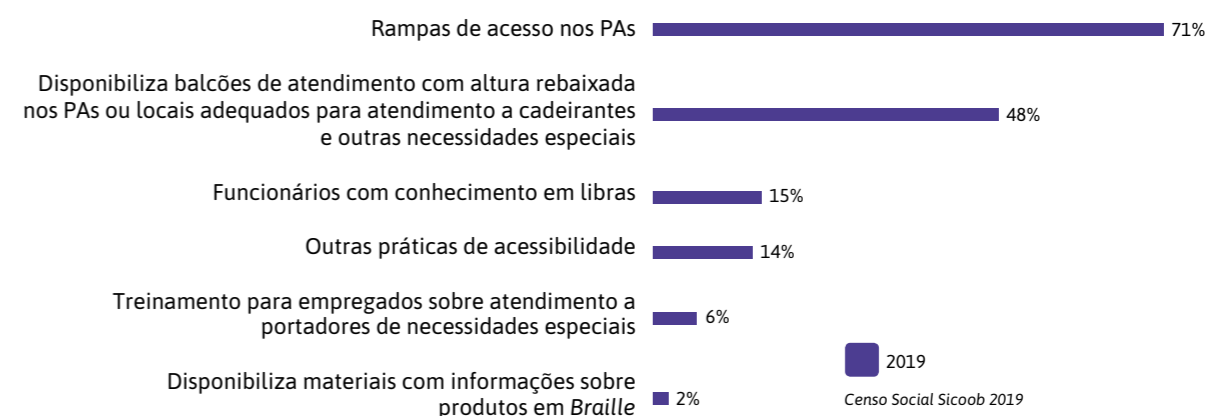
Nosso serviço de *internet banking* atende aos requisitos previstos no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG). Esse conjunto de recomendações uniformiza os padrões de acessibilidade em sites e portais e é aplicado em todos os ambientes *web* que operamos.

O app Sicoobnet Celular, nosso *mobile banking*, também atende aos requisitos de acessibilidade implementados a partir da colaboração dos próprios cooperados, que compartilharam suas necessidades e experiência de uso e propuseram as melhorias.

O Manual de Instruções Gerais (MIG) é um documento de diretrizes sistêmicas onde compartilhamos orientações sobre as regras mínimas que garantem acessibilidade ao *internet banking* por pessoas com deficiência, tais como:

- Organização do código HTML de forma lógica e semântica;
- Não utilização de tabelas para diagramação;
- Identificação do idioma principal da página;
- Título descritivo e informativo à página;
- Descrição de *links* de forma clara e sucinta;
- Implementação de alternativas em texto para as imagens;
- Utilização de títulos e resumos de forma apropriada nas tabelas;
- Redimensionamento de texto sem perda de funcionalidade.

Meios utilizados pelas nossas cooperativas para proporcionar acessibilidade



A acessibilidade é um processo de aprendizagem diária e de melhoria contínua. Acompanhamos a experiência das pessoas que utilizam os canais, sejam eles físicos ou digitais e reconhecemos que precisamos avançar nesta pauta, inclusive em nossos canais digitais para implementar melhorias que garantam maior acessibilidade a todas as pessoas.

ATUAÇÃO RESPONSÁVEL

GRI FS15

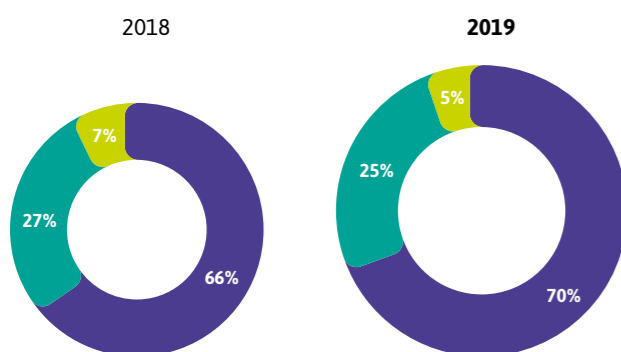
Como cooperativa de crédito, somos uma associação de pessoas que atua em benefício dos interesses coletivos dos associados. No modelo de governança cooperativa, são os próprios membros que compõem os órgãos superiores e participam dos processos decisórios nas assembleias. Desta forma, na cooperativa, as decisões são tomadas pelos próprios cooperados, os beneficiários do negócio, que usufruem seu resultado econômico-financeiro. No Sicoob, as decisões são tomadas democraticamente, não havendo, portanto, conflitos de interesses. *(leia mais no capítulo Governança)*

Como instituição financeira sem fins lucrativos, nossas políticas comerciais não visam diretamente ao lucro, mas à geração de economias e ganhos aos nossos cooperados em suas operações no Sicoob. Quando apuradas sobras ao final de cada exercício, são devolvidas aos cooperados, distribuídas proporcionalmente. Salvaguardamos seus interesses econômicos com sólida análise de risco por meio de auditoria interna e controles internos. Da mesma forma, possuímos programas permanentes de treinamento de pessoas sobre nossas diretrizes organizacionais e práticas de atendimento responsável. Todos os componentes garantidores como políticas, código de ética, princípios e valores estão disponíveis ao público interessado no site do Sicoob. Outros documentos citados neste relatório, possuem links e QR Codes de acesso.

O gerenciamento dos produtos e serviços que disponibilizamos aos nossos cooperados considera todos os aspectos de mercado, condições comerciais justas aos cooperados, eficiência das cooperativas, aderência aos normativos internos e externos e níveis adequados de automação. Em geral, para se alcançar o desempenho esperado, as cooperativas possuem metas para a comercialização e para resultados de venda. No Sicoob, monitoramos o nível de utilização dos produtos e serviços, pelos cooperados, por meio do Índice de Aproveitamento de Produtos (IAP), que nos possibilita acompanhar o desempenho e medir o nível de inclusão promovido a partir das soluções financeiras ofertadas.

No Sicoob, somos vocacionados a orientar o cooperado sobre os riscos envolvidos em suas operações, especialmente, nas de contratação de crédito. O aconselhamento está fortemente relacionado ao nosso jeito de ser e ao vínculo existente entre cooperativa e cooperado. Preservar a integridade financeira do associado tem efeito positivo e direto no fortalecimento da cooperativa. Nossos profissionais de atendimento detêm o conhecimento sobre os produtos e serviços e são orientados a facilitar a tomada de decisão informada pelo cooperado. Ainda que a maioria não faça uso de prática sistematizada, 70% da orientação para a prática do crédito responsável parte diretamente da Alta Gestão. Essas orientações são realizadas durante o atendimento ao cooperado pretendente do crédito e referem-se principalmente aos empréstimos pessoais, financiamentos, uso do cheque especial e cartões de crédito.

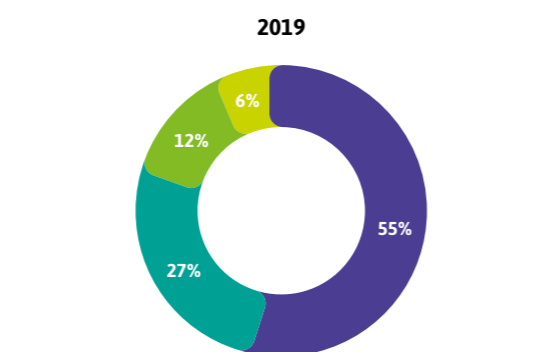
Há orientação direta das lideranças aos empregados para fornecer informações sobre crédito responsável ao cooperado



■ Sim ■ Sim, se a dúvida partir do cooperado ■ Não

Censo Social Sicoob 2019

Oferta de produtos e serviços - como as cooperativas trabalham para preservar a integridade financeira dos cooperados



■ Não há prática sistematizada
 ■ Temos uma política sólida de conscientização de riscos em todas as operações financeiras
 ■ Temos quando se trata da concessão de empréstimo
 ■ Implementaremos política de orientação sobre riscos em operações financeiras nos próximos 2 anos

Censo Social Sicoob 2019

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

GRI FS16

ESFORÇO COLETIVO, CONTÍNUO E PENSAMENTO DE LONGO PRAZO.

Cientes da relevância do tema para o Sicoob e para a sociedade em geral bem como seus impactos dentro e fora do negócio, tratamos o tema com abordagem integrada e participação coletiva. Internamente o tema está incluído na agenda estratégica do Instituto Sicoob e contemplado em nosso Planejamento 2020-2030. Nossas iniciativas de educação financeira estão alinhadas aos apontamentos de nossos grupos de interesse e resguardam convergência com agendas externas de órgãos nacionais e internacionais. Esses, propõem diretrizes para promover a educação financeira em escala como meio de inclusão e desenvolvimento socioeconômico.

A partir de 2020, ao desenvolver nossos planos de ação para Sustentabilidade, intensificaremos a educação financeira aos nossos cooperados com a finalidade de prevenir o endividamento, proteger sua integridade e segurança financeira. Temos trabalhado em concordância com as agendas mais relevantes para definir as estratégias adequadas ao perfil de cada grupo que será atendido em programas sistêmicos. Atualmente, 65% de nossas cooperativas trabalham localmente a educação financeira de associados.

Atualmente, nossas iniciativas sistêmicas são dirigidas aos empregados do Sicoob e às

comunidades e envolvem diversas faixas etárias e várias faixas de renda. Ao disseminar a educação financeira, objetivamos que todas as pessoas possuam conhecimento e habilidades para participar ativamente do Sistema Financeiro, gerir suas finanças, adotar novas atitudes e preparar-se para o futuro. As iniciativas de educação financeira para nossos empregados são conduzidas pelo Sicoob Universidade. Os programas que são aplicados em escala, com foco na comunidade, são conduzidos pelo Instituto Sicoob em operação conjunta com as Centrais e as Singulares.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA O PÚBLICO INTERNO

Ofertadas na modalidade *on-line*, as trilhas de educação financeira foram desenvolvidas pelo Sicoob Universidade em parceria com o Banco Central. Seus conteúdos destinam-se aos empregados de todas as entidades do Sistema e tem por objetivo conscientizar o público interno sobre a importância do planejamento financeiro. Elas esclarecem aspectos que possibilitam uma relação equilibrada com as finanças como a administração dos rendimentos, as decisões de investimento e o uso consciente do dinheiro.

Capacitações na Trilha de Educação Financeira - 2019

| Cursos realizados | Capacitações | Pessoas Capacitadas |
|-------------------------------------|--------------|---------------------|
| Série "Eu e meu dinheiro" | 2.699 | 2.699 |
| Gestão de Finanças Pessoais - BACEN | 2.599 | 2.599 |
| Cadernos BC - Série Educativa | 2.908 | 2.783 |
| Caderno Cidadania Financeira | 2.874 | 2.795 |

Sicoob Universidade

EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA COMUNIDADES

Iniciativas sistêmicas conduzidas pelo Instituto Sicoob

O Instituto Sicoob, nossa agência de investimento social estratégico, desenvolve metodologias, capacita multiplicadores nas Centrais e Singulares e coordena a operação para que as iniciativas sejam executadas localmente. O movimento estratégico, que integra os colaboradores voluntários capacitados pelo Instituto, tem ampliado significativamente a abrangência e o foco de nossas ações de educação financeira.

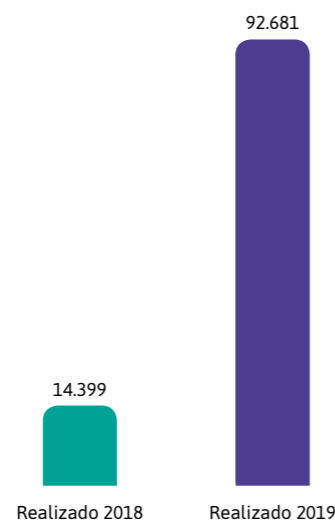
As iniciativas coordenadas pelo Instituto Sicoob visam desenvolver conhecimentos essenciais para a sociedade em geral. Seus programas possuem metodologias próprias, processos estruturados, materiais didáticos apropriados, cartilhas educacionais e outros materiais de apoio fornecidos pelo Instituto Sicoob ao participante. No Instituto, congregamos alianças internas, parcerias externas, processos e competências que constituem os ativos

sociais necessários para atuar em escala e promover a educação financeira.

Todas as iniciativas conduzidas pelo Instituto Sicoob são monitoradas para avaliação de resultados, da efetividade estratégica de seus eixos de atuação e do impacto gerado. Em 2020, o Instituto Sicoob implementará indicadores de impacto para medir o retorno social de seus programas. Especificamente quanto ao Eixo Cidadania Financeira será lançado o Guia Sicoob para a Cidadania Financeira que permitirá a revisão e ampliação dos programas do Eixo.

Em 2019, os programas da agenda de educação financeira do Instituto Sicoob beneficiaram mais de 92 mil pessoas a partir dos 12 anos de idade. O crescimento expressivo no número de beneficiados é o resultado da operação conjunta entre nossas cooperativas e a alta adesão sistêmica às propostas do Instituto Sicoob. O Instituto continua capacitando multiplicadores e voluntários em todas as entidades do Sistema para ampliar o número de comunidades envolvidas e pessoas beneficiadas.

Eixo Cidadania Financeira - Beneficiados



Programas Clínicas Financeiras, Se Liga Finanças e Palestras de Educação Financeira

Faixas etárias dos públicos atendidos pelos programas de Educação Financeira do Instituto Sicoob

| Eixo | Total | 12 a 24 anos | 25 a 35 anos | 36 a 59 anos | Acima de 60 |
|------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Cidadania Financeira | | | | | |
| Em milhares de beneficiados | 93 | 40 | 22 | 27 | 4 |
| Representatividade da faixa etária | 100% | 43% | 24% | 28% | 5% |

Instituto Sicoob

PROGRAMAS SISTÊMICOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

PÚBLICO INFANTIL

Coleção Financinhas: a Coleção Financinhas é um método lúdico e envolvente de levar educação financeira às crianças. Composta por três livros infantis, a coleção é direcionada à faixa etária entre 6 e 12 anos. Por meio de narrativas, as personagens ensinam às crianças, como administrar seu dinheiro.

As histórias “Caio achou uma moedinha”, “Margô e Davi foram ao mercadinho” e “Miguel, Aninha e Dedé ganharam um dinheirinho” abordam, respectivamente a importância de poupar, os meios de gerar renda e a importância do orçamento e ainda trabalham o conceito de que nem sempre o produto mais barato é a melhor opção. Os livrinhos acompanham atividades práticas, dedoches e recortes de notas de dinheiro. Em 2019, produzimos e distribuimos gratuitamente por meio de nossas cooperativas, 120 mil exemplares.



PÚBLICO JOVEM

Se Liga Finanças: segundo o Programa Internacional de Avaliação de Alunos (PISA), o Brasil foi o 4º colocado entre os países com pior desempenho em competência financeira de jovens no ano de 2018. O “Se Liga Finanças” é o programa do Instituto Sicoob cuja metodologia visa impactar esse cenário. Aplicado em seis módulos e com atividades práticas e interativas, atua para inspirar o público jovem sobre as vantagens de uma vida financeira saudável. Direcionado à faixa etária entre 15 e

29 anos, o “Se Liga Finanças” tem atraído a participação feminina. Em 2019, elas representaram 60% do total de participantes. O resultado alinha o programa às contribuições do Setor Financeiro aos ODS. Segundo a ONU, a igualdade de gênero passa pela inclusão e educação financeira das mulheres em todas as idades. O “Se Liga Finanças” adota as recomendações de educação financeira que são propostas pela ENEF (Estratégia Nacional de Educação Financeira).



METODOLOGIA RECONHECIDA



Clínicas Financeiras: o programa Clínicas Financeiras é um sistema de atendimento individualizado, realizado em espaços públicos, destinados a todas as pessoas que queiram orientações sobre finanças. Tem se destacado por oferecer orientações personalizadas sobre endividamento, cálculo de juros, poupança e investimentos. Em 2019 atendeu mais de 16 mil pessoas. Dessas, 85% com dúvidas sobre endividamento e pertencentes às classes D e E. Apesar de grande variação na faixa etária dos participantes, a maioria é composta por pessoas economicamente ativas acima de 25 anos. Para o ano de 2020, temos a previsão de lançar a modalidade *on-line* do programa Clínicas Financeiras. O projeto tem por objetivo escalar o atendimento com a mesma metodologia para beneficiar ainda mais pessoas.

Palestras de Educação Financeira: as palestras sobre educação financeira são coordenadas pelo Instituto Sicoob e são ferramentas eficazes para despertar consciência financeira no indivíduo. O participante tem contato com informações sobre questões financeiras do dia a dia, orçamento, endividamento, poupança e realização de sonhos. Ao final de cada uma, precisam compreender como as finanças podem impactar sua vida. Destinadas a diversas faixas etárias, as palestras são abertas às comunidades e realizadas em associações, escolas, universidades e empresas. São ministradas por colaboradores voluntários, capacitados pelo Instituto Sicoob. Em pesquisas realizadas imediatamente após as palestras, os participantes declararam uma predisposição à adoção de novos hábitos e comportamentos, conforme a tabela abaixo:

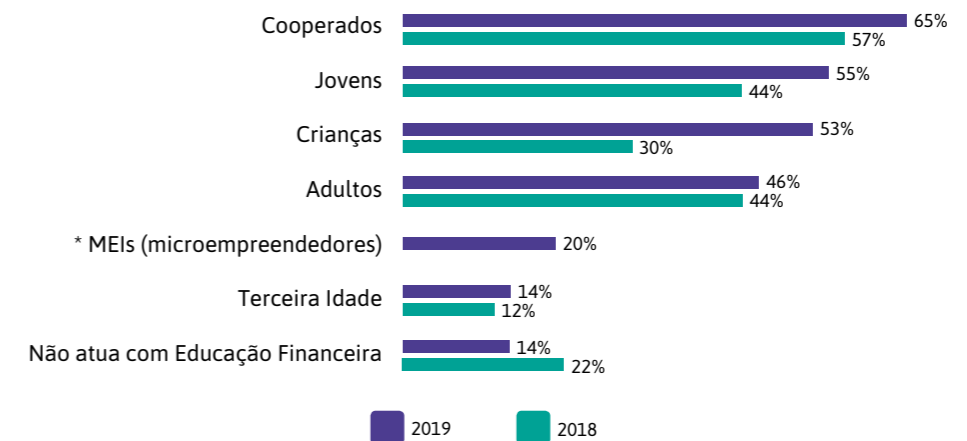
| Predisposição para adoção de novos hábitos e comportamentos | |
|---|-----|
| Pretende adotar planejamento financeiro pessoal | 95% |
| Pretende planejar antes de comprar | 96% |
| Pretende poupar | 84% |
| Pretende quitar dívidas | 93% |
| Pretende compartilhar o que aprendeu | 97% |

Instituto Sicoob

INICIATIVAS LOCAIS CONDUZIDAS PELAS COOPERATIVAS

A maioria das cooperativas Sicoob atua localmente com iniciativas de educação financeira. Em 2019 houve aumento no índice de atuação em todos os perfis de público consultados. No Censo Social Sicoob 2019, incluímos os microempreendedores, público para o qual 20% das cooperativas promovem educação financeira. Ainda no mesmo ano houve um expressivo aumento nas iniciativas para crianças.

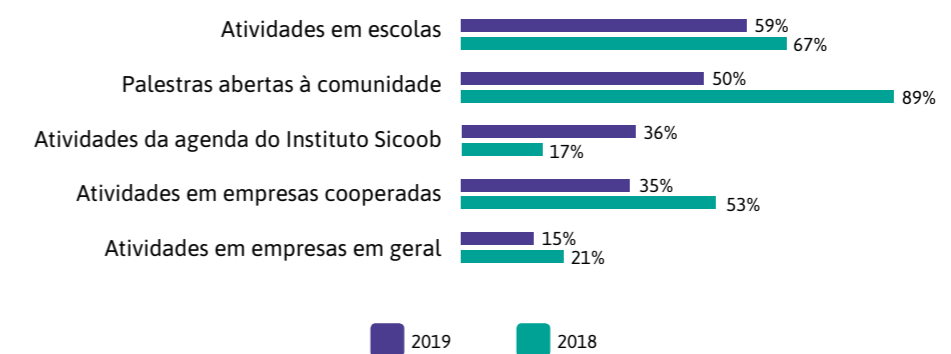
Educação financeira realizada pelas Centrais e Singulares – público beneficiado



Censo Social Sicoob 2019 | *público não consultado em 2018.

Em 2019 também registramos um aumento na adesão à agenda sistêmica proposta pelo Instituto Sicoob. Esse aumento é decorrente das capacitações realizadas pelo Instituto no ano, cujo objetivo foi formar os profissionais das estruturas regionais do Instituto nas Centrais e os multiplicadores locais nas Singulares.

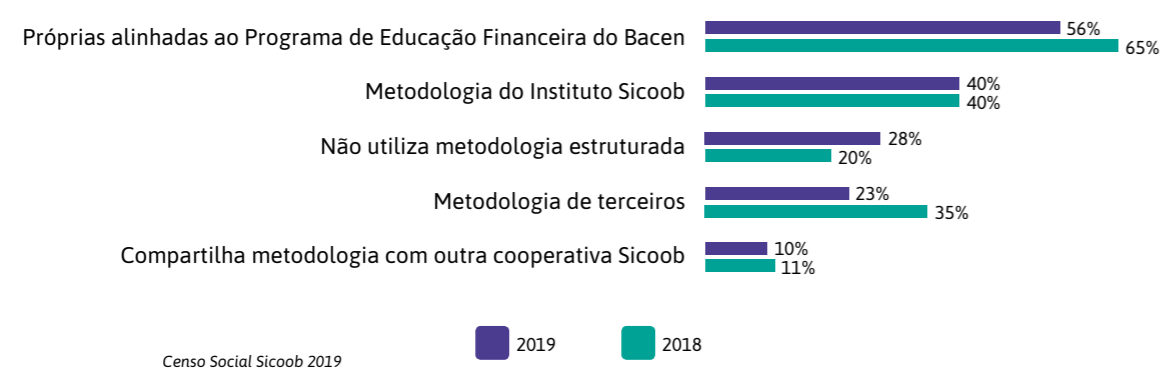
Principais atividades realizadas pelas cooperativas que atuam em educação financeira



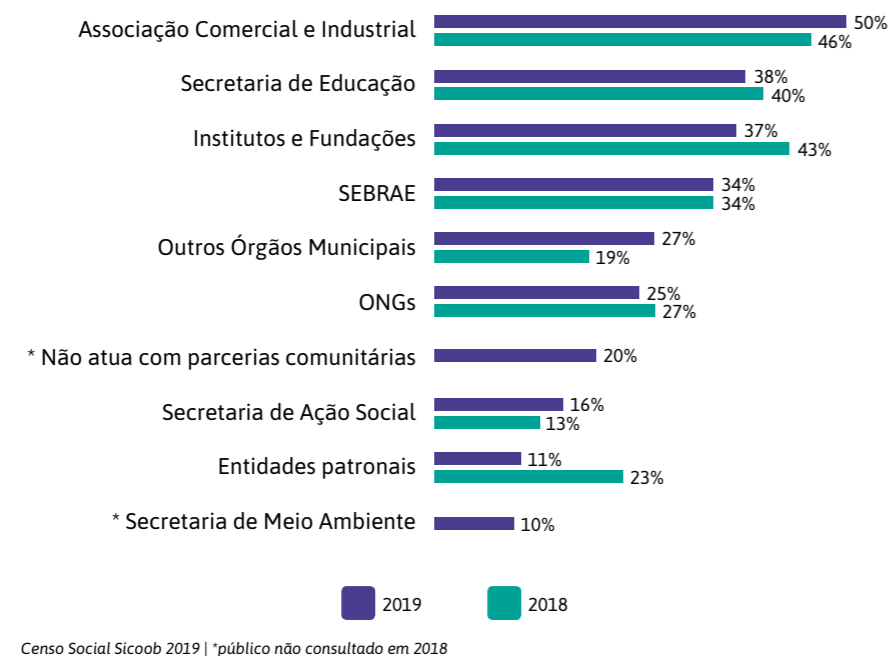
Censo Social Sicoob 2019

Localmente, nossas cooperativas seguem a abordagem integrada que acreditamos assim como a participação coletiva que defendemos. A cooperação entre atores locais, tem sido um meio eficaz para aumentar a abrangência das iniciativas e o impacto das ações no longo prazo.

Metodologias adotadas pelas cooperativas para realização das atividades



Parcerias Comunitárias: Nossas cooperativas interagem com diversos atores locais para desenvolver e implementar suas iniciativas educativas.



O controle do número de beneficiados pelas iniciativas locais é realizado nas cooperativas. Até o momento, não foi possível consolidar o total de participantes. Temos trabalhado no desenvolvimento de um sistema único de informação para integração dos dados e posterior apresentação dos resultados.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

De maneira crescente, nossas cooperativas têm realizado ações de educação financeira, dedicadas especialmente às pessoas com incapacidade parcial ou total de audição. As atividades são ministradas

em libras e acontecem em parceria com entidades locais, ministradas por instrutores capacitados. Os públicos atendidos compreendem crianças, jovens e adultos. Para garantir maior acesso à educação financeira, pretendemos estimular sistemicamente a adoção da atividade por um número cada vez maior de cooperativas.



Ação de educação financeira para deficientes auditivos realizada pelo Sicoob Divicred, em MG.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA NOS CANAIS DIGITAIS

Nossos canais digitais possuem funcionalidades que apoiam a educação financeira. Essa prática vem ganhando cada vez mais relevância à medida que também cresce o número de transações on-line. Atentos ao comportamento dos usuários desses canais, implementamos e continuamos avançando em soluções que ajudam o associado e os demais usuários na organização, no controle do orçamento pessoal, no planejamento financeiro, na simulação de investimentos e financiamentos e em outras que impactam o dia a dia. Todas as soluções podem ser usadas gratuitamente no aplicativo Sicoob Minhas Finanças, criado com a finalidade de auxiliar na educação financeira. O App está disponível para todas as pessoas interessadas, inclusive para os não cooperados do Sicoob.

A mesma prática é adotada para o uso responsável do crédito no cartão. Nosso aplicativo Sicoobcard disponibiliza funcionalidades que permitem realizar controle de gastos, definir limite de compra por categoria e controlar o orçamento disponível. As soluções permitem ao cooperado controlar seus gastos com o cartão e reduzir o risco de endividamento nessa modalidade de crédito.

SEMANA ENEF 2019



6ª Semana Nacional de Educação Financeira

Nossa participação na Semana Nacional de Educação Financeira (ENEF), iniciativa do Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF), tem sido mais expressiva a cada ano. Desde 2018, o Instituto Sicoob é o responsável pela coordenação interna da nossa atuação, promovendo e mobilizando as cooperativas para empreender ações pela educação financeira de maneira intensa, durante seus dias de ocorrência.

No ano de 2019, representantes do BCB ressaltaram a importância do cooperativismo de crédito nos resultados globais da Semana ENEF, com 82% do total das ações realizadas. Neste contexto, somente as ações do Sicoob cresceram 346% em 2019 quando comparadas ao ano anterior. Foram 4.584 iniciativas educacionais, presenciais e on-line. O número de ações representou 31% das atividades totais desenvolvidas por todas as entidades que atuaram na 6ª Semana ENEF e alcançou mais de três milhões de pessoas em todo o Brasil.

Ações presenciais beneficiaram

208.830
pessoas

Ações on-line alcançaram

3.324.545
pessoas

CONSTRUINDO REDES
QUE CONECTAM
E TRANSFORMAM
DIFERENTES
REALIDADES.



O Instituto Sicoob é a agência de investimento social estratégico do Sicoob. Com propósito de conectar pessoas para um mundo mais colaborativo, congrega conhecimento, experiência e profissionais especializados para qualificar e tornar mais efetiva a gestão interna do investimento social estratégico.

Internamente, o Instituto Sicoob trabalha em cooperação com nossas cooperativas e as demais organizações do Sistema para fortalecer o engajamento comunitário do Sicoob. Por meio do Comitê de Investimento Social Privado, cujos representantes são lideranças de todas as nossas entidades, atua para incentivar a participação sistêmica e o desenvolvimento de líderes para a mudança que queremos estimular. Também fomenta o voluntariado entre empregados e dirigentes do Sistema, capacitando-os como agentes transformadores nas comunidades por meio do Programa Voluntário Transformador.

O Instituto Sicoob desenvolve e compartilha tecnologia social com nossas cooperativas para gerar impacto positivo junto às comunidades. Sua atuação em rede é essencial no desenvolvimento, construção e na operação das iniciativas sociais sistêmicas. Para compor seu escopo de atuação e portfólio de programas, o Instituto Sicoob considera os interesses, as prioridades das comunidades e a

visão das partes interessadas. Assim, alinha-se aos outros atores ao oportunizar espaços de escuta e captura de diferentes olhares para desenvolver tecnologia social de impacto. Além disso, abre diálogo com comunidades, escolas, educadores, organizações do terceiro setor, órgãos setoriais, associados mantenedores e outros influenciadores relevantes que colideram o movimento.

Posicionado para atuar em harmonia com as políticas e dinâmicas do negócio, o Instituto Sicoob atua para gerar valor compartilhado. Seu escopo de atuação tem contribuição estratégica com temas relevantes da materialidade no Sicoob como a disseminação do cooperativismo, a promoção da cidadania financeira e o desenvolvimento sustentável das comunidades.

EIXOS DE ATUAÇÃO

O Instituto Sicoob desenvolve e executa programas com foco em três eixos estratégicos, alinhados ao seu propósito, à responsabilidade social do Sicoob e aos desafios do cooperativismo de crédito. Cada eixo possui um conjunto de programas com abordagem integrada e abrangente sobre o Cooperativismo e Empreendedorismo, a Cidadania Financeira e o Desenvolvimento Sustentável.



Cooperativismo e Empreendedorismo

Congrega programas de educação cooperativista associada à cultura empreendedora e usam metodologias aplicáveis a diversos perfis de públicos, visando compartilhar a essência cooperativa, seus valores e princípios, a natureza e os benefícios gerados pelos empreendimentos cooperativos, em especial, o cooperativismo de crédito.

Cidadania Financeira

Reúne os programas desenvolvidos para transferir conhecimento sobre gerenciamento das finanças a todas as pessoas, de todas as faixas etárias e de renda. As iniciativas abordam o uso responsável do dinheiro, os direitos e deveres, a poupança e os investimentos para a realização de sonhos e para a segurança no futuro. Objetivam desenvolver novos comportamentos, autonomia nas decisões e escolhas seguras de produtos e serviços que atendam às reais necessidades e a capacidade financeira do indivíduo.

Desenvolvimento Sustentável

Envolve as iniciativas que visam estimular e promover o desenvolvimento de uma sociedade

mais sustentável por meio da educação, formação e cooperação. O Eixo “Desenvolvimento Sustentável” destina-se ainda a promover e reconhecer projetos de impacto local assim como engajar colaboradores para ações voluntárias e capacitar pessoas das comunidades para criar oportunidades e reduzir desigualdades.

CONTRIBUIÇÃO COM OS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Como signatário do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), o Instituto Sicoob está comprometido com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e integra os seus princípios em suas práticas de atuação. Para tanto, estimula ações nas cinco áreas definidas pela ONU como essenciais: pessoas, planeta, prosperidade, paz e parceria. Diretamente, os programas do Instituto Sicoob contribuem com os ODS 1, 4, 5, 8, 10, 13, 16 e 17. Transversalmente, colabora para que os 17 Objetivos sejam alcançados. Promove, apoia e incentiva ações convergentes entre seus parceiros e utiliza sua capilaridade para difundir a Agenda 2030 da ONU nos espaços que ocupa em todas as entidades do Sistema e junto aos demais públicos com os quais se relaciona.

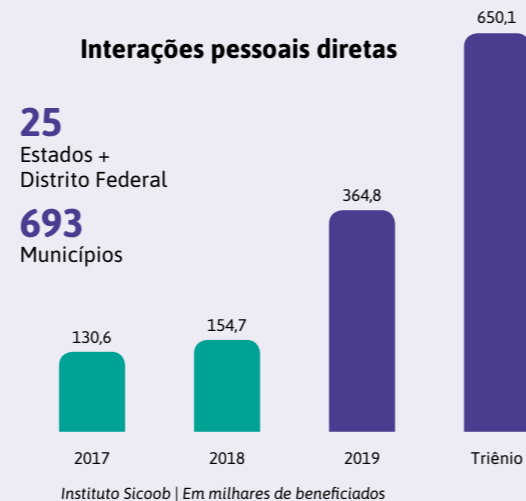
ESTÍMULO AO VOLUNTARIADO

O voluntariado no Sicoob é uma iniciativa que envolve a participação espontânea de dirigentes e empregados de todas as entidades do nosso Sistema. O Instituto Sicoob atua para estimular esse programa, oferecendo metodologia estruturada para sensibilização e engajamento daqueles que queiram participar. Por meio do Programa Voluntário Transformador, o Instituto Sicoob capacita os voluntários inclusive, para a atuação nas iniciativas que desenvolve. A capacitação também contribui para o desenvolvimento dos participantes por meio do aprimoramento de competências e habilidades, assim como para reunir pessoas em torno do propósito social do Instituto Sicoob e das necessidades das comunidades. O voluntariado torna possível ampliar o número de beneficiados dos programas sociais e aumentar o potencial de impacto das iniciativas.

Nos últimos dois anos, o voluntariado no Sicoob tem crescido, à medida que mais cooperativas aderem ao Programa Voluntário Transformador. Em 2019, o Instituto lançou o Programa Voluntário Transformador nas seguintes Centrais: Sicoob Central ES, Sicoob Central NE, Sicoob Central BA, Sicoob Central Cecresp, Sicoob Norte, Sicoob Planalto Central, Sicoob Central Rondon e Sicoob Central SC/RS.

INTERAÇÕES PESSOAIS COM A COMUNIDADE

Em 2019, o Instituto Sicoob atuou em 693 municípios brasileiros localizados em 25 Estados e no Distrito Federal através de interações diretas e pessoais com 364,8 mil beneficiados, alcançando 650,1 mil pessoas nos últimos três anos. Essas interações pessoais ocorreram principalmente mediante a execução dos programas de seus eixos, de atendimentos diretos de educação financeira, de capacitações de público interno e externo, de palestras e da prática do voluntariado.



CONTRIBUIÇÃO COM A AGENDA ESTRATÉGICA DE SUSTENTABILIDADE NO SICOOB

Desde 2018, o Instituto Sicoob é o coordenador interno de nossa Agenda de Sustentabilidade e relacionamento e diálogo com as partes interessadas, sobre a materialidade. A partir daquele momento, tem promovido a disseminação interna de nossa Agenda de Sustentabilidade e dos temas priorizados por nossos Stakeholders. Desde então, organizou e coordenou oficinas, painéis, webinars, palestras, trilhas de sustentabilidade, participação em fóruns internos de lideranças e outras iniciativas para capacitar empregados e dirigentes sobre a Sustentabilidade, a materialidade e os tópicos GRI (Global Reporting Initiative). Em 2019, organizou entrevistas com Stakeholders internos e externos para avaliação e visão complementar da abordagem dos temas priorizados no Relatório de Sustentabilidade. A finalidade foi implementar melhorias ou complementações desejadas pelos grupos de relacionamento. Junto à consultoria especializada, o Instituto Sicoob também está coordenando projeto que envolve a estruturação de estratégias e planos de ação que irão compor nossa agenda sistêmica de sustentabilidade em atendimento aos compromissos que assumimos com nossas partes interessadas.

650,1 mil
interações
pessoais
diretas com a
comunidade no
último triênio.



COM PROMETI MENTO

Com o modelo de negócio e o desenvolvimento das comunidades

TEMAS MATERIAIS

**ESTRATÉGIA DE
NEGÓCIOS**

COMUNIDADES

**DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL**



TEMA MATERIAL ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS



NOSSO COMPROMISSO:

Difundir o cooperativismo e o modelo de negócio para crescer.

PRIORITÁRIO PARA:

Órgãos Reguladores | Diretoria Executiva | Órgãos Setoriais | Órgãos do Governo | Fornecedores



RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

As cooperativas são vetores de crescimento econômico e desenvolvimento social. Trata-se de um modelo de negócio que proporciona às pessoas o atendimento mais amplo às suas necessidades e aspirações. Tal perspectiva se assenta no fato de que as cooperativas constituem um espaço aberto, que conecta pessoas e aporta novas ideias à maneira tradicional de fazer negócios. O modelo de negócio cooperativo oferece resposta única aos desafios socioeconômicos contemporâneos e possibilita o desenvolvimento em condições mais justas, com redução da disparidade de renda e da desigualdade social. Embora os ideais cooperativistas sejam comprovadamente efetivos, a maior parte das pessoas ainda os desconhecem.

O cooperativismo de crédito precisa ganhar maior representatividade no Sistema Financeiro Nacional. Mas para crescer, é imprescindível que seu modelo de negócio e os benefícios que gera sejam amplamente conhecidos dentro e fora do movimento. Na visão

de nossas partes relacionadas, nosso modelo de negócio é um diferencial competitivo com potencial para acelerar o crescimento do Sicoob. Além disso, há crescente interesse da sociedade em se relacionar com organizações éticas, com abordagem econômica justa e solidária e que considera aspectos sociais e ambientais em seu desempenho. Para 82% do público com o qual nos relacionamos, a sustentabilidade no Sicoob está diretamente relacionada ao seu modelo de negócio cooperativo. O desenvolvimento sustentável naturalmente permeia a filosofia do Sicoob! Isso, nas outras organizações, precisa ser incorporado em suas atividades.

Enquanto apoia o crescimento, difundir o cooperativismo também fortalece nossa identidade cooperativa, cria laços sociais longevos e de confiança com os cooperados e comunidades. Tornar o cooperativismo de crédito mais conhecido também é conceder uma alternativa viável para que os indivíduos e comunidades tenham escolhas e, por meio delas, conduzam o seu próprio desenvolvimento, no qual coloquem as necessidades

das pessoas antes do lucro e o interesse coletivo acima do individual.

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

O fortalecimento de nossa identidade cooperativa é um assunto tratado diretamente pela Alta Gestão e compartilhado por todos os integrantes do Sicoob. Componente material do nosso escopo de sustentabilidade, o tema é parte de nosso plano estratégico e envolve um conjunto de iniciativas das quais participam todas as entidades Sicoob.

Estamos comprometidos em articular ações e fortalecer programas que promovam nosso modelo de negócio e os benefícios gerados à sociedade. Os esforços que empreendemos visam disseminar a cultura do cooperativismo, dentro e fora do Sistema, para promover o aprendizado e difundir mensagem clara para distinção de nosso modelo de negócio. Nossas ações abrangem diferentes perfis de público e são realizadas por todas as nossas cooperativas, a partir de iniciativas sistêmicas e outras desenvolvidas localmente.

Para responder com mais eficácia às expectativas de nossos Stakeholders e alcançar mais efetividade em nossas iniciativas, identificamos a necessidade de unificar e tornar clara a nossa mensagem. Para tanto, em 2019, empreendemos um projeto denominado DNA Sicoob. Com participação de todas as cooperativas e diálogo aberto à luz de nossos princípios e valores, reafirmamos nosso propósito e

DNA Sicoob:
Aprendizado
coletivo, clareza de
objetivos e valores
compartilhados
com a sociedade.

o jeito de ser que nos distingue como organização cooperativa. O alinhamento sistêmico de nossa identidade reforçou nossa cultura cooperativa de modo positivo na disseminação do nosso modelo de negócio, na maneira como atuamos, na forma como nos relacionamos com nossos empregados, como acolhemos nossos associados e como interagimos com as comunidades. O alinhamento sistêmico sobre nossos diferenciais cooperativos, faz com que todos se mobilizem na mesma direção para fortalecer nosso negócio. Como resultado, temos registrado importante crescimento no número de associados, tanto de pessoas físicas quanto de pessoas jurídicas e temos atraído membros mais jovens ao nosso quadro de associados.



Em 2019, lançamos a campanha Somos Feitos de Valores que visa compartilhar nossa identidade cooperativa e difundir nosso modelo de negócio ao público externo. Desenvolvida durante um período de dois meses e com a participação de todas as Centrais e Singulares, essa campanha de abrangência nacional, incluiu veiculação em TVs abertas e fechadas, rádios, mídias digitais, hotsite e ativações nas nossas cooperativas. As peças tiveram como foco a difusão da mensagem de pertencimento e cooperação, da justiça financeira e responsabilidade social e de valores que permeiam o jeito de ser do Sicoob.



Para o nosso público interno, o Sicoob Universidade disponibiliza soluções educacionais que são ofertadas na modalidade *on-line*. Essas abordam conteúdos variados sobre o cooperativismo. A partir de 2019, as trilhas de aprendizagem também passaram a ser disponibilizadas aos nossos cooperados por meio de plataforma educacional em nosso aplicativo de relacionamento, o app Moob. O objetivo é promover a educação e formar os associados em maior escala para que possam contribuir para o desenvolvimento de suas cooperativas. Neste ano, os cursos alcançaram mais de 45 mil participações.

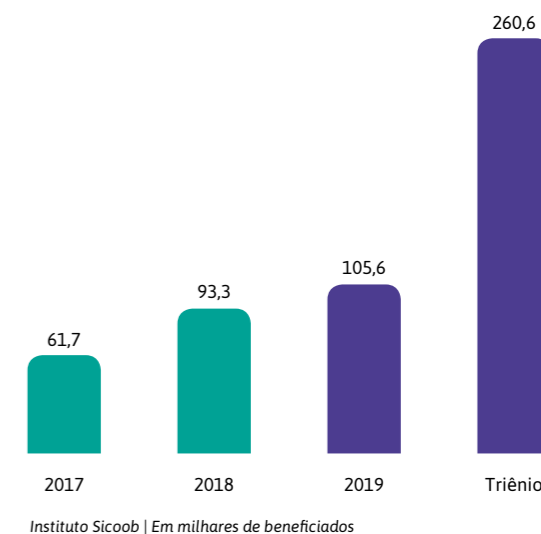
| Capacitações em Cooperativismo | Capacitações | |
|---|---------------|---------------|
| | 2018 | 2019 |
| Boas Vindas Sicoob | 10.973 | 11.108 |
| Cooperativismo Episódio 1 Cooperativismo | 8.403 | 25.343* |
| Cooperativismo Episódio 2 Cooperativas de Crédito e Sicoob | 8.362 | |
| Cooperativismo Episódio 3 Principais diferenças entre as Cooperativas | 8.351 | |
| Cooperativismo Episódio 4 Participação dos Cooperados | 8.343 | |
| Cooperativismo de Crédito e Institucional | 7.922 | 9.000 |
| Total | 52.354 | 45.451 |

Sicoob Universidade | * Solução única em 2019

COMO DIFUNDIMOS O COOPERATIVISMO JUNTO ÀS COMUNIDADES

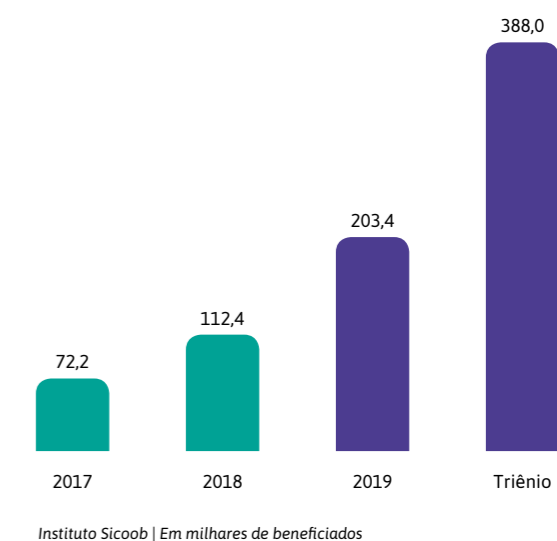
Nossa estratégia para difundir o cooperativismo e o modelo de negócio também envolve a implementação local dos programas que compõem a agenda sistêmica do Instituto Sicoob. Executada em colaboração com as Centrais e Singulares, a operação coordenada tem impactado positivamente os resultados com aumento do público alcançado. Em 2019, somente com os programas do eixo Cooperativismo e Empreendedorismo, que se dedica exclusivamente ao tema, mais de 105 mil pessoas foram beneficiadas.

Eixo Cooperativismo e Empreendedorismo



Disseminar a cultura cooperativista – público alcançado

Como a disseminação da cultura cooperativista integra a missão do Instituto Sicoob, todos os programas de seu portfólio possuem abordagem transversal sobre o tema. Assim, nos últimos três anos, o Instituto Sicoob disseminou a cultura cooperativista para 388 mil pessoas, um crescimento expressivo. É importante ressaltar que este número de beneficiados representa aqueles que participaram pessoalmente de um dos programas do Instituto Sicoob e, portanto, compõe seu registro de dados.



Desse total, 260 mil pessoas participaram diretamente dos programas do eixo Cooperativismo e Empreendedorismo. A crescente adesão das cooperativas à agenda sistêmica proposta pelo Instituto Sicoob, está aumentando a abrangência de ações unificadas para difundir o cooperativismo. Este movimento fortalece nossas iniciativas e tem refletido no crescimento significativo do número de participantes nos programas e de comunidades alcançadas.

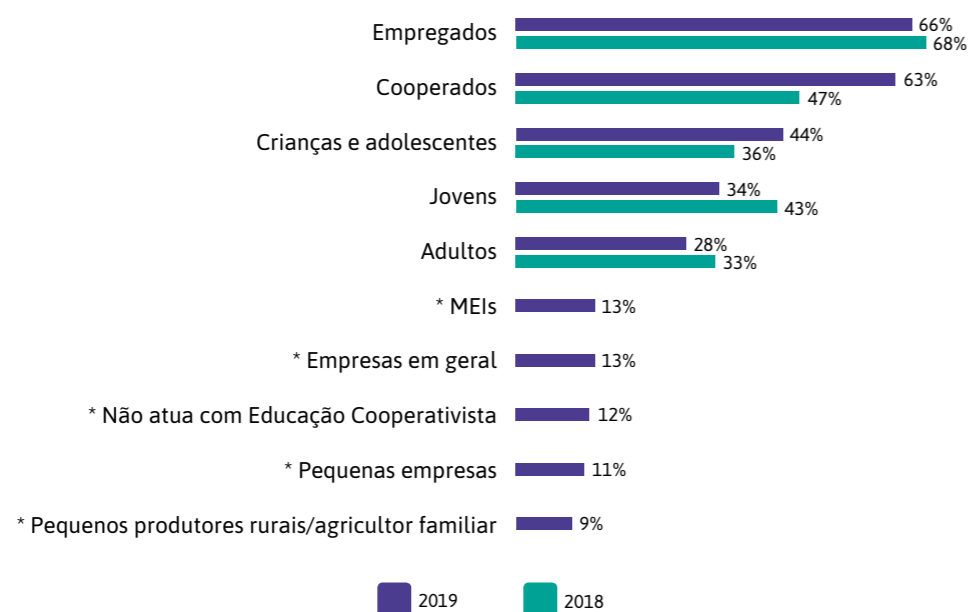
INICIATIVAS LOCAIS

Localmente, nossas cooperativas têm trabalhado a educação cooperativista e a direcionado a diversos perfis de público, cuja maioria é formada por empregados e cooperados. De acordo com a amostra consultada pelo Censo Social Sicoob em 2019, 63% das cooperativas realizaram ações voltadas à educação cooperativista para cooperados, um

importante aumento em relação ao ano de 2018. Essas ações são fundamentais para que o associado conheça o modelo de negócio e se torne mais participativo em sua cooperativa. Da mesma forma, ter empregados mais conscientes sobre nossos valores e princípios, os tornam importantes agentes disseminadores de nossa cultura, multiplicando dentro ou fora das cooperativas onde trabalham.

Em 2019, também consultamos sobre as iniciativas voltadas para os grupos específicos de cooperados como por exemplo, pessoas jurídicas e produtores rurais. Especialmente para eles, o cooperativismo de crédito é uma opção mais atrativa quanto à geração de benefícios e portanto, com grande oportunidade de crescimento para os negócios. Torna-se, portanto, relevante que trabalhem para expandir estratégias de educação cooperativista e de disseminação do nosso modelo de negócio nestes segmentos.

Educação cooperativista realizada pelas Centrais e Singulares – público beneficiado



Censo Social Sicoob 2019 | *público não consultado em 2018

COOPERATIVAS EDUCACIONAIS - COOPERATIVISMO PARA CRIANÇAS, ADOLESCENTES E JOVENS

QUANDO AS PESSOAS APRENDEM, DESDE CEDO, QUE PODEM TRABALHAR JUNTAS POR UM OBJETIVO COMUM, ELAS PODEM MUDAR O MUNDO.

As cooperativas escolares são metodologias de ensino-aprendizagem que promovem a educação cooperativista entre os mais jovens, em média entre 10 e 17 anos. Formam, desde cedo, indivíduos com vivências pautadas em valores como o respeito mútuo, a solidariedade, a promoção de justiça social, a igualdade, a autonomia, a cooperação e a realização de objetivos comuns. Compartilham lições de cidadania, democracia e empreendedorismo que auxiliam na formação de futuros líderes cooperativistas e comunitários. Nas cooperativas escolares os alunos assimilam o saber e o fazer onde vivenciam os princípios

e valores do cooperativismo como parte de um projeto pedagógico. Os estudantes adquirem novos conhecimentos para exercer a cidadania responsável e tornam-se conscientes de direitos e deveres que os farão ativos na sociedade. Acreditamos na educação entre os mais jovens como forma de preparar a futura geração de cooperados. O Instituto Sicoob disponibiliza a todas as nossas cooperativas o programa Cooperativa Mirim. Além de metodologia sistêmica, a educação cooperativista nesse modelo também é aplicada em algumas regiões, em iniciativas desenvolvidas localmente.

Cooperativa Mirim: desenvolvido pelo Instituto Sicoob para implementação sistêmica, o programa incentiva e apoia a formação de cooperativas em escolas públicas e privadas e em outras instituições que atendem crianças, jovens e adolescentes na faixa etária entre 8 e 17 anos. As cooperativas mirins constituídas são supervisionadas por um professor-



orientador capacitado pelo Instituto Sicoob e combinam aprendizagem teórica e vivência prática do cooperativismo. Com conteúdo dinâmico e alinhado à idade dos participantes, o programa fornece material didático completo aos alunos e educadores: um guia metodológico, um guia orientador para o professor e o guia dos associados mirins para os estudantes. As cooperativas mirins são dirigidas pelos próprios alunos associados que elaboram seus estatutos e regimentos além de estruturarem os órgãos de governança e elegerem seus dirigentes. Os associados mirins vivenciam uma cooperativa em sua plenitude: participam da gestão, organizam e realizam assembleias e demais compromissos sociais e ainda geram benefícios econômicos em favor dos membros. Atualmente, o programa possui 25 cooperativas em operação localizadas nos Estados do Paraná, Rio de Janeiro e Pará, totalizando 925 associados. Desde 2012, já envolveu mais de quatro mil participações de estudantes.

O processo de ensino-aprendizagem da Cooperativa Mirim desenvolve novas competências e habilidades: liderança, cultura empreendedora, senso de coletividade e colaboração. São hábitos e atitudes alinhados aos princípios do cooperativismo.

Para avaliar a contribuição do programa Cooperativa Mirim no desenvolvimento de competências, desde

| % de participantes que desenvolveram habilidades cognitivas | % de participantes que desenvolveram habilidades Interpessoais | % de participantes que desenvolveram habilidades Intrapessoais |
|---|--|--|
| 90% | 93% | 91% |

Cooperativa Educacional de São Roque de Minas:

programa que integra educação cooperativista, empreendedora e financeira, foi criado pelo Sicoob Saromcredi com o propósito de formar futuras lideranças. Inicialmente aplicado na cidade de São Roque de Minas (MG), o Programa deu origem ao Movimento Coopeducação, expandindo sua abrangência para outros municípios da região de atuação daquela Cooperativa. Atualmente são 232 cooperativas escolares, em 62 escolas de nove municípios. Em 2019, o Movimento Coopeducação recebeu cerca de dois milhões de reais em investimento, provenientes do FATES. Esse dinheiro beneficiou 1.700 professores e mais de 18 mil alunos. Nos últimos três anos, 34 mil alunos foram beneficiados. O Programa tem parcerias institucionais com o SEBRAE, Prefeituras Municipais e Superintendências Regionais de Ensino. É apoiado pelo Banco Central do Brasil por meio da AEF-Brasil, pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e pela Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG).

Em 2019, o Cooperativa Mirim conquistou o primeiro lugar na categoria "Empreendedorismo Educacional" do 12º Prêmio Ozires Silva de Empreendedorismo Sustentável. O Prêmio, reconhecido nacionalmente, estimula iniciativas inovadoras e sustentáveis que contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

Cooperativas Escolares de Chapada Gaúcha:

programa de Educação Cooperativista, Empreendedora e Financeira desenvolvido pelo Sicoob Credichapada em parceria com a rede pública de ensino, a Organização das Cooperativas de Minas Gerais (OCEMG), o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) e o Banco Central do Brasil (BCB). Aplicado na rede pública de ensino de Chapada Gaúcha (MG),

2017, o Instituto Sicoob aplica as diretrizes do National Research Council (NRC) para mensurar os resultados do programa em três áreas de domínio: cognitivo, interpessoal e intrapessoal. Desde o início, os resultados apresentados demonstram relevante contribuição e revelam o alinhamento metodológico do programa às competências do Século 21 do NRC.

proporciona aprendizagem aos alunos das escolas municipais e estaduais de cinco municípios da área de atuação do Sicoob Credichapada. A metodologia inovadora e interdisciplinar propicia aos alunos conhecer, analisar e aplicar os Sete Princípios do Cooperativismo além de desenvolver comportamento empreendedor e realizar gestão de finanças pessoais. Em Chapada Gaúcha, o Programa faz parte da grade curricular das escolas municipais com a inserção de disciplina específica. O Programa de Educação Cooperativista, Empreendedora e Financeira atende atualmente mais de sete mil alunos, em cerca de 30 escolas municipais e estaduais da área de atuação do Sicoob Credichapada. Para a aplicação prática do conhecimento adquirido na disciplina, o Programa atualmente possui cinco cooperativas escolares em operação e 320 alunos cooperados. Para desenvolver uma sociedade cooperativa, não podemos agir sozinhos. Portanto, também atuamos em conjunto com outras cooperativas, órgãos setoriais e entidades locais para fortalecer a disseminação do cooperativismo. Um dos resultados alcançados foi a inclusão da educação cooperativa na base curricular de ensino em diversos municípios onde estamos presentes. Atribuímos essa conquista a todo o movimento cooperativo que tem empenhado esforços conjuntos para ampliar a educação cooperativista no Brasil e tornar mais conhecido o modelo de negócio cooperativo, especialmente entre as novas gerações.



OUTROS PROGRAMAS E PROJETOS

Concurso Cultural: programa desenvolvido e implementado pelo Instituto Sicoob com a finalidade de abordar o cooperativismo junto aos alunos do ensino fundamental de escolas públicas e privadas. De curta duração e desenvolvido para ser aplicado em escala, o programa dissemina a cultura da cooperação e promove o debate em sala de aula. A cada edição, o Concurso Cultural propõe um tema atual relacionado aos princípios do cooperativismo para ser trabalhado pelos alunos. Os trabalhos são realizados em duas categorias: desenho ou redação. Ao final do concurso, os melhores trabalhos são premiados em três etapas: local, regional e nacional. Em 2019, o programa atendeu 60.739 alunos em 223 municípios de 15 Estados e do Distrito Federal.



Cooperjovem: desde 2012, o Instituto Sicoob apoia a implementação do programa Cooperjovem, criado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP). O programa tem como objetivo disseminar o cooperativismo entre crianças, adolescentes e jovens em escolas públicas e privadas. O programa é adotado por diversas cooperativas Sicoob em todo o Brasil. Entretanto, por hora, o Instituto Sicoob dispõe apenas dos dados resultantes das operações conduzidas em suas estruturas regionais das centrais Sicoob Central Unicoob e Sicoob Central Rio. Juntas, as duas estruturas regionais aplicaram o programa a 43.914 alunos, em 254 escolas de suas regiões de atuação no ano de 2019. Desde o início da parceria em 2012, o Instituto Sicoob já levou o Cooperjovem a 159.824 alunos.

Palestras de Educação Cooperativista: as palestras de Educação Cooperativista são apoiadas e incentivadas pelo Instituto Sicoob junto às cooperativas do Sistema. Propiciam o compartilhamento de ideais do cooperativismo em escala e são aplicadas pelas nossas cooperativas, especialmente ao público adulto. Ministradas pelos voluntários do Sicoob e capacitados pelo Instituto Sicoob, abordam a história, os ramos, a cultura e os valores do cooperativismo. São realizadas em escolas, universidades, instituições assistenciais, associações comunitárias, em eventos e nas próprias cooperativas. As palestras também estão disponíveis a quaisquer instituições locais que as

solicitem. Em 2019, foram realizadas 132 palestras para 6.306 pessoas sobre Educação Cooperativista, em 53 municípios de diversas regiões do País.

Conexão Sicoob: com abrangência nacional, o Conexão Sicoob é um road show que tem como objetivo disseminar o cooperativismo financeiro entre os jovens onde quer que eles estejam. É uma iniciativa que compartilha o nosso propósito sistêmico e utiliza a narrativa de negócios conscientes assim como metodologias ágeis, ferramentas de autoconhecimento e liderança para aproximar o jovem do Sicoob. Além do roteiro de atividades realizado nas universidades, o Conexão Sicoob participou do Encontro Nacional das Empresas Juniores (ENEJ), onde criou uma oportunidade de diálogo com jovens de todo o Brasil, em um único local. Nos últimos três anos, o programa esteve em 55 municípios de 16 Estados e no Distrito Federal. As atividades realizadas já alcançaram 16.208 jovens de 118 universidades. Ao todo, foram realizados 55 open campuses, 220 workshops, 55 labs de inovação e 1.430 horas de conteúdo.

OPEN CAMPUS

Palestra aberta para a comunidade universitária, com talks que abordam empresas humanizadas, juventude e cooperativismo de crédito.

WORKSHOP

Momento que propicia aos jovens aprofundar suas reflexões sobre empresas humanizadas e cooperativismo de crédito.

LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO

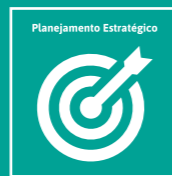
Estimula os jovens a gerar soluções criativas e aplicáveis, para o desafio proposto.

CONTA JOVEM

Em 2019, criamos o Sicoob Conta Jovem. Direcionada ao público jovem, faz parte do conjunto de ações que visam facilitar o acesso e oferecer a melhor experiência ao perfil em seu relacionamento com o Sicoob. A associação ocorre de forma 100% digital, diretamente pelo App Sicoob Faça Parte e oferece condições atrativas e mais competitivas. Para os jovens que participam do Conexão Sicoob, são oferecidas vantagens adicionais.

Segundo relatório do Banco Central do Brasil, 53% daqueles que ingressaram no cooperativismo de crédito em 2019 estava na faixa etária entre 20 e 39 anos. Isto indica que o cooperativismo está conseguindo atrair uma parcela significativa de população mais jovem. Os dados do BCB indicam que estamos no caminho certo ao levar a educação cooperativista e o modelo de negócio cooperativo para as crianças, aos adolescentes e aos jovens. Estamos formando aqueles que pertencerão à nova geração de cooperados e futuros líderes do movimento cooperativista brasileiro.

TEMA MATERIAL COMUNIDADES



NOSSO COMPROMISSO:

Incentivar o desenvolvimento local e regional por meio de políticas de investimento social responsável e pelo fortalecimento do diálogo com a comunidade.

PRIORITÁRIO PARA:

Comunidades | Órgãos Setoriais | Órgãos do Governo | Diretoria Executiva | Parceiros



RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

As cooperativas se distinguem de outros modelos de negócio porque são organizações que operam exclusivamente em benefício de seus associados e das comunidades onde estão inseridas. O interesse pela comunidade está expresso na identidade cooperativa. Elas trabalham para o desenvolvimento sustentável de suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos seus membros. Tais políticas orientam estrategicamente as suas ações, de forma que seus princípios e valores sejam praticados para fortalecer a estrutura social e econômica em seu entorno.

Entretanto, para desenvolver políticas efetivas, é necessário conhecer as questões socioeconômicas que são prioritárias para as comunidades. Para isso, é preciso envolver ativamente as pessoas que

nelas vivem, instituindo um canal de diálogo para garantir que elas expressem suas necessidades, compartilhem seus conhecimentos e suas aspirações sobre o que realmente importa para si próprias e para suas comunidades. O envolvimento comunitário alicerçado no diálogo e em políticas claras de responsabilidade social é a chave para o desenvolvimento local.

Na avaliação de nossos *Stakeholders*, como uma instituição financeira que serve à comunidade local, devemos concentrar nossos esforços para incentivar o desenvolvimento sustentável e participativo em nossas áreas de atuação. Ao agir nesse sentido, propiciaremos condições para que aqueles que vivem, trabalham e fazem negócios em uma comunidade, tenham os recursos necessários para alcançar suas aspirações econômicas e sociais. Para tanto, cada cooperativa deve estabelecer e manter o diálogo com a comunidade e participar

e/ou interagir com suas entidades representativas e assim, capturar uma visão mais acurada sobre o ambiente socioeconômico local para ofertar soluções de negócios adequadas e realizar investimentos sociais que sejam ajustados às necessidades de cada comunidade.

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3 | 413-1

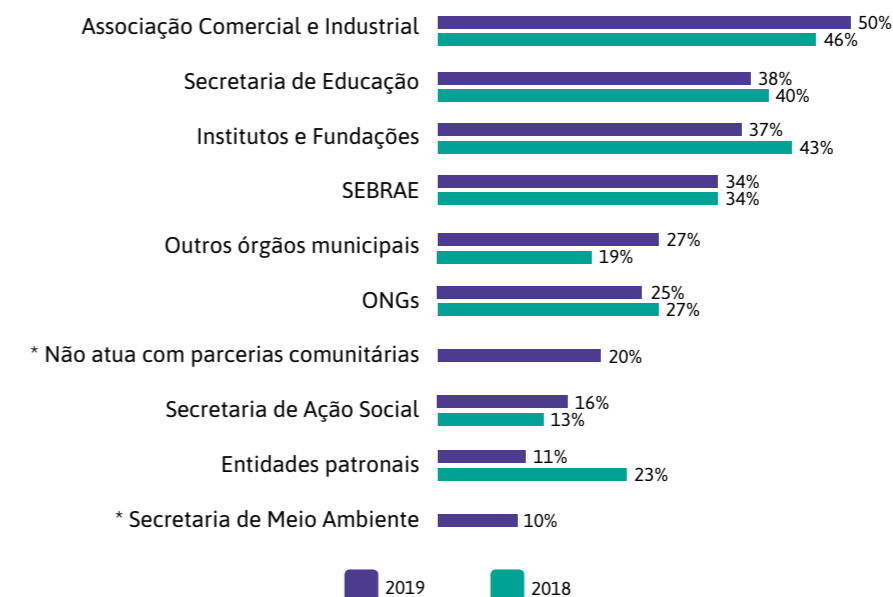
Nosso relacionamento com as comunidades pauta-se na atuação ética e socialmente responsável e ainda pelo nosso compromisso com seu progresso socioeconômico para a melhoria do bem-estar das pessoas e conseqüentemente, para a geração de valor compartilhado com a sociedade.

Como empreendimento social, estamos comprometidos com o engajamento comunitário e nos dedicamos ao diálogo com diversos grupos de interesse local para obter diferentes perspectivas sobre o ambiente de negócios e para identificar

oportunidades econômicas e sociais mutuamente benéficas. Apoiamos projetos que propõem soluções para o desenvolvimento local e que fortalecem as políticas públicas nos municípios onde estamos presentes. Para que alcancemos nossos objetivos, atuamos em parcerias com entidades locais conduzidas diretamente pelas cooperativas em seus territórios de atuação.

A interlocução com representantes da comunidade nos ajuda a priorizar as iniciativas com maior potencial para impactar positivamente o desenvolvimento nessas localidades. Nossas cooperativas atuam proativamente junto aos diferentes atores locais para estimular e fortalecer ambientes participativos que propiciem vínculo ativo com a sociedade local por meio de seus canais representativos. Também participamos de diversos espaços de diálogo comunitário como fóruns de desenvolvimento, órgãos setoriais, organizações da sociedade civil, associações de classe dentre outras entidades públicas e privadas de interesse das comunidades.

Desenvolvimento local: Interação das cooperativas – principais atores locais



Censo Social Sicoob 2019 | *público não consultado em 2018

O processo participativo que estimulamos visa abordar as diversas questões socioeconômicas, educacionais, culturais e ambientais, com o objetivo de apoiar o desenvolvimento sustentável nas localidades onde atuamos. Juntamente aos outros atores locais, nossas cooperativas realizam ações coordenadas para a utilização eficiente dos recursos endógenos existentes na estratégia de desenvolvimento local.

Trabalhamos com as partes interessadas para identificar e apoiar programas que farão diferença real nas comunidades.

Envolvimento com a comunidade: como as cooperativas interagem com os atores locais



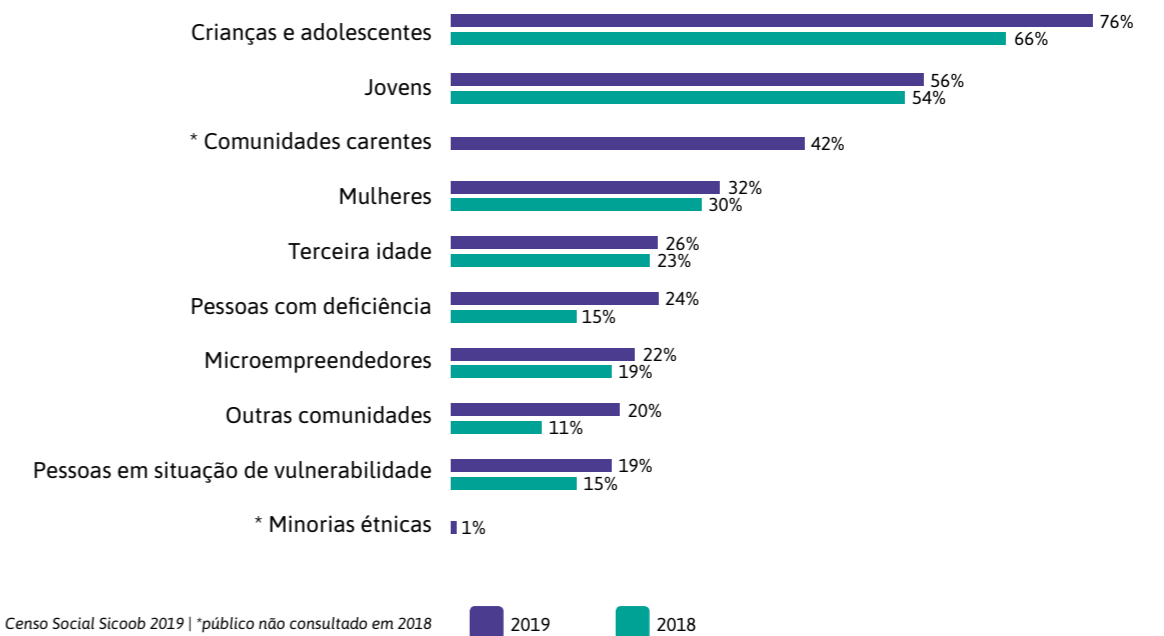
Nosso compromisso com as comunidades também se materializa em ações concretas de apoio, participação e fomento de numerosos projetos comunitários voltados à assistência social, auxílio a entidades filantrópicas, investimento em saúde, educação, infraestrutura, formação de jovens para o trabalho e cidadania, dentre outras. Alinhados aos nossos princípios e valores, investimos particularmente na educação cooperativista para fortalecer a cooperação nas comunidades assim como na educação financeira, para capacitar as pessoas na gestão de suas finanças. Acreditamos que uma sociedade cooperativa e financeiramente educada está mais propensa a praticar a ajuda mútua e conduzir seu próprio desenvolvimento.

Áreas em que a cooperativa atua com maior intensidade para gerar benefícios sociais



Além das iniciativas que beneficiam as comunidades de maneira geral, também atuamos com ações direcionadas a grupos sociais específicos que são identificados durante os processos participativos nos quais nos envolvemos. Dentre eles, destacam-se como beneficiários: crianças e adolescentes, jovens, comunidades carentes e mulheres. Em 2019, notamos importante crescimento nas ações voltadas a pessoas com deficiência. Esse grupo, devido às necessidades especiais e consequente vulnerabilidade, tem recebido atenção cada vez maior das cooperativas no investimento social local.

Envolvimento com a comunidade: principais beneficiados dos investimentos sociais locais



Todas as nossas operações possuem iniciativas de engajamento comunitário e apoiam as necessidades e os desafios socioeconômicos locais. Esse apoio, em sua maioria, envolve contribuição financeira que é destinada diretamente pelas cooperativas em suas regiões de atuação. Os investimentos seguem as políticas e diretrizes de cada cooperativa, conforme aprovadas por seus órgãos estatutários.

Dada a diversidade das ações, dos diferentes perfis e das necessidades distintas de cada comunidade, as avaliações de impacto dessas iniciativas são conduzidas em cada território segundo os critérios definidos localmente. Entretanto, em conjunto com as Centrais e Singulares, estamos trabalhando pela consolidação dos valores investidos para posterior compartilhamento com nossas partes interessadas.

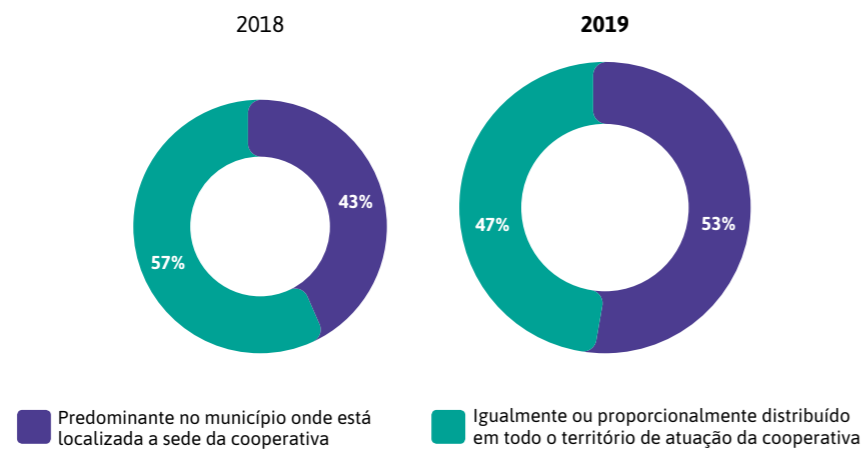
Quanto às iniciativas sociais da cooperativa, ela predominantemente:



Censo Social Sicoob 2019 | *iniciativa não consultada em 2018

As ações realizadas em benefício das comunidades, envolvem todas as operações e acontecem de maneira praticamente homogênea em todas as suas áreas de atuação. O resultado abaixo demonstra que o engajamento local é realizado de maneira abrangente e uniforme em todo o território, sem restringir-se ao entorno da sede da cooperativa.

Envolvimento com a comunidade – área de abrangência



Censo Social Sicoob 2019

Para essa análise consideramos como "operações" todas as unidades que envolvem as sedes das cooperativas e seus respectivos Postos de Atendimento (PAs). Em municípios onde há mais de um PA, consideramos como operação única.

INVESTIMENTO SOCIAL ESTRATÉGICO E ENGAJAMENTO COMUNITÁRIO SISTÊMICO

Paralelamente a essas iniciativas, o Instituto Sicoob trabalha junto às cooperativas em objetivos de curto, médio e longo prazo para qualificar o investimento social nos aspectos relacionados ao negócio e focam na construção de conhecimento

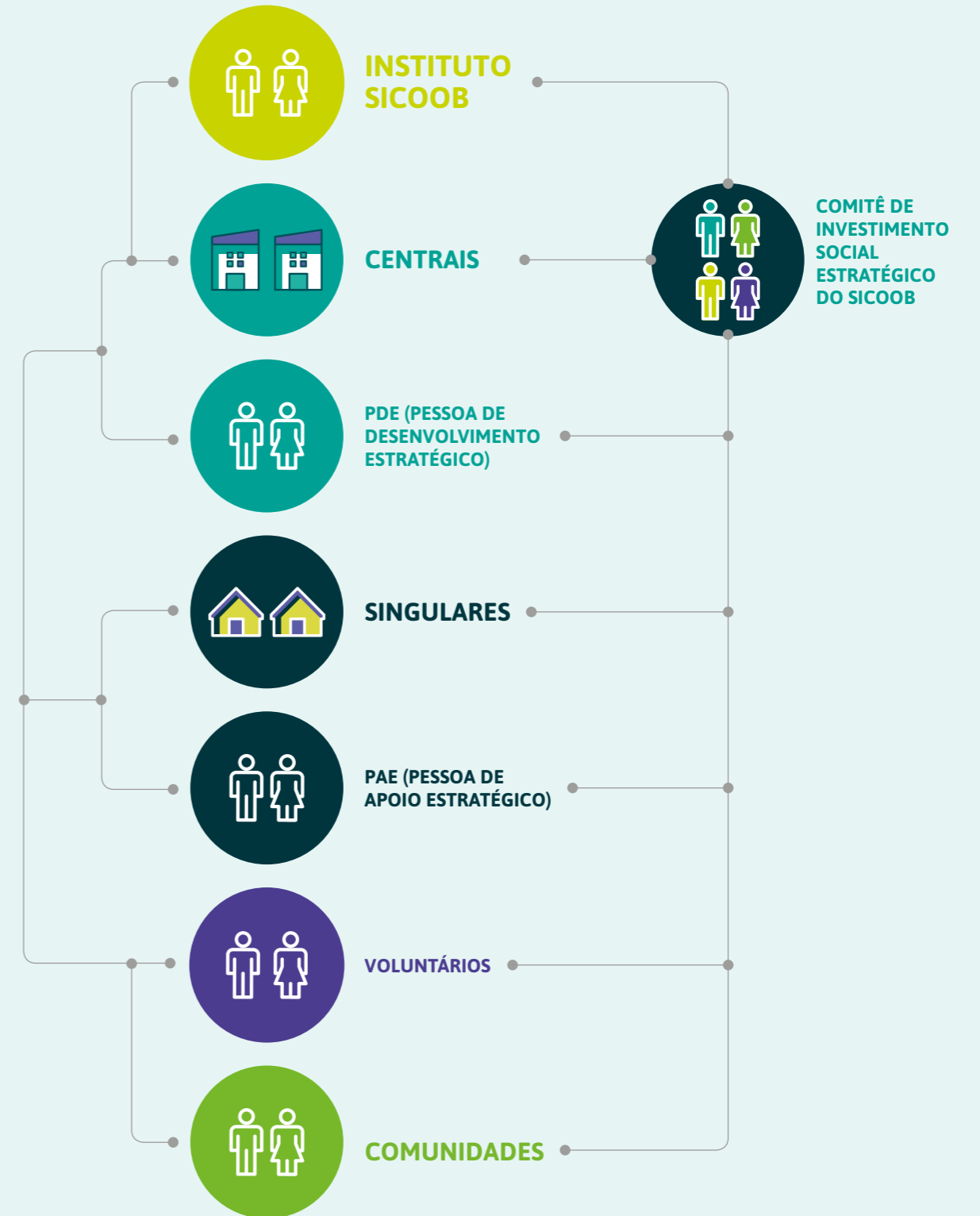
nas áreas de cidadania financeira, cooperativismo e empreendedorismo e desenvolvimento sustentável. A atuação local do Instituto Sicoob é articulada pelas suas estruturas regionais nas Centrais e pelos pontos focais nas Singulares. Esse modelo de atuação confere capilaridade aos programas do Instituto Sicoob para que sejam implementados nas comunidades onde o Sicoob atua. A execução local dos programas conta com o apoio e a participação

de nossos colaboradores que atuam como voluntários na agenda social do Instituto Sicoob. Em 2019, os voluntários dedicaram 7.360 horas ao trabalho comunitário. Esse número representa um aumento de 45% em relação a 2018.

Comitê de Investimento Social Estratégico do Sicoob

Para manter ativo um canal de diálogo com as comunidades, o Sicoob possui o Comitê

de Investimento Social Estratégico. O espaço participativo é o órgão de assessoramento do Conselho de Administração para estabelecer diretrizes sistêmicas de investimento social privado, compartilhar conhecimento, promover e enriquecer o debate entre outras partes interessadas e os atores locais. O Comitê, que é constituído por executivos das Centrais e das organizações de terceiro nível, também fomenta a intercooperação, o livre debate de ideias e propicia a troca de experiências entre as entidades envolvidas.



Avaliação de Impacto

Em 2020 o Instituto Sicoob dará início a um projeto que propiciará a adoção de indicadores de impacto em seus programas. O objetivo do projeto é mensurar a relevância social de suas iniciativas quanto aos benefícios gerados aos públicos atendidos e o retorno social dos investimentos que realiza junto às comunidades.

Programas de incentivo que apoiam iniciativas das comunidades

Além dos programas de educação financeira e de educação cooperativista e empreendedora, o Instituto Sicoob também conduz iniciativas de incentivo à cultura e ao esporte junto às comunidades.

O Edital Cooperação para o Desenvolvimento viabiliza recursos por meio da Lei de Incentivo à Cultura e da Lei de Incentivo ao Esporte, para projetos de impacto local que mantenham vínculo temático com os eixos de atuação do Instituto Sicoob. O Edital abre oportunidade para que as comunidades possam se expressar e se desenvolver por meio da cultura e do esporte. É publicado uma vez ao ano e aberto à participação de todas as comunidades. As cooperativas participam diretamente com a divulgação local do Edital para estimular a submissão de projetos em suas regiões. Os projetos selecionados recebem o patrocínio do Bancoob e de suas controladas. Em 2019, foram destinados R\$ 2,6 milhões a 23 projetos selecionados. Eles receberam patrocínio do Bancoob, Bancoob DTVM, Cabal Brasil, Ponta Administradora de Consórcios e Sicoob Seguradora.



Expresso Instituto Sicoob - Educação itinerante qualificando mão de obra nas comunidades

O Expresso Instituto Sicoob é uma plataforma itinerante de formação profissional e cidadã, instalada em um ônibus adaptado para operar como estrutura móvel de ensino. O veículo é equipado com mesas, assentos, notebooks, televisores, impressora e acesso à internet. No Expresso, os alunos dispõem de ampla variedade de cursos profissionalizantes gratuitos que são ministrados na modalidade de Educação à Distância (EAD). Esse programa de livre acesso prioriza o atendimento a pessoas vinculadas

a entidades sociais, prefeituras, escolas públicas e privadas das áreas de atuação do Sicoob. Os cursos ofertados ajudam a melhorar a qualificação de jovens para o primeiro emprego e de adultos que desejam adquirir novos conhecimentos ou que estão desempregados em busca de novas oportunidades.

Em 2019, o Expresso percorreu mais de oito mil quilômetros e realizou 5.104 cursos com certificação, em 55 municípios de oito Estados. Dentre o público atendido, 63% são mulheres. Atualmente, há uma unidade em operação na estrutura regional do Instituto no Sicoob Central Unicoob.

DESENVOLVIMENTO LOCAL: JUSTIÇA FINANCEIRA E PROSPERIDADE.

GRI 203-1 | 203-2

Como organização cooperativa, servimos as comunidades às quais pertencemos e possuímos vínculo natural com os interesses socioeconômicos locais. Esse laço é estabelecido pelos membros das comunidades que integram o nosso quadro social e mais especificamente, por aqueles que compõem os órgãos colegiados ao ocupar assentos em seus Conselhos e/ou participarem de suas Assembleias. Esses espaços democráticos são constituídos por lideranças locais e abertos à participação da comunidade por meio de seus residentes associados às cooperativas. Esse elo nos permite definir as estratégias mais eficazes de desenvolvimento local, centradas nas pessoas e em seus negócios. Propicia endereçar soluções financeiras alinhadas ao perfil econômico de cada território e moldar um ambiente mais próspero em nosso entorno.

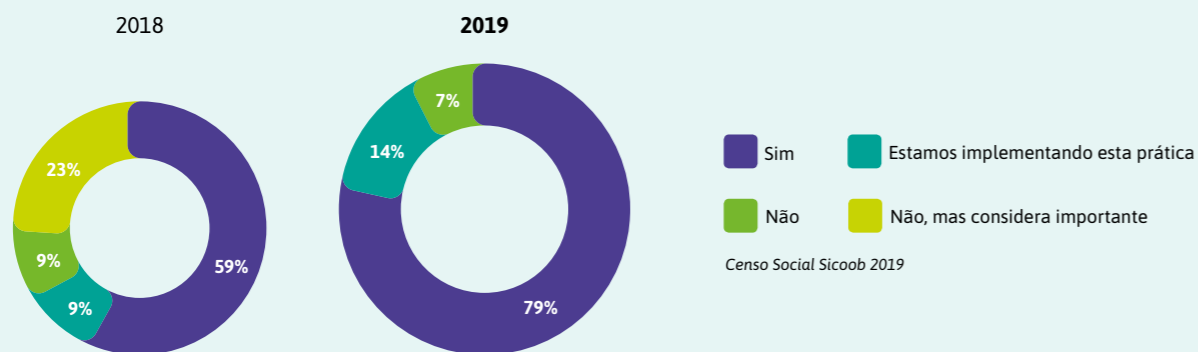
Nossa principal atividade como instituição financeira é receber depósitos de parte dos cooperados e conceder empréstimos para outros, mantendo os recursos na mesma localidade. Nessa atividade de intermediação, se concentra a nossa contribuição positiva à sociedade pela prática das finanças sustentáveis. Ela se concretiza quando alocamos os recursos captados na economia real, por meio do investimento em atividades econômicas que

geram bens e serviços nas próprias comunidades. Ao praticar condições justas aos cooperados e ao considerar em nossas práticas negociais os benefícios sociais, ambientais e econômicos que esses recursos podem gerar para toda a sociedade.

As nossas práticas negociais nascem do vínculo que mantemos com as comunidades e visam apoiar as atividades produtivas a partir da identificação das vocações e das potencialidades territoriais. Adotamos essa estratégia para fortalecer os ativos das comunidades, contribuir para geração de emprego e renda assim como contribuir para uma economia local mais sustentável, inclusiva e participativa.

Segundo dados levantados no Censo Social Sicoob 2019, 79% das cooperativas consultadas atuam com a oferta de soluções financeiras alinhadas ao perfil da economia local. O crescimento observado em relação a 2018 é decorrente da adoção de estratégias negociais estruturadas para atender as cadeias produtivas de maneira mais abrangente, a partir do mapeamento dos Arranjos Produtivos Locais (APLs). Dentre as cooperativas que ainda não adotam essas estratégias, 14% declararam estar em processo de implementação.

Desenvolvimento local - soluções financeiras alinhadas ao perfil da economia local



BENEFÍCIOS ECONÔMICOS GERADOS

GRI FS7

Somos uma instituição financeira sem fins lucrativos. Nosso objetivo é disponibilizar produtos e serviços de natureza bancária aos nossos associados em condições mais justas e favoráveis. Em 2019, as economias que lhes proporcionamos totalizaram R\$ 10,1 bilhões. Elas foram geradas principalmente da diferença de tarifas, taxas e juros sobre

empréstimos que praticamos com menor custo. Essa economia beneficia diretamente nossos 4,6 milhões de associados pessoas físicas e jurídicas por meio do aumento do poder de compra das pessoas e da disponibilidade financeira das empresas. Quando é redistribuída na economia local, favorece o agronegócio, a indústria, o comércio e o serviço e ainda reinicia uma espiral de prosperidade para toda a sociedade.

Ao permanecer em circulação, esses recursos ajudam na geração de empregos, na estabilização das economias comunitárias e contribuem fortemente ao desenvolvimento socioeconômico local. Em um aspecto mais abrangente, nossa prática financeira justa também contribui para equilibrar o mercado e influenciar na redução de tarifas, taxas e juros praticados.

R\$ 10,1 bilhões em economias geradas aos cooperados.

EXEMPLOS DE BENEFÍCIOS ECONÔMICOS GERADOS

| Produto Sicoob | Componente comparado | Benefício social para o Cooperado (em relação ao SFN) |
|-------------------------------|-------------------------|--|
| Crédito Pessoal | Taxas de juros | Desembolso 38,3% MENOR |
| Cheque Especial Pessoa Física | Taxas de juros | Desembolso 48,4% MENOR |
| Tarifas Pessoa Física | Tarifas | Desembolso 72,5% MENOR |
| Tarifas Pessoa Jurídica | Tarifas | Desembolso 52,5% MENOR |
| Cartão de Crédito SicoobCard | Lucros (Participação) | Parte da receita gerada com o negócio RETORNA para o cooperado |
| | Programa de Recompensas | Devolução MAIOR sobre compras Sicoob (0,60%) / Mercado (0,30%) |
| Maquininha Sipag | Taxas | Desembolso 28,8% MENOR |
| Consórcio | Taxas de Administração | Desembolso 41,0% MENOR |

Comparativo entre as médias de taxas, juros e tarifas praticadas pelo Sistema Financeiro Nacional e as praticadas pelo Sicoob, em 2019.

Adicionalmente às economias geradas, em 2019 auferimos sobras líquidas de R\$ 3,0 bilhões cuja circulação permanece no mercado uma vez que é realocada para o desenvolvimento da própria cooperativa e em benefício dos associados. A destinação dos recursos provenientes das sobras é decidida democraticamente pelos membros nas Assembleias.

| VALOR AGREGADO AO COOPERADO | 2018 | 2019 | Evolução |
|---|-------------------|-------------------|--------------|
| (+) Economias geradas para os Cooperados | 7.168.250 | 10.161.775 | 41,8% |
| (+) Sobras para os cooperados | 3.086.145 | 2.995.296 | -2,9% |
| (=) Economias + Sobras (para os cooperados) | 10.254.395 | 13.157.071 | 28,3% |
| (/) Cooperados (quantidade) | 4.395.878 | 4.629.429 | 5,3% |
| (=) Valor médio ganho / economizado pelo cooperado | 2.333 | 2.842 | 21,8% |

Valores em milhares de reais, exceto a última linha do quadro que está em R\$ 1,00.

SICOOB Valor Gerado e Distribuído em 2019



UNIÃO DE PESSOAS

O Sicoob é uma sociedade cooperativa de crédito formada por pessoas que se unem voluntariamente para satisfazer as suas necessidades financeiras. Acessível a todas as pessoas, sem qualquer distinção.

4,6 milhões
de cooperados

Adesão Livre e Voluntária



CONTROLADA PELOS COOPERADOS

As cooperativas de crédito são organizações autônomas e controladas pelos seus membros. O capital com que operam é investido pelos cooperados para fins de ajuda mútua e benefício dos seus membros, das comunidades e no desenvolvimento da própria cooperativa.

R\$ 117,3 bilhões
em ativos totais

Autonomia e Independência



UMA PESSOA, UM VOTO

As cooperativas são administradas por seus cooperados, que são os "donos do negócio", tendo cada associado direito a um voto independentemente do valor de seu capital na cooperativa.

5,7 mil
dirigentes estatutários
eleitos pelos membros

Gestão Democrática

INSTITUTO SICOOB

Agência de investimento social estratégico, trabalha em cooperação com as nossas cooperativas e as demais organizações do Sistema implementando programas e projetos sistêmicos que conectam empregados e dirigentes (voluntários do Instituto Sicoob) a diversos atores locais, para fortalecer o engajamento comunitário do Sicoob.

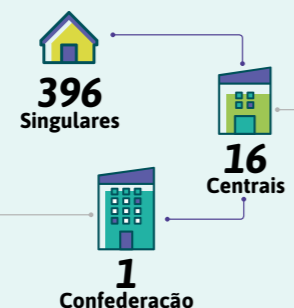
Engajamento sistêmico para o desenvolvimento sustentável local

Eixos de Atuação do Instituto:

- Cidadania Financeira
- Cooperativismo e Empreendedorismo
- Desenvolvimento Sustentável

364,8 mil interações pessoais diretas nas comunidades

SISTEMA DE SOCIEDADES COOPERATIVAS SICOOB



SOCIEDADES AUXILIARES

Empresas de apoio, provedoras de produtos e serviços especializados para as cooperativas de crédito do Sistema.

Bancoob

(Banco Cooperativo do Brasil)

Empresas Controladas

- Cabal Brasil
- Bancoob DTVM
- Ponta Administradora de Consórcios
- Sicoob Seguradora

Entidade fechada de Previdência Complementar (Patrocinada)

- Fundação Sicoob Previ

Participação Econômica



R\$ 3,0 bilhões
em sobras líquidas

O Sicoob não visa lucro, apura ao final do ano as sobras líquidas, que são destinadas conforme decisão dos cooperados nas assembleias. Além das sobras, os cooperados se beneficiam de economias ao fazerem suas operações financeiras no Sicoob. Dinheiro que fortalece a economia local, as pequenas e médias empresas e a própria comunidade.

R\$ 10,1 bilhões
em economias geradas para
nossos cooperados

Interesse pela Comunidade



PESSOAS AJUDANDO PESSOAS

As cooperativas Sicoob atuam implementando, apoiando, promovendo e estimulando iniciativas sociais para atender localmente as demandas das comunidades e contribuir com seu desenvolvimento.

R\$ 2,5 bilhões

Pagamento a fornecedores

R\$ 3,6 bilhões

Pessoal (remuneração, encargos, benefícios e treinamento)

R\$ 408,8 milhões

Governo (impostos)

40,3 mil

empregados

Intercooperação



COOPERAÇÃO DENTRO E FORA DO SISTEMA

No Sicoob trabalhamos para estimular a cooperação entre as cooperativas do Sistema e com outras cooperativas, sejam de crédito ou outros ramos, compartilhando serviços, produtos e práticas de negócios como forma de fortalecer o cooperativismo e o próprio negócio.

Educação, Formação e Informação



CAPACITAÇÃO DOS MEMBROS

As cooperativas Sicoob trabalham pela educação e formação de seus membros para participarem do exercício das atividades cooperativas em suas localidades e para a difusão do cooperativismo.

R\$ 179,7 milhões
FATES

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

GRI 201-1

O Demonstrativo do Valor Adicionado (DVA) é a demonstração financeira que apresenta a riqueza gerada por nossas operações e sua respectiva distribuição no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

O DVA possibilita que as nossas partes interessadas conheçam a nossa contribuição para o desenvolvimento socioeconômico através da criação de valor para uma ampla variedade de partes interessadas, nas quais se incluem os cooperados, os empregados, os fornecedores, o governo (sociedade em geral) e as comunidades locais. As destinações obrigatórias, a distribuição de sobras aos associados e outras destinações para o fortalecimento de nossas cooperativas, são aprovados pelos membros nas Assembleias Gerais Ordinárias, órgão supremo de decisão no Sicoob.

A DVA foi elaborada com base nas Demonstrações Financeiras Combinadas do Sicoob auditadas e em conformidade com as recomendações de divulgação da GRI.

| DVA - DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 |
| Receitas | 12.885.096 | 12.619.868 | 13.285.737 |
| (-) Despesas da intermediação financeira | 4.429.564 | 3.334.071 | 3.354.241 |
| (-) Insumos adquiridos de terceiros (Despesas administrativas) | 2.173.378 | 2.143.178 | 2.485.400 |
| (=) Valor adicionado bruto | 6.282.154 | 7.142.619 | 7.446.096 |
| (-) Depreciação e amortização | 175.995 | 205.674 | 240.596 |
| (=) Valor adicionado líquido produzido pela Entidade | 6.106.159 | 6.936.945 | 7.205.500 |
| (+) Valor adicionado recebido em transferência (Resultado de participações em controladas e coligadas) | 39.488 | 51.278 | 50.111 |
| (=) Valor adicionado total a distribuir | 6.145.647 | 6.988.223 | 7.255.611 |
| Distribuição do valor adicionado: | | | |
| Pessoal | 2.806.623 | 3.224.016 | 3.619.208 |
| Impostos, taxas e contribuições | 396.817 | 475.462 | 408.839 |
| Remuneração de capitais de terceiros (aluguéis) | 159.894 | 202.600 | 232.268 |
| Remuneração de capitais próprios | 2.782.313 | 3.086.145 | 2.995.296 |
| Juros sobre Capital Próprio | 733.871 | 570.950 | 596.001 |
| Dividendos | 8.296 | 10.881 | 6.078 |
| FATES - Fundo de Assistência Técnica, Educ. e Social | 163.126 | 130.461 | 179.710 |
| Valor Econômico Retido | 1.877.020 | 2.373.853 | 2.213.507 |

Valores em milhares de reais

TEMA MATERIAL

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



NOSSO COMPROMISSO:

Apoio e estímulo aos cooperados na transição para uma economia mais sustentável e circular.

PRIORITÁRIO PARA:

Comunidades | Diretoria Executiva | Órgãos Setoriais | Órgãos do Governo | Parceiros



RELEVÂNCIA DO TEMA

GRI 102-15

As finanças desempenham um papel relevante na transição para um modelo econômico sustentável e circular. Ao alocar recursos nessa direção, as instituições financeiras tornam-se uma alavanca para influenciar resultados mais sustentáveis. Além do benefício econômico-financeiro, o financiamento de negócios sustentáveis desencadeia um conjunto de benefícios mais abrangentes para toda a sociedade, decorrentes do impacto positivo que gera no meio ambiente e no bem-estar das pessoas. Por essa razão, as finanças sustentáveis continuam ganhando força em todo o mundo com o papel cada vez mais importante na redefinição das atividades econômicas. Assim, as instituições financeiras também devem estar bem posicionadas para capturar valor nas oportunidades que a economia sustentável apresenta.

No ambiente de negócios do Sicoob, nossos grupos de relacionamento apontam para oportunidades na oferta de produtos e serviços, principalmente com opções de financiamento e de empréstimos para apoiar nossos cooperados na transição para uma

economia mais sustentável e circular, notadamente para pessoas jurídicas e mais especificamente, ao agronegócio. Estamos diante de um cenário de demanda crescente por soluções financeiras que facilitem a adoção de novas tecnologias para a eficiência no uso de recursos e redução de resíduos, emissões e desperdícios. Além disso, que favoreçam a adoção de práticas voltadas à agricultura sustentável e à economia regenerativa.

Por outro lado, também é essencial reconhecer e integrar os aspectos socioambientais nas decisões de negócio para reduzir exposição a riscos dessa natureza por meio da aplicação da Política de Responsabilidade Socioambiental.

Para complementar o apoio aos cooperados, iniciativas de educação e conscientização sobre riscos socioambientais poderiam ser oferecidas às pessoas jurídicas e do agronegócio, como forma de ajudar os associados a identificá-los e gerenciá-los em suas atividades e cadeias produtivas. Isso também estimularia, entre eles, a adoção de práticas mais sustentáveis em seus negócios. Ações nesse sentido seriam simultaneamente benéficas para o Sicoob e para os cooperados.

COMO TRATAMOS O TEMA NO SICOOB

GRI 103-1 | 103-2 | 103-3

No Sicoob, estamos comprometidos em apoiar nossos cooperados em sua transição para uma economia mais sustentável e circular. Para isso, temos mantido um diálogo constante com todas as nossas partes interessadas na busca de soluções cada vez mais alinhadas à crescente demanda dessa nova economia que adere às necessidades de nossos associados. Além disso, por sermos parte da economia e da sociedade, estamos atentos à nossa responsabilidade pelos impactos indiretos causados por nossas operações financeiras, sobre as quais monitoramos os riscos socioambientais com a aplicação sistêmica de nossa Política de Responsabilidade Socioambiental. Os aspectos socioambientais também compõem nosso escopo de Gerenciamento de Riscos e de Auditoria Interna.

Cientes de que ainda há um caminho a ser percorrido para se desenvolver conhecimento, superar desafios e identificar oportunidades, temos empreendido esforços para responder aos nossos grupos de

relacionamento por meio do desenvolvimento de produtos e serviços que propiciem o fluxo de recursos para iniciativas sustentáveis e circulares.

Desde nossa análise de materialidade em 2018, o volume de crédito concedido a projetos de energia renovável e eficiência energética, edificações sustentáveis, redução de emissões, gestão de resíduos e soluções de economia circular, tem crescido em nosso portfólio de negócios. Nossas cooperativas têm se mantido atentas às oportunidades e demandas locais, desenvolvendo linhas específicas para atender aos cooperados pessoas físicas, jurídicas e do agronegócio, levando-se em conta as cadeias produtivas e o perfil da economia local.

Atualmente, a maior demanda de nossos cooperados, e em crescimento, está relacionada à eficiência energética, notadamente no que se refere à adoção de fontes de energia limpa, como a fotovoltaica. Esse segmento já compõe a carteira de crédito de 65% de nossas cooperativas, dentro do grupo consultado no Censo Social Sicoob 2019.

Cooperativas que possuem soluções financeiras em negócios sustentáveis – temas gerais



Censo Social Sicoob 2019 | *solução financeira não consultada em 2018

SICOOB DESENVOLVE PROJETO DE CRÉDITO PARA ENERGIA FOTOVOLTAICA NO AGRONEGÓCIO E APOIA PRODUTORES DE BANANA DE DELFINÓPOLIS (MG).

A Cooperativa destinou 28,9% da carteira de crédito rural para financiamento de energia fotovoltaica na agricultura, sendo 6,9% direcionados aos bananicultores da região.



Desde 2014, o Sicoob Saramcredi é parceiro da ADELBA (Associação de Produtores de Banana de Delfinópolis e Região), uma sociedade civil sem fins lucrativos que foi constituída no mesmo ano para fomentar e melhorar a bananicultura e levar melhorias às pessoas envolvidas no processo de produção de bananas de Delfinópolis (MG). Nessa parceria, o Sicoob vem contribuindo com linhas de crédito especiais, de apoio financeiro e com o desenvolvimento de uma linha de crédito específica para adoção de energia limpa.

Essa linha de crédito, especificamente, trata do financiamento de projeto de irrigação conciliado com energia fotovoltaica. Os benefícios para os produtores são, dentre outros, o aumento de produtividade, a melhoria na qualidade da energia consumida, a diminuição de quedas e picos além da redução de custos.

O sistema de irrigação movido à energia solar

dispensa a utilização de combustíveis fósseis ou energia elétrica. Com isso, além de usar energia limpa, também reduz o custo para o agricultor. A eliminação de combustíveis na irrigação diminui consideravelmente os níveis de emissões, contribui para preservação do meio ambiente e para o fortalecimento da prática da agricultura sustentável.

Desde 2014, a Cooperativa destinou 28,9% da carteira de crédito rural ao financiamento de energia fotovoltaica. Dessa porcentagem, 6,9% foram direcionados aos bananicultores da região. Em sua maior parte, os produtores de banana do município são os de pequeno porte, cuja plantação está em área menor que 30 hectares.

Ao apoiar a bananicultura, o Sicoob promove o desenvolvimento econômico e social de Delfinópolis

Em parceria com a ADELBA, a EMATER e o SEBRAE, o Sicoob Saramcredi vem promovendo o

desenvolvimento econômico e social da região, ao apoiar a bananicultura. O agrônomo Sávio Marinho, produtor de bananas em Delfinópolis e Secretário da ADELBA, relata que o crescimento da produção de bananas no município está sendo rápido.

“De 2010 para cá, o crescimento da área plantada foi de 500%. A coisa deu certo, deu muito certo! Com uma instituição financeira do lado para emprestar dinheiro para alavancar, vai mais rápido ainda”, afirma o Secretário da ADELBA.

Hoje, o município é o segundo maior produtor de bananas de Minas Gerais. São 3.742 hectares utilizados apenas para a bananicultura. A estimativa de produção para a safra 2019/2020 é de 84 mil toneladas. Segundo Marinho, a cada três hectares plantados, o cultivo de bananas gera um emprego direto. Já sobre os empregos indiretos, ele diz que embora não tenha sido quantificado, são muitos, já que a cadeia produtiva é extensa e a produção necessita de diversos serviços e outras modalidades indiretas de trabalho.

De acordo com dados fornecidos pelo Sicoob Saramcredi e cuja fonte é a EMATER, em relação a estimativa do PIB Agropecuário de 2019/2020 do município de Delfinópolis, dos R\$ 211,5 milhões gerados a Bananicultura contribuirá com R\$ 98 milhões. Este valor corresponde a 46% da totalidade da produção agropecuária e comprova a relevância da cultura da banana para a economia local.

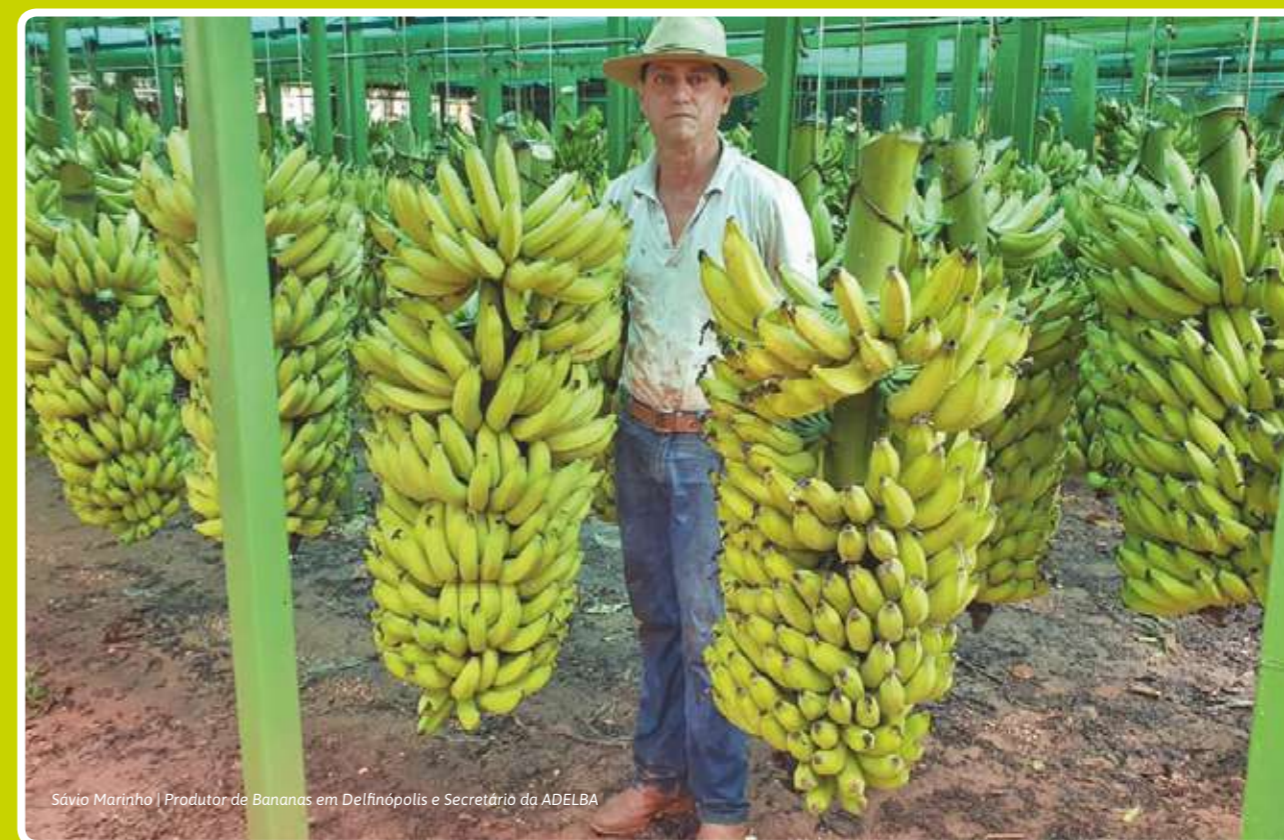
Para fomentar a cadeia produtiva, em 2019 o Sicoob Saramcredi investiu cerca de R\$ 40 mil, destinados a incentivar o artesanato a partir das folhas da bananeira. O recurso foi utilizado para desenvolver o modelo de negócio e para a construção de uma marca. O projeto foi realizado em parceria com o Sebrae.

Feira da Banana em Delfinópolis

Anualmente é realizada a “Feira da Banana” em Delfinópolis. O evento reúne expositores, produtores, agrônomos e instituições de pesquisa. Na feira, são realizadas exposições de máquinas, equipamentos e insumos, além de palestras e dias de campo. Na edição de 2019, a Cooperativa financiou durante o evento, o valor de R\$ 1.340.904,00 com taxas diferenciadas aos produtores para ampliar o seu apoio à bananicultura. De acordo com o agrônomo Marinho, trata-se de um “evento importante para difundir tecnologia, realizar negócios e trocar experiências”.

Desenvolvimento Sustentável

Delfinópolis cresce com o desenvolvimento sustentável presente na sua agenda. Da área total do município de 138 mil hectares, 14% é ocupada por lavouras e 20% por pastagens cultivadas. A área de 91 mil hectares, equivalente a 66% do total, constitui-se de regiões preservadas ou seja, de áreas de preservação permanente (APP), de reserva legal e de campos e serras.



Sávio Marinho | Produtor de Bananas em Delfinópolis e Secretário da ADELBA

CONSÓRCIO PARA BENS SUSTENTÁVEIS

Para apoiar os nossos cooperados, além do crédito, também disponibilizamos a opção de consórcios para aquisição de bens sustentáveis, atualmente, kits solares e bicicletas elétricas. As modalidades atendem pessoas físicas, jurídicas e produtores rurais, inclusive os não cooperados.

Kits Solares (painéis fotovoltaicos, inversores e/ou módulos solares, estruturas de fixação solar, cabeamentos e conectores especiais): a energia solar fotovoltaica está sendo considerada uma grande aliada do desenvolvimento sustentável. Segundo o Greenpeace, as energias renováveis são consideradas a principal solução para a mitigação de emissões. No Brasil, os investimentos têm crescido e nós estamos nos empenhando para estimular sua adoção em maior escala, em residências, comércios, indústrias e nas propriedades rurais.

De acordo com a Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSOLAR), além dos benefícios ao meio ambiente, podem reduzir em até 95% os gastos com a conta de luz para os consumidores.

Bicicletas Elétricas: o objetivo do consórcio é estimular o cidadão a adotar um meio de transporte mais sustentável, inclusive, economicamente. Segundo estudo realizado em 2018 pela ONG Transporte Ativo, desenvolvido em parceria com a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), a economia anual média de uma família em que um único indivíduo troca o carro pela bicicleta, é de aproximadamente R\$ 12.831,68. Em crescimento no Brasil, as bicicletas elétricas são meios de transporte sustentáveis, limpos e eficientes. Elas facilitam a mobilidade e ajudam a reduzir os níveis de emissões de gases de efeito estufa. Em centros urbanos maiores, as bicicletas também colaboram para a integração com outros modos de transporte público, reduzindo tempos de jornada, engarrafamentos e ruídos urbanos.

COMUNIDADE VIRTUAL ENTRE COOPERADOS PARA ESTIMULAR CONSUMO SUSTENTÁVEL

O aplicativo Moob, nossa plataforma de relacionamento lançada em 2019, possibilita aos cooperados a participação em uma comunidade virtual de negócios, com a possibilidade de publicação de anúncios e de vendas diretas de produtos entre os associados Sicoob. Um dos objetivos da ferramenta é estimular a venda de bens usados e, por consequência, o consumo sustentável que visa a aumentar a vida útil de produtos e favorecer ciclos contínuos de uso. Na plataforma,

também facilitamos a transação de compra e venda pela oferta de crédito e condições facilitadas diretamente ao comprador.

INICIATIVAS PARA REDUZIR A PEGADA AMBIENTAL DAS OPERAÇÕES

Nossas cooperativas têm intensificado a adoção de práticas que tornam o dia a dia das operações mais sustentáveis. As iniciativas abrangem principalmente aquelas voltadas à eficiência energética, a redução do uso e/ou o reúso de recursos. Essas práticas também são adotadas e incentivadas pelas demais organizações do Sicoob.

Recolhimento de equipamentos eletrônicos e ATM

Com relação ao descarte de eletrônicos e sua destinação, a maior parte das nossas cooperativas possui programas permanentes de recolhimento em parceria com empresas especializadas. No que se refere à substituição dos equipamentos de autoatendimento (ATM), nossos contratos de aquisição têm cláusulas de responsabilidade assumidas pelo próprio fornecedor, que deve recolher e destinar, corretamente, esses equipamentos obsoletos.

Redução de uso de papel

Com o propósito de reduzir o envio impresso das faturas dos cartões Sicoobcard, lançamos um novo modelo de fatura digital que melhora a experiência do usuário com acesso responsivo, design moderno e com informações simplificadas. Paralelamente, também realizamos uma campanha junto às cooperativas para incentivar os cooperados a adotar a fatura digital. Com essas ações, 47% das contas que realizaram compras nos últimos seis meses de 2019, optaram pela fatura digital.

SUSTENTABILIDADE NA AGENDA DE ENCONTRO NACIONAL DO SICOOB

A 2ª Edição do VENDE SICOOB ocorreu em março de 2019 em Brasília – DF, com a presença de 2,4 mil pessoas. Eram as representantes das 16 Centrais e de 270 Singulares de todo o Brasil. O tema para reflexão e debate dessa edição foi: “Sustentabilidade Econômica: Potencializando o Impacto Social”. O evento também reconheceu as cooperativas que mais se destacaram durante o ano de 2018. O critério é a adoção das melhores práticas de negócios no cooperativismo de crédito e considera: a abordagem sobre produtos e serviços, o atendimento aos cooperados e as ofertas de produtos e de serviços condizentes às necessidades e aspirações desses.

Práticas sustentáveis adotadas pelas nossas cooperativas



| INDICADOR | RESPOSTA |
|--|---|
| PERFIL ORGANIZACIONAL | |
| 102-1 Nome da organização | |
| 102-2 Principais marcas, produtos e serviços | |
| 102-3 Localização da sede da organização | SIG Quadra 6 lote 2080 SIG, St. Sudoeste, Brasília - DF |
| 102-4 Localização das operações da organização | |
| 102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização | O Sicoob tem seu regime jurídico regulamentado pela Lei nº 5764/71, que define a Cooperativa de Crédito como uma sociedade de pessoas, com personalidade jurídica própria, de natureza civil, não sujeita a falência, constituída para fornecer crédito, captar depósitos e prestar serviços aos seus associados. Por ser considerada instituição financeira pela Lei Complementar nº 130/2009 que dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e, portanto, integrante do Sistema Financeiro Nacional, seu funcionamento e regulamentação são definidos pelo Conselho Monetário Nacional e sua fiscalização exercida pelo Banco Central do Brasil. |
| 102-6 Mercados em que a organização atua | |
| FS 6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte e setor | |
| 102-7 Porte da organização | |
| 102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores | |
| 102-9 Cadeia de fornecedores da organização | <p>A relação com fornecedores é realizada de forma independente por nossas Centrais, Singulares e Confederação, sendo que as Cooperativas Sicoob priorizam os fornecedores locais como forma de apoiar o desenvolvimento local e regional, assegurando a concorrência leal e a igualdade de oportunidades. Sistemicamente compartilhamos e recomendamos a aplicação de nossa Política de Responsabilidade Socioambiental e Código de Ética nas relações com fornecedores.</p> <p>Neste relatório divulgamos o valor monetário total de gastos com fornecedores como demonstrado na DVA, na página 157. Entretanto, ainda não foi possível o levantamento do número de fornecedores com contratos vigentes em todo o nosso Sistema, classificados por tipo e localidade.</p> |
| 102-10 Mudanças significativas ocorridas na organização e na sua cadeia de fornecedores | Em 2019 houve uma redução no número de Singulares filiadas ao Sicoob como consequência de incorporações entre cooperativas e descredenciamento de outras, decorrentes da autonomia de cada ente cooperativo e do respeito às vias democráticas. Porém, no mesmo período, também ocorreram novas filiações ao Sicoob. As mudanças ocorridas não geraram impactos significativos às partes interessadas e, ao mesmo tempo, reforçaram nossas políticas de Governança e Controles Internos, o que beneficia nossas partes interessadas, notadamente, os cooperados e órgãos reguladores. |

| INDICADOR | RESPOSTA |
|---|---|
| 102-11 Como a organização adota a abordagem do princípio da precaução | |
| 102-12 Iniciativas externas | <p>Por meio do Instituto Sicoob somos signatários do Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) para a adoção de valores fundamentais e práticas internacionalmente aceitas em direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.</p> <p>Subcomissões e Comissões Executivas em que participamos na Febraban: - Subcomissão de Risco de Crédito. - Subcomissão de Prevenção à Fraude Eletrônica. - Subcomissão de Prevenção à Fraude Documental. - Subcomissão de PLD/FT. - Grupo de Trabalho - GT de Quebra de Sigilo Bancário.</p> |
| 102-13 Participação em associações | <p>Por meio do Bancoob, participamos de associações e organizações relacionadas ao setor de atuação. Entre elas, destacam-se as instituições a seguir: ABBC (Associação Brasileira de Bancos); ABDE (Associação Brasileira de Direito e Economia); ABECIP (Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança); ACREFI (Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento); ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais); ASBAN (Associação de Bancos); CIBP (Confederação Internacional dos Bancos Populares); FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos); ICCB (Instituto Capitalismo Consciente Brasil). Centro de Referência em Inovação da Fundação Dom Cabral (FDC) Localmente nossas Centrais e Singulares participam de associações e organizações que representam setores da economia local e/ou interesses da Sociedade Civil.</p> |
| ESTRATÉGIA | |
| 102-14 Declaração do principal tomador de decisão da organização | |
| 102-15 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades | |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | |
| 102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização | e |
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | |
| 102-40 Lista de grupos de Stakeholders da organização | |
| 102-41 Acordos de negociação coletiva | As negociações coletivas são coordenadas pelas áreas de Recursos Humanos de nossas Singulares, Centrais e Confederação e seguem, rigorosamente, os padrões e os limites determinados pela legislação brasileira. |

| INDICADOR | RESPOSTA |
|---|----------|
| 102-42 Base usada para identificação e seleção de <i>Stakeholders</i> para engajamento | |
| 102-43 Abordagem adotada pela organização para engajar <i>Stakeholders</i> | |
| 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders | |

PRÁTICAS DE REPORTE

| | |
|--|--|
| 102-45 Todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras | |
| 102-46 Processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos | |
| 102-47 Lista de tópicos materiais | |
| 102-48 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores | |
| 102-49 Mudanças em relação aos relatórios anteriores | |
| 102-50 Período coberto pelo relatório | |
| 102-51 Data do relatório anterior mais recente | |
| 102-52 Ciclo de emissão de relatórios | |
| 102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório | |
| 102-54 Opção "de acordo" escolhida pela organização | |
| 102-56 Verificação externa | |

TEMAS MATERIAIS

GOVERNANÇA | Assegurar a ética nos negócios e a proteção financeira dos cooperados.

| | |
|---|--|
| 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | |
| 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | |















| INDICADOR | RESPOSTA |
|--|----------|
| 103-3 Evolução da abordagem de gestão | |
| 102-18 Estrutura de governança da organização | |
| 102-22 Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês | |
| 102-24 Processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês | |
| 102-28 Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança | |
| 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção | |
| 205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção | |
| FS 9 Cobertura e frequência de auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e procedimentos de avaliação de risco | |





SEGURANÇA E PRIVACIDADE | Garantir o uso de tecnologias para a segurança da informação e para a proteção da privacidade dos cooperados.

| | |
|--|--|
| 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | |
| 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | |
| 103-3 Evolução da abordagem de gestão | |
| 418-1 Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes | |

CIDADANIA FINANCEIRA | Promover a inclusão, a acessibilidade e a educação financeira.

| | | |
|---|--|--|
| 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | | Estamos em processo de análise mais abrangente da sustentabilidade no contexto dos nossos negócios para identificar os limites relacionados à nossa materialidade. |
| 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | | |
| 103-3 Evolução da abordagem de gestão | | |

| INDICADOR | RESPOSTA |
|--|---|
| FS 13 Pontos de acesso em áreas de baixa população ou economicamente desfavorecidas |  |
| FS 14 Iniciativas para melhorar o acesso a serviços financeiros para pessoas desfavorecidas |  |
| FS 15 Políticas para o correto desenvolvimento, a estruturação e a venda de produtos e serviços financeiros |  |
| FS 16 Iniciativas para melhorar a educação financeira, por tipo de beneficiário |  |
| ESTRATÉGIA DE NEGÓCIOS Difundir o cooperativismo e o modelo de negócio para crescer. | |
| 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites |  |
| 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes |  |
| 103-3 Evolução da abordagem de gestão |  |
| Tema Material sem correlação direta com outros tópicos e indicadores GRI; as informações apresentadas são referenciadas nos indicadores de resultado do Instituto Sicoob, no Censo Social Sicoob e relatos apresentados pelas Cooperativas Sicoob. | |
| COMUNIDADES Incentivar o desenvolvimento local e regional por meio de políticas de investimento social responsável e pelo fortalecimento do diálogo com a comunidade. | |
| 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites |  |
| 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes |  |
| 103-3 Evolução da abordagem de gestão |  |
| 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído |  |
| 203-1 Desenvolvimento e impacto de investimento em infraestrutura e serviços oferecidos |  |
| 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos |  |
| FS 7 Valor monetário de produtos e serviços projetados para oferecer um benefício social específico, por linha de negócios, separados por finalidade |  <p>Como entidade de economia social, sem fins lucrativos, nossa finalidade única é gerar benefício para nossos associados e às comunidades onde atuamos. Localmente, nossas Cooperativas adequam linhas de crédito ao perfil local ofertando, inclusive, linhas destinadas a benefícios sociais específicos em suas áreas de atuação.</p> |

| INDICADOR | RESPOSTA |
|--|---|
| 413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local |  <p>Consideramos "operações", neste caso, todas as unidades que envolvem as sedes das Cooperativas e seus respectivos Postos de Atendimento (PAs). Em municípios com mais de um PA consideramos como sendo uma única operação.</p> |
| DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL Apoio e estímulo aos cooperados na transição para uma economia mais sustentável e circular. | |
| 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites |  |
| 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes |  |
| 103-3 Evolução da abordagem de gestão |  |
| Tema Material sem correlação direta com outros tópicos e indicadores GRI; as informações apresentadas são referenciadas nos indicadores de impacto do Instituto Sicoob, no Censo Social Sicoob e relatos apresentados pelas Cooperativas Sicoob. | |

CENSO SOCIAL SICOOB 2019

Pesquisa realizada pelo Sicoob Confederação, conduzida pelo Instituto Sicoob, junto a todas as Centrais e Singulares para o mapeamento das iniciativas sociais locais e regionais. Os resultados apresentados neste Relatório envolvem uma amostra de 75% do total de nossas Centrais e Singulares. A pesquisa será, continuamente, aprimorada e realizada anualmente.

EXPEDIENTE

COORDENAÇÃO GERAL DO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE:

Instituto Sicoob para o Desenvolvimento Sustentável
sustentabilidade@institutosicoob.org.br

COORDENADORES:

Francisco Silvio Reposse Junior
Luiz Edson Feltrim
Emanuelle Moraes
Jonathan Back Correa

CONTRIBUÍRAM:

Membros do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Lideranças e Colaboradores das Centrais e Singulares, Superintendentes e demais Colaboradores do Sicoob Confederação, Bancoob, Bancoob DTVM, Sicoob Seguradora, Cabal Brasil, Ponta Administradora de Consórcios, Fundação Sicoob Previ, Cooperados, Comunidades, Órgãos Reguladores, Órgãos Setoriais, Órgãos do Governo, Parceiros, Fornecedores e Imprensa.

CONSULTORIA GRI, ELABORAÇÃO DE CONTEÚDO, COORDENAÇÃO EDITORIAL E PROJETO GRÁFICO:

Fulltime Consultoria de Negócios com Propósito
contato@fullonline.net

FOTOGRAFIA:

Acervo Sicoob

COLABORARAM:

SICOOB CENTRAL BA
SICOOB CENTRAL CECREMGE
SICOOB CENTRAL CECRESP
SICOOB CENTRAL CREDIMINAS
SICOOB CENTRAL ES
SICOOB GOIÁS CENTRAL
SICOOB CENTRAL NE
SICOOB NORTE

SICOOB PLANALTO CENTRAL
SICOOB CENTRAL RIO
SICOOB CENTRAL RONDON
SICOOB CENTRAL SC/RS
SICOOB SP
SICOOB UNI
SICOOB CENTRAL UNICOOB
SICOOB UNIMAIS

PARTICIPE!

Você também
pode colaborar
respondendo
a pesquisa que
está disponível
on-line.





CEN TRAI



Somos feitos de
VALORES



#FeitosDeValores

