



**Relatório**

**Anual**

**2021**

**inter**





# Sumário

Apresentação 3

Tecnologia 19

Avenidas de  
Crescimento 32

Meio Ambiente 62

Pessoas 79

Governança Corporativa 126

Gestão de Riscos 150

Anexos 164



# Apresentação

Carta aos Stakeholders 4

O Inter 9

Sobre o Relatório 8

Como Geramos Valor 18



# Carta aos Stakeholders

GRI 2-22

Somos uma das empresas que mais crescem no Brasil. Ao combinar a oferta de serviços financeiros e não financeiros, geramos valor para mais de 16,3 milhões de clientes que, através do nosso Super App, simplificam suas vidas diariamente. Investimos fortemente em tecnologia, pessoas e inovação, com isso, fomos capazes de quase dobrar o número de clientes em um ano. Nascemos sustentáveis por apostar em um modelo digital escalável, que é leve e hospedado em nuvem. Hoje, somos o Super App mais completo das Américas e contribuímos ativamente para a economia de baixo carbono. Emitimos apenas 6,7% de carbono por cliente comparado aos *players* tradicionais. Nossa operação se destaca pela ecoeficiência, em um negócio que atende não apenas aos interesses da Companhia, mas também aos interesses globais e de nossos *stakeholders*, ao mesmo tempo em que ganha escala e impacta positivamente a sociedade.

Quando falamos em ganhar escala, nossos resultados comprovam que estamos no caminho certo. Performamos com excelência em todas as nossas cinco avenidas de crescimento, fechando o ano com 2,7 milhões de clientes ativos no Inter Shop, que realizaram mais de 22 milhões de transações em 2021, o que representa um crescimento de 135% em comparação a 2020. Na Inter Seguros, alcançamos 838 mil clientes com seguros ativos, 229% de crescimento em um ano.

Já a Inter Invest, atingiu dois milhões de clientes com acesso a diferentes tipos de investimentos. Atualmente, 438 mil pessoas investem em renda variável com o Inter, cerca de 12% da Bolsa de Valores e, ainda, ganhamos o título de melhor corretora digital na avaliação popular pelo Ibest. Fechamos 2021 com R\$ 42,9 bilhões transacionados em cartões, crescimento de 94% em um ano. No Pix, representamos 8,5% do *marketshare* ao realizarmos 679 milhões de transações. Originamos, ainda, R\$ 20,1 bilhões em crédito, 123% acima do que fizemos em 2020.

Diante das inovações que implementamos, do aumento do número de clientes e da oferta de produtos e serviços, também realizamos, em 2021, nossa segunda Escuta aos *Stakeholders*. Consultamos nossas diversas partes interessadas quanto a relevância de 20 temas da sustentabilidade, altamente correlacionados ao nosso modelo de negócio. Chegamos a 8 temas prioritários, que renovam a nossa Materialidade e estão distribuídos em nossos pilares de atuação: Financeiro, Ambiental, Social e de Governança (FASG). Serão apresentados ao longo deste relatório, a nossa atuação e principais impactos relacionados durante o ano de 2021.



Queremos sempre ir além e aumentar as possibilidades de oferecer aos nossos clientes uma plataforma cada vez mais completa. Portanto, em 2021, concluímos as operações de aquisição de 60% da Meu Acerto e 45% da Granito, focadas em recuperação de crédito e adquirência, respectivamente. Também anunciamos novas aquisições, como: participação na IM Designs, empresa especializada em realidade virtual (VR), realidade aumentada (AR) e realidade mista (XR); Duo Gourmet, uma plataforma de benefícios em restaurantes, e a USEND, *fintech* americana que nos permitirá atuar nos Estados Unidos da América com a oferta de produtos e serviços para os residentes do país.

Para sustentar todo esse crescimento e expansão, em 2021 realizamos o maior *follow-on* de nossa história, com a captação de R\$ 5,5 bilhões. Além disso, focamos na estruturação de nossa Reorganização Societária, que buscará migrar toda a nossa base acionária para os Estados Unidos - em uma das maiores bolsas de valores do mundo, a Nasdaq -, o que

representará avanços em nossa governança e acesso a um mercado de capitais mais maduro, guiando nossa expansão nacionalmente e internacionalmente nos próximos anos.

Em 2022, queremos continuar simplificando a vida de cada vez mais pessoas pelo mundo, sem deixar de lado o aprimoramento da nossa performance ESG, levando a sustentabilidade ainda mais para o dia a dia de nossos clientes através da educação, serviços e produtos sustentáveis.

Agradeço o apoio de todos os nossos *stakeholders* nessa jornada e convido vocês a conhecê-la melhor através da leitura do nosso Relatório Anual 2021.

**Boa Leitura!**

**João Vitor Menin**  
*CEO Inter*





GRI 3-3

## Principais Conquistas 2021



### ÍNDICE DE CARBONO EFICIENTE DA B3 - ICO2 B3

Desde maio de 2021 o Inter compõe a carteira do ICO2.

### SELO OURO GHG PROTOCOL

Em 2021, nosso Inventário de Emissões recebeu novamente o Selo Ouro do GHG Protocol.

### CDP

Em 2021, nossa nota no questionário de Mudanças Climáticas foi C, que representa o *awareness level*.

### HUMANIZADAS

Obtivemos o Rating de Consciência "A" na 3ª Edição da Pesquisa Humanizadas.

### 500 PESSOAS MAIS INFLUENTES DA AMÉRICA LATINA PELA BLOOMBERG

Rafaela Vitória, Economista-chefe e Head de Research do Inter, entrou na lista da Bloomberg Línea.

### OS MELHORES CEOS DO BRASIL PELA FORBES BRASIL

João Vitor Menin, CEO do Inter, foi eleito um dos 10 líderes que melhor mantiveram ou elevaram a relevância de suas marcas e os indicadores de seus negócios em meio ao cenário de crise econômica e pandemia.

### WORLD ECONOMIC MAGAZINE

Melhor Banco Digital do Brasil em 2021 pela World Economic Magazine.

### RANKINGS INSTITUTIONAL INVESTOR (FINANCIAL/BANKS - MIDCAP)

Melhor CEO (João Vitor Menin).

Melhor CFO (Alexandre Riccio).

Melhor ESG.

Melhor Programa de RI.

Melhor Profissional de RI (Helena Caldeira).

Melhor Time de RI.

Melhor Evento de Investidores/Analistas.



GRI 3-3

## Principais Conquistas 2021



### CFI – MELHORES SOLUÇÕES DE SEGURO DO BRASIL 2021

Prêmio de “Melhores Soluções de Seguros do Brasil” pela Capital Finance International (CFI.co).

### FORBES WORLD’S BEST BANKS AWARD

2º lugar no *ranking* de melhores Bancos do Brasil pela Forbes.

### RANKING FUTUREBRAND

27º lugar no *ranking* de instituições mais preparadas para o futuro.

### PRÊMIO IBEST

Melhor Corretora Digital do Brasil pelo júri popular Melhor Super App e Top 3 Bancos Digitais pelo júri da Academia iBest.

### PRÊMIO FILASA

Melhor Departamento Jurídico do Brasil na categoria Bancos e Serviços Financeiros.

### PRÊMIO RECLAME AQUI

Eleito 2º melhor atendimento do Brasil pelo voto popular na categoria Bancos e Cartões Digitais.

### RATING MQ2.BR ATRIBUÍDO À INTER ASSET

2º melhor classificação na escala referente à Avaliação de Qualidade de Gestor de Investimentos pela Moody's.

### EQUITY FOLLOW-ON OF THE YEAR 2021 – LATIN FINANCE

Melhor oferta subsequente de ações de 2021, com captação de R\$ 5,5 bilhões.

### RATING "BB" DA MORGAN STANLEY CAPITAL INTERNATIONAL (MSCI) ESG RATING

Destaque para os temas "Access to Finance" e "Consumer Financial Protection".



# Sobre o Relatório

GRI 2-2 GRI 2-3 GRI 2-5 GRI 2-14

Este Relatório Anual foi elaborado de acordo com a Global Reporting Initiative (GRI), o Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e o *framework* do Relato Integrado, proposto pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) – diretrizes internacionais e de referência no reporte corporativo. Além disso, também representa nossa Comunicação de Progresso (COP) como signatários do Pacto Global desde 2020 e traz informações sobre nossa geração de valor no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2021. Seu conteúdo foi auditado pela Ernst & Young (EY).

Demonstramos como os aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ESG) estão interligados em nosso modelo de negócios e como guiam nosso propósito de simplificar a vida de clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas. Para facilitar a compreensão, ao final do Relatório temos um quadro com os anexos GRI, SASB e ODS presentes ao longo dos capítulos.

As informações econômico-financeiras e as análises gerenciais são referentes ao desempenho consolidado do Grupo Inter. As informações financeiras são elaboradas conforme as demonstrações financeiras auditadas por terceira parte e publicadas em nosso [site](#) de Relações com Investidores, e na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). O período das informações econômico-financeiras coincide com o das demais informações presentes neste Relatório.

O Relatório Anual do Inter e sua materialidade são analisadas e validadas pela Vice-Presidência do Inter, que também faz contribuições nos dois processos segundo um ponto de vista geral da organização, além de uma perspectiva atual e futura.

## Ferramentas de leitura

Ao longo do relatório é possível observar os padrões abaixo:

**GRI** - Os indicadores relativos ao GRI estarão representados no formato GRI XXX-X;

**SASB** - Os indicadores relativos ao SASB estarão representados no formato SASB AA-BB-XXXc.X;

**ODS** - O conteúdo de cada capítulo foi relacionado com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU. Esses são representados no formato XX;

**IIRC** - Representados pela nossa geração de valor e uso de recursos relacionados aos capitais de Relato Integrado: Capital Financeiro, Capital Humano, Capital Intelectual, Capital Manufaturado, Capital Natural e Capital Social e de Relacionamento; que estão descritos ao longo do relatório.



# O Inter

GRI 2-1 GRI 2-6 GRI 203-2

## Quem Somos

Somos o Inter, uma plataforma inovadora, um Super App, ecoeficiente e interconectado, que busca sempre respeitar e privilegiar nossos clientes. Sediados na capital mineira, Belo Horizonte, temos mais de 27 anos de história e já contamos com quase quatro mil colaboradores, divididos entre os escritórios de Belo Horizonte – MG, Recife – PE, São Paulo – SP e *coworkings* espalhados pelo Brasil. Atualmente, operamos no Brasil, Estados Unidos e em Portugal. Sob a razão social Banco Inter S.A., somos uma sociedade anônima de capital aberto, listada no Nível 2 de Governança Corporativa da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e em negociação pelos *tickers* BIDI3, BIDI4 e BIDI11. Com o objetivo de revolucionar e modernizar o mercado bancário brasileiro de forma sustentável e inclusiva, fomos o primeiro banco 100% digital do país a oferecer uma conta corrente digital, totalmente isenta de tarifas e integrada a uma plataforma completa de serviços financeiros e não financeiros. Em 2018, nos tornamos, também, o primeiro banco digital a realizar uma Oferta Pública de Ações (IPO) na B3, captando recursos que impulsionaram ainda mais o nosso crescimento.

## Presença Territorial



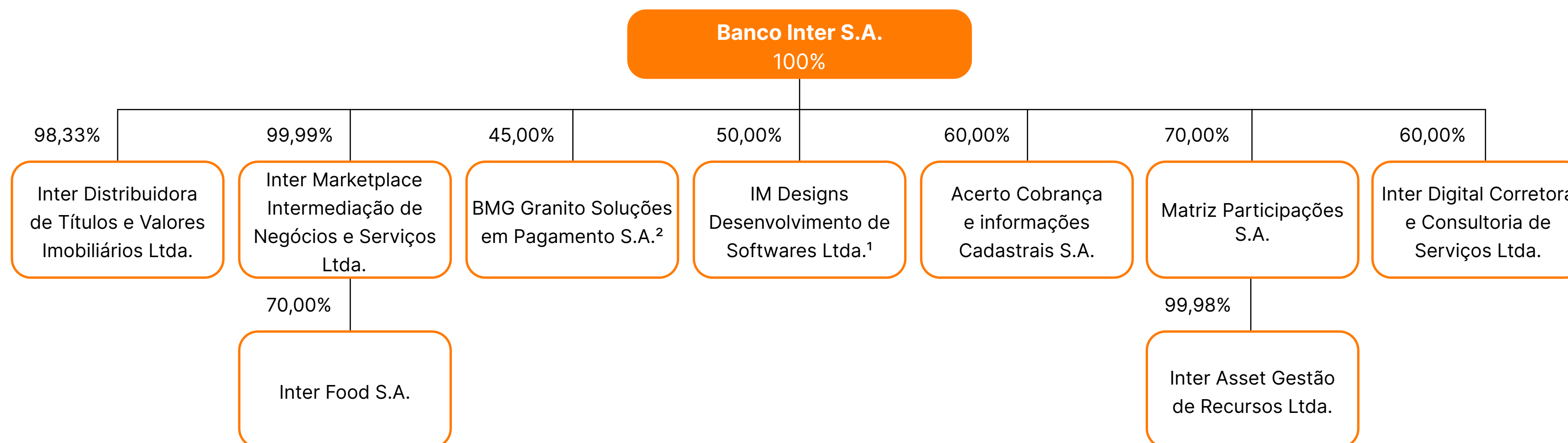


## Modelo de Negócio que Simplifica

Somos um ecossistema digital e, por meio do nosso Super App, atuamos em cinco avenidas de crescimento: Day to Day Banking, Investimentos, Seguros, Crédito e Shopping. Com uma interface simples, intuitiva e fácil de usar, a nossa Conta Digital é o primeiro passo de um portfólio completo de produtos e serviços, que conta com mais de 100 funcionalidades diferentes. Oferecemos crédito (imobiliário, consignado e empresas), investimentos, câmbio, seguros, consórcios, serviços de conta corrente e transações gratuitas, cartão de crédito e débito, além de serviços não financeiros que vão desde a venda de Gift Cards e recarga de celular, até um Shopping digital completo, com mais de 437 lojas e varejistas parceiros com cashback em to-

das as compras. A fim de sermos ainda mais inclusivos, abrimos a possibilidade de uma abertura de conta não financeira simplificada, com acesso aos serviços dessa linha de atuação.

As diferentes avenidas de negócio resultam em um engajamento dos clientes e uma geração de valor consistente não apenas financeira. Ela também se materializa na inclusão e democratização de todos os nossos produtos e serviços, com a segurança e a simplicidade que apenas uma Companhia 100% digital e comprometida com seus *stakeholders* pode proporcionar.



Data base: 31/12/2021

<sup>1</sup> Empresa controlada | <sup>2</sup> Empresa em controle comum com Banco BMG S.A.



## Materialidade

GRI 2-29 GRI 3-1 GRI 3-2

Com o crescimento exponencial do nosso número de clientes, além da nossa diversificação da oferta de produtos e serviços, a responsabilidade em relação aos nossos diversos *stakeholders* cresceu junto com o nosso App.

O Inter é um ecossistema vivo, que muda, evolui e inova a cada dia, e, para atender e capturar a percepção dos nossos diversos *stakeholders* sobre essas evoluções, enxergamos a necessidade de atualizar a nossa materialidade – estudo que define os temas materiais, isto é, aqueles que são considerados os mais relevantes para a sustentabilidade e a geração de valor do negócio.

Para isso, começamos 2021 realizando um *benchmarking* da materialidade setorial do SASB e do MSCI, referências globais na temática ESG, com o intuito de descobrir quais eram os temas mais relevantes dentre os setores que o Inter atua.

Em paralelo, também analisamos os temas materiais das dez maiores empresas brasileiras que atuam nos setores relacionados ao modelo de negócio do Inter, sendo eles: Tecnologia, Bancos Comerciais, Assets, Seguradoras, Varejo e Telecomunicações. Como resultado, simplificamos a nossa Escuta aos *Stakeholders* 2021 em relação à realizada em 2019, saindo de 36 temas consultados para 20. Muitas dessas mudanças foram pensadas na diversificação do nosso modelo de negócios, incluindo temas relacionados a produtos e serviços não financeiros que passaram a integrar a nossa plataforma nos últimos dois anos.

Baseados nos pilares ESG, fundamentais na atuação em sustentabilidade, tanto os 36 temas da Escuta aos *Stakeholders* 2019, quanto os 20 temas consultados em 2021 se relacionam com os nossos Pilares FASG – Financeiro, Ambiental,

Social e Governança. Assim, conseguimos pautar a estratégia de sustentabilidade de forma contínua, consistente e direcionada por pilar. Da mesma forma, integramos a nossa estratégia com a agenda global para o desenvolvimento sustentável liderada pelo Pacto Global, incluindo na consulta temas que se relacionam com os cinco Ps que direcionam os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – Pessoas, Planeta, Prosperidade, Paz e Parcerias.

Também nos preocupamos em consultar todos os principais *stakeholders* do Inter, a fim de termos a visão mais completa possível sobre as expectativas desses públicos que funcionam como guias da nossa estratégia ESG. Entrevistamos 16 líderes de setores e áreas-chaves para mapear os grupos de *stakeholders* internos e externos, que foram priorizados.



Após a definição dos grupos que deveriam ser consultados, lançamos a nossa Escuta aos *Stakeholders* 2021. Ao todo, foram 17 grupos de stakeholders selecionados e que tiveram participação na consulta. São eles: Colaboradores, Alta Gestão, Clientes, Acionistas, Especialistas de Sustentabilidade, Parceiros Institucionais, Mídia, Auditores, Concorrentes, Agências de Rating, Entidades Representativas, Reguladores, Governo, Fornecedores, Sindicatos, Vizinhança e Sociedade.

## Escuta aos Stakeholders 2021



6.407

Respostas



5.550

Stakeholders externos



857

Sangues Laranjas

Seguindo todas as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), adotamos uma estratégia de divulgação e coleta de respostas usando as nossas redes sociais, base de e-mails cadastrados que concederam autorização para esse tipo de consulta, canais de comunicação interna e pontos de contato diretos.

Com os resultados, encontramos os nossos oito Temas Materiais atualizados:



Ética, Integridade e Transparência



Experiência do Cliente



Educação Financeira



Privacidade e Segurança Digital



Desempenho Econômico



Diversidade e Igualdade



Inovação e Negócios



Marca e Reputação



Além da atuação nos temas eleitos como materiais, o Inter se preocupa em atuar nos demais temas consultados, que possuem correlação direta com seu modelo de negócios e que fazem parte de uma agenda global da sustentabilidade. Por conta disso, criamos uma Agenda Institucional com os demais temas a serem monitorados continuamente na nossa estratégia ESG:

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <br>Inclusão Digital          | <br>Conectividade                    | <br>Gerenciamento de Riscos    | <br>Gestão da Cadeia de Valor |
| <br>Cultura Organizacional  | <br>Atração e Retenção de Talentos | <br>Investimento Sustentável | <br>Crédito Sustentável     |
| <br>Responsabilidade Social | <br>Consumo Consciente             | <br>Mudanças Climáticas      | <br>Energia Renovável       |



Como forma de capacitar e impulsionar a cultura de sustentabilidade dentro do Inter, em novembro de 2021 realizamos uma *live* apresentando a materialidade Inter 2021 para todos os Sangues Laranjas. Nessa *live*, tivemos o engajamento de 470 colaboradores, que aprenderam sobre a importância de entender a percepção dos nossos *stakeholders* para o modelo de negócio do Inter e para a nossa sustentabilidade.



## Agenda 2030

Ao nos tornarmos signatários do Pacto Global da ONU em 2020, entendemos a necessidade de incluir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) em nossa estratégia de negócios. Além disso, estamos comprometidos com os dez princípios universais e com as quatro áreas temáticas propostas pelo Pacto Global: Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

Reafirmamos nosso comprometimento com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, representado pelo nosso Código de Conduta e Ética, que pauta nosso relacionamento com nossos colaboradores, fornecedores e diversos outros *stakeholders*.

Para incluir os ODS no nosso negócio de forma integrada, considerando nosso escopo e características de atuação, correlacionamos todos os ODS com a percepção dos nossos diversos *stakeholders*, - representada pela materialidade Inter 2021 - e com o nosso planejamento estratégico. Assim, atualizamos o nosso Mapa ODS Inter, no qual os ODS mais relevantes para o nosso modelo de negócio estão mais ao centro do mapa.



## Conheça os ODS:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Erradicação da pobreza                   | 11. Cidades e comunidades sustentáveis    |
| 2. Fome zero e agricultura sustentável      | 12. Consumo e produção responsáveis       |
| 3. Saúde e bem-estar                        | 13. Ação contra a mudança global do clima |
| 4. Educação de qualidade                    | 14. Vida na água                          |
| 5. Igualdade de gênero                      | 15. Vida terrestre                        |
| 7. Energia acessível e limpa                | 16. Paz, justiça e instituições eficazes  |
| 8. Trabalho decente e crescimento econômico | 17. Parcerias e meios de implementação    |
| 9. Indústria, inovação e infraestrutura     |   |
| 10. Redução das desigualdades               |   |

[Saiba mais sobre a Agenda 2030 e os ODS](#)



## Saiba mais sobre os nossos ODS prioritários:

ODS	Descrição	Materialidade relacionada	Conexão com o Inter
<p><b>10</b> REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p> 	Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países.	Desempenho Econômico, Educação Financeira, Inclusão Digital, Responsabilidade Social.	Ao oferecer contas digitais, gratuitas e completas para todos, e de forma simples, universalizamos os serviços bancários e promovemos ativamente a inclusão financeira e social.
<p><b>8</b> TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p> 	Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos.	Desempenho Econômico, Inovação e Negócios, Atração e Retenção de Talentos.	Ofertamos uma plataforma completa e gratuita com serviços financeiros e não financeiros para PF e PJ, estimulando diretamente o crescimento e desenvolvimento econômico. Além disso, focamos na criação de um ambiente de trabalho que preza pela qualidade de vida e das relações.
<p><b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p> 	Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.	Inovação e Negócios, Inclusão Digital, Crédito Sustentável.	A inovação é um dos nossos pilares, e estamos constantemente inovando na criação de novos produtos para simplificar a vida das pessoas. Assim, vamos aos poucos ajudando a transformar o mercado financeiro em um mercado mais justo e inclusivo.
<p><b>12</b> CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p> 	Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis.	Consumo Consciente, Crédito Sustentável, Investimento Sustentável.	Fomentamos padrões de consumo responsáveis através do uso da nossa própria plataforma e das nossas estruturas físicas, já que ambas são muito ecoeficientes. Além disso, usamos nossos canais de comunicação para comunicar sobre sustentabilidade e promover o comportamento sustentável.



Também contamos com um treinamento sobre a Agenda 2030 e ODS, disponível para todos os colaboradores, que detalha como cada um dos ODS se conecta com o Inter e expande essas relações para o nível individual. Em 2021, 230 colaboradores de 165 áreas finalizaram o curso, e foram presenteados com um broche para reconhecê-los como incentivadores da Agenda 2020 e dos ODS.

Um dos aspectos chaves em relação ao escalonamento e efetivação da Agenda 2030 e dos ODS é a construção de parcerias. Nesse sentido, fazemos parte do HUB ODS MG. O HUB, liderado pelo Pacto Global, visa à construção de parcerias regionais entre diferentes atores, para acelerar a Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU e seus 17 ODS até 2030 a nível regional.



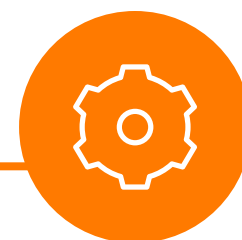


## Integração FASG

Com um modelo de negócios disruptivo, gratuito, ecoeficiente e digital, entendemos que somos um agente importante no alcance de uma economia regenerativa. Integramos a sustentabilidade nos nossos processos, projetos e produtos e na nossa estratégia de negócios a fim de escalonar as nossas oportunidades, mitigar riscos e nos tornarmos um impulsionador do comportamento sustentável no mercado. Essa integração acontece em três níveis: **estratégico**, **tático operacional** e **granular** de impactos.



No nível **estratégico**, realizamos um *benchmarking* com riscos e oportunidades ESG relacionados à nossa materialidade e atuação de cada uma das avenidas de crescimento, definindo os caminhos e processos necessários para a inclusão desses fatores. Além disso, correlacionamos um tema material ou da agenda institucional com cada avenida, considerando a maior relevância e aderência, para assim mapearmos as principais inovações ESG a serem implantadas nos produtos e serviços. Ao final, verificamos a correlação com os ODS impactados, resultando na Integração FASG em cada avenida de crescimento.



Já no nível **tático operacional**, incluímos a sustentabilidade às metas, à gestão por resultados e à remuneração variável em 14 áreas estratégicas do Inter. Realizamos a Integração FASG, que consiste em inferir os riscos e oportunidades de cada um dos temas da materialidade nos processos, projetos e produtos da área ou setor. A partir da Integração FASG, conseguimos encontrar inferências entre nossa atuação interna com a materialidade Inter, e principalmente, pensar em planos de ação que vão mitigar esses riscos e/ou potencializar essas oportunidades.



Por último, no nível **granular**, o processo de integração se dá pelo grupo voluntário Catalisadores da Sustentabilidade. O grupo é composto por 104 colaboradores de 92 áreas distintas e visa, através de encontros mensais, debater sobre as interseções do trabalho e da vida pessoal com a sustentabilidade. Nos encontros, a equipe de Sustentabilidade Empresarial capacita os participantes sobre a temas da materialidade Inter e dá espaço para que os Catalisadores possam sugerir projetos inovadores de impacto que serão acelerados. Em 2021, 13 colaboradores apresentaram cinco ideias nos encontros.

Com a participação de colaboradores de diferentes áreas e níveis hierárquicos, conseguimos ter uma visão abrangente da sustentabilidade no Inter, além de oferecer um espaço de protagonismo para os líderes e demais colaboradores criarem soluções de impacto, contribuindo para a inclusão de aspectos ESG em nossa cultura. Além disso, a partir de 2021, incluímos os oito temas materiais e doze da agenda institucional na estratégia de criação de todos os novos produtos.

# Como Geramos Valor

GRI 3-3

## Nossos capitais

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p> <b>MANUFATURADO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>12 escritórios</li> </ul> <p> <b>FINANCEIRO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R\$ 3,2 bilhões em receita total</li> <li>R\$ 64,7 milhões de lucro líquido</li> </ul> | <p> <b>INTELLECTUAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oito horas de treinamento, em média, por colaborador</li> <li>53.620 pessoas capacitadas em programas de carreira, aceleração e qualificação de profissionais</li> </ul> | <p> <b>SOCIAL E RELACIONAMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R\$ 723 mil em investimento social</li> <li>R\$ 7,7 bilhões foram economizados em tarifas</li> <li>R\$ 250 milhões foram devolvidos para a sociedade em <i>cashback</i></li> </ul> |
|---|---|--|

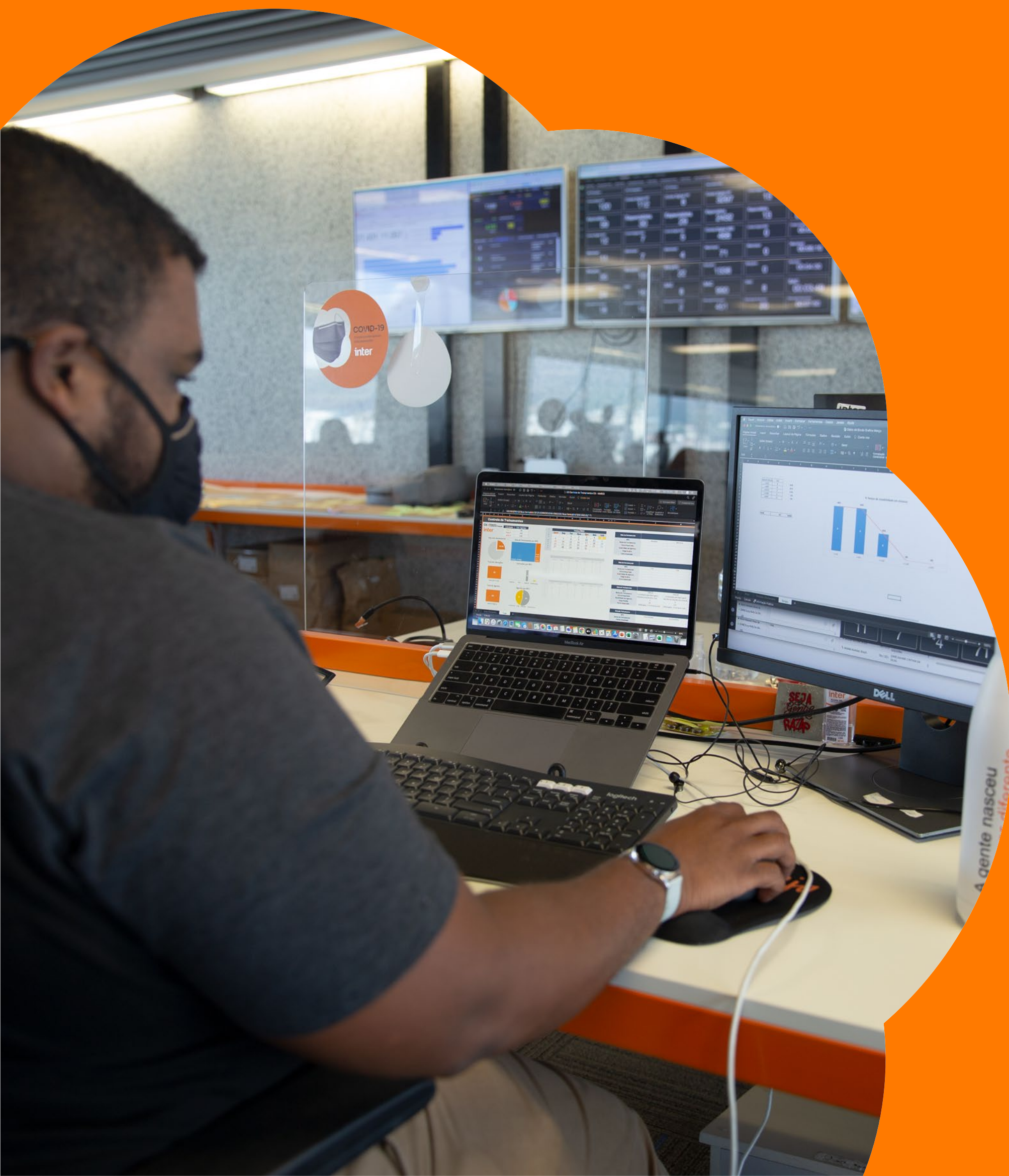
## Modelo de negócio

- |  |  |
|--|--|
| <p> <b>NOSSO NEGÓCIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Somos uma plataforma inovadora, ecoeficiente e interconectada, que busca sempre respeitar e privilegiar nossos clientes.</li> </ul> <p> <b>NOSSO PROPÓSITO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Simplificar a vida das pessoas.</li> </ul> | <p> Somos um ecossistema digital que atua em cinco avenidas de negócio, por meio de um Super App que integra todas as frentes de negócio: Day to Day Banking, Investimentos, Seguros, Crédito e Shopping.</p> <p> <b>27 ANOS DE HISTÓRIA</b></p> |
|--|--|

## Valor gerado

- |  |   |
|--|---|
| <p> <b>VALOR DISTRIBUÍDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R\$ 554 milhões de valor distribuído a sociedade, acionistas, governo e colaboradores.</li> </ul> <p> <b>INVESTIDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorias em nossa governança e foco na migração da base acionária para uma das maiores bolsas de valores do mundo.</li> </ul> <p> <b>COLABORADORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>70,7% de colaboradores avaliados</li> <li>R\$ 380 milhões de remuneração e benefícios</li> </ul> <p> <b>MEIO AMBIENTE E SOCIEDADE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intensidade energética de 3,6 GJ/colaborador (17% mais eficiente em relação ao ano anterior);</li> <li>Apoio a três projetos de Redução de Emissões provenientes de Desmatamento e Degradação florestal (REDD): Fortaleza Ituxi, Amazon Rio e Cikel;</li> <li>Somos parte do ICO2, Índice de Carbono Eficiente da B3, que fomenta avanços nas discussões sobre as mudanças climáticas.</li> </ul> | <p> <b>COMUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>41 ações sociais realizadas</li> <li>92 mil pessoas impactadas</li> <li>Materialidade na prática: disseminação de conteúdo de Educação Financeira nas ações sociais realizadas</li> </ul> <p> <b>FORNECEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.604 fornecedores</li> <li>1,1 bilhão pago em contratos</li> </ul> <p> <b>CLIENTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>16,3 milhões de clientes</li> <li>NPS: 83 pontos</li> </ul> |
|--|---|





# Tecnologia

Estratégia 20

Nosso Propósito 20

Big Data Platform 26

Conhecimento  
Compartilhado 28

Ecosistema  
de Inovação 29

ODS

# Estratégia

No ano de 2021, fortalecemos nossa estratégia de estabelecer uma plataforma tecnológica escalável e sustentável, com foco em alta qualidade, eficiência e agilidade na busca da melhor experiência para os nossos clientes. Expandimos nossa oferta de produtos dos nossos segmentos e trouxemos mais robustez aos nossos processos e tecnologias.

## 2019/2020

- Automação de serviços
- Camada de sistemas em microsserviços multiclusterizados
- Times rápidos e autônomos
- Consolidação da cultura DevSecOps
- Alta performance e qualidade nas entregas de projetos de tecnologia
- Forte confiabilidade e segurança para as operações de TI
- Evolução da plataforma *cloud*

- Elevação do nível de eficiência operacional
- Qualidade dos processos
- Automação de serviços e processos
- Expansão da utilização de tecnologias de alta relevância
- Análise de dados
- Agilidade e eficiência dos times
- Melhoria da experiência dos clientes

## 2021

# Nosso Propósito

A experiência de nossos clientes se consolidou como um de nossos maiores ativos. Com isso, ela está intimamente relacionada com a utilização das melhores tecnologias e melhores processos.

Nossa tecnologia da informação é estruturada a partir de quatro bases principais: Produtos Digitais, Excelência Operacional, Gerenciamento de Riscos, Qualidade e Performance. Esses pilares, por sua vez, conectam as três grandes dimensões de: Tecnologia, Pessoas e Qualidade.

O propósito do time de Tecnologia da Informação (TI) é relacionado ao fortalecimento de três pilares essenciais: Pessoas, Tecnologia e Processos.

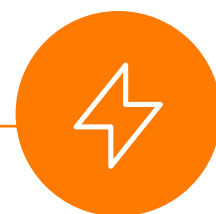


## Produtos Digitais

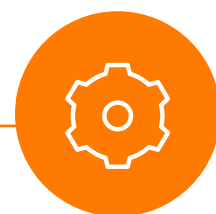
Em 2021, nosso time de Produtos Digitais chegou a 911 colaboradores, organizados em estruturas ágeis, de tribos e *squads*, que garantem a flexibilidade de adaptação, conforme a estratégia e a atuação direcionada dos times por segmentos e respectivos produtos.



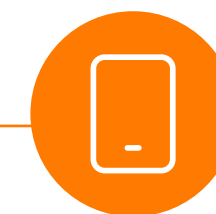
Focamos na escalabilidade, estabilidade e eficiência de custos, garantindo alta disponibilidade e prezando pela melhor experiência dos nossos clientes.



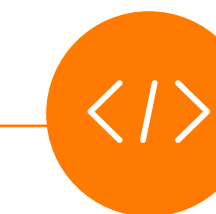
Mantivemos a velocidade de entrega dos nossos produtos, construindo em conjunto as melhores soluções, alinhadas à estratégia de expansão dos segmentos.



Evoluímos nossos processos automatizados, incluindo: testes unitários, testes de qualidade de códigos e funcionais.



Avançamos nos patamares de qualidade e liberação de versões do nosso App.



Garantimos altos padrões de desenvolvimento, utilizando linguagens modernas, arquitetura orientada a serviços e independentes. Assim, garantimos agilidade na manutenção e na disponibilização de novas funcionalidades, além da redução do índice de risco.

## Iniciativas de destaque durante o ano



### Abertura do App para não correntistas

Disponibilizamos o nosso aplicativo do Inter para acesso de não correntistas, possibilitando a utilização dos nossos produtos a partir de um cadastro básico.



### Unificação do App Pessoa Física (PF) + Pessoa Jurídica (PJ)

A integração PF + PJ unificou nossa arquitetura de todo aplicativo e Internet Banking. Com isso, passamos a ter uma solução que facilitará a escalabilidade e manutenibilidade, impactando diretamente a evolução da nossa plataforma de Produtos Digitais.



### Consolidação da plataforma de Seguros

Tivemos recorde de vendas em grande parte dos produtos, com destaque para o Cartão + Protegido, Odonto, Residencial, Vida e Previdência, que passaram por uma reformulação completa da experiência.



### Cartão Pessoa Jurídica

Como parte da estratégia de melhorar ainda mais a experiência de nossos clientes pessoa jurídica, desenvolvemos um cartão de crédito destinado a esse público que possibilitou a replicação da experiência que o App do Inter já provê ao cliente pessoa física.



### Open Banking

Ao longo do ano, avançamos no Open Banking, fornecendo novas integrações vinculadas a outras instituições e melhorando a experiência no nosso Inter Shop.



## Excelência Operacional

A excelência operacional garante a execução eficiente de nossos processos e minimiza riscos. Estes direcionador é essencial para garantir que estamos sempre no caminho certo para atingir nossos resultados esperados e longevidade do negócio.

O time de TI define a excelência operacional a partir da visão de cinco itens fundamentais:

①

### Eficiência

Para garantir os altos níveis de eficiência de nossos produtos, estamos sempre atentos à maturidade dos processos, que se tornam cada vez mais robustos.

②

### Otimização

O time de TI do Inter zela pela otimização de tudo que fazemos. Cada um dos times dentro da Tecnologia passa por revisões de processos, capacitações, treinamentos e rotinas de maturidade para garantir que estamos sempre um passo à frente das necessidades de nossos clientes.

③

### Qualidade

Nossos produtos e serviços são pensados e dedicados para suprir as necessidades de nossos clientes da maneira mais simples e prática possível. Assim, a TI do Inter acompanha, diariamente, a utilização e satisfação dos nossos produtos.

④

### Estabilidade

O Inter possui processos formalizados para monitoramento contínuo, identificação e resposta a incidentes e crises envolvendo a disponibilidade dos sistemas e infraestrutura de tecnologia.

⑤

### Indicadores de Risco

Contamos com o acompanhamento constante de riscos, para identificar, avaliar e controlar de forma preventiva todas as nossas atividades, produtos e serviços, garantindo que nossos clientes estejam sempre seguros.

## Gerenciamento de Riscos

As atividades executadas pelos *squads* de Tecnologia da Informação (TI) são planejadas com o intuito de mitigar eventos que possam prejudicar ou impossibilitar a correta execução dos trabalhos. Nesse cenário, o time de Regulatory Affairs, vinculado à área de Governança de TI, é hoje o responsável pelo gerenciamento de riscos de TI aplicáveis à organização.

O processo visa garantir o controle de tudo que pode ameaçar os ativos de TI e, por consequência, a rentabilidade e o futuro do negócio.

Entre as etapas contempladas nesse gerenciamento estão:

- Identificação: reconhecimento de onde o risco pode surgir;
- Análise: revisão do risco com o objetivo de mensuração do impacto e criticidade;
- Avaliação e classificação: etapa onde é mensurado o impacto, levando em consideração as estratégias de controle para endereçamento do risco;
- Resposta: formas de atuação quando da materialização do risco;
- Monitoramento e revisão: acompanhamento do progresso da mitigação do risco, com a definição de planos de ação e monitoramento efetivo até a pronta regularização da situação identificada.





## Qualidade e Performance

No ano de 2021, focamos em estabelecer frentes de atuação que pudessem viabilizar a evolução contínua da qualidade e performance, definindo estratégias para fortalecer nossa cultura de colaboração, parceria e excelência.

### Conexão Corporativa Colaborativa

Criamos o time da C3 (Conexão Corporativa Colaborativa), uma equipe engajada em promover a colaboração nas experiências de conexão para o Grupo Inter. Isso significa facilitar a interação entre colaboradores, fornecedores e a sociedade para alavancar projetos e processos de tecnologia.

#### Frentes de Trabalho da C3:



##### Financeiro:

- Elaboração de estratégias para redução de custos de infraestrutura;
- Automatização e aprimoramento de fluxos de pagamento;
- Gestão de mais de 120 projetos em CapEx em 2021.



##### Contratos:

Estruturação de processos de gestão de contratos de tecnologia, através de critérios de avaliação e acompanhamento dos níveis de acordos e serviços, qualidade, relacionamento e comunicação.



##### Metas:

Acompanhamento sistêmico de todas as metas da Diretoria de Tecnologia, de modo a garantir que os objetivos estratégicos da organização sejam atingidos.



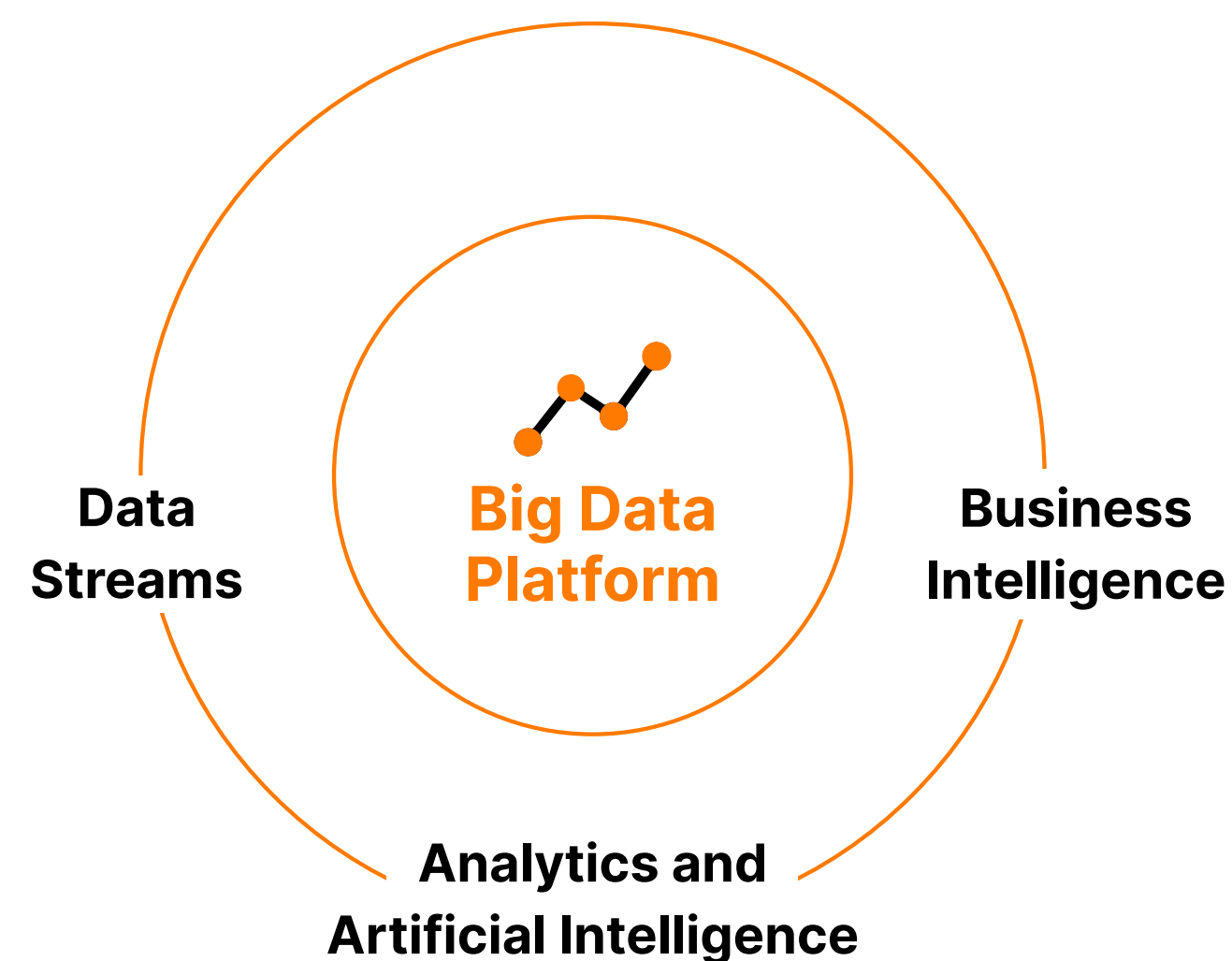
##### End User:

Disponibilização ágil do time de Help Desk para atender todos os colaboradores do Inter, que estão trabalhando em todo Brasil (e no mundo), garantindo que eles tenham um atendimento mais assertivo e eficiente.

# Big Data Platform

No contexto de plataformas de hiperescala, como é o caso do Inter, trabalhar com quantidades significativas de dados é um grande desafio. Portanto, para manipular e interpretar grandes volumes de dados, é fundamental o auxílio de tecnologia de ponta, investimento e pessoas altamente especializadas.

Uma das formas de viabilizar isso é a utilização do recurso de *data lake*, onde, por meio do uso de diversas tecnologias integradas, é possível manipular e interpretar dados em larga escala. Assim, viabilizamos a geração de *insights* e o uso de inteligência de dados para alavancar receitas, entender comportamentos, tendências e realizar análises de dados em geral. Com isso, conseguimos direcionar e impulsionar tomadas de decisões rápidas e baseadas em dados consistentes e de qualidade.

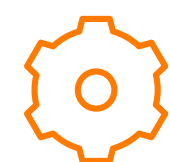


## Investimento Internacional

A internacionalização do Inter tem impacto direto na estrutura, projetos, atividades e rotinas dos times de TI. Dessa forma, concentramos esforços no projeto de internacionalização TI, cujo objetivo é preparar a evolução dos nossos produtos, para que o Inter se torne uma plataforma escalável globalmente.



## Destaques TI



### Processos

- o **99%** de incidentes registrados resolvidos;
- o **98%** de requisições de serviços resolvidas;
- o **91%** dos problemas registrados resolvidos;
- o **87%** de mudanças executadas corretamente;
- o Aumento de **285%** no número de microsserviços criados.



### Monitoramento e Estabilidade

- o **99,81%** de disponibilidade dos serviços críticos;
- o **99,93%** de qualidade dos serviços críticos.



### Integração e Conhecimento

- o **5 guilds**, com mais de **10** encontros em 2021;
- o **+10 chapters**, periódicos, com alta participação da TI, Governança de Dados e Segurança da Informação. Média geral de número de participações de **64** pessoas por evento;
- o **26** encontros de inovação e compartilhamento de conhecimento com o CloudProvider AWS, com participação de arquitetos da Amazon Web Services (AWS) e média de **180** participantes por evento.



### Automações de Processos e Back&Office

- o **64** automações robóticas de processos (RPAs) em execução;
- o Mais de **65** mil processos executados por dia;
- o Custo evitado de **R\$ 2,5** milhões;
- o **22 mil** horas de trabalho economizadas;
- o Efetividade das automações de **98,35%**.



# Conhecimento Compartilhado

O Inter participa de diversos eventos para levar conhecimento e trocar experiências sobre a cultura e o modelo de negócio em que atuamos.

A nossa vontade de compartilhar conhecimento especializado também guia o nosso programa Inter Tech. Mensalmente, nossos #SanguesLaranjas falam de algum tema de tecnologia em um evento aberto ao público externo e gratuito, transmitido ao vivo pelo Youtube. Os temas variam de acordo com as sugestões de nossos colaboradores e de nosso público, mas sempre com temas relevantes para quem quer conhecer mais sobre a tecnologia utilizada no Inter.

Média de

**60**

pessoas  
participando  
ao vivo

Média de

**400**

acessos à  
gravação dos  
eventos

## Hora AWS:

O Inter tem uma grande parceria com o time da AWS, essencial para nossas atividades. Assim, quinzenalmente nossos colaboradores têm um encontro marcado com um especialista da AWS para falar sobre algum assunto relacionado às tecnologias utilizadas em nossos produtos e serviços. Os temas são sugeridos por nossos colaboradores, sempre relacionados a tecnologias relevantes para o nosso dia a dia.





# Ecossistema de Inovação

GRI 3-3

A inovação é parte do nosso dia a dia. Ela aparece na criação de novas formas de pensar, processos e novos produtos. Com essa visão conduzindo as novas e mais modernas práticas do mercado de tecnologia, o Inter está sempre um passo à frente.

Iniciativas de destaque do ano:

## CRESCIMENTO CONSCIENTE - Crescer sempre, do jeito certo

Com o crescimento exponencial do Inter e de sua base de clientes, torna-se cada vez mais necessário o aprimoramento de sua governança de custos em tecnologia, principalmente em serviços Cloud. Buscando o equilíbrio do CTS (Cost to Serve – Custo para Servir) em relação ao crescimento da nossa base de clientes, criamos o Comitê de Custos AWS. O Comitê é realizado semanalmente com a presença de gestores e especialistas em Cloud. Durante as reuniões são tratados assuntos como otimização dos custos atuais, além de análises de recomendações.

### VANTAGENS

- Colaboração;
- Otimização;
- Controle;
- Visibilidade.

### DESTAQUES

- Economia de aproximadamente R\$ 13 milhões.

**MULTI CLUSTER KUBERNETES PLATFORM - Fazer acontecer com o jeito Inter de ser**

Em um ecossistema que busca escalabilidade acelerada de aplicações, o desacoplamento das estruturas traz benefícios em todas as camadas. Dessa forma, as pessoas têm mais autonomia e são autossuficientes para interpretar, desenvolver, testar e lançar um produto de ponta a ponta. Pequenas ideias são traduzidas para o código fonte mais rapidamente, o desenvolvimento pode ser realizado de forma livre e o processo de lançar o código em produção é simples e rápido. Isso só é possível através da utilização do conceito de arquiteturas distribuídas com Kubernetes, que possibilita a criação de microsserviços que são executados em *clusters*. Em 2021, quebramos o *cluster* criado em 2019 em 14 *clusters* de Kubernetes, dando mais autonomia, resiliência, performance e diminuindo o raio de impacto em caso de incidentes no ecossistema de aplicações.

**VANTAGENS**

- Melhor performance;
- Escalabilidade horizontal;
- Diminuição do raio de impacto;
- Maior autonomia para o time de produto;
- Aceleração do Time to Market;
- Clusters replicáveis.

**DESTAQUES**

- 99,8% de disponibilidade;
- Coeficiente de performance;
- Observabilidade.

**INTER GATEWAY - Fazer mais com menos**

Desde o início do processo de transformação digital do Inter, todos os estudos levavam para um ambiente altamente descentralizado, com grande uso de APIs para integração entre sistemas de *back end*, *front end*, integrações com parceiros e serviços. Com isso, evoluímos para o desenvolvimento do InterGateway, uma ferramenta de gestão de APIs entre serviços desenvolvido pelo Inter e que garante alta performance, alta escalabilidade, baixo custo, baixa manutenção e capaz de gerar benefícios para todo o novo ecossistema de aplicações e integrações do Inter.

**VANTAGENS**

- Evolução do uso de APIs no Inter;
- Uso de gateway próprio;
- Maior facilidade de evolução;
- Aumento da governança de APIs;
- Alta escalabilidade;
- Aceleração do Time to Market.

**DESTAQUES**

- Redução de 99,33% no tempo de *boot*;
- Aumento da eficiência de escala em ambientes super críticos;
- Redução de 98,5% no tempo de resposta.



**REORGANIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA - Menor custo, maior performance**

Este projeto é focado na migração de dados de nossos sistemas para uma região de maior disponibilidade e menor custo. Durante a execução iremos identificar e implementar soluções, métodos e processos que gerem redução de custos com responsabilidade. Isso significa sem prejuízos à performance, estabilidade e integridade dos nossos ambientes.

**VANTAGENS**

- Garantia do acesso a serviços não disponíveis no Brasil;
- Ajustes arquiteturais;
- Ambientes mais organizados.

**DESTAQUES**

- Redução de até 30% nos custos no armazenamento de dados.



# Avenidas de Crescimento

Day to Day Banking 34

Inter Seguros 53

Crédito 41

Interconectividade e Interdependência 57

Inter Shop 44

Valor Econômico Gerado 60

Inter Invest 48

ODS



GRI 2-6 GRI 3-3

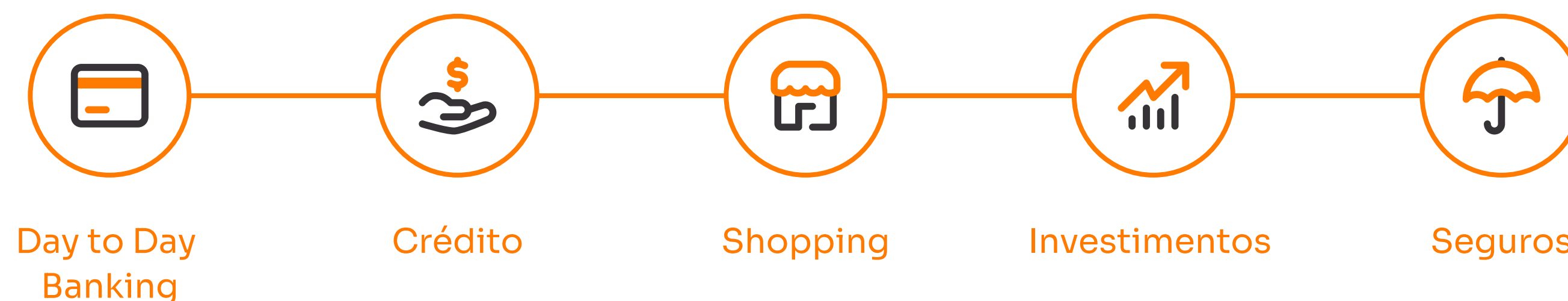
Ao longo de nossa história, evoluímos e nos tornamos uma plataforma digital que oferece soluções para simplificar as necessidades diárias dos nossos clientes, com diversos produtos e serviços financeiros e não financeiros. Para isso, criamos um modelo de negócio eficiente, ágil e escalável.

Nossos produtos e serviços são oferecidos em um único Super App, segmentado em cinco principais avenidas interligadas e interdependentes: Day to Day Banking, Crédito, Shopping Investimentos e Seguros .

Essas linhas de negócio apresentam a sinergia entre os nossos produtos, impulsionando o engajamento de nossos clientes e criando meios de crescimento e monetização, além de manter um baixo custo de aquisição de clientes.

Assim, o crescimento da nossa base de clientes é suportado por um efeito de rede em nosso ecossistema de inovação, impulsionando o engajamento para nossos produtos e serviços e um ciclo virtuoso de fluxo orgânico de clientes e receita. Com esse crescimento, somos capazes de gerar valor para nossos *stakeholders* numa relação ganha-ganha: todos os produtos são desenvolvidos para sustentar nosso modelo de negócio enquanto promovem a inclusão financeira e digital de nossos clientes.

Conheça a seguir os detalhes de nossa atuação em cada uma delas.



**+16 MM**  
de clientes  
no fim de 2021

Crescimento  
no ano de  
**+96%**

# Day to Day Banking

## Conta Digital

Observamos um aumento de 48% no saldo de depósitos à vista, atingindo o valor de quase 10 bilhões de reais - um aumento superior à evolução do número de clientes. Tivemos um crescimento de 95% nas movimentações de conta corrente dos nossos clientes, por meio da aquisição de produtos, serviços e movimentações bancárias, atingindo a marca de R\$ 833 bilhões. O aumento significativo desses indicadores mostra que nossos clientes utilizam recorrentemente a nossa plataforma.

Todos os nossos serviços do dia a dia bancário são gratuitos e, com isso, incentivamos e proporcionamos a inclusão financeira de milhões de brasileiros. Em 2021, os clientes pessoas físicas economizaram quase R\$6,7 bilhões devido à isenção de tarifas. Além disso, com o lançamento do PIX no final de 2020, o volume desse tipo de transação cresceu muito, superando a quantidade de TEDs em 2021. Com isso, diminuimos em cerca de 72% os nossos custos operacionais vinculados.

Transações PIX no Inter

**+679 MM**

**8,5%**

do total de PIX  
feitos no Brasil

**+270 BI**

de reais em valor  
movimentado



## Conta Digital PJ

Só nesse ano, os  
nossos correntistas PJ  
economizaram  
R\$ 958,6 milhões por meio  
da isenção das tarifas.

As empresas são um dos motores que movem a sociedade. É por isso que o Inter Empresas é muito mais do que uma conta digital, pois oferece um universo de oportunidades para os nossos correntistas Pessoa Jurídica (PJ). Encerramos o ano de 2021 com mais de 1 milhão de contas digitais PJs, incluindo MEIs, pequenas, médias e grandes empresas, um crescimento anual de 59%.

Um fator importante para nossos correntistas nos escolherem é o fato de oferecermos a modalidade de conta gratuita.

Em 2021, focamos em entregar alguns novos produtos e serviços para facilitar o dia a dia desse público, como:

- Unificação do App PF e PJ, para ofertar os melhores serviços para ambos os tipos de clientes;
- Habilitação API Pix de recebimento, o que permitiu a disponibilização do PIX dentro da plataforma de preferência do cliente;
- Interface de gestão de boleto e PIX, com foco na melhor experiência do cliente;
- Aprimoramento da maquininha de cartão, que agora oferece a opção de PIX por QR Code;
- Lançamento do Inter Shop exclusivo para PJ, oferecendo condições especiais para os nossos clientes;
- Expansão do CDB mais limite para PJ, disponibilizando limite de crédito no cartão, via investimento;
- Lançamento do limite de crédito pré-aprovado na abertura de conta dos clientes;
- *Cashback* do cartão de crédito para clientes com débito automático ativo.



Nasdaq parabeniza Inter pela aquisição da Usend

## Usend

Em agosto de 2021, anunciamos a proposta de compra da *fintech* Usend, como parte da nossa estratégia de expansão internacional. A Usend é uma empresa estadunidense com 16 anos de atuação no mercado de câmbio e de serviços financeiros que oferece soluções de transferência de remessas de dinheiro entre os países. A plataforma também possui licenças para atuar como Money Transmitter em mais de 40 estados americanos, podendo oferecer aos residentes dos Estados Unidos (EUA) serviços como *wallet*, cartão de débito, pagamento de contas, entre outros.

Com a aquisição da Usend, iniciamos a prestação de serviços de serviços financeiros nos EUA e pudemos ampliar a oferta de produtos tanto para residentes americanos, quanto para clientes brasileiros do Inter, uma vez que possuímos inúmeras sinergias para a integração das soluções Usend à plataforma Inter.



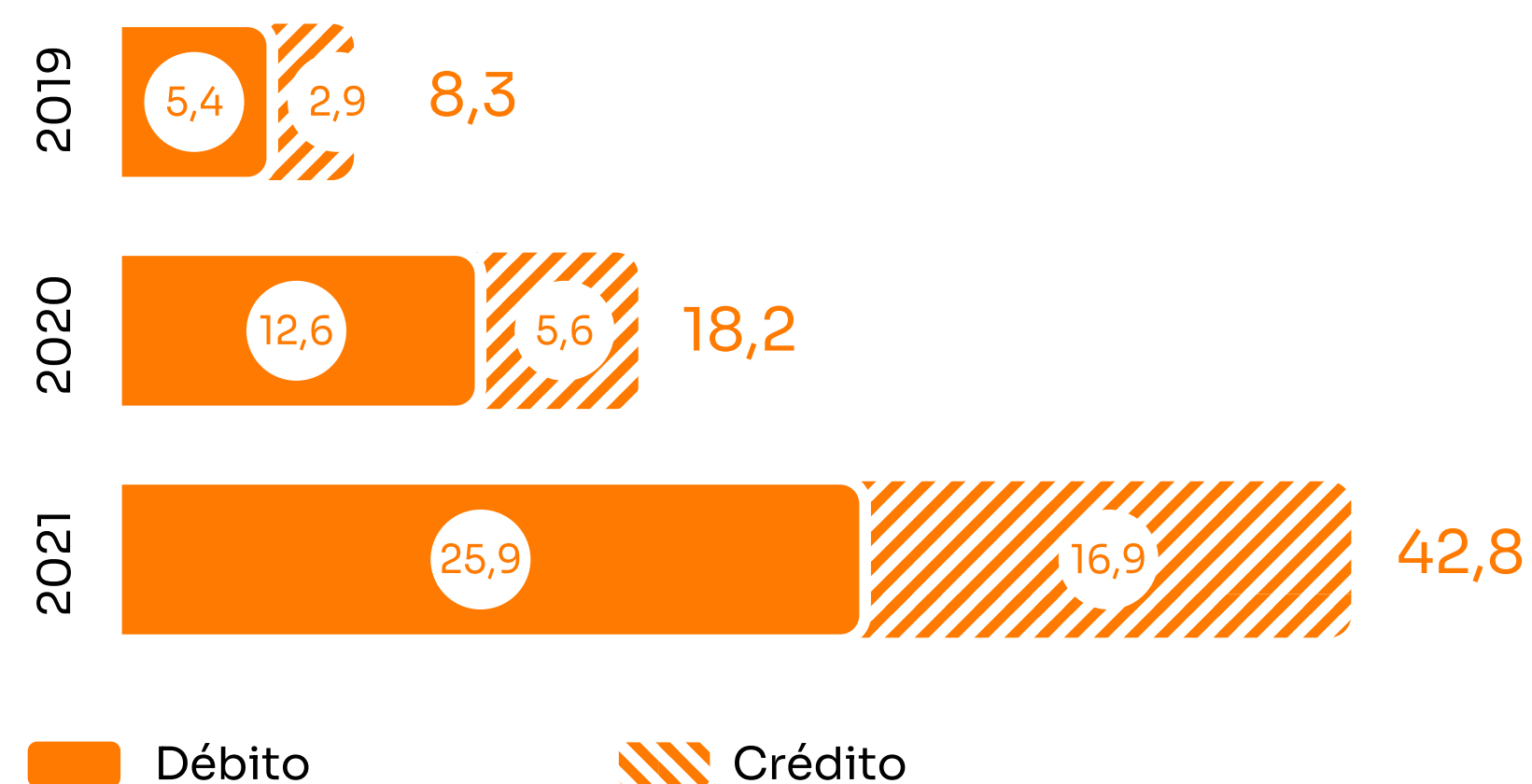


## Cartões

A missão da nossa área de Cartões é oferecer aos nossos clientes uma plataforma com as melhores ferramentas para transações, buscando simplicidade, segurança e boa experiência. Nossos esforços estão concentrados em ampliar as oportunidades de crédito, tornar a plataforma cada vez mais digital e zelar pela saúde financeira dos nossos clientes.

Atingimos um novo patamar de clientes transacionando no crédito: foram mais de 6,6 milhões de cartões utilizados, sendo mais de 3 milhões em transações de crédito em 2021.

### Volume transacionado em R\$ bilhões



O CDB Mais Limite de Crédito ganhou ainda mais tração em 2021.

O produto já conta com a adesão de 473,7 mil clientes que aderiram ao produto.

### Crédito Debitado na Hora

Em 2021, uma de nossas principais inovações em Meios de Pagamento foi a funcionalidade do Crédito Debitado na Hora. Os clientes que não possuem limite de crédito aprovado podem realizar compras online que só aceitam a modalidade de crédito como pagamento. Funciona assim: o cliente paga na loja com a opção "Cartão de Crédito", mas o saldo é debitado na hora de sua conta corrente, como se fosse uma transação a débito. Além da oportunidade de transacionar com crédito, o cliente garante o benefício do *cashback*.

## Open Banking

O Open Banking é um sistema regulamentado pelo Banco Central que permite o compartilhamento de serviços e dados dos clientes entre instituições financeiras de forma 100% digital. Isso só é feito após o consentimento do cliente e pode ser cancelado a qualquer momento.

Essa novidade vai de encontro com dois pilares do Inter: Transparência e Simplicidade; uma vez que mais dados representam mais crédito.

Antes do Open Banking, existia uma dificuldade do cliente em demonstrar que é capaz de liquidar suas obrigações financeiras. Portanto, um dos serviços mais impactados pelo novo sistema será a oferta de crédito, melhorando a experiência de quem acessa os nossos serviços.

O ano de 2021 também foi de forte crescimento com a ampliação de nossos produtos e serviços para os clientes que desejam alavancar seus negócios.

Com a Stone - que ancorou nosso Follow On de 2021, passando a deter 4,99% de participação nas nossas ações - iniciamos uma operação de oferta de crédito com garantia em recebíveis de cartão a estabelecimentos comerciais de grande porte. Aproveitando a sinergia e o ganho de eficiência econômica-operacional, foi criada uma estrutura de *funding* por parte do Inter para a oferta da Stone ao seu cliente final, unindo o melhor dos dois lados: compradores e vendedores.

Em 2021, ampliamos a operação com a adquirente Granito, finalizando o ano com 9.229 estabelecimentos credenciados e volume transacionado total acumulado de R\$ 394,4 milhões. Para os próximos meses, o foco será ampliar os produtos de captura de pagamento, junto à Granito, e ofertar uma plataforma dinâmica de operações, para, dessa forma, simplificar os acessos a informações e operações dos nossos clientes.

Já em relação aos domicílios bancários, em dezembro de 2021, mais de 111 mil clientes PJ e autônomos receberam suas vendas de cartão na conta digital do Inter, demonstrando a nossa capacidade de agregar soluções na vida financeira de autônomos e pequenas empresas através da oferta de uma conta digital, gratuita e inclusiva para esse público.



## Destques 2021

### Conta Digital

- Aprimoramos o PIX através de agendamento, cadastro de favoritos, Me Ajuda PIX, PIX Saque e Troco;
- Lançamos o Open Banking: agora é possível movimentar contas em outros bancos, utilizando a função de compartilhamento de serviço PIX;
- Unificamos os Apps PF e PJ, pela oferta do máximo de serviços similares e produtos para ambos os tipos de clientes;
- Lançamos o Cheque Especial;
- Lançamos a portabilidade do INSS;
- Disponibilizamos o Débito Direto Autorizado (DDA) no App para PF e PJ;
- Unificamos todas as movimentações em um único lugar (Superextrato), com informações enriquecidas e filtros inteligentes de acordo com cada necessidade. O objetivo é contribuir para uma maior educação financeira dos nossos clientes;
- Lançamos a funcionalidade de comprovante segunda via;
- Atualizamos a experiência de abertura de Conta MEI e PJ;
- Lançamos uma experiência com mais autonomia do serviço “Esquecimento de Senha” para contas PJ;
- Modificamos a parte de Atualização Cadastral para uma nova experiência simples, intuitiva e rápida.

## Destques 2021

### Cartões

- Expandimos o CDB Mais Limite e *Cashback* da Fatura para clientes PJ;
- Lançamos as carteiras digitais Google Pay, Samsung Pay, Apple Pay e Whatsapp Pay, que permitem transações de crédito e débito sem a necessidade de um cartão físico, simplificando e trazendo mais segurança nas compras;
- Com o objetivo de iniciar a redução de utilização do plástico, lançamos o Saque Digital, permitindo ao cliente realizar saques sem a utilização do cartão físico e proporcionando mais segurança nesse tipo de transação;
- Disponibilizamos mais uma forma de dar um fôlego ao cliente na hora de pagar as compras com o Financiamento de Transações à Vista. O cliente pode optar por parcelar a transação que desejar da fatura;
- Oferecemos acesso a crédito a todos os clientes Inter com o Cartão Intershop – um produto que permite acesso a um cartão de compras exclusivo em nosso *marketplace*;
- Liberamos a Antecipação de Parcelas no nosso App, facilitando essa operação ao cliente que deseja quitar dívidas futuras;
- Expandimos a funcionalidade do Cartão Virtual para que o cliente já utilize o cartão antes mesmo que o cartão físico seja entregue;
- Enviamos a fatura do cartão de crédito de forma 100% digital, sem utilização de papel.



# Crédito

SASB FN-CB-000.B

Nossa avenida de crédito é baseada em uma relação ganha-ganha. Grande parte da nossa oferta de produtos de crédito é altamente colateralizada e essa estratégia é boa para todos: o cliente ganha com menores taxas e menor preocupação com inadimplência, enquanto o Inter ganha com a certeza de oferecer um crédito mais seguro e com garantia de pagamento. Essa relação de vantagem mútua nos permitiu crescer de modo sustentável e atingir recordes na originação e na carteira de crédito ao longo de 2021, além de manter o Índice Basileia confortável em 44,3%.

Dessa forma, encerramos o ano com mais de 2,8 milhões de contratos ativos e R\$ 18,6 bilhões de carteira, sendo R\$ 5,5 bilhões de saldo da carteira de crédito imobiliário, R\$ 4 bilhões de crédito empresas, R\$ 3,5 bilhões de crédito consignado, R\$ 4,9 bilhões de cartão de crédito e R\$ 738 milhões de crédito rural.

Ainda em 2020, conseguimos inovar e colateralizar também o cartão de crédito, com o produto “CDB + Limite”, que utiliza as aplicações em CDB como garantia para o limite do cartão. Em 2021, colocamos grande parte de nossa estratégia na produção de crédito por meio dos canais digitais e no aumento do Cross Selling Index, retirando todos os intermediários. Dessa forma, não apenas aumentamos a produção de crédito, como tivemos muito sucesso em levar esta opção para às demais avenidas do Inter e vice-versa.

Isso só foi possível por meio de uma união muito forte dos times de Digital – que atua na escala do produto e na captação de clientes, explorando a base interna para captar potenciais clientes de crédito – e Field – que realiza o atendimento especializado e a prestação de consultoria aos clientes, com parcerias institucionais, dando sequência aos *leads* gerados pelo time de Digital.



## Crédito Rural

Entendemos que a modalidade rural de crédito pode impactar negativamente aspectos socioambientais. Por isso, garantimos que 100% da nossa Carteira de Crédito Rural esteja em conformidade com as seguintes diretrizes:

- Exigência de Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- Conformidade com os normativos descritos no Manual de Crédito Rural e suas resoluções;
- Análise e impedimento de financiamento em áreas de embargo, unidades de conservação, quilombos ou terras indígenas, em conformidade com os requisitos do IBAMA;
- Análise e impedimento de financiamento para PF ou PJ com cadastro ativo pelo governo federal de empregadores associados com condições de trabalho análogas à escravidão.





## Destques 2021

### Crédito

- Adquirimos a Granito Cartões, que vai nos permitir explorar ainda mais os produtos de crédito para correntistas PJ;
- Reduzimos intermediários, papel e otimizamos o processo das operações de crédito, trazendo benefícios de custo e transparência para fazermos crédito responsável;
- Lançamos o aumento de limite de crédito com “CDB + Limite” em garantia e limites estendidos em ações conjuntas com a Inter Shop;
- Disponibilizamos limite pré-aprovado em cartão de crédito para clientes PF e PJ;
- Iniciamos nossas operações de Crédito Rural.

# Inter Shop

Em 2021, reafirmamos a posição da Inter Shop como uma avenida estratégica para o Inter. Fechamos o ano com um Gross Merchandising Volume (GMV) de R\$ 3,5 bilhões, crescimento de 201% em relação ao ano anterior.

## Inter Day 2021

O dia 7/7 já se tornou uma data de referência de promoções para o varejo brasileiro. Durante a campanha, alcançamos:

**R\$ 96 MM**

em vendas

**+11,3 MM**

acessos na Inter Shop

**200 mil**

compras, mais de uma transação por segundo

## Orange Friday 2021

Durante a nossa campanha de Black Friday, alcançamos:

**R\$ 208 MM**

em vendas

**+7 MM**

acessos na Inter Shop

**300 mil**

compras, mais de uma transação por segundo



Todo esse crescimento permitiu devolvermos, ao longo do ano, mais de 250 milhões em *cashback* para nossos clientes.

O modelo de negócio da Inter Shop conseguiu evoluir pela sua flexibilidade para escalar novos segmentos de negócio que se integram às demais soluções de meios de pagamento, produtos, serviços, crédito e outras avenidas. Utilizamos esta potencialidade para melhorar os nossos produtos com mais conteúdo, parceiros e experiência, além de inovarmos com novas funcionalidades como o *Live Commerce*.

Além disso, incentivamos o poder de escolha de nossos clientes com diversas funcionalidades disponíveis em nossa plataforma, como a escolha entre receber *cashback* ou aumentar o limite de crédito. Além disso, permitimos o parcelamento sem juros na maioria dos produtos ofertados.

Entre os lançamentos de 2021, destacamos a Inter Duo Gourmet e a Inter Cel 2.0 - a última, representa uma nova experiência de serviços de telefonia móvel. Ambos os produtos têm contribuído para termos uma plataforma cada dia mais completa, garantindo uma excelente experiência para nossos correntistas.

## Inter Cel

A Inter Cel 2.0 veio com ainda mais força para simplificar a vida de nossos clientes no mercado da telefonia móvel. Entenda os seus benefícios:

- Contratação 100% digital - linhas ativas em todos os DDDs do Brasil em apenas um mês do lançamento, o que comprova o poder da oferta digital para quem precisa acessar um produto diferente;
- Sem letras miúdas, sem pegadinhas, sem dinheiro preso em créditos pré-pagos que não serão utilizados. Aqui o valor do plano é sempre o mesmo da recarga, então não fica dinheiro do cliente parado com a operadora;
- Sem cobrança de chip e envio, com *cashback* em todas as recargas, nos tornamos uma operadora móvel virtual justa;
- Utilizando a maior cobertura de internet móvel do país somos, ao mesmo tempo, uma operadora de alta qualidade;
- Acesso ao WhatsApp, App do Inter, Waze e Moovit sem o consumo de dados para todos os planos, sendo que o acesso ao App do Inter permanece 100% disponível mesmo depois do consumo total dos dados e/ou vencimento do plano. Isso permite que os clientes permaneçam utilizando todos os benefícios do super App do Inter.



## Inter Duo Gourmet

Em 2021, adquirimos o controle operacional da Duo Gourmet, que funciona como uma plataforma de programa de fidelidade em mais de 750 restaurantes. Com atuação em 13 cidades de dez estados, os benefícios são concedidos aos assinantes através do nosso Super App e fortalece a estratégia na vertical de alimentação do Inter. Com isso, chegamos aos seguintes números:

- Mais de R\$ 8,16 milhões de economia para clientes em 2021;
- Mais de R\$ 16 milhões de faturamento para restaurantes em 2021.

Durante a Orange Friday, para potencializar nosso impacto positivo, fizemos a diferença doando duas refeições a cada assinatura vendida. A ação aconteceu em parceria com a Organização Não Governamental (ONG) Banco de Alimentos, que trabalha no combate à fome e ao desperdício de alimentos no Brasil. Ao todo, foram doadas 10.160 refeições para pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Estamos cada vez mais conectados para contribuir com o crescimento do ecossistema com estratégias fundamentadas na inteligência de dados, garantindo desde avanços na personalização de conteúdo até a otimização de nossos *cashbacks* e cupons. Com isso, já atingimos, em 2021, a marca de 2,7 clientes únicos (LTM), 22,4 milhões transações (+135% do ano anterior) e melhoramos nosso *net take rate* para 0,9%, o que demonstra o potencial de crescimento e geração de receitas adicionais do Inter.

Nossa ambição é simplificar cada vez mais a vida do cliente, onde quer que ele esteja e a qualquer momento do dia. Para avançarmos nessa ambição, iniciamos a abertura do nosso shopping para não-correntistas, além da internacionalização direcionada a clientes dos EUA, Portugal e Espanha. Este é só o primeiro passo para ampliarmos nosso mercado endereçável para oito bilhões de pessoas nos sete continentes.



## Destaques 2021

### Inter Shop

Em 2021, lançamos diversas iniciativas como:

- Opção “Cashback ou Limite de Crédito”;
- Opção de Cadastro Básico para compra no App;
- Inter Pass;
- Inter Cel;
- Início das operações nos EUA, Portugal e Espanha através do Go Inter;
- Mais de 430 lojas, integrações e parceiros no Brasil, sendo mais de 280 em formato totalmente integrado ao Super App;
- Mais de 86 lojas parceiras nos Estados Unidos, 93 na Espanha e 67 em Portugal.

# Inter Invest

A Inter Invest tem como propósito democratizar o acesso aos diversos produtos de investimentos disponíveis, bem como facilitar a vida de todos os nossos clientes. Por isso, ao longo de 2021, focamos na ampliação da oferta de produtos e serviços em nossa plataforma e na geração de conteúdo especializado.

Adicionamos, ao longo do ano, diversas novas funções e produtos, como a integração ao App de aplicação e resgate ao Tesouro Direto. Além disso, ampliamos a variedade de fundos e ativos de Renda Fixa disponíveis a nossos cliente. Ao final, encerramos o ano de forma extraordinária com o lançamento, em dezembro de 2021, de uma nova versão da nossa plataforma, o que permitiu que chegássemos em um lugar de destaque: somos a única empresa do país a trazer para o público brasileiro um Home Broker Internacional hospedado em App.

Diante de tantas evoluções fomos premiados pelo iBest como “Melhor Plataforma Digital do País” e recentemente pela FGV/Revista “Isto é” como “Plataforma de maior Lealdade”, que reconhece as instituições em que os clientes se sentem mais confortáveis para indicar a amigos e parentes.

**Acreditamos no investimento como o caminho para uma vida financeira mais saudável e equilibrada. Fomentamos esse trajeto oferecendo acesso à informação e à educação financeira.**

Além da diversidade de produtos e funções, e buscando sempre trazer o mundo de investimentos o mais próximo e acessível possível aos nossos clientes, disponibilizamos conteúdos ricos e diversificados, desenvolvidos por nosso time de *Research*, que buscam auxiliar todos os perfis de investidores.

1

relatórios de mercado disponibilizados diretamente no App

2

vídeos no YouTube

3

podcasts no Spotify

4

lives com especialistas



Ainda nessa linha, passamos a contar com um time de Portfólios e *advisors*, especialistas que orientam, de forma escalável ou individualizada, as melhores alocações de recursos, para apoiar as decisões de nossos clientes.

Seguimos com a nossa estratégia de *cashback* e expandimos o benefício para Ofertas Públicas. Também aumentamos nossa oferta para mais de 410 fundos dos mais variados ativos e gestoras. Lançamos os fundos da família Ingenious, focados nas grandes tendências globais.

## Inter Asset

A Inter Asset, gestora de ativos da Inter Invest, alcançou, no fechamento de 2021, a marca de R\$ 5,2 bilhões de ativos sob custódia, ampliando a quantidade de fundos e tipos de estratégia. A gestora também oferece Fundos de Renda Fixa, Ações, Previdência, Imobiliários, Multimercado, Infraestrutura e ETFs, além de fundos que acompanham as principais tendências globais.







## Incorporação de Aspectos ESG

SASB FN-AC-410a.1

SASB FN-AC-410a.2

Quando falamos em aspectos ESG, um dos produtos que merece destaque é o Fundo Ingenious Ninety One Global Environment ESG, que reúne ações de empresas globais que se beneficiarão da transição para uma economia de baixo carbono. Sua estratégia é baseada em três caminhos para um futuro com menos carbono: Energia Renovável, sendo uma mudança completa na forma como geramos eletricidade; aumento da Eletrificação, incluindo meios de transporte; e Eficiência de Recursos, principalmente no uso de energia.

Em 2021, também estruturamos e coordenamos a captação de R\$ 56 milhões em CRIs da RZK Energia para o financiamento da construção de usinas fotovoltaicas. A emissão conta com parecer independente da Sitawi, uma organização especialista na análise de performance socioambiental de empresas e instituições financeiras, além de seguir os Green Bonds Principles, um conjunto de especificações para papéis de dívidas emitidos para o financiamento de projetos com benefícios ambientais.

Nossos esforços em trazer opções de investimento com aspectos ESG estão em concordância com o nosso desejo de simplificar a vida das pessoas em sua tomada de decisão por Investimentos Sustentáveis, um dos temas de nossa materialidade. Com isso, ofertamos produtos alinhados a pessoas que, assim como nós, querem expressar seus valores através de seus investimentos e acreditam que investir de maneira responsável é fundamental para a continuidade dos negócios e para a construção de um futuro mais resiliente e sustentável.

Com o mesmo intuito, assumimos compromissos com duas iniciativas de extrema relevância na agenda ESG em 2021: nos tornamos participantes da iniciativa [Investidores pelo Clima](#) – que promove o engajamento e capacitação de investidores profissionais para avançar na agenda de descarbonização de portfólios e mitigação de riscos climáticos – e passamos a ser signatários dos [Princípios para o Investimento Sustentável](#), iniciativa criada pela Organização das Nações Unidas (ONU) para agentes do mercado financeiro. Ao assiná-la, a Inter Asset se comprometeu a incorporar temas ESG nas análises de investimento, tomadas de decisão e políticas.



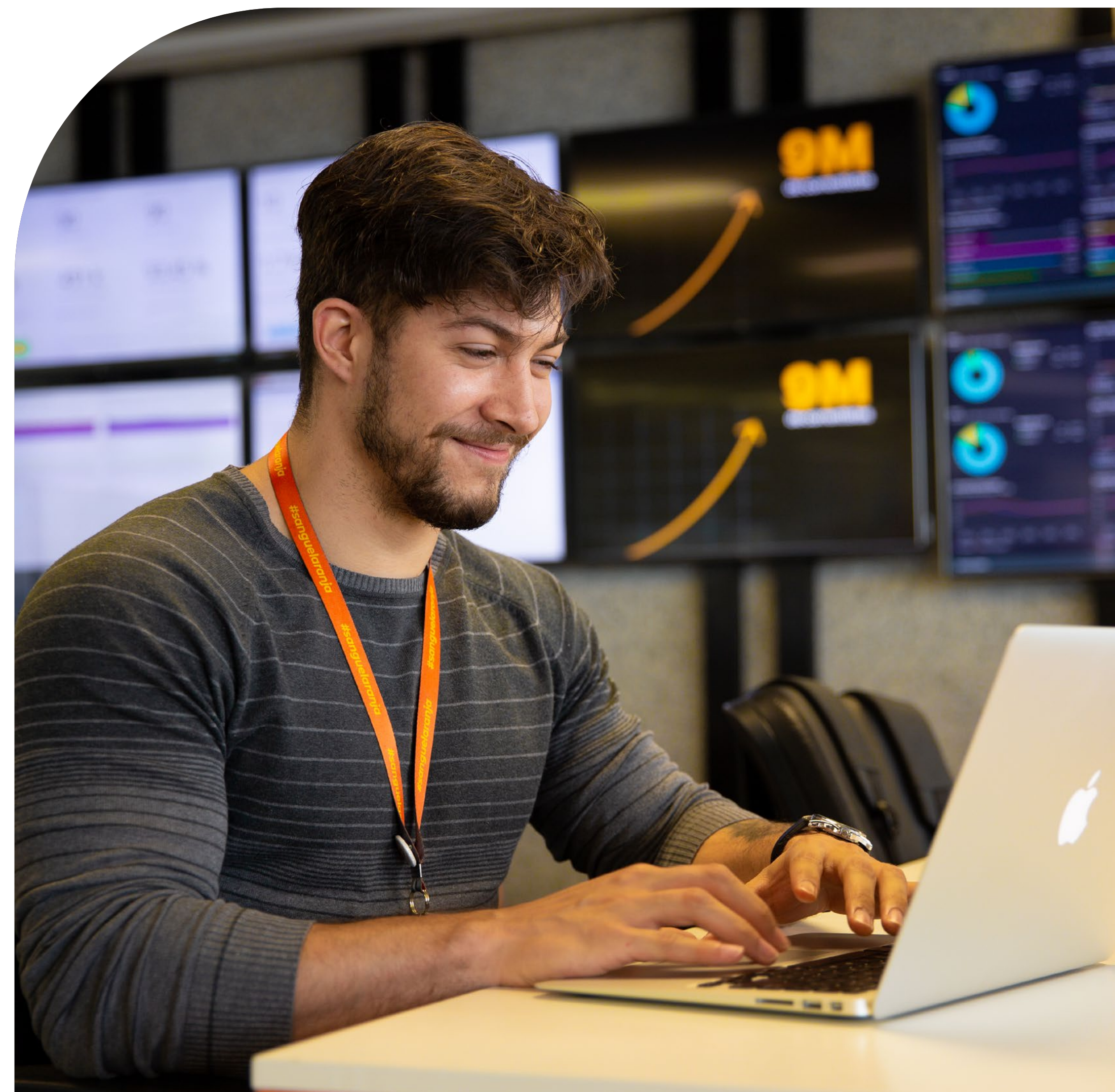
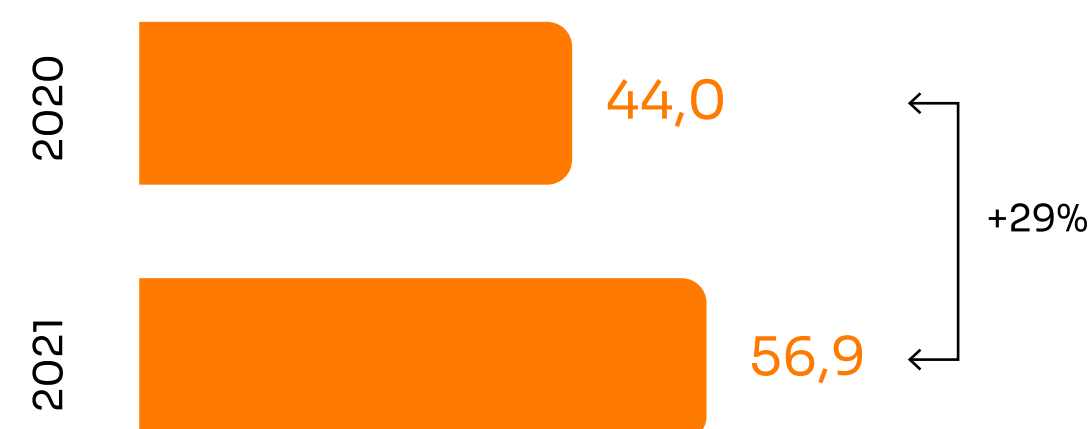
## Inter Invest em Grandes Números

Atingimos dois milhões de investidores em 2021, um crescimento de 60% comparado ao mesmo período de 2020.

Em 2021, nosso volume de recursos sob custódia e gestão alcançou a marca de R\$ 57 bilhões, um aumento de 29% em relação a 2020. Além dos recursos sob custódia e gestão, a receita também apresentou um relevante crescimento comparado ao ano anterior: R\$ 100 milhões (101%).

Nossos 439 mil CPFs com ações custodiadas no Inter representam 14,1% das pessoas físicas na Bolsa de Valores Brasileira (B3).

Recursos sob custódia e gestão em R\$ bilhões





## Destques 2021

### Inter Invest

- Fomos eleitos a melhor plataforma de investimentos do Brasil pelo iBest;
- Vencemos o prêmio Melhor Banco e Plataforma para Investir promovido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), na categoria “Lealdade”, que demonstra o grau de confiança dos nossos clientes para recomendar a Inter Invest para seus amigos e parentes;
- Atingimos a marca de 168 mil cotistas na Inter Asset, um crescimento de 86,5% no ano;
- Fizemos o IPO do BIDB11 na B3, fundo de investimentos da Inter Asset focado em debêntures de infraestrutura, cuja operação movimentou R\$ 134,5 milhões;
- Ultrapassamos a marca de 410 Fundos disponíveis na plataforma;
- Fechamos parcerias de sucesso com o Banco ABC Brasil e com a Atom Finance, ferramenta de dados que auxilia a tomada de decisão de investimentos e que é totalmente integrada ao nosso App;
- Finalizamos o ano com a marca de 27 Ofertas de Mercado de Capitais, totalizando mais de R\$ 10 bilhões em emissões do Inter no ano, sendo R\$ 6 bilhões só no quarto trimestre de 2021, distribuídos em 11 ofertas;
- Lançamos o cartão Win para clientes com valor superior a R\$1 milhão em recursos investidos, com *cashback* de 1,25%;
- Emissão de Título Verde (CRI) de R\$ 56 milhões para financiar usinas de geração distribuída de energia fotovoltaica;
- Incrementamos a área de conteúdo no App, com relatórios, agenda do mercado e recomendações do time de Research;
- Melhoramos a experiência do usuário dando ainda mais autonomia para nossos clientes gerirem seus investimentos de forma simplificada;
- Incrementamos as comunidades de investimentos com um ambiente ainda mais interativo, com benefícios e vantagens para os participantes, fechando o ano com mais de 140 mil comunidades;
- Incluímos novos produtos no Inter Invest Shop (Smartbott, Bussola., Tryd, HB Pro);
- Lançamos o canal de notícias Inset;
- Integramos ao Super App as funcionalidades de Tesouro Direto e Produtos Estruturados;
- Lançamos a versão beta do *Home Broker* internacional, hospedado no Super App.



# Inter Seguros

Com 18 produtos em portfólio, a Inter Seguros é a maior plataforma de seguros digital do país. Trazemos tranquilidade e segurança para nossos clientes em tudo o que é importante para eles. Fazemos isso com transparência, simplicidade, foco no usuário e ofertas assertivas, alinhadas ao momento de vida de cada cliente.

Com produtos acessíveis, mostramos aos nossos clientes que é possível estar protegido economizando e com poucos cliques.

Em um país no qual a penetração de seguros na população é de apenas 3,5% – frente à média de 9% em economias desenvolvidas –, nossa atuação tem um papel relevante para educar a população sobre a importância do seguro. No Brasil, ainda não é claro o papel do seguro na sociedade, e faz parte do nosso trabalho simplificar a linguagem de seguros para tornar os produtos mais acessíveis.

Alguns dos nossos produtos de destaque são:



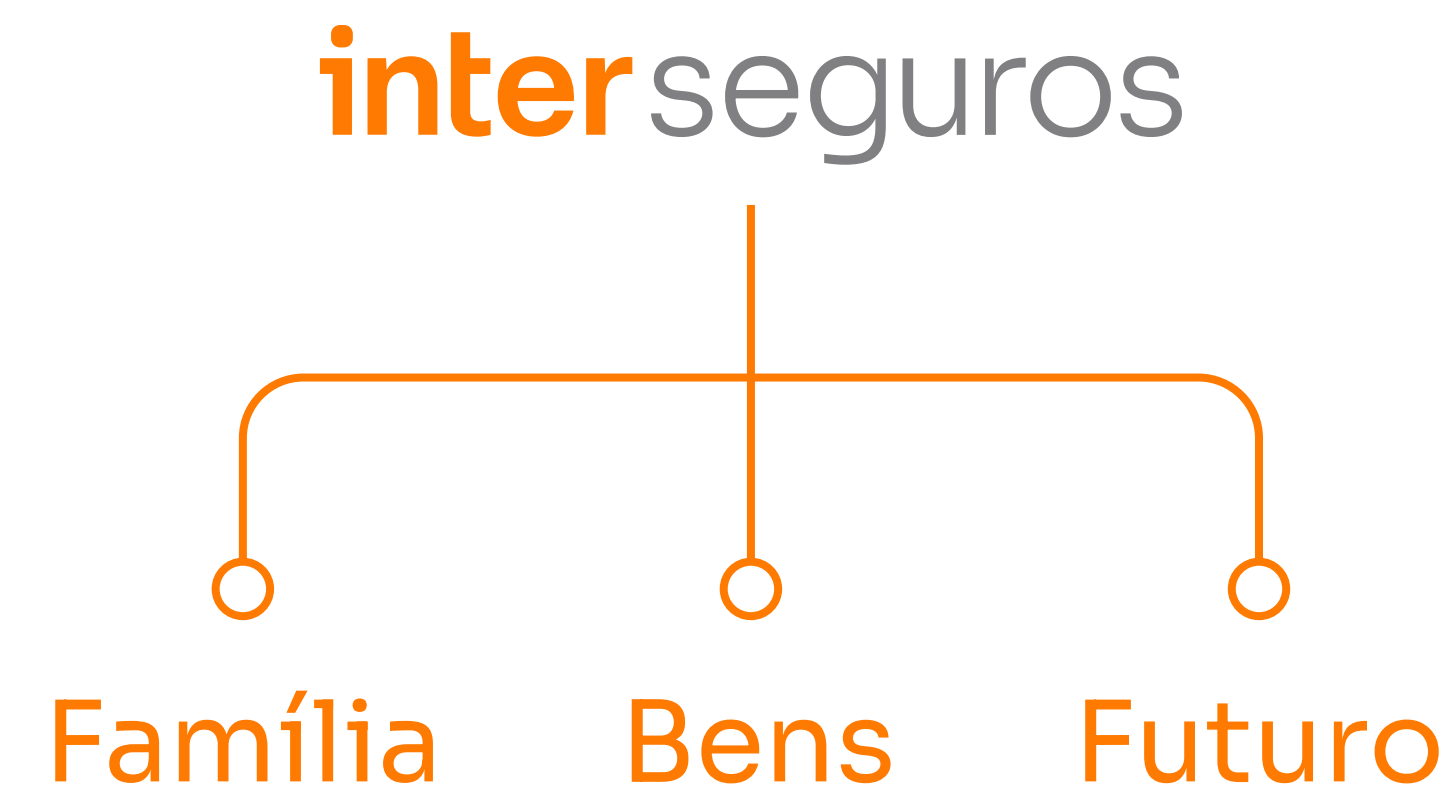
Em 2021, lançamos novos produtos, incluindo o primeiro plano de saúde do país com contratação completamente digital. Assim, democratizamos o acesso a um serviço essencial, atualmente disponível para menos de um terço da população brasileira.

Com planos para diferentes perfis por meio de contratação rápida e de fácil adesão, esse produto está inteiramente alinhado aos nossos pilares Financeiro, Ambiental, Social e Governança. Pelo processo de contratação acontecer de forma totalmente digital e segura, eliminamos o uso de papel e reduzimos a emissão de CO<sub>2</sub>. Além disso, o produto tem como foco fomentar maior qualidade de vida, o que contribuiu para a longevidade das pessoas.

Em um banco ou instituição tradicional, um seguro de vida seria contratado ao preencher um questionário físico de várias páginas, com linguagem complexa e taxas muitas vezes desnecessárias. Em nosso aplicativo, isso é feito em menos de três minutos, com pouquíssimos cliques e sem a necessidade de documentos físicos.

Uma das principais vantagens da nossa plataforma é o uso de inteligência de dados para fazer indicações personalizadas de produtos de acordo com o perfil de cada cliente. Dessa forma, contribuímos para a segurança do usuário ao mostrar potenciais riscos que podem ser mitigados por meio de nossas soluções. Nesse quesito, mapeamos três grandes frentes – família, bens e futuro – para as quais calculamos o percentual de proteção atual e como aumentá-lo.

Com nossas *lives*, vídeos e posts nas redes sociais, já atingimos inúmeras pessoas com uma linguagem simples e direta, assim como em tudo que fazemos em nosso ecossistema.





Outro pilar importante é a nossa linha de seguros corporativos, que atende a todos os tipos de risco. Nesse segmento, temos a possibilidade de contribuir diretamente na estabilidade e previsibilidade de diversos setores da economia, permitindo aumento de investimentos e geração de empregos diretos e indiretos.

**838 mil**

clientes ativos em carteira

**R\$ 157,9 MM**

em prêmios

**11%**

de penetração de seguros na base de clientes ativos



## Destaques 2021

### Inter Seguros

- Fomos reconhecidos pela CFI.co como a melhor solução de seguros do Brasil;
- Lançamos a primeira plataforma de planos de saúde digital do país, em parceria com a Qualicorp;
- Revisamos a experiência de contratação de Previdência Privada e de Seguro de Vida para oferecer a melhor usabilidade;
- Celebramos parceria de exclusividade com a Sompo no seguro habitacional;
- Lançamos o Seguro Celular, com venda integrada à experiência de compra de aparelhos via Inter Shop;
- Chegamos a 150 mil clientes de Plano Odonto;
- Aumentamos em 229% a carteira de segurados, chegando a 839 mil clientes.



# Interconectividade e Interdependência

Para unir ainda mais as nossas cinco avenidas, em 2021 lançamos o Inter Pass, um serviço de assinatura que conta com benefícios em vários produtos e serviços oferecidos pelo Inter. Além de aumentar nossa capacidade de realizar vendas complementares, o Inter Pass adiciona mais uma linha de receita recorrente, aumentando a fidelização de nossos clientes em nosso ecossistema digital.

Os benefícios perpassam seguros, mais *cashback* em compras e até isenção de frete em compras da Inter Shop.



## Inter Shop

Até 100% de *cashback* no frete de produtos



## Cartões

0,25% de *cashback* adicional na fatura do cartão



## Seguros

20% de *cashback* na contratação dos serviços



## Investimentos

Lives e relatórios exclusivos sobre o mercado de ações



## Inter Cel

Adição de 7% de *cashback* nos planos



## Duo Gourmet

20% de *cashback* na assinatura do plano anual



## Cartão + Protegido

Inclusão do seguro Cartão + Protegido na assinatura



## Em breve

Muito mais benefícios com parceiros



Além das cinco avenidas de crescimento, o Inter adquiriu, em fevereiro de 2021, 60% da Meu Acerto. A Meu Acerto é uma *fintech* que oferece uma plataforma de negociação digital de dívidas, de uso simples e desburocratizado. Dessa forma, a empresa facilita o caminho para os consumidores que buscam regularizar sua situação financeira e recuperar seu bem-estar ao negociar suas dívidas com diversos *players* do mercado financeiro, varejo e de telecomunicações.

Um dos pilares que sustenta a operação da Meu Acerto é o protagonismo dado ao cliente, que é quem define qual a melhor proposta de negociação de acordo com a sua restrição orçamentária. Além disso, o consumidor consegue fazer todo o processo por conta própria, diretamente pelo computador ou celular, sem precisar falar com atendentes, com retorno na hora da aprovação da proposta.

De um lado, a inadimplência representa uma das grandes dores das instituições financeiras, acarretando custos altos de operação e prejuízos. Do outro, há o deficiente número de soluções no mercado capazes de atender, de forma sustentável, tecnológica e escalável, as necessidades das instituições em relação à recuperação de crédito. Ao desburocratizar o processo e tornar a negociação de dívidas mais acessível, a empresa garante que cada vez mais consumidores tenham condições de quitar seus créditos — retomando parte do seu poder econômico e acesso a produtos financeiros —, ao mesmo tempo em que viabiliza parte do recebimento do valor da dívida por bancos e outras instituições financeiras.

Desde novembro de 2021, os serviços da Meu Acerto foram integrados no Super App do Inter, tornando o caminho para os clientes que querem negociar suas dívidas, seja com o próprio Inter ou com outros bancos e instituições financeiras, ainda mais simples.



**+265 mil**

consumidores negociaram a dívida por meio da Meu Acerto

**R\$ 59 MM**

recuperados para os nossos credores

**45 MM**

dívidas disponíveis para negociação no portal da Meu Acerto

**80 mil**

usuários impactados por mês com conteúdos de educação financeira

**+R\$ 285 MM**

de desconto concedido aos consumidores nas negociações de 2021

A Meu Acerto trabalha com uma jornada de negociação focada na experiência do cliente. Além de uma comunicação completamente humanizada e digital (sem ligações de cobrança ou nenhum tipo de constrangimento ao consumidor ao longo do processo), a empresa acompanha o cliente em todas as etapas, desde o interesse em resolver a pendência financeira até a quitação do acordo, com total transparência, além de fornecer todas as informações necessárias em cada fase da jornada.

Assim, o respeito à privacidade do consumidor e o momento delicado em que vive são priorizados. Ao mesmo tempo em que ele consegue fazer o processo de negociação por conta própria, a Meu Acerto tem uma equipe de atendimento disponível para ajudá-lo ao longo de todo o processo, caso seja necessário.

Ao oferecer essa personalização, a Meu Acerto garante ao consumidor o protagonismo na sua vida financeira e o empodera para a tomada de decisões importantes. Além disso, tendo condições de quitar suas pendências

financeiras de forma simples, o cliente reconquista a reputação do seu nome, ganhando de volta o seu bem-estar financeiro e retomando suas oportunidades nos serviços de oferta de crédito.

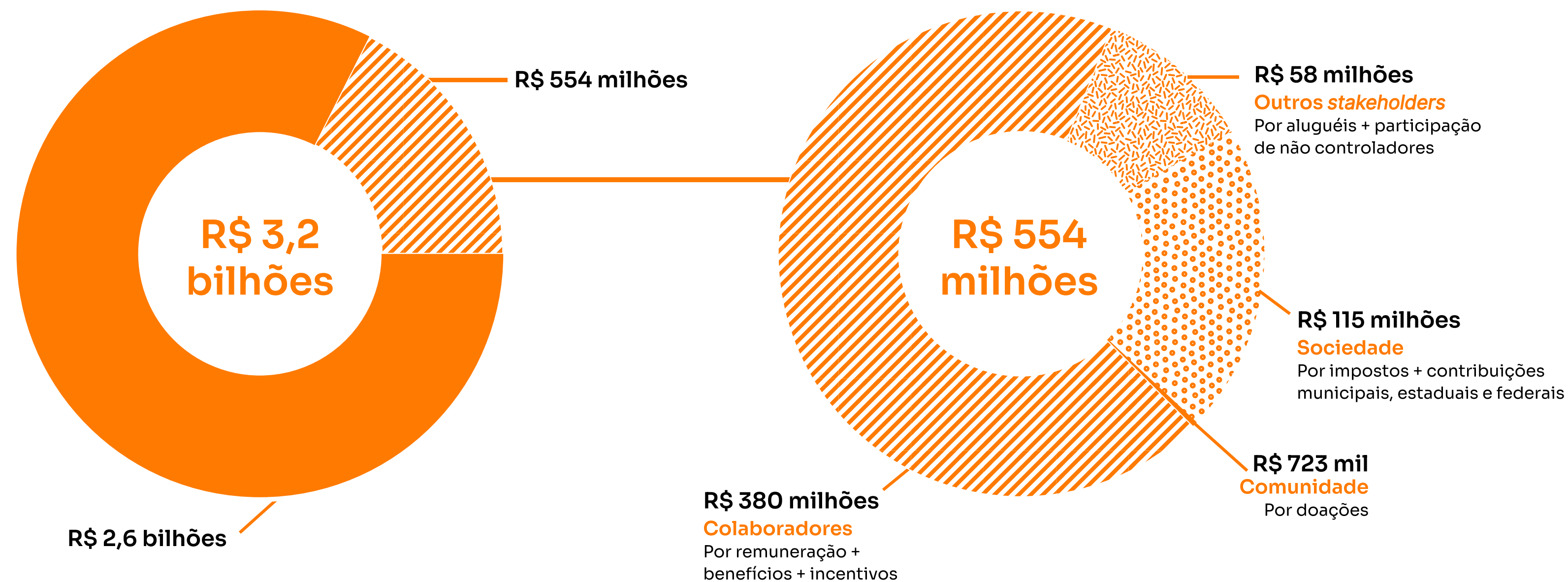
Pensando em contribuir para esse pilar de crédito consciente, a Meu Acerto também conta com uma estratégia de conteúdos voltados à educação financeira, sustentada, principalmente, pela plataforma Pago Quando Puder, que fornece informações relevantes e acessíveis ao consumidor endividado. Além disso, a empresa disponibiliza ferramentas, como planilhas de controle financeiro e infográficos com dicas de renda extra. Com essa iniciativa, a proposta da empresa é dar insumos capazes de ajudar o cliente inadimplente a sair da situação em que se encontra e a ter as condições e conhecimento necessários para que, após a negociação, ele consiga manter as contas em dia e sua situação financeira equilibrada.

# Valor Econômico Gerado

GRI 3-3   GRI 201-1   GRI 203-2

Valor econômico gerado <sup>1</sup>

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



Devolvemos mais de R\$ 250 milhões em cashback e cerca de R\$7,7 bilhões em isenção de tarifas bancárias.

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

<sup>2</sup> Valores distribuídos à sociedade, colaboradores acionistas e outros stakeholders foram calculados através das Demonstrações Individuais e Consolidadas do Valor Adicionado (DVA - Bacen Gaap). Valor distribuído à comunidade consolida o volume em doações feitas pelo Inter no ano de 2021.

Valor econômico retido   Valor adicionado à sociedade



Receitas totais

**R\$ 3,2 BI**

**+131%** em relação  
a 2020

Receita média por cliente

**R\$ 218,06**

**+8,7%** em relação  
a 2020

Clientes ativos

**+16 MM**

**+93%** em relação  
a 2020

Índice de Cross-selling (CSI)

**3,44** produtos por  
cliente ativo

**+12%** em relação  
a 2020

Custo de Aquisição por Cliente (CAC)

**R\$ 28,79**

**+ 7,4%** em relação  
a 2020

Custo de Servir por Cliente (CTS)

**R\$ 119,46**

**+ 2%** em relação  
a 2020





# Meio Ambiente

Ecoeficiência 63

Água 76

Energia 66

Papel 77

Emissões Atmosféricas 69

Resíduos 78

ODS     



# Ecoeficiência

Desde a nossa transformação digital a ecoeficiência se tornou um de nossos principais diferenciais.

Nosso modelo é simples, digital e escalável. Com isso, ganhamos não só em eficiência, mas também em ecoeficiência.

Diminuímos intermediários em todas as nossas avenidas de crescimento e, consequentemente, as externalidades ambientais negativas associadas. Com o desenvolvimento do nosso modelo de negócio, mesmo com um crescimento exponencial em produtos, serviços oferecidos e no quadro de colaboradores, mantivemos uma estrutura física enxuta, dados em nuvem e priorizamos sempre processos digitais. Tudo isso resulta em indicadores de ecoeficiência consideravelmente menores que os observados no mercado.





Em 2021

Consumimos:

**13.895,8** **7,7**

Energia (GJ)

Água (Ml)

Emitimos:

**1.460,8**

Emissões Atmosféricas  
(t CO<sub>2</sub>e)

Pelo nosso status de ecoeficiência comparada, nossos clientes podem tomar uma decisão mais sustentável ao escolher o Inter como sua única plataforma de serviços financeiros e não financeiros.

## Ecoeficiência Comparada\*

A nossa ecoeficiência se torna ainda mais tangível quando comparamos nossos principais indicadores ambientais aos divulgados pelos *players* tradicionais do mercado.

Para atender um cliente, consumimos apenas:

**6,5%**

do consumo médio  
de água (Ml/cliente)

**4,7%**

do consumo médio  
de energia (GJ/cliente)

e emitimos apenas:

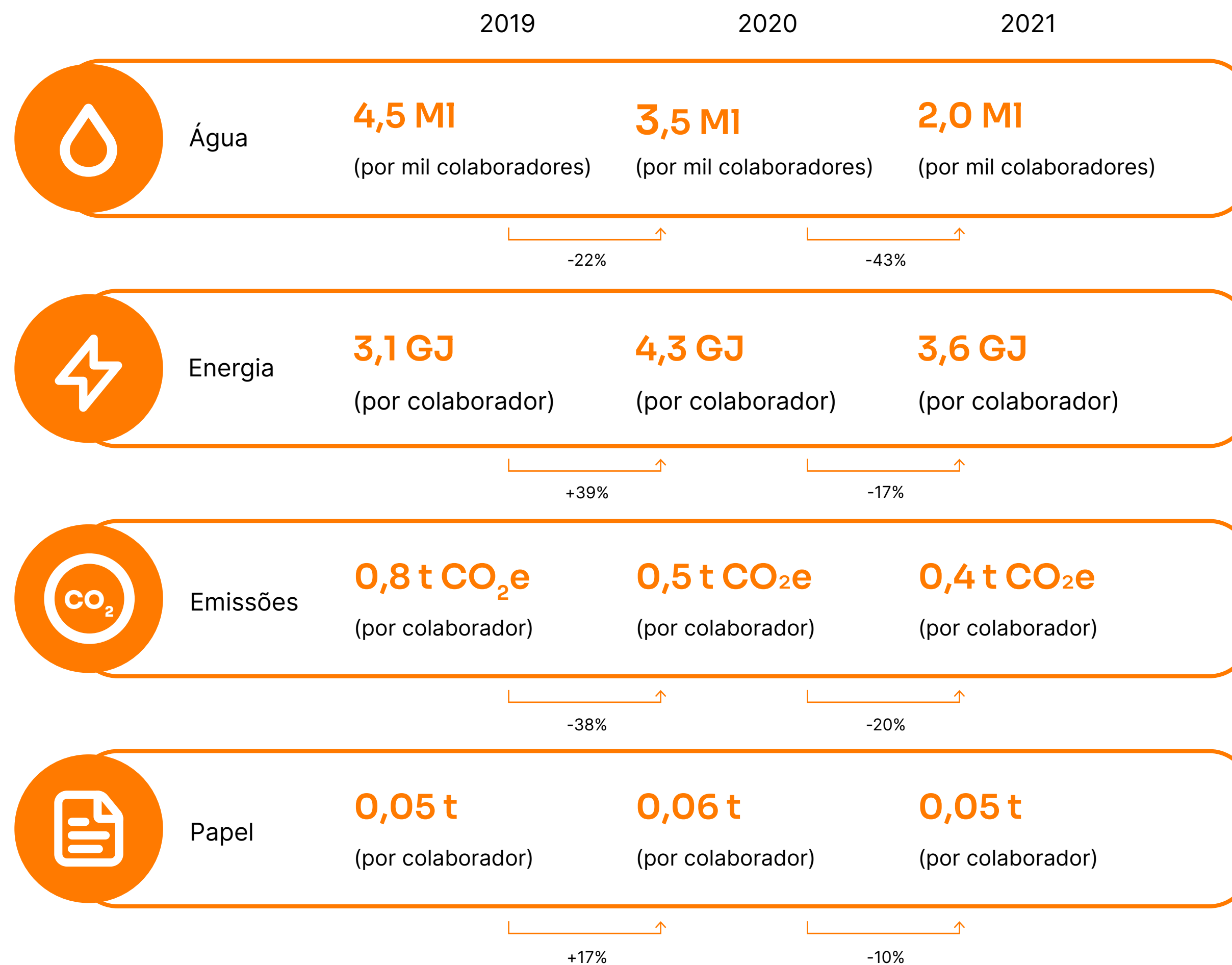
**6,7%**

da emissão média de  
carbono (t CO<sub>2</sub>e/cliente)

\*Os comparativos utilizaram dados de 2020 divulgados em 2021. Ao longo do ano, atualizaremos para uma nova base de dados anual comum.



## Acompanhamento de Desempenho



2019:

**1.628** Colaboradores    **4,1 milhões** Clientes

2020:

**2.197** Colaboradores    **8,5 milhões** Clientes

2021:

**3.898** Colaboradores    **16,3 milhões** Clientes

# Energia

O ano de 2021 foi um período de esforços para melhorar ainda mais os nossos indicadores de eficiência energética. Além do desenvolvimento de intervenções na estrutura física para a redução do consumo, realizamos a mudança de parte majoritária do nosso consumo de energia para fontes renováveis, já que a nossa sede passou a adquirir energia elétrica do Mercado Livre de Energia.

Em 2021, com o contínuo aumento do nosso quadro de funcionários e seguindo as medidas de precaução para o enfrentamento da pandemia, a nossa estrutura física se expandiu. Com isso, o nosso consumo absoluto de energia, assim como de água e papel, cresceu enquanto o consumo relativo diminuiu. Isso porque continuamos planejando e executando projetos que têm como objetivo melhorar a nossa eficiência energética.

Em 2021, esse processo contou com diversas etapas:

- ① Continuamos a troca de lâmpadas incandescentes por lâmpadas LED, como iniciado em 2020, de forma gradual. Em 2021, foram trocadas as lâmpadas de três andares, o que representou uma economia média de 15.707,52 kW no ano.
- ② Iniciamos aprimoramentos no sistema de refrigeração, com a instalação de sistema independente de ar-condicionado nas salas de servidores, que demandam resfriamento em tempo integral. Isso torna possível o desligamento do equipamento central nas horas de menor demanda, além de aumentar a vida útil dos mesmos e servir, também, como forma de redundância para a proteção dos servidores no caso da falha de algum sistema de refrigeração.
- ③ Mudança da sede para o Mercado Livre de Energia em 2021, após a realização de adequações técnicas, com apoio e incentivo do time de Engenharia do Inter, o condomínio da nossa sede migrou todo o seu consumo para o Mercado Livre de Energia. Com isso, observou-se uma economia de aproximadamente R\$ 770 mil em 2021. Além do viés econômico, observamos fortes ganhos no aspecto ambiental, uma vez que cerca de 84% do nosso consumo de energia passou a ser de origem renovável.



Em relação aos nossos produtos, continuamos oferecendo em 2021 o produto Inter Energia, que, além de proporcionar economia financeira na conta de luz aos clientes, também fomenta uma matriz energética renovável. [Saiba mais clicando aqui.](#)

GRI 302-1

### Consumo Total de Eletricidade Adquirida (GJ)

2019	2020	2021	VARIAÇÃO 2019 - 2020	VARIAÇÃO 2020 - 2021
4.924,4	9.238,7	2.037,0	+88%	-78%

### Consumo de Energia não renovável - Combustível\* (GJ)

2019	2020	2021	VARIAÇÃO 2019 - 2020	VARIAÇÃO 2020 - 2021
109,7	70,9	131,1	-35,4%	+94,2%**

\*Em 2021, foi utilizado gás natural para a geração de energia não renovável.

\*\*Em 2021, observamos um aumento significativo no consumo de gás natural, pois tivemos três dias de trabalho com os geradores ligados para realizarmos a migração para o Mercado Livre de Energia.

## Consumo Total de Energia (GJ)

GRI 302-3

GRI 302-4

	2019	2020	2021	VARIAÇÃO 2019 - 2020	VARIAÇÃO 2020 - 2021
Energia Adquirida	4924,4	9238,7	2.037,0	+88%	-78%
Energia Gerada: Fonte não renovável	109,7	70,9	131,1	-35%	+85%
Energia Gerada: Fonte renovável	-	144,0	11.727,7	-	+8.044%
Total	5034,1	9453,6	13.895,8	+88%	+47%

O crescimento exponencial do nosso quadro de colaboradores resultou em um aumento do nosso consumo de energia absoluto. No entanto, desde 2020, estamos trabalhando em projetos que têm como objetivo o ganho de eficiência energética.

## Intensidade Energética\* (GJ/colaborador)



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

Com a migração da nossa sede para o Mercado Livre de Energia, mais de 84% da nossa matriz energética passou a ter origem renovável.



# Emissões Atmosféricas

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5

## Escopo 1: emissões diretas

Combustão estacionária e emissões fugitivas

No escopo 1, são consideradas todas as emissões decorrentes da operação do Inter de forma direta. Dentro das categorias desse escopo, somente a combustão estacionária e as emissões fugitivas são aplicáveis ao Inter, que representam, respectivamente, emissões oriundas do uso de combustíveis e aquelas resultantes do uso de equipamentos de refrigeração e de extintores de incêndio. Desde que iniciamos as nossas mensurações de carbono, este escopo permanece o menos representativo, o que reforça a leveza do nosso modelo de negócio.

Um modelo digital de baixo carbono representa um menor impacto no tema das mudanças climáticas. Apesar disso, reconhecemos a relevância do tópico em relação aos riscos e oportunidades para o negócio no curto, médio e longo prazo. Por isso, o tema é um dos aspectos considerados na estratégia de criação de novos produtos.

Nossos escopos 1 e 2 são pouco representativos no total, sendo a parte majoritária das nossas emissões concentradas no escopo 3. Em nosso terceiro Inventário de Emissões, com dados de 2021 que serão publicados em setembro de 2022, priorizamos o refinamento da metodologia de cálculo das categorias já medidas e a inclusão de uma nova categoria no Escopo 3. Todos os nossos inventários já publicados receberam selo ouro do GHG Protocol.

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

Aquisição de energia elétrica

No escopo 2, são contabilizadas as emissões atmosféricas decorrentes do uso de energia elétrica. Com a ida de nossa sede para o Mercado Livre de Energia - que representa parte majoritária do nosso consumo -, e com a certificação que os benefícios ambientais da geração de energia são exclusivos, conseguimos reduzir em 57% as nossas emissões nesse escopo.



## Escopo 3: emissões indiretas relacionadas ao negócio

Viagens a negócios, deslocamento de funcionários, transporte e distribuição *upstream*, resíduos gerados nas operações.

Iniciamos em 2019 a mensuração desse escopo apenas com duas categorias sendo medidas. Em 2020, ampliamos para três categorias com a inclusão de "transporte e distribuição *upstream*" e, em 2021, incluímos também "resíduos gerados nas operações".

Considerando o impacto concentrado na categoria de "transporte e distribuição *upstream*", temos acompanhado as evoluções dos modais da empresa contratada que presta serviço de distribuição de nossos entregáveis bancários para modais zero carbono. Até o fim de 2021, 120 unidades estavam utilizando bicicletas ou fazendo entregas a pé. Além de economicamente viável, uma vez que para cada entregador que utiliza essas alternativas são economizados cerca de R\$ 1.200,00 e R\$ 500,00 em combustível por mês, comparado às entregas de motos e carros, respectivamente, essa transição para modais mais ecoeficientes também gera mais empregos para pessoas que não possuem habilitação.

Caminhão utilizado na distribuição dos entregáveis bancários





## Emissões Atmosféricas por Escopo

(toneladas de CO<sub>2</sub>e)\*

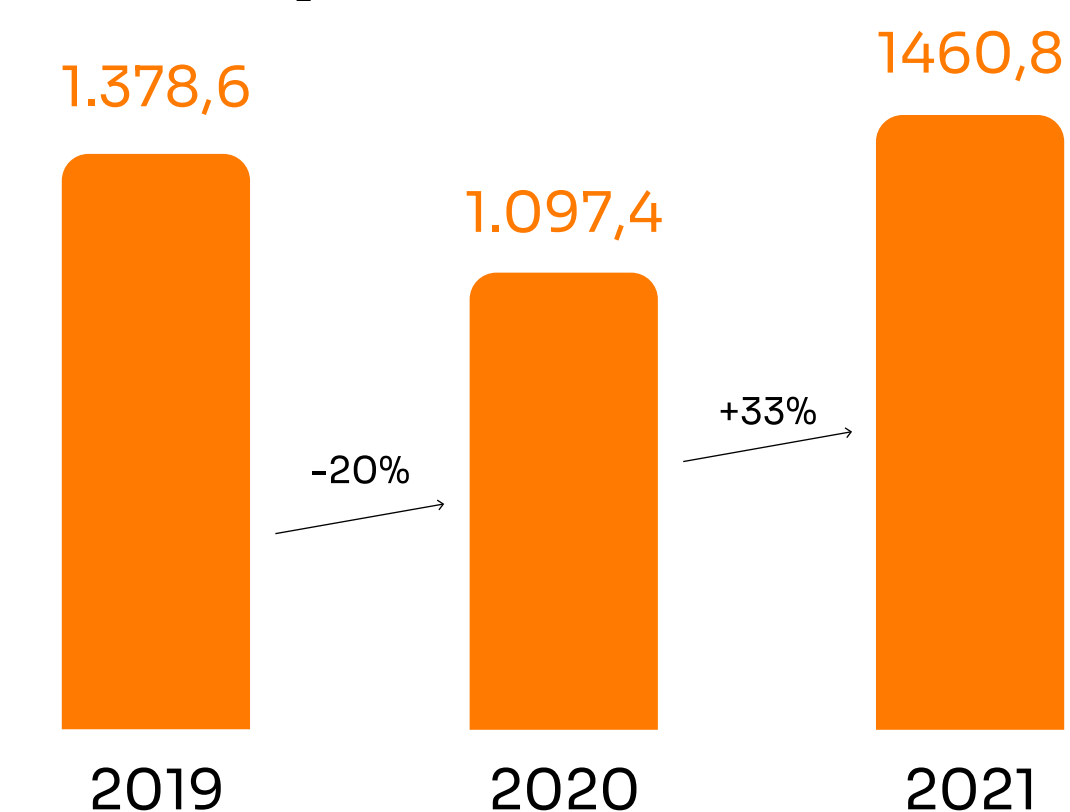
	2019	2020	2021	VARIAÇÃO 2019 - 2020	VARIAÇÃO 2020 - 2021
<b>Escopo 1</b>					
Combustão Estacionária	7,314	5,046	7,383	-31%	+46%
Emissões Fugitivas	12,627	0,474	0,528	-96%	+11%
<b>Escopo 2**</b>					
Compra de Energia Elétrica	102,579	165,939	70,828	+62%	-57%
<b>Escopo 3</b>					
Viagens a Negócios	336,820	120,428	91,598	-64%	-24%
Deslocamento dos Colaboradores	919,293	297,867	629,025	-68%	+111%
Transporte e Distribuição <i>Upstream</i>	-	507,658	661,413	-	+30%

\*Utilizamos a ferramenta de cálculo disponibilizada pelo GHG Protocol.

\*\*Utilizamos a abordagem de localização.

## Emissões Atmosféricas Totais

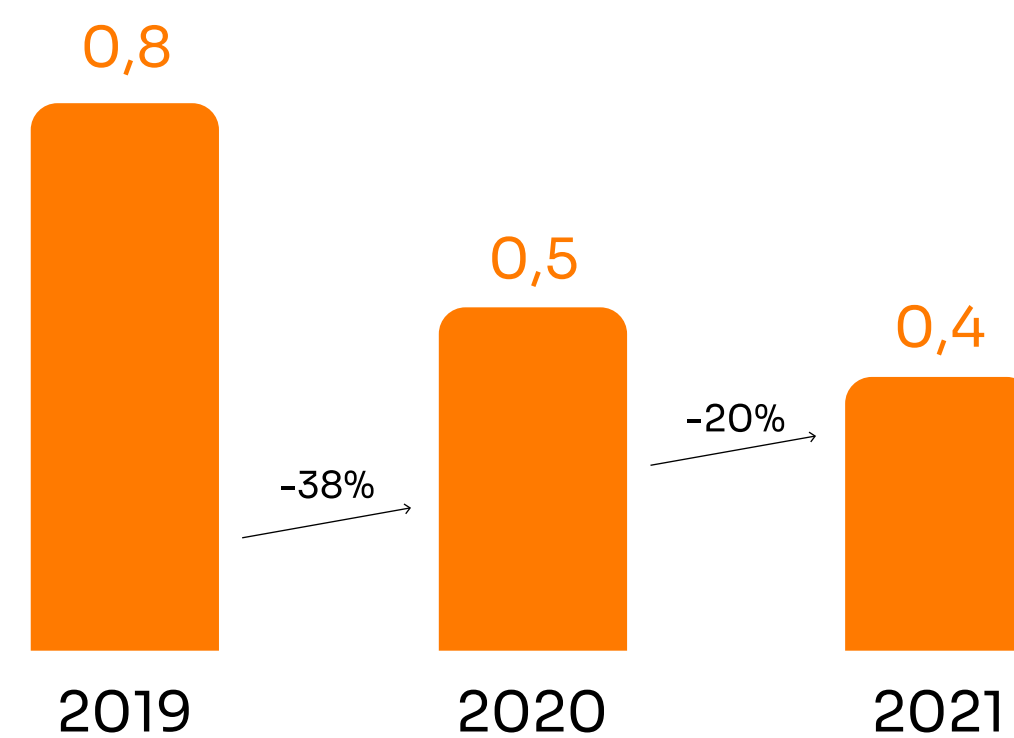
(toneladas de CO<sub>2</sub>e)



O aumento do total de emissões em 2021, se deu principalmente no Escopo 3 pelo crescimento representativo no número de colaboradores e clientes, impactando as demais categorias desse escopo. Além disso, com a atenuação da pandemia ao longo do ano, parte do quadro de colaboradores retornou para o trabalho *in loco*. Em 2021, passamos a mensurar também a categoria "Resíduos Gerados na Operação" que representou a emissão de 14,362 toneladas de CO<sub>2</sub> biogênico.

### Intensidade de Emissões Atmosféricas de GEE

(toneladas de CO<sub>2</sub>e/colaborador)



Em 2020, utilizamos a nossa materialidade para definir a nossa estratégia de compensação de carbono do Inventário de Emissões de 2019. Já em 2021, com a mudança da nossa materialidade e inexistência de correlação entre os temas prioritários e as linhas de compensação, optamos por mudar a nossa estratégia e apoiamos projetos que visam a preservação e conservação da Floresta Amazônica, projetos de Redução de Emissões provenientes de Desmatamento e Degradação florestal ([REDD](#)). Apoiamos três iniciativas dessa linha: os projetos Fortaleza Ituxi, Amazon Rio e Cikel.

Foto do Projeto Amazon Rio





Foto do Projeto Ituxi

## Fortaleza Ituxi

### LOCALIZAÇÃO

Lábrea (AM)

### PADRÃO DE CERTIFICAÇÃO

Verified Carbon Standard (VCS)

### DESCRIÇÃO

O projeto atua em uma região conhecida como “arco do desmatamento” da Amazônia, protegendo a região contra a expansão da pecuária, incêndios e grilagem, que são bastante recorrentes na região. Com isso, a iniciativa contribui com a proteção de diversas espécies endêmicas e ameaçadas de extinção, além de fomentar a preservação de corredores ecológicos relevantes da região. Já no viés social, o projeto busca trazer melhorias para as comunidades através de programas de desenvolvimento e geração de renda, como na oferta de empregos em atividades de manejo florestal sustentável e brigadas de incêndio.

[Saiba mais](#)





Foto do Projeto Amazon Rio



## Amazon Rio

### LOCALIZAÇÃO

Manicoré (AM)

### PADRÃO DE CERTIFICAÇÃO

Verified Carbon Standards (VCS) e Climate, Community & Biodiversity (CCB)

### DESCRIÇÃO

O projeto ajuda na conservação do bioma da Amazônia, além de atuar como um robusto programa de desenvolvimento sustentável para as comunidades tradicionais indígenas. No âmbito ambiental, proporciona a preservação de área considerada como crítica devido à concentração de espécies de alto valor de conservação e com propriedades farmacológicas, além de compreender áreas importantes para a reprodução de animais. No âmbito social, o programa beneficia cerca de 350 famílias, através de iniciativas de apoio socioeconômico, tais como: de geração de renda, educação e fortalecimento da capacidade organizacional e institucional, incluindo sustentabilidade produtiva, ambiental e financeira.

[Saiba mais](#)



## Cikel

### LOCALIZAÇÃO

Paragominas (PA)

### PADRÃO DE CERTIFICAÇÃO

Verified Carbon Standard (VCS)

### DESCRIÇÃO

O projeto cobre uma área de 200 mil hectares e representa a primeira iniciativa REDD da Amazônia. Trata-se de uma das regiões com maior índice de desmatamento do bioma amazônico e, além de evitar a emissão de cerca de um milhão de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente por ano, preserva a biodiversidade, os serviços ecossistêmicos e os recursos naturais locais, pois a região abriga diversas espécies endêmicas e compreende corredores ecológicos. Para as comunidades tradicionais e indígenas da região, o projeto oferece capacitações e empregos em atividades de manejo florestal sustentável, patrulhamento e vigilância.

[Saiba mais](#)

## ICO2 B3

Em 2021, passamos a fazer parte do Índice de Carbono Eficiente da B3, que tem como objetivo incentivar as empresas a darem transparência sobre suas emissões e, com isso, estimular avanços nas discussões sobre as mudanças climáticas. A participação no índice é mais uma forma de simbolizar os nossos esforços em dar cada vez mais transparência em relação às nossas emissões atmosféricas anuais.

# Água

Em 2021, a nossa eficiência hídrica continuou sendo um dos nossos principais diferenciais de ecoeficiência. Isso se dá, principalmente, pelas diversas tecnologias presentes em nossa sede, tais como:

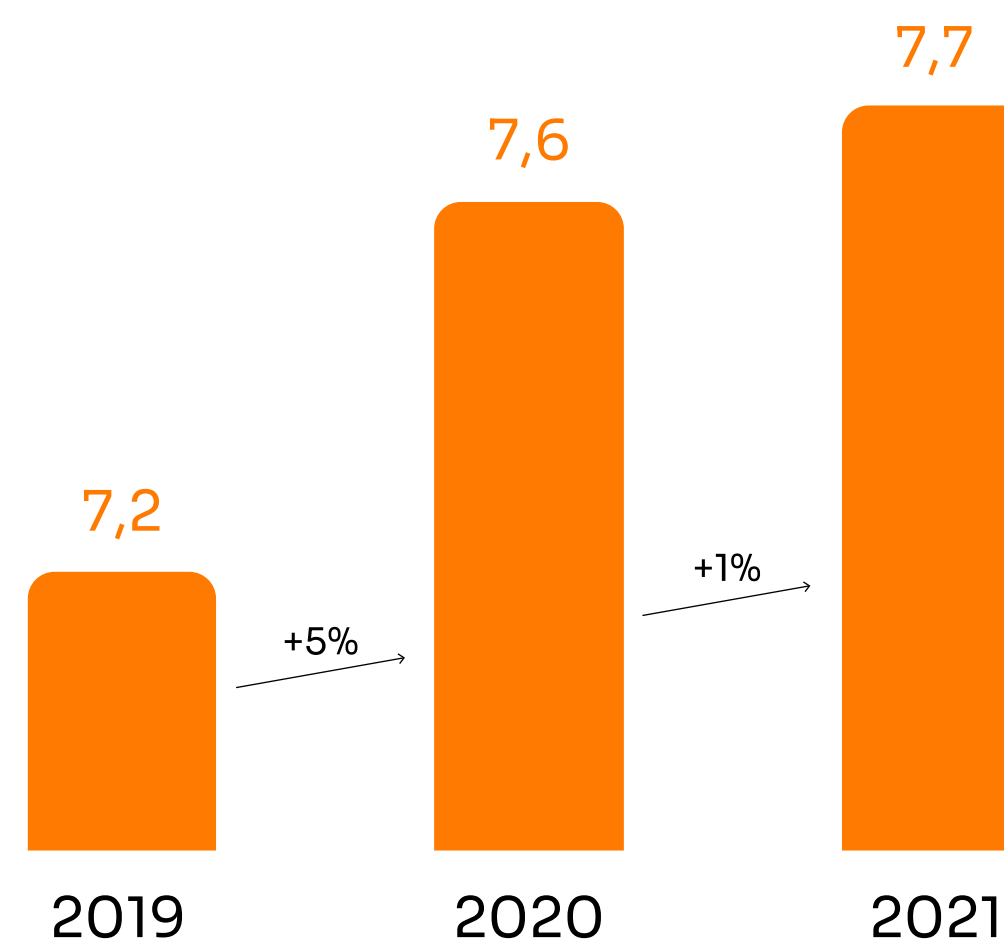
- Reaproveitamento da água pluvial para torres de resfriamento do sistema de ar-condicionado;
  - -60% no consumo de água;
- Reuso das águas cinzas para bacias e mictórios;
  - -41% no consumo de água;
- Reuso das águas de chuva para irrigação e lavagem externa.

Todo o volume de água consumido, fora a porção reaproveitada, vem das concessionárias locais das cidades onde os nossos escritórios estão localizados.

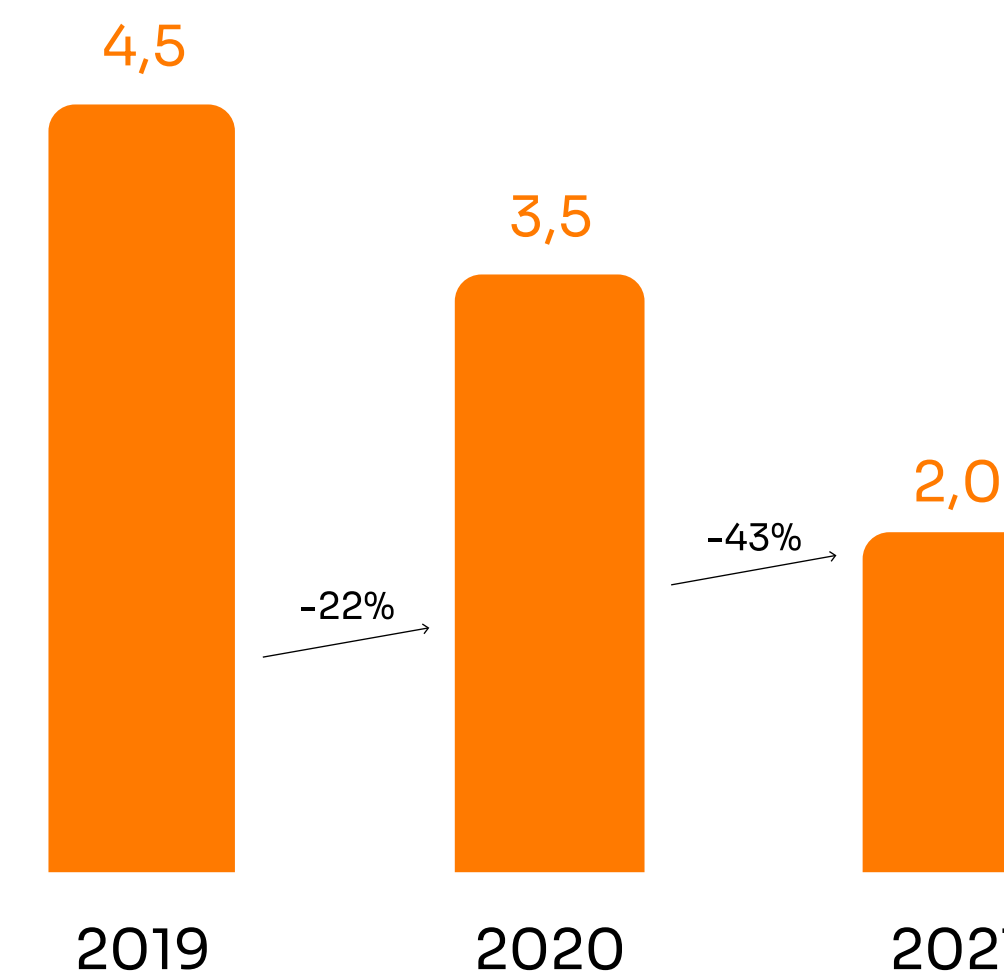
Em 2021, reutilizamos cerca de 14,6 mil metros cúbicos de água, o que representa quase duas vezes o valor consumido.

## Consumo Total de Água\* (MI)

GRI 303-5



## Intensidade Hídrica (MI/mil colaboradores)



\*O consumo contabilizado no montante total é aquele das unidades das quais temos controle operacional.



# Papel

Por sermos uma empresa com atuação no meio digital, temos esse viés refletido em nossos processos operacionais internos e na interface com o cliente.

## Assinatura Eletrônica

Em 2021, continuamos com o uso contínuo e abrangente de serviços de assinatura eletrônica, pelo qual parte majoritária de nossos termos e contratos passam. Ao todo, foram 2.676.381 folhas de papel evitadas que representam as seguintes economias:

**7.169**

kg de resíduos

**321**

árvores

**1.084.038**

litros de água

**109.357**

kg de carbono

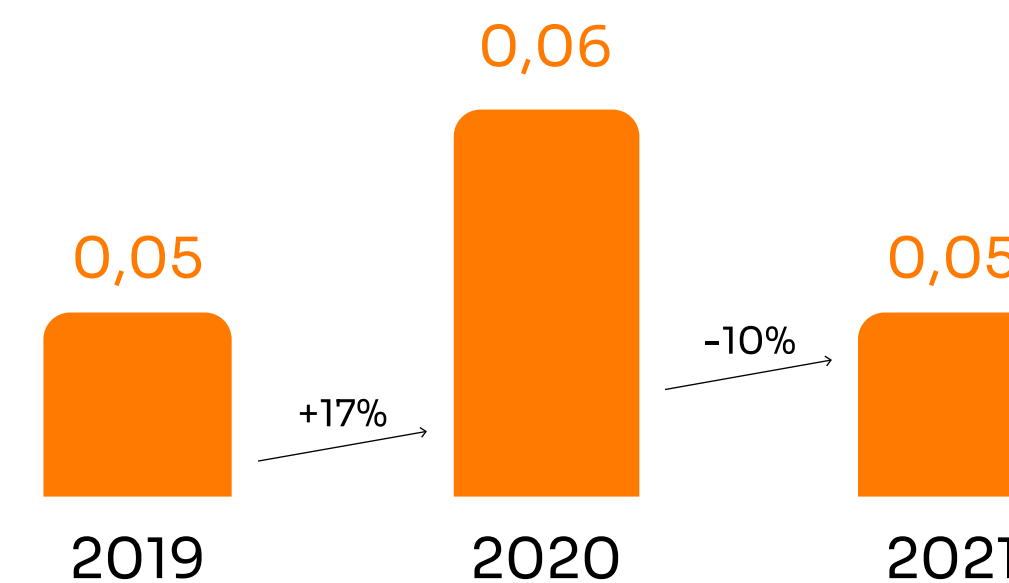
Desde 2019, quantificamos nosso consumo pelas duas frentes principais de utilização de papel do Inter: impressões e entregáveis bancários. Isso nos difere dos players tradicionais, visto que disponibilizamos de forma online os documentos que normalmente são enviados para as casas dos clientes. Apesar do aumento do consumo absoluto de papel em 2021, refletido pelo aumento em nosso quadro de funcionários e número de clientes, reduzimos o consumo relativo por colaborador.

## Consumo de Papel (t)

	2019	2020	2021	VARIAÇÃO 2019 - 2020	VARIAÇÃO 2020 - 2021
Impressões:	5,6	1,6	2,9	-72%	+83%
Entregáveis:	77,9	130,5	207,8	+67%	+59%
<b>Total</b>	<b>83,5</b>	<b>132,1</b>	<b>210,7</b>	<b>+58%</b>	<b>+60%</b>

## Consumo Relativo

(t/colaborador)





# Resíduos

GRI 306-2

O ano de 2021 representou um período de grandes evoluções em nosso gerenciamento de resíduos. Em 2020, desenvolvemos um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para identificar oportunidades de melhoria e colocamos em prática os pontos identificados com a contratação de uma empresa especializada para realizar o gerenciamento de resíduos e maximizar o nosso potencial de reciclagem.

Adicionalmente, atuamos por meio de campanhas de educação ambiental junto ao time de colaboradores do Inter. Uma dessas iniciativas consiste na disponibilização de um treinamento em nossa Universidade Corporativa que, além de se debruçar sobre aspectos gerais do gerenciamento de resíduos, mostra a relevância, e o impacto da reciclagem, e instrui como o tema é tratado nas dependências do Inter.

Com as evoluções no gerenciamento de resíduos, passamos a medir a quantidade de materiais desviados do aterro sanitário e destinados para a reciclagem. Sabemos que todos esses esforços deverão ser contínuos para que possamos instaurar uma cultura de reciclagem interna e minimizar cada vez mais o nosso impacto ambiental.

Copo de fibra de bambu reciclado  
que foi dado como brinde







# Pessoas

Clientes 80

Fornecedores 119

Colaboradores 96

Comunidade 120

ODS [3](#) [4](#) [5](#) [8](#) [10](#) [12](#)



# Clientes

GRI 3-3

SASB FN-AC-270a.3

O cenário de pandemia intensificou a importância das pessoas e do cuidado com as nossas relações. Por isso, o nosso propósito de “criar o que simplifica a vida das pessoas” ficou ainda mais presente: aperfeiçoamos a experiência do cliente a partir de agendas governamentais e metodologias de melhoria contínua. Utilizamos o Net Promoter Score (NPS) por jornada, para cada ponto de contato relevante com o cliente, disparamos uma pesquisa automática personalizada.

Atualmente, as jornadas mapeadas para os nossos clientes são: Onboarding, Entrega de Cartão, Pagamento de Boletos, Transferências, Investimentos, Shopping e Cobrança. Em todas essas etapas, estamos em constante evolução, ao passo que retroalimentamos esses *insights* no desenvolvimento constante de nossos produtos e serviços.

Hoje fazemos, em média, mais de 1,7 milhão de interações humanas por mês, que ocorrem em grande parte por *chat*, telefone, redes sociais, aplicativos e até pelo Reclame Aqui.





Além disso, a Babi, nossa assistente virtual, é responsável por atender nossos clientes através de inteligência artificial. Confira os números de performance da Babi:



Representa  
o trabalho de

**1.445**

operadores

**+1,1 MM**

de atendimentos por mês

**60%**

de retenção

**+3 mil**

fluxos  
conversacionais

**70**

automações

**+6 MM**

demandas  
solucionadas

Por trás desses números, está uma equipe completa de *experts* voltada ao aprimoramento constante das automações, *design* conversacional, pesquisa e do desenvolvimento em inteligência artificial. A equipe é formada por profissionais de várias áreas que respiram *machine learning* e monitoram indicadores-chave de performance, que contribuem para o aperfeiçoamento contínuo das habilidades da Babi.

Apesar de expressivo, o volume de atendimento da Babi representa menos de 0,41% dos acessos ao nosso SuperApp, o que demonstra que a maioria dos nossos clientes resolve suas demandas por autosserviço. Com isso, os desafios da área de *Customer Experience* são constantes, uma vez que cada interação representa uma oportunidade única de encantarmos nossos clientes.

## Jornada do Cliente Inter

 Financeiro  Ambiental  Social

### Day to Day Banking



- TED, Boletos, PIX e Conta Gratuitos;
- Cartão com *cashback* sem anuidade;
- Conta PJ/MEI gratuita;
- Pagamento por aproximação;
- Carteira Digital;
- Oferta Conta Kids;
- Cartão virtual.



- Menos resíduos: extrato, boletos, faturas e contratos digitais;
- Disponibilidade de cartão virtual;
- Menos emissões: operação e transações 100% digitais;
- Ecoeficiência: zero agências;
- Disponibilidade cartão virtual e de carteira digital.



- Inclusão financeira;
- Praticidade e conveniência;
- Segurança na pandemia;
- Conteúdos de educação financeira;
- Oferta Conta Kids.

### Crédito



- Créditos com garantia;
- Oferta de crédito com taxas diferenciadas;
- Flexibilidade para negociação e contatos;
- Campanha "Indique e Ganhe."



- Menos resíduos: digitalização crescente da esteira de crédito e contratos;
- Ecoeficiência: portal de crédito PJ digital;
- Cobrança mais humanizada da Meu Acerto;
- Negociação 100% digital de dívidas;
- Contratação 100% digital de três convênios.



- Praticidade e conveniência;
- Taxas justas;
- Crédito acessível;
- Menos impacto ambiental em processos 100% digitais.



## Inter Shop



- Ampla gama de lojas
- *E-commerce* e *giftcards* com *Cashback*;
- Promoções diversas;
- Facilidade múltipla em pagamentos;
- Projeto de internacionalização;
- Produtos mais acessíveis pela oferta de *cashback*, liberação de mais limite de crédito e de modalidades de pagamento como outros cartões.;
- Democratização do acesso a restaurantes com o Duo Gourmet;
- Democratização da aprendizagem com o *Learn In*.



- Menos resíduos: contratos e comprovantes digitais;
- Menos emissões: redução de deslocamentos e eficiência logística;
- Ecoeficiência: zero lojas físicas.



- Principais lojas em uma só plataforma 100% digital;
- Praticidade e conveniência;
- Segurança na pandemia.

## Inter Invest



- Zero tarifas de corretagem;
- CDB + limite de crédito no cartão;
- *Cashback* em ofertas públicas;
- Até 100% de *cashback* para fundos de investimento.



- Menos resíduos: extrato e contratos digitais;
- Menos emissões: redução de deslocamentos;
- Ecoeficiência: plataforma e relacionamento 100% digitais;
- Oferta de fundo de investimentos com diferenciais ambientais.



- Praticidade e conveniência;
- Oferta de produtos inclusivos para todo tipo de investidor;
- Autonomia combinada com atendimento especializado;
- Conteúdos de educação financeira;
- Comunidades de investimento incentivando a colaboração e educação.

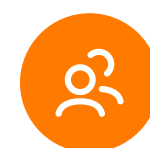
## Inter Seguros



- Proteção do patrimônio;
- Taxas e condições mais acessíveis e diferenciadas;
- Testes gratuitos;
- Desconto em parcelas iniciais de consórcios;
- Aporte mínimo da previdência reduzido.



- Menos resíduos: contratação 100% digital;
- Menos emissões: redução de deslocamentos e atendimento virtual;
- Ecoeficiência: plataforma 100% digital.



- Portfólio diversificado e inclusivo;
- Praticidade e conveniência;
- Oferta de microsseguros;
- Taxas acessíveis e diferenciadas;
- Maior flexibilização e democratização de serviços;
- Oferta de planos de saúde mais acessíveis.

Entendemos a Governança como a base para gerarmos valor em todas as avenidas de crescimento. Todos os produtos e serviços levam em consideração padrões de ética e integridade, segurança digital, transparência e relação de parceria.



## Atendimento ao Cliente

Em 2021, lançamos o Programa Interlove, mais uma iniciativa de encantamento dos nossos clientes, onde todos os colaboradores têm a oportunidade de desenvolverem o “senso de dono” exercendo mensalmente o “Jeito Inter de Atender” em interações diretas com os nossos clientes.

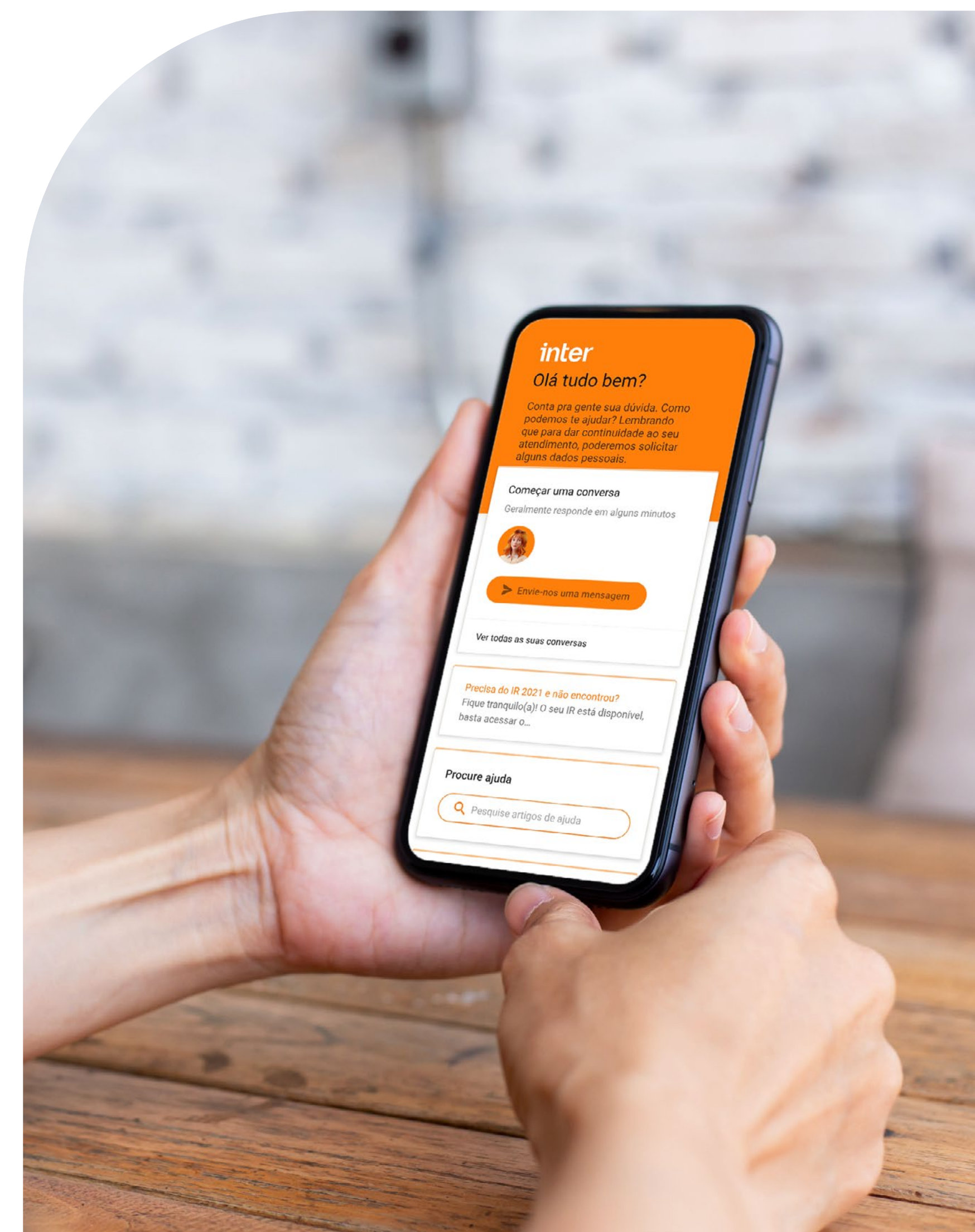
### CX Day

**5** diretores  
+ CEO Inter Shop  
+ CEO Seguros

**14** edições

**30** insights  
que geraram projetos  
que estão em andamento  
ou foram implantados

**110** participantes

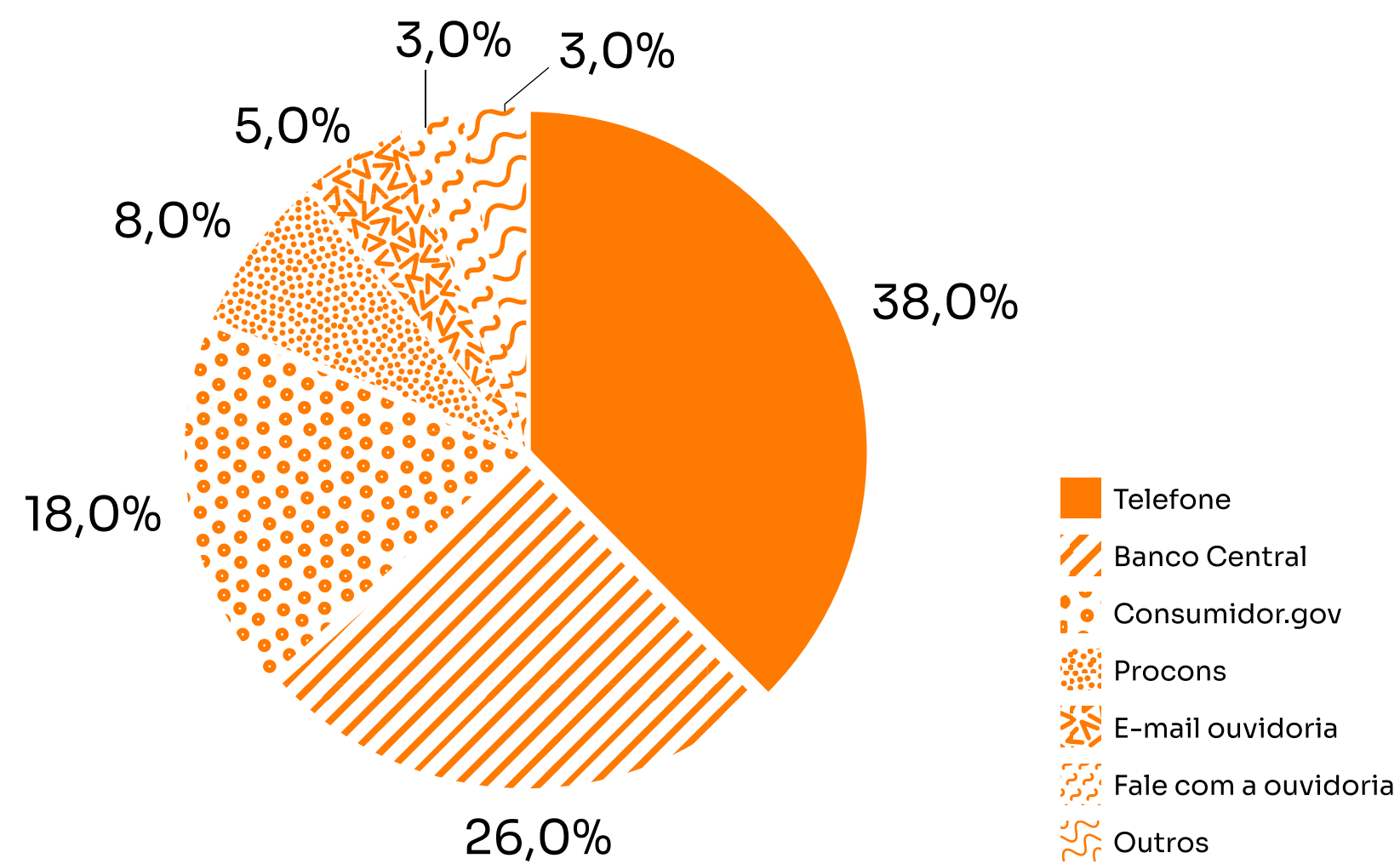


A nossa Ouvidoria, por sua vez, passou por uma reestruturação interna, com foco na otimização da experiência dos clientes, proporcionando mais agilidade e eficiência na tratativa das manifestações apresentadas. Foram realizadas ações específicas para assegurar uma intermediação efetiva entre Ouvidoria e áreas de negócio parceiras, oferecendo mais segurança e qualidade nos retornos prestados aos clientes e órgãos reguladores.

Em 2021, os clientes acionaram a Ouvidoria pelos seguintes canais:

### Canais de Entrada

ouvidoria



Os núcleos que compõem a Ouvidoria foram reestruturados visando a um processo interno eficaz e resolutivo. Contamos com células de Atendimento e Cadastro, Backoffice Validação, Squads de Tratativas Qualidade e Gestão de Desempenho.

A jornada das demandas registradas na Ouvidoria, com foco na experiência do cliente, passa pelos seguintes passos:

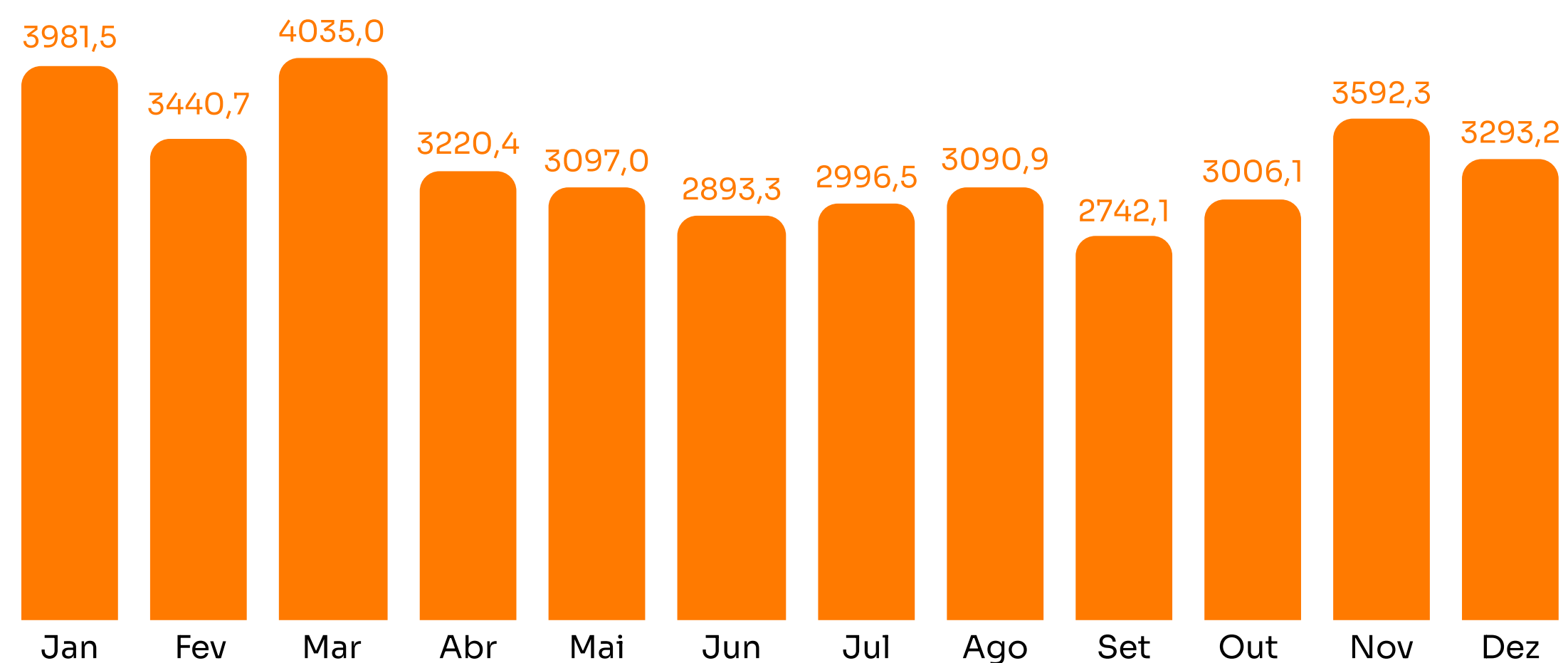




Em 2021, houve ainda a redefinição do fluxo de *Fist Call Resolution* (FCR) específico da Ouvidoria, proporcionando mais autonomia e resolutividade nas tratativas de casos com baixa e média complexidade. Os casos atendidos em FCR representam uma média de 15% dos casos atendidos na Ouvidoria em 2021.

### Reclamações Recebidas

por milhão de clientes



A partir dessas ações, a Ouvidoria evoluiu em relação ao prazo médio de atendimento aos clientes de oito, em 2020, para cinco dias úteis, em 2021.

### Tempo de Respostas

2020:

**8** dias úteis  
(todos os canais)

2021:

**5** dias úteis  
(todos os canais)

Redução de

**68%** em relação ao ano de 2020

Nossa preocupação com um atendimento mais efetivo também resulta na segmentação da nossa base. Para respeitar o perfil digital de quem utiliza os nossos serviços, fazemos a divisão de nossos clientes em One, Black e Win, de acordo com o valor investido na Inter Invest. Contamos com um time de *advisors* para auxiliar cada tipo de segmento a montar sua carteira de investimentos e a retirar dúvidas sobre os produtos de investimentos.

Em 2021, o Inter atingiu a nota de 7,8 no Reclame Aqui: o primeiro lugar no ranking de reputação quando comparado aos principais concorrentes. O NPS de Atendimento também subiu cinco pontos em comparação com a média do primeiro semestre de 2021.

## Ranking de Reclamações do Banco Central

O Ranking de Reclamações é formado a partir das demandas do público, registradas nos canais de atendimento do Banco Central: internet, correspondência, presencial ou telefone.

As ocorrências constantes nas listagens do *ranking* referem-se às reclamações encerradas no período. Eles são divulgados trimestralmente conforme o calendário disposto na página “Rankings do BC”, no site do BC.

No *Ranking* de Reclamações do Banco Central, o Inter apresentou uma redução de 52% no índice\* quando comparado com o mesmo período de 2020 - quarto trimestre de 2020 (4T20).

Período	Posição	Procedências	Índice	Cientes**
4T20	1º	900	111,52	8.069.837
1T21	2º	1.245	129,26	9.631.304
2T21	2º	766	66,79	11.467.628
3T21	3º	746	55,99	13.323.223
4T21	4º	818	53,90	15.174.249

\*Cálculo do índice: 1 Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

\*\*O número de clientes para bancos, financeiras e instituições de pagamento é formado pela base de dados conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).



## Educação Financeira

GRI 3-3

Como uma plataforma que oferece serviços financeiros, entendemos nossa responsabilidade de produzir e disseminar conteúdos de educação financeira, dos mais básicos aos mais complexos, desde um portal de notícias (Inset), o Blog do Inter até as redes sociais. Elaboramos essas iniciativas com o foco em tornar a informação acessível ao máximo de pessoas possível utilizando diversos canais de comunicação e formatos para isso.

Seguimos atuando para ajudar os nossos clientes a se tornarem protagonistas de suas vidas financeiras.

~92 MM

de impressões nas redes sociais

+3,6 MM

visualizações no blog

~667 mil

visualizações no YouTube

+430 mil

visualizações nos demais vídeos

~20,4 mil

de reproduções do podcast

## Blog do Inter

[ACESSE O BLOG](#)

Desde 2016, compartilhamos conteúdos sobre o mercado financeiro e produtos Inter com o intuito de levar informações, de forma democrática, a todos os nossos públicos. Em janeiro de 2021, o Blog do Inter passou por uma mudança radical em sua estrutura, com a migração para um sistema de gestão de conteúdo próprio, novo *layout* e criação de novas editorias para agregar ainda mais valor para o leitor, mostrando todas as possibilidades que o ecossistema Inter oferece.

Atualmente, temos mais de 570 artigos publicados. Eles estão distribuídos nas seguintes editorias:

### Cuidando do seu dinheiro

Temas mais abrangentes sobre educação financeira como conteúdos sobre orçamento doméstico, uso do cartão de crédito, uso do cartão de débito e reserva para emergências.

### De olho no mercado

Artigos sobre mudanças regulatórias, indicadores macroeconômicos e da Bolsa de Valores, que possam afetar a carteira de investimentos dos nossos leitores.

### Viver é Inter

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

### Para o empreendedor

Conteúdos focados no público PJ como processo de abertura da empresa, tributação, planejamento financeiro empresarial e vantagens de ter uma conta MEI ou PJ no Inter.

### Para simplificar a vida

Para simplificar a vida é um editorial que reúne todas as avenidas de crescimento do Inter, através de tutoriais sobre os respectivos produtos. Nele, também trazemos novidades que afetam todo o ecossistema financeiro como o Open Finance, por exemplo.

Em 2021:

435

artigos produzidos

+2,9 MM

acessos

+ 3,6 MM

visualizações

O blog também possui uma *newsletter* que é enviada semanalmente para 39,3 mil pessoas cadastradas. Por ela, enviamos os destaques de conteúdo no blog, canal do YouTube, Podcast e Twitter.



## YouTube

ACESSE NOSSO CANAL

Com conteúdos diversos, nosso canal no YouTube oferece desde dicas de organização financeira até orientações sobre como construir as melhores estratégias de investimento. Para isso, criamos materiais com diferentes níveis de complexidade com o objetivo de ajudar um número cada vez maior de pessoas.

Lives recorrentes:

### Mercado em foco:

Live mensal com nossa Economista Chefe, Rafaela Vitória, com foco na análise macroeconômica de cada mês que se inicia.

### Começando a investir:

Live mensal com nosso especialista de investimentos, Joe Ruas, que aborda noções básicas de investimentos de diversos produtos como: CDB, LCI, poupança, fundos, etc.

### Onde investir:

Live mensal com a nossa Economista Chefe que aborda a análise de mercado e possibilidades de investimentos para quem possui nível intermediário de conhecimento.

### Simplificando ações:

Live semanal com nossos especialistas no assunto para analisar carteiras de ações e empresas do mercado de bolsa de valores.

+ de 250 mil  
inscritos

## Podcast

[ESCUTE O INTER INVEST](#)

Nosso *podcast* conta com duas editorias principais: Comentário de Mercado e Comentário de Gestão. Abordamos basicamente temas de mercado, com os principais fatos e acontecimentos que movimentam os investimentos e os fundos do Inter. Em 2021, foram produzidos 52 episódios.

A Inter Invest também está no Instagram, Telegram e Discord para atingir os clientes com novos formatos de conteúdo.

## Twitter

[ACESSE NOSSO PERFIL](#)

Em 2021, chegamos à marca de 79 mil seguidores no Twitter, que acompanham diariamente as principais informações e fatos do mercado financeiro, além de divulgarmos as novidades da nossa plataforma e de nossas campanhas em primeira mão.

## Interpig

[ACESSE NOSSO PERFIL](#)



Os perfis de Twitter e Instagram para o Interpig têm como objetivo levar conteúdos básicos de educação financeira de maneira leve e amigável. Dentre os principais temas abordados temos: como controlar os gastos, dicas de economia e fontes de estudo, além de maneiras de começar a investir, produtos de investimentos e estratégias.



## Relatórios de Research

### INSCREVA-SE NO INTER RESEARCH

Os nossos Relatórios de *Research* seguem se destacando como uma importante fonte de educação financeira e de monitoramento de tendências.

As publicações abrangem desde os cenários macroeconômicos, doméstico e global, até uma análise minuciosa de vários indicadores microeconômicos e financeiros das empresas listadas na Bolsa de Valores. Assim, disponibilizamos informações periódicas permitindo ao nosso público realizar uma abordagem de análise tanto *top-down*, quanto *bottom-up* em seus investimentos. Nosso portfólio inclui guias, informativos, dicas e recomendações sobre diferentes assuntos relacionados ao mundo dos investimentos.

Além disso, nós ampliamos o escopo de divulgação dessas informações, que além de serem disponibilizados através dos relatórios, são comunicadas por meio das redes sociais, *lives*, *podcasts* e eventos realizados pelo Inter Research.

# + 1.000

relatórios distintos de *research* enviados em 2021

# +70 mil

usuários inscritos para receber os relatórios



## Inter Week

GRI 3-3

No final de outubro, ocorreu a segunda edição da Inter Week, na qual tivemos uma programação focada na educação financeira de nossos clientes e do mercado em geral. Foram 18 *lives* que, somadas, tiveram mais de 200 mil visualizações sobre os mais diversos assuntos: como começar a investir, criptomoedas, ESG (Ambiental, Social e Governança Corporativa, em português), crédito privado, entre outros.

Durante as *lives*, contamos com a participação de especialistas para fazer com que mais pessoas aprendessem sobre investimentos e conhecessem os produtos disponíveis em nossa plataforma. Foram 107 publicações com mais de 3,3 milhões de impressões.

Assim como na edição anterior, tivemos um exercício de gamificação em que o participante ganhava pontos a cada novo investimento realizado na Inter Invest e, com isso, foram distribuídos prêmios como *cashback* em nosso shopping e até mesmo o cartão Black do Inter. Em 2021, também tivemos uma novidade: quem participou, abriu uma conta no Inter e começou a investir com a gente, ganhou mais *cashback*.

A Inter Week 2021 foi um sucesso e tivemos números incríveis:

- **398 mil** inscritos
- **R\$ 207 milhões** investidos
- **R\$ 5,7 mil** de *ticket* médio
- **+5,6 mil** cartões black emitidos
- **R\$ 103 mil** em *cashback* distribuídos



## Inset

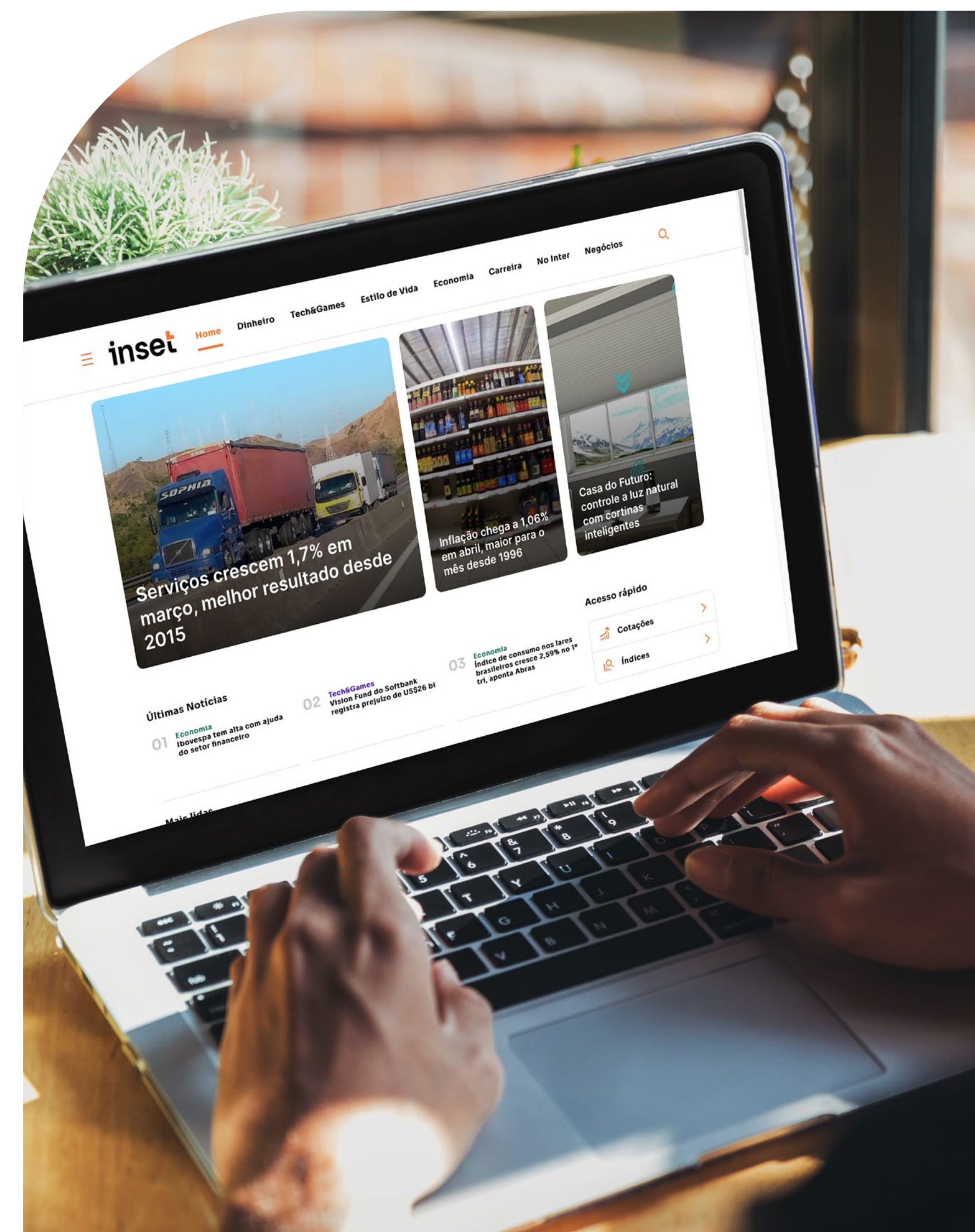
### CONHEÇA O INSET

Simplificar a vida das pessoas e empoderá-las para o desafio de assumir o protagonismo em suas finanças são compromissos do Inter em todas as verticais do negócio. Por conhecer o papel fundamental da informação nesse processo, em 2021, lançamos um portal de notícias, o Inset.

O Inset busca promover a educação financeira a partir do cotidiano, com objetividade, transparência, ética, diversidade e responsabilidade. O time Inset entende que a informação de qualidade é ferramenta fundamental para a autonomia financeira e para o senso de pertencimento social.

Muito além da Economia e dos Negócios, o Inset traz amplo conteúdo relacionado a finanças pessoais, desenvolvimento de carreira, estilo de vida, tecnologia e *games*, sempre com uma transversal que busca auxiliar a jornada de amadurecimento e desenvolvimento financeiro do leitor.

A equipe do portal conta com 11 profissionais focados em gerar valor a partir da informação e que trabalham continuamente buscando novas formas de levar conteúdo relevante ao leitor.







# Colaboradores

GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 405-1 GRI 3-3 SASB FN-AC-330a.1

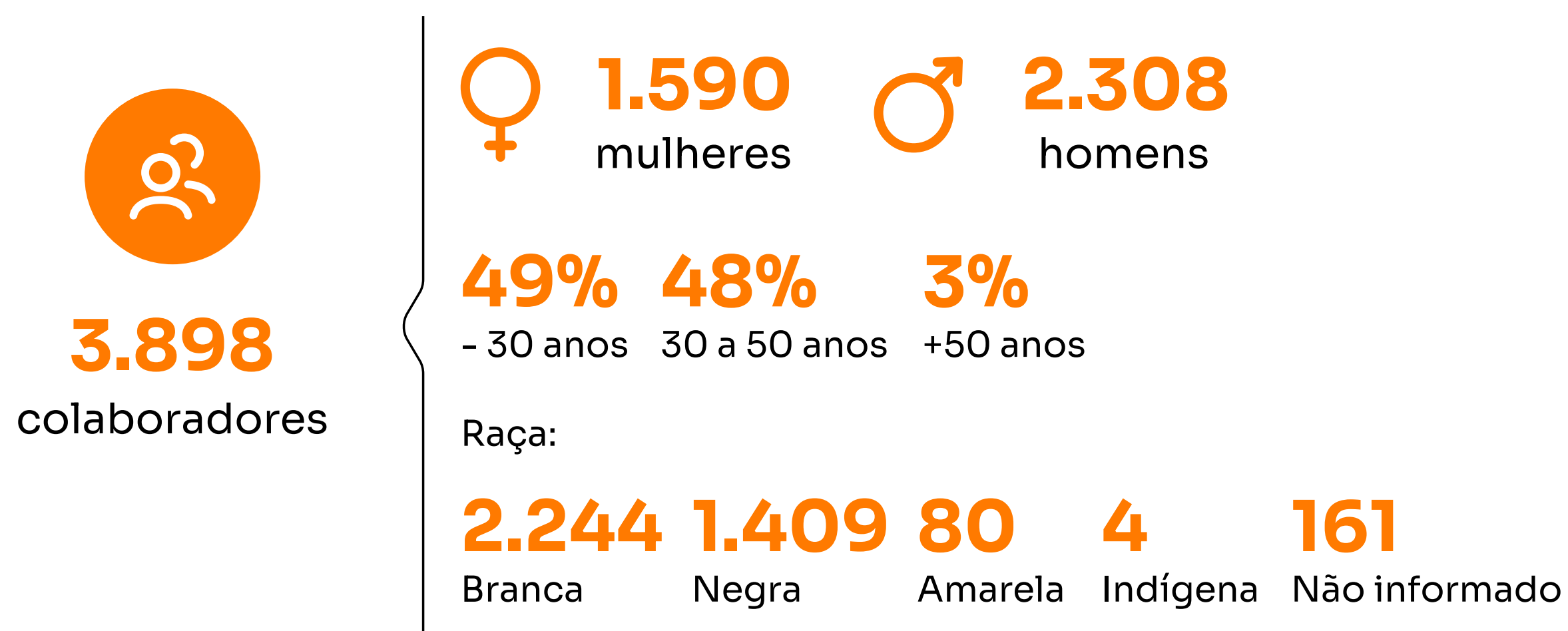
Nosso compromisso com nossos Sangues Laranjas é uma das nossas principais bases. Além da inovação, que permeia o DNA do Inter, o nosso ambiente de trabalho incentiva a autonomia e a aprendizagem coletiva dos colaboradores. Assim, conseguimos atrair e reter profissionais consolidados e, ao mesmo tempo, desenvolver potenciais para torná-los protagonistas da nossa história.

Buscamos promover a melhor experiência para os nossos colaboradores e construímos uma jornada significativa de aprendizagem e desenvolvimento. Do *onboarding* ao *offboarding*, preservamos os nossos valores, pilares e cultura. Por meio da conexão das pessoas, negócios e processos, engajamos o nosso time com o nosso propósito: criar o que simplifica a vida da pessoas.

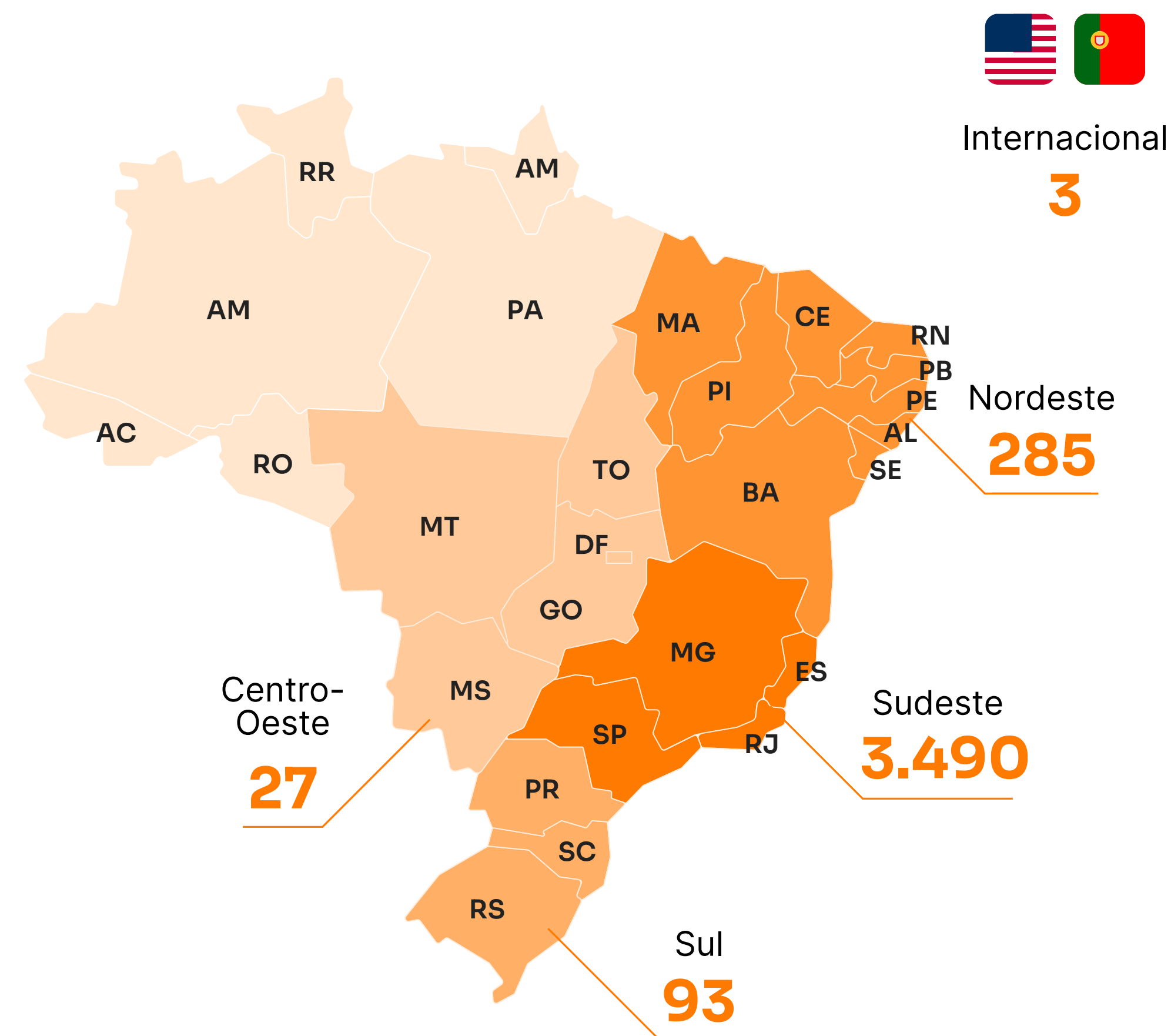


Em 2021, aumentamos em 77% o número de colaboradores, atingindo 3.898 Sangues Laranjas. Destacamos a nossa nova unidade em Recife - PE, com foco em tecnologia, que passou a ter 7% do nosso quadro de colaboradores. Belo Horizonte - MG, cidade onde fica nossa sede, continua com a maioria de nossos colaboradores, 84%, seguida de São Paulo - SP, com cerca de 5%.

Em 2021, iniciamos a nossa internacionalização. Com isso, contratamos três colaboradores fora do Brasil, que representam 0,07% do nosso quadro total de funcionários.



Também contamos com 164 profissionais terceirizados, que atuam em serviços administrativos e de tecnologia, dos quais 39 são mulheres e 125 são homens. Desses, 135 trabalham no Sudeste, oito no Nordeste, dois no Sul e um no Centro-Oeste.



Ser #SangueLaranja é ter, correndo nas veias, o jeito Inter de ser: transparente, parceiro, seguro, inovador e experiente. Esses pilares orientam todas as nossas ações, desde a seleção de um novo integrante até a realização de nossos diversos processos internos.

Fazer parte do time #SangueLaranja significa transformar a relação das pessoas com o dinheiro, desburocratizar os processos e prezar por um relacionamento humanizado.

Outro ponto importante da nossa essência é a autonomia. Assim como lutamos para dar autonomia às pessoas, criando uma conta acessível e com todos os serviços à mão, também construímos uma estrutura de trabalho que dá autonomia para nossos integrantes proporem novas ideias e crescerem junto com a gente.





## Diversidade

Em 2021, lançamos o Inter Diverso, programa que tem como objetivo gerar valor para as pessoas, organização e sociedade através de iniciativas que promovem diversidade e inclusão, em temas como: gênero, raça, orientação sexual, religião, deficiências, idade, e nacionalidade. Para fortalecer o programa, estabelecemos um comitê com 12 profissionais de áreas distintas que, somado ao grupo de trabalho e voluntários, tem como responsabilidade definir nossas prioridades e construir ações em quatro pilares:



**Cultura:** foco em construir ações para consolidar a educação para diversidade e inclusão.



**Governança:** atuação na construção de políticas e benefícios que promovem a inclusão.



**Business:** desenvolvimento de soluções, produtos e serviços que promovem a inclusão.



**Employer branding:** fortalecer a nossa atuação com parceiros, clientes e comunidade.

A criação do programa Inter Diverso fortalece nosso propósito e promove um ambiente cada vez mais inclusivo.

Os participantes do Comitê tiveram formação sobre a importância do tema. Além disso, para iniciar o engajamento dos times, nossos líderes participaram de um evento sobre vieses inconscientes, cujo conteúdo será disponibilizado em forma de treinamento essencial para todos os colaboradores em 2022.

Rafaela Vitória - Economista Chefe.

**41%**dos nossos colaboradores  
são mulheres**32%**das posições de liderança  
são ocupadas por mulheres

Percebemos uma evolução em equidade de gênero durante a nossa história. Estamos trabalhando para alavancar esse percentual até 2030, em conformidade com o Pacto Global, e buscando, atentamente, nos fortalecer nas demais frentes de representatividade, tais como raça, pessoas com deficiência, gerações, LGBTQIA+, entre outros. Como próximos passos, seguimos com ações de desenvolvimento e sensibilização que irão permitir que nosso Comitê, em conjunto com nossos colaboradores, construam políticas e práticas inclusivas.



## Benefícios Corporativos

GRI 401-2

GRI 401-3

Oferecemos benefícios não obrigatórios que estimulam, agregam e fortalecem o nosso relacionamento com nossos colaboradores, sempre alinhados com o perfil e as necessidades dos Sangues Laranjas.

Entre os nossos principais benefícios não obrigatórios, estão:

**Ginástica Laboral:** oferecemos, duas vezes por semana, junto a uma equipe especializada, dez minutos de alongamento no próprio ambiente de trabalho. Além disso, para os colaboradores que estão em *home office*, comunicamos todos os cuidados que devem ser tomados para cumprir o mesmo objetivo.

**Previdência Privada:** concedemos condições especiais para os nossos colaboradores contratarem o plano de Previdência Privada disponibilizado em nossa plataforma.

**Baby On Board:** disponibilizamos benefícios exclusivos para os pais e mães, como isenção de coparticipação de plano de saúde e o “Cantinho da Mamãe”, onde as colaboradoras que estão amamentando têm a comodidade e privacidade para retirar e armazenar o leite materno com higiene e segurança.



Livro “Acontecia Enquanto Eu Nascia”, presente enviado aos novos pais



Em 2021, 140 Sangues Laranjas participaram do programa, e, além de receberem o livro “Acontecia Enquanto Eu Nascia”, com informações sobre vários assuntos do mundo e as últimas novidades do Inter, tiveram a coparticipação do plano de saúde, com isenção, durante o período de gestação, tanto das colaboradoras quanto dos dependentes. Com este benefício, tivemos mais de R\$ 17 mil de isenção dos nossos futuros pais.

Número de colaboradores com direito à licença maternidade/paternidade	2284	1578
Número de colaboradores que tiraram licença maternidade/paternidade em 2021	0	13
Número total de colaboradores que retornaram em 2021 ao trabalho depois do término da licença	0	13
Taxa de retorno	100%	100%
Taxa de retenção	100%	100%

**Gift Card e Duo Gourmet:** disponibilizamos para os nossos colaboradores, todo final de ano, um *gift card* complementar que tem como diferencial a possibilidade de utilização em mais de 1.300 lojas de diversos segmentos, além do alimentício. Além disso, em 2021, todos os colaboradores ganharam gratuitamente a assinatura da Duo Gourmet, que possibilita que seus assinantes economizem, ganhando um prato de igual ou menor valor ao adquirido, em restaurantes selecionados.

**Apoio Psicológico:** em 2021, lançamos o programa Inter Cares que, entre diversas outras atividades, possibilitou que os nossos colaboradores tivessem acesso a um programa de apoio psicológico.



## Inter Cares

O Programa Inter Cares tem como objetivo, por meio de ações com foco em saúde emocional e física, facilitar o acesso dos colaboradores a atividades que os ajudam a ter uma melhor qualidade de vida.

Queremos que nossos Sangues Laranjas criem a rotina de cuidado pessoal. Por isso, estamos conectando nossos colaboradores a ótimos profissionais, apresentando práticas que aprimoram a qualidade de vida e levando informações necessárias sobre o tema. Em 2021, promovemos iniciativas de cuidados psicológicos voltados para o bem-estar e oferecemos *lives* com a participação de especialistas sobre questões relevantes para o desenvolvimento pessoal e profissional.

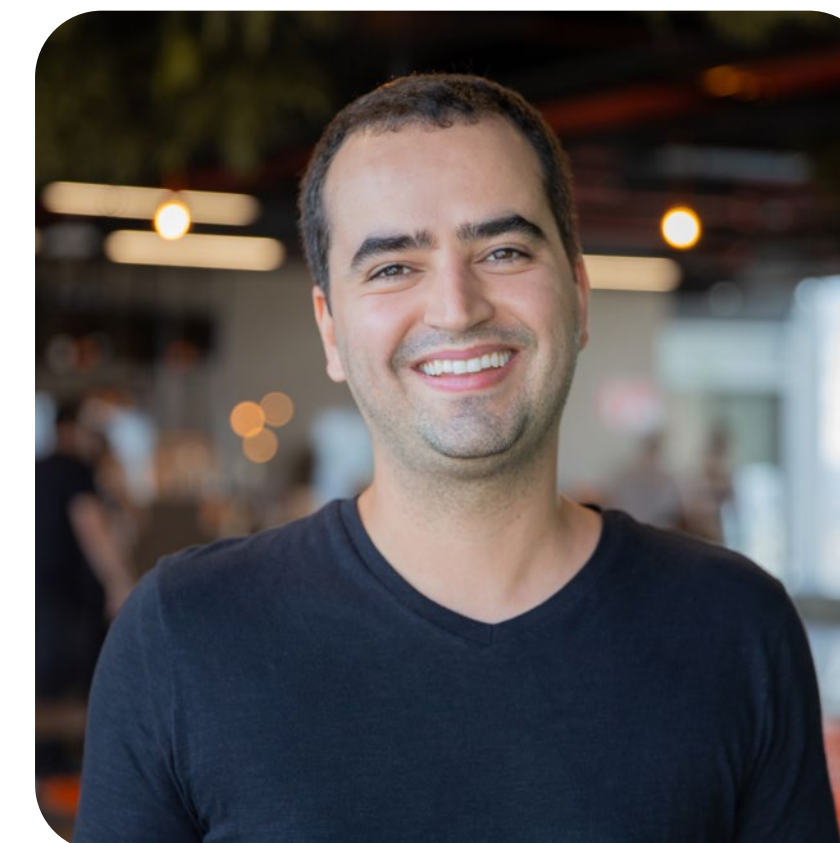
Em relação à saúde emocional, realizamos uma pesquisa com foco no diagnóstico da saúde de nossos colaboradores, e disponibilizamos agendas com psicólogos, sem nenhum custo para o colaborador, para quem tivesse interesse em fazer acompanhamento profissional. Na pesquisa, tivemos 13% de participação dos colaboradores, sendo que 373 se inscreveram e, destes, 54 fazem acompanhamento semanalmente.

Já na programação de conteúdo, trouxemos quatro *lives* sobre os seguintes tópicos: bem-estar, *mindfulness*, saúde emocional e nutrição integrativa, nas quais atingimos uma média de 600 *views* por *live*.

Todas essas ações foram apenas o início da construção de uma cultura de bem-estar com o objetivo de trazer mais qualidade de vida para o dia a dia, ajudando os nossos colaboradores a cuidarem de si mesmos, dentro e fora do Inter.

“Entre julho e outubro de 2021 pude participar do Inter Cares, um programa de atendimento de psicoterapia totalmente gratuito e individual oferecido pelo Inter. Durante os doze encontros com o psicólogo do Núcleo de Psicologia Existere, tive a chance de compartilhar algumas angústias e ser auxiliado na busca pelo bem-estar e pelo equilíbrio entre vida pessoal e profissional, considerando esse momento tão atípico que estamos vivendo. Foi uma excelente oportunidade de aprendizado e autoconhecimento!”

**Bruno Miranda Gontijo** - Especialista Jurídico de Mercado de Capitais, Investimentos e Crédito



“Os atendimentos psicológicos têm me possibilitado cuidar de casos emocionais que antes, devido à falta de condição financeira, nunca tive a oportunidade de iniciar um tratamento. Cuidar da saúde emocional é mais que necessário, então receber esse benefício tem sido um presente para mim.”

**Sara Marques Ferreira** - Estagiária de Sustentabilidade Empresarial



Entre os benefícios obrigatórios, destacamos:

#### **Auxílio Creche**

Benefício disponível a todos os colaboradores que possuem filhos com até cinco anos e 11 meses, por meio de reembolso de valores gastos com instituições de ensino, creches ou babás.

#### **Vale Transporte**

Benefício disponibilizado através de cartão eletrônico específico que o Inter antecipa aos colaboradores para utilização efetiva em despesas de deslocamento entre residência e trabalho.

#### **Planos de Saúde e Odontológico**

Benefício aplicável a todos colaboradores celetistas e estatutários, sendo extensivo aos cônjuges e filhos.

#### **Vale Alimentação e Refeição**

Benefícios que integram o Programa de Alimentação ao Trabalhador (PAT), disponibilizados mensalmente aos colaboradores e amplamente aceitos em supermercados e restaurantes.



## Saúde, Segurança e Bem-estar

Com o crescimento exponencial do nosso número de colaboradores, identificamos a necessidade de aumentar o nosso Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). Seguindo exigências legais e conforme a necessidade, nossa equipe, que antes era composta apenas por um técnico de segurança do trabalho, cresceu para seis profissionais da área de saúde e de segurança do trabalho.

Realizamos várias iniciativas de prevenção e mitigação de impactos à saúde e à segurança dos colaboradores, como:

- ambulatório médico na sede de Belo Horizonte - MG;
- programas de qualidade de vida onde recebem orientações de alimentação e lazer;
- campanhas de vacinação anuais;
- ginástica laboral;
- plano de saúde corporativo;
- consultas médicas admissionais, periódicas e demissionais;
- treinamento de brigada de incêndio e primeiros socorros.

A equipe interdisciplinar responsável pelo Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) realiza a análise periódica do local de trabalho de cada colaborador. A análise é realizada para identificar quaisquer riscos à saúde dos colaboradores, e, como resultado, é elaborado o Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que contempla todos os dados de riscos à saúde identificados na coleta, especificados por função.

Também contamos com o Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Com caráter preventivo, o PCMSO realiza o diagnóstico precoce de situações de agravo à saúde humana, além de ser planejado e implementado com base nos riscos à saúde dos trabalhadores, especialmente os identificados nas avaliações do Programa de Avaliação de Riscos Ambientais (PPRA). Os nossos programas são auxiliados e acompanhados por empresa especializada no tema.

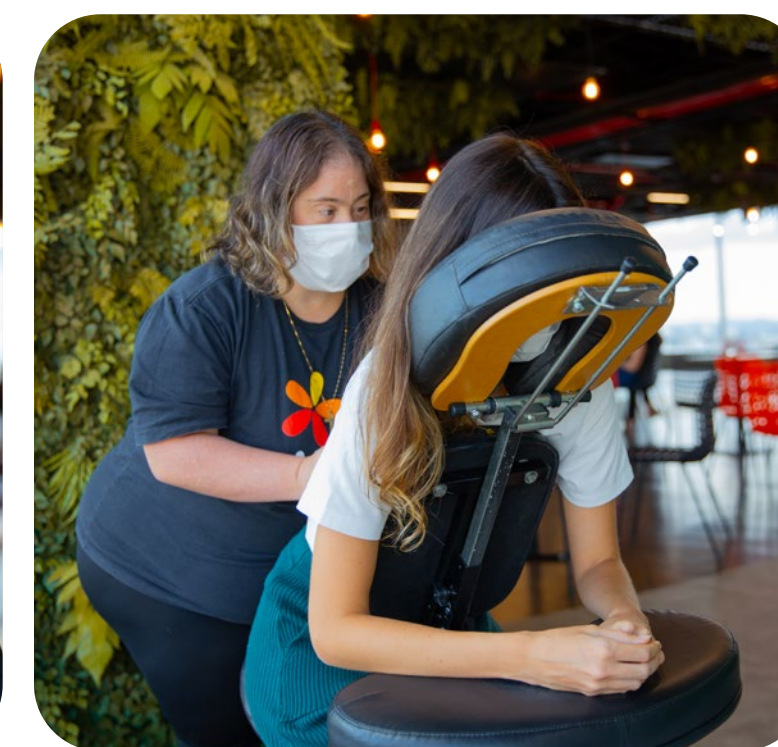
A Implementação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) em Belo Horizonte - MG, São Paulo - SP e Recife - PE é a forma mais prática de participação dos funcionários nas questões de saúde e segurança da empresa. Em reuniões mensais, os colaboradores podem discutir sobre problemas identificados e apresentar propostas de soluções de forma ampla e colaborativa.



## Espaço Bem-Estar



Nosso Espaço Bem-Estar, lançado em 2019, oferece oito serviços distintos, como *quick massage*, serviços de barbearia, além de uma estrutura com jogos, proporcionando momentos de diversão e interações entre colaboradores.



“Para mim, é uma honra trabalhar no Inter. Meu sonho de ser massoterapeuta se tornou realidade. Trabalhar aqui me ajuda a relaxar e consigo relaxar as outras pessoas. Isso é maravilhoso.

Sou feliz, me sinto como uma Sangue Laranja. Essa oportunidade me ajuda como profissional e como pessoa, porque me sinto muito realizada estando aqui.

Tenho prazer e honra em compartilhar que trabalho no Inter.”

**Helga Almeida Pinto**, nossa massoterapeuta que conhecemos através do Instituto Mano Down.

## Covid-19

Nossas ações contra a covid-19 continuaram em 2021. Conheça algumas delas:

1.

Realizamos campanhas de testagem *in-loco* para quem estava trabalhando presencialmente, na sede em Belo Horizonte – MG e no escritório de São Paulo – SP;

2.

Disponibilizamos uma técnica de enfermagem diariamente nos escritórios e consultas médicas por telemedicina;

3.

Reduzimos o número de colaboradores trabalhando presencialmente e tivemos uma média de 22,5% de ocupação em nossos escritórios;

4.

Reduzimos a capacidade dos elevadores;

5.

Disponibilizamos transporte por aplicativos (Uber e Voll) para todos os colaboradores *in loco* durante as piores ondas da covid-19 (ondas vermelhas e roxas);

6.

Realizamos a campanha de vacinação contra a H1N1 para todos os colaboradores, com adesão de 1.343 funcionários.

De janeiro a dezembro de 2021 realizamos 42.157 testes de covid-19.



## Atração e Retenção de Talentos

Nossos colaboradores são o diferencial do nosso negócio. Por isso, atuamos estrategicamente para atrair talentos que tenham sinergia com nossa cultura, e que sejam empreendedores apaixonados por criar o que simplifica a vida das pessoas, agregando valor ao negócio. Nos esforçamos para ir além e construir uma cultura focada em uma força de trabalho colaborativa, diversa e inclusiva. Como estratégia de atração para suportar o crescimento do Inter e desenvolver profissionais aderentes às necessidades de cada avenida de crescimento, realizamos programas de formação de profissionais para acelerar carreiras. Em 2021, destacamos:

A nossa principal estratégia é contratar pessoas protagonistas que fazem a diferença e que respeitam as diferenças!

### Techboost:

formação de profissionais de tecnologia com foco em desenvolvimento Java, IOS, Android e UX.

Mais de 55 mil inscritos em todo Brasil

11.479 Pretos e Pardos

9.065 Mulheres

### Orange Camp:

formação em investimentos para atuar como Advisor.

17 participantes

### Go Tech:

programa de estágio com objetivo de formar e desenvolver futuros profissionais de tecnologia.

118 participantes

### Go Invest:

programa de estágio com objetivo de formar e desenvolver futuros profissionais para área de investimentos.

14 participantes

### Data Rocket:

programa de aceleração de engenheiros de dados.

26 participantes

### Programa de Estágio Inter:

tem objetivo de formar e desenvolver futuros profissionais para as demais unidades de negócios.

445 contratações

Em 2021, investimos em programas de atração e desenvolvimento de talentos com foco em três competências essenciais do Inter: empreendedorismo, capacidade de execução e conhecimento do negócio.

Nosso time de Talent atua para atrair e selecionar profissionais que se conectam com a nossa essência e cultura. Nossos processos de seleção são pautados na ética, transparência e respeito a todas as pessoas. Utilizamos ferramentas e metodologias que nos permitem avaliar as competências e habilidades alinhadas as nossas necessidades e oportunidades.

Atuamos de maneira colaborativa com as áreas de negócio para que sejamos assertivos e cuidadosos com os profissionais. Destacamos também que no Inter respeitamos a singularidade das pessoas e oferecemos a todos as mesmas oportunidades para desenvolverem o seu potencial. As nossas oportunidades são divulgadas no nosso site de carreira, assim como em outras mídias sociais, com o intuito de informar aos potenciais candidatos os desafios e pré-requisitos de cada posição. Para fortalecer a nossa marca e nos fazer presentes em todo Brasil, buscamos patrocinar e participar de eventos de carreira, tecnologia e inovação.

As etapas do processo de seleção visam promover a melhor experiência de nossos futuros colaboradores e é composta por:



**1. Análise da aderência do candidato aos pré-requisitos da posição**



**2. Análise de soft skills e fit cultural**



**3. Análise de hard skills e compatibilidade com a estratégia do business**



**4. Formalização da proposta e início do Onboarding**



Em 2021, tivemos um crescimento exponencial e abrimos 3.300 novas vagas, das quais 28% ocorreram na área de tecnologia.

## Sangues Laranjas na TI

Em 2021, aproximadamente um terço de nossos colaboradores estavam na nossa área de Tecnologia. Por isso, temos iniciativas específicas relacionadas ao desenvolvimento e capacitação desses colaboradores.

Aproximadamente

# 80 novos

colaboradores por mês na TI

Em média, **37%**  
dos novos colaboradores  
do Inter são da TI

A seguir, alguns destaques relacionados à atração e retenção de talentos específico da área de TI:

### Criação de uma jornada de onboarding de TI:

proporcionamos uma semana na qual incentivamos a integração dos novos colaboradores de forma orgânica. O novo colaborador participa de diversas conversas com o intuito de conhecer mais quem fará parte do seu dia a dia. Além disso, o novo colaborador é apresentado a outras áreas e líderes de TI, processos e grupos de forma orgânica e leve.

### Capacitação dos colaboradores:

expansão do investimento em estratégias de treinamento e capacitação dos colaboradores. Essas medidas são necessárias devido à necessidade de novas habilidades para suportar e fomentar as iniciativas estratégicas de inovação, manutenção, sustentação e desenvolvimento dos produtos e serviços.

### Aumento sustentável do quadro de colaboradores de TI:

o aumento do quadro de colaboradores é esperado e promovido, principalmente devido ao aumento de demandas atreladas a criação, manutenção e atualização dos produtos e serviços oferecidos pelo Inter. Este item também é parte da estratégia de crescimento e manutenção do clima e da cultura organizacionais.

### Fomento à cultura de agilidade para os times:

através do estímulo a uma cultura de agilidade, incentivamos a criação de um ambiente colaborativo e seguro, que estimula a criatividade, a entrega de valor e melhorias contínuas.

### Revisão do processo de movimentações e méritos:

focando em estabelecer janelas fixas anuais para ocorrência da avaliação, facilitamos a estratégia de gestão de pessoas das lideranças, além de processos de análise e decisões de movimentações e méritos.

### Impacto social:

também realizamos uma série de ações para impactar a sociedade e a comunidade de tecnologia dentro e fora do Inter. Entre essas iniciativas estão o fomento à formação de jovens profissionais, participação em ações sociais, criação de parcerias com instituições de ensino, realização de palestras para alunos de faculdades, manutenção do projeto Interligados, entre outras.

Em termos gerais, em 2021 tivemos:

GRI 401-1

### CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE

	Número de contratações	Número de desligamentos	Taxa de contratações	Taxa de rotatividade
<b>Por região</b>				
Sudeste	1.921	537	94%	26%
Centro-Oeste	9	4	43%	19%
Nordeste	140	21	519%	78%
Norte	-	-	-	-
Sul	21	5	124%	29%
<b>Por gênero</b>				
Masculino	1.326	361	113%	31%
Feminino	768	206	81%	22%
<b>Por faixa etária</b>				
Abaixo de 30 anos	1.011	227	115%	26%
De 30 a 50 anos	1.040	323	90%	28%
Acima de 50 anos	43	17	51%	20%
<b>Total</b>	<b>2.094</b>	<b>567</b>	<b>99%</b>	<b>27%</b>



## Cultura e Clima Organizacional

Acreditamos na aprendizagem por meio de experiências significativas e coletivas. Por isso, trabalhamos para construir um ambiente de empreendedorismo, inovação e colaboração. A nossa cultura se destaca pela abertura e autonomia que todos possuem para protagonizar a construção de sua própria carreira.

**Valorizamos todos os tipos de carreira, seja técnica seja de gestão e, constantemente, abordamos o tema com os todos os nossos colaboradores.**

Nossa cultura tem como pilar a paixão por fazer acontecer e criar o que simplifica a vida das pessoas. Definimos uma estrutura acessível para promover interações entre diversas equipes e níveis de gestão. Também construímos programas de desenvolvimento para que os nossos líderes sejam embaixadores dessa essência e, juntos, possamos gerar

oportunidades de carreira para todos os nossos colaboradores. Para sustentar a nossa cultura organizacional em um ambiente dinâmico e de crescimento, atuamos por meio dos seguintes processos:

**Onboarding:** ao ser contratado, o profissional passa por uma imersão da cultura organizacional. Em sua primeira semana, o time de People to Business acolhe o novo colaborador e a cultura Sangue Laranja é apresentada por meio de treinamentos de boas-vindas. Além disso, cada novo colaborador passa pelo programa de apadrinhamento, no qual um *Buddy* é responsável por compartilhar orientações para seus primeiros dias no Inter.

**Acompanhamento da jornada do profissional:** no Inter, os nossos profissionais são acompanhados pelas lideranças e pela área de People to Business, que desenvolve processos e produtos para promover a melhor experiência na jornada do colaborador e a sinergia com a nossa cultura organizacional.

**Desenvolvimento de liderança:** nossos líderes são os embaixadores da cultura do Inter e são desenvolvidos por meio de ações do programa de Leadership Experience [Saiba Mais](#).

**Comunicação interna:** a comunicação interna é pautada pela transparência e possui canais sincronizados que geram conexões ágeis e alinhadas ao propósito estratégico do negócio. É, também, por esse canal que reforçamos os nossos valores e cultura.

**Carreira:** o ecossistema Inter permite o desenvolvimento de carreira pautado em empreendedorismo, alta capacidade de execução e conhecimento do negócio. As oportunidades são designadas para uma jornada de crescimento de carreira vertical e horizontal, assim como as carreiras de liderança e especialista.

## Carreira Sangue Laranja Week

Através de relatos de carreira de nosso CEO e representantes da diretoria, nossos Sangues Laranjas foram inspirados a se desenvolverem e percorrerem trajetórias de protagonismo dentro do Inter. Além disso, nossos colaboradores tiveram a oportunidade de assistir palestras sobre alcançar sonhos, o valor da jornada e como o conceito de *Flow* nos leva à alta performance. Com isso, a Carreira Sangue Laranja Week teve o objetivo de reforçar, para todos os nossos colaboradores, como o ambiente do Inter ajuda no desenvolvimento do potencial de cada um, seja através da carreira de liderança, seja por meio da carreira de especialista.

Um dos nossos principais mecanismos de atração de talentos é o nosso clima organizacional que favorece o desenvolvimento profissional e pessoal, acelerando o conhecimento e oferecendo oportunidades de carreira internas aos nossos colaboradores. Para realizar o diagnóstico de clima, utilizamos a metodologia de *Pulse*: uma pesquisa rápida e frequente que permite aprofundar o entendimento sobre temas críticos ou sobre um cenário específico da organização.

O *pulse* de clima é realizado periodicamente no Inter e, por meio da metodologia de E-NPS, mensuramos o nível de satisfação dos colaboradores. Avaliamos quatro temas: *employer branding*, liderança, gestão de carreira e educação corporativa.

O valor de E-NPS do último *Pulse* de 2021 foi 85 pontos, o que significa que os colaboradores consideram o Inter uma empresa excelente para trabalhar, com liderança inspiradora e oportunidades de desenvolvimento de carreira.



## Educação Corporativa

GRI 404-2

O Inter acredita que por meio do investimento em aprendizagem dos Sangues Laranjas é possível potencializar o desenvolvimento dos times e os resultados da organização.

### Inter Academy

O Inter Academy, nossa Universidade Corporativa, conta com sete academias (sangue laranja, liderança, cliente, emoções, negócios, impulso e futuro) e mais de 130 cursos em diversos formatos de *e-learning* voltados para desenvolvimento pessoal e profissional. O Inter Academy apresenta um ambiente interativo no qual os colaboradores têm a possibilidade de se conectarem e compartilharem conteúdos por meio das comunidades e a sua *playlists* de aprendizagem, além de se manterem atualizados sobre os treinamentos essenciais e obrigatórios.

Em 2021, lançamos dois treinamentos no Inter Academy relacionados à sustentabilidade para fomentar ainda mais o tema em nossa cultura. Foram eles: Agenda 2030 e ODS, e Protagonistas da Transformação, edição Reciclagem.

A academia de liderança possui ações personalizadas para fortalecer o jeito Inter de liderar. As ações de desenvolvimento têm como objetivo potencializar as competências técnicas e comportamentais, impulsionando as tendências de negócios e a gestão de pessoas.

Os líderes também participam do desenvolvimento de seu time, realizando recomendações de conteúdo, acompanhamento dos treinamentos realizados e certificações conquistadas.

Cada Sangue Laranja tem uma experiência de desenvolvimento interativa, simples e digital, focada na eficiência contínua de conquistas e resultados.

### Parcerias Educacionais

Além da plataforma Inter Academy e dos demais programas de capacitação, oferecemos aos nossos #SanguesLaranjas parcerias educacionais em importantes instituições de ensino dentro e fora do país. Os colaboradores Inter conseguem realizar cursos de idiomas, graduações, especializações, MBAs, entre outros, com diversos descontos que visam impulsionar a carreira de nossos times.

## Treinamentos Essenciais

Além do onboarding, nossos colaboradores passam pela Trilha Essencial - composta por cinco treinamentos obrigatórios -, que são auditados e fiscalizados pelo Banco Central e demais órgãos reguladores. Os treinamentos devem ser realizados anualmente por todos os colaboradores Inter. São eles:

Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Risco Operacional

Segurança da Informação

Código de Conduta e Ética

Lei Geral de Proteção de Dados

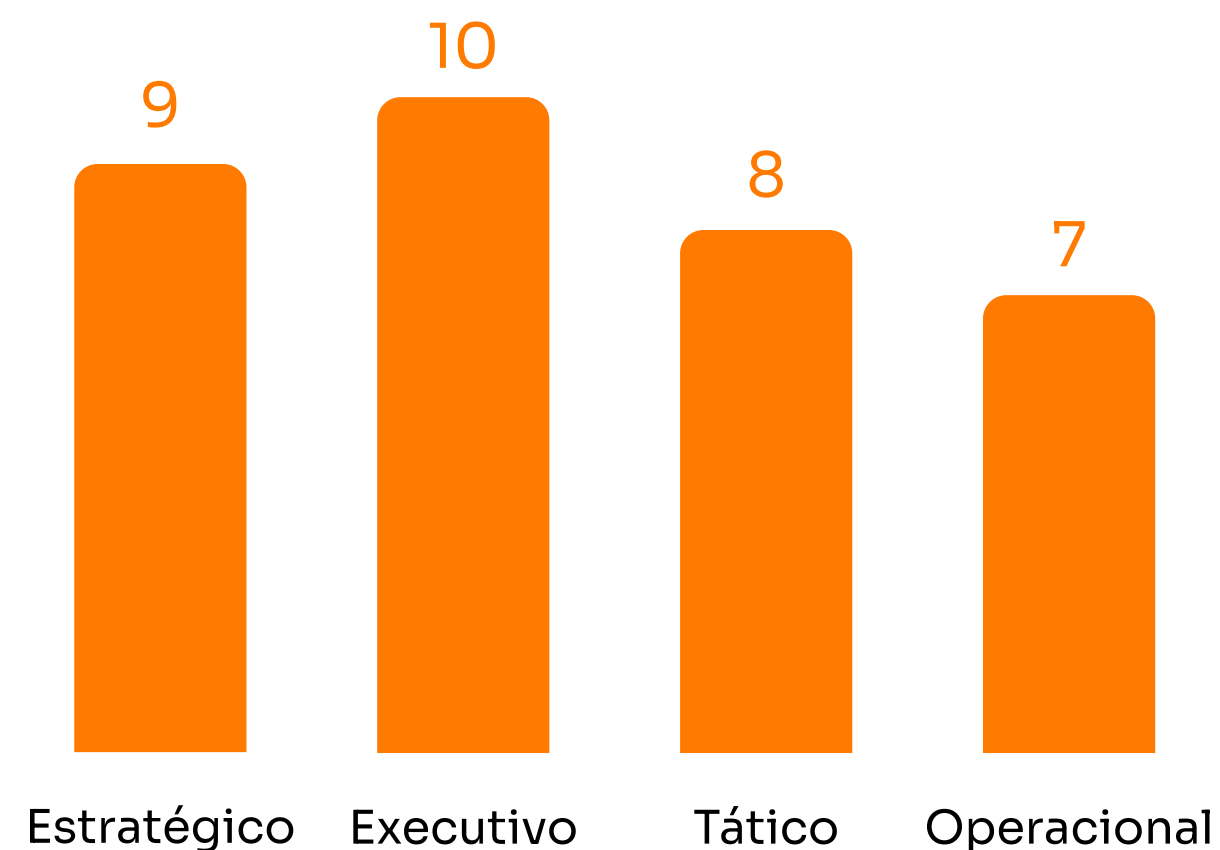
## Treinamentos Técnicos

Treinamentos específicos realizados pelas áreas de negócio para atualizar ou desenvolver conhecimentos técnicos essenciais para realização das atividades. A área de Educação Corporativa do Inter, em parceria com as áreas de negócios, desenvolve e atualiza os conteúdos técnicos, de acordo com a demanda e necessidade de desenvolvimento da área. Os conteúdos são disponibilizadas para os colaboradores em nossa plataforma de cursos online ou multiplicados internamente. Em 2021, a média de horas de treinamentos foi de 8 horas por colaborador.

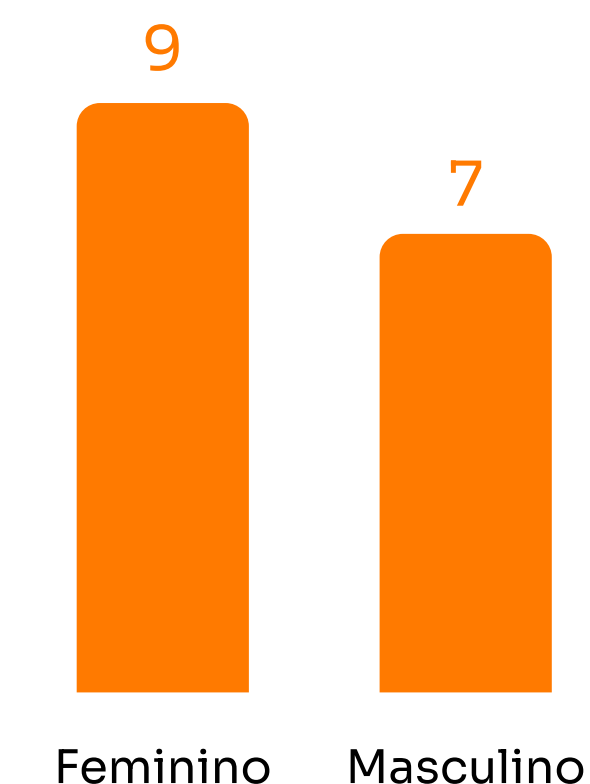
Em termos gerais, temos:

GRI 404-1

### Média de horas de treinamentos por categoria funcional



### Média de horas de treinamento por gênero



Consideram-se estratégicos: Gerente, coordenador, líder e especialista; Executivo: Diretor, Superintendente, Gerente Executivo; Operacional: Assistente e Estagiário; Tático: Analista e Consultor.



## Leadership Experience:

Leadership Experience é o nosso programa de desenvolvimento para nossas lideranças. Buscamos fortalecer nossos líderes para que sejam embaixadores da cultura e promotores dos valores para, assim, serem líderes inspiradores e que promovem o aprendizado e o desenvolvimento do seu time.

## Expert Experience:

Programa de desenvolvimento voltado para o time de especialistas do Inter, o Expert Experience foi criado para valorizar a carreira e fortalecer a atuação desses profissionais, que são importantes mobilizadores das principais transformações tecnológicas da organização. O programa traz oportunidades de desenvolvimento por meio de tendências, novas tecnologias, metodologias de gestão e *soft skills*.

## InterLab

O InterLab é um programa voltado ao impulsionamento de ideias inovadoras para o estímulo do *mindset* empreendedor dos nossos Sangues Laranjas. Por meio dele, mentes criativas trabalham na geração de soluções para diversas áreas do nosso negócio. Em 2021, foram realizadas três edições do InterLab e as melhores ideias de cada edição, que representaram algum ganho para o nosso negócio, ou para os nossos clientes, foram premiadas. Além disso, o programa oferece a chance de transformar ideias em realidade por meio do nosso ecossistema fértil para propostas que se conectam ao mundo digital.

## Mulheres na TI

A participação de mulheres no mercado de TI vem crescendo e precisa ser incentivada para a promoção de um ambiente de crescimento e oportunidades igualitárias. Com o objetivo de fortalecer a participação feminina na nossa área de tecnologia e gerar um espaço de colaboração, capacitação e compartilhamento, foi criado o grupo de Mulheres na TI. O grupo se reúne mensalmente para discutir temas, iniciativas e maneiras de engajar ainda mais mulheres no mundo digital e da tecnologia.

Média de

**40 mulheres** participantes nos encontros

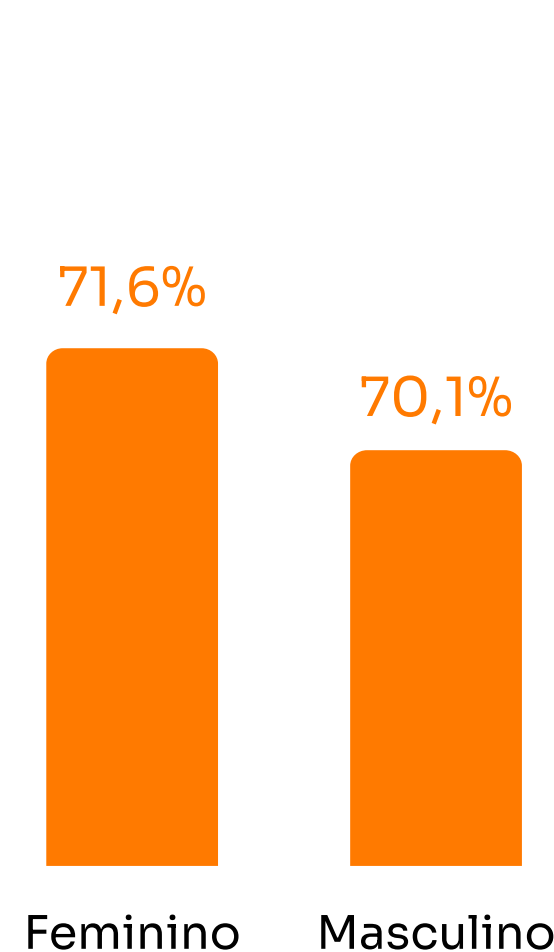
**7 eventos** realizados

## Avaliação de Desempenho:

GRI 404-3

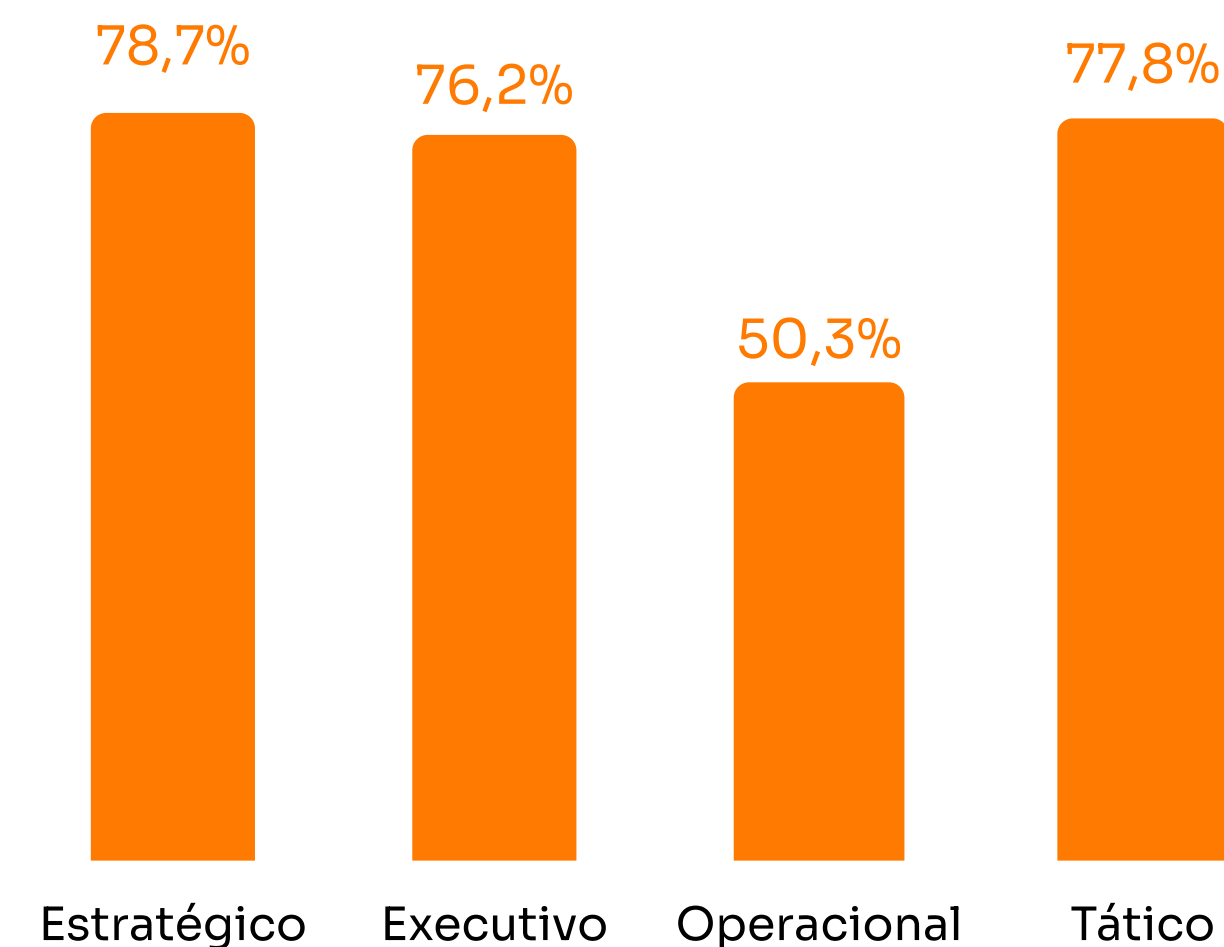
### Avaliação de Desempenho

por gênero (% do total de colaboradores de cada gênero)



### Avaliação de Desempenho

por categoria funcional (% total de colaboradores de cada categoria)



Em 2021, 70,7% dos colaboradores da Companhia passaram por avaliação de desempenho.

A avaliação de desempenho tem como objetivo mensurar a performance e as competências atreladas aos objetivos estratégicos do Inter. São elegíveis todos os Sangues Laranjas admitidos até setembro do ano vigente. Além do alcance de metas, são avaliadas as seguintes competências: protagonismo, conhecimento do negócio e capacidade de execução. A avaliação resulta em um *feedback* que irá direcionar o desenvolvimento dos profissionais, gerando *inputs* para o reconhecimento das carreiras e possíveis necessidades de sucessão.



# Fornecedores

GRI 2-6

## R\$ 1,1 BI

gasto com

## 1.604

fornecedores, que pertencem, em sua maioria, às categorias de Infrastructure as a Service (IaaS), Veiculação Online, Management Tools e Call Center.

Nossa área de Compras visa promover a melhoria de performance, integridade, transparência e segurança, garantindo a qualidade do processo de cotação e de seleção dos fornecedores.

Monitoramos os contratos e garantimos o cumprimento de todas as certificações do fornecedor relacionadas ao Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Governança de TI, Segurança da Informação e Privacidade.

Os nossos contratos padrão contêm cláusulas específicas que cobrem aspectos trabalhistas, previdenciários, anticorrupção e de confidencialidade. Todas as compras e contratações também são certificadas pelo time de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), que avalia a conformidade das empresas sob os pontos de vista de integridade e reputacional. Além da certificação de PLD, todos os processos com risco de segurança da informação, privacidade e governança de TI são analisados pelos times responsáveis antes do início do relacionamento entre o Inter e os fornecedores ou prestadores de serviços.

Em 2021, atualizamos a nossa Política de Relacionamento com Fornecedores e Prestadores de Serviços com o objetivo de estabelecer padrões éticos de governança e traduzir de forma objetiva as regras e normas nas quais se fundamentam a relação com esse público. Nessa política, comunicamos a exigência de aderência por parte dos nossos fornecedores a todos os requisitos legais, regulatórios e contratuais. Também levamos em consideração aspectos relacionados a conflito de interesses, recebimento de brindes, presentes e de comportamentos esperados na gestão de riscos relevantes de segurança da informação, segurança do trabalho, socioambiental e gestão da marca.

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

Disponibilizamos um gestor e fiscal de contrato para acompanhamento da execução contratual junto ao fornecedor. De um total de 615 contratos vigentes em 2021, não identificamos denúncias de descumprimentos.

# Comunidade

Trilhamos caminhos diversos para que nosso crescimento impulse, também o desenvolvimento das comunidades locais. Desde 2002, somos parceiros de instituições reconhecidas, que atuam frente à promoção da educação de qualidade para crianças, jovens e assistência a idosos.

Em 2019, nossa atuação social ganhou mais força com a criação do grupo Inter Voluntariado, que expandiu ainda mais em 2021, com o aumento crescente de nosso quadro de colaboradores e engajamento interno. Com essas ações, promovemos um impacto positivo para a sociedade, e geramos engajamento dos colaboradores, aumentando o senso de pertencimento e conexão com nossa missão e valores.

Materialidade na prática: 26% das ações sociais de 2021 contaram com conteúdo de Educação Financeira. Pretendemos aumentar esse percentual ainda mais em 2022.

Em 2021, o Inter Voluntariado cresceu 308%. Ao todo, contamos com 139 voluntários, que dedicaram cerca de 632 horas ao voluntariado corporativo.

Nossas ações têm sido direcionadas pelo investimento social privado e por práticas do voluntariado corporativo, que se dividem em quatro linhas:



**Ações Temáticas:**  
realizadas em datas comemorativas;



**Ações Emergenciais:**  
necessárias durante situações de urgência humanitária;



**Edital de Voluntariado:**  
chamada para os colaboradores inscreverem projetos ou instituições para receberem apoio financeiro;



**Ações Sociais Institucionais:**  
realizadas em conjunto com parceiros sociais do Inter.



Em 2021, foram:

# 42

ações sociais distintas realizadas dentre os quatro tipos de atuação

# 139

voluntários envolvidos em ações presenciais

# 222

Participações em ações sociais

# R\$ 723,5 mil

em doações, incluindo doações institucionais e arrecadação de recursos

# +91 mil

pessoas impactadas diretamente

# 30

projetos apoiados em dois Editais de Voluntariado de 2021

## Inter Ligados

Com o avanço tecnológico e a transformação no mercado de trabalho, o espaço para profissionais da área de informática e tecnologia tem se expandido cada vez mais. No entanto, sabemos que a desigualdade social e a falta de oportunidades limitam o acesso de muitos jovens ao conhecimento e desenvolvimento de habilidades exigidas pelo mercado. Por isso, criamos o projeto Inter Ligados, uma parceria entre o Inter e a o Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP).

O projeto, que teve início em novembro de 2021 e contou com 1.084 inscrições, concedeu um curso de qualificação em Java, de quatro meses, a 40 jovens em situação de vulnerabilidade socioeconômica. O projeto também inclui aprendizagem em ética e formação humana na grade do curso para fomentar o protagonismo dos futuros profissionais. Desenvolver e capacitar esses jovens talentos nos possibilita gerar impacto social e recrutar aqueles que se destacam ao longo do curso. Aproveitamos, também, para apresentar durante um breve treinamento o tema Educação Financeira, um dos nossos temas materiais, mostrando conceitos importantes para uma jornada de equilíbrio financeiro e da relevância de práticas de consumo consciente.

## Ações Temáticas

### Campanha de Agasalhos

Realizamos campanhas internas para incentivar doações para pessoas vulneráveis durante o inverno. Nessa ação, conseguimos arrecadar aproximadamente 370 roupas de frio – incluindo luvas, botas, travesseiros e cobertores – que foram destinadas a ONGs apoiadas pelos Inter Voluntários, além de R\$ 12,9 mil que foram doados para a Cruz Vermelha (MG) realizar a compra de cobertores.

### Ação do Dia das Crianças

A data comemorativa do Dia das Crianças, é sempre sinônimo de alegria e brincadeiras. Em 2021, fomos além, e levamos às crianças momentos de lazer que trouxeram, também, o aprendizado sobre educação financeira. Tanto em Belo Horizonte – MG quanto em São Paulo – SP, elaboramos uma breve peça de teatro, na qual o protagonista Interpig dividiu conceitos simples, mas relevantes, sobre o tema. Além disso, criamos uma cartilha como material didático para as crianças levarem para as respectivas famílias.

### Ação de Natal

A Ação Social de Natal é sempre aguardada como a maior ação do Inter Voluntariado do ano. Em 2021, atuamos em rede, convidando as empresas Log e Instituto Unimed para juntos promovermos um Natal Solidário para 1.400 crianças e adolescentes da Cidade Dos Meninos São Vicente de Paulo, do Sistema Divina Providência. Além de oferecermos presentes, recreações e alimentação, cada empresa abordou temas relacionados à materialidade dos respectivos modelos de negócio, como Educação Financeira, Empreendedorismo e Saúde.

### Ação de Páscoa

Em 2021, mudamos a nossa abordagem para uma ação mão na massa: 30 Inter Voluntários fabricaram aproximadamente 4.000 ovinhos de chocolate, que foram entregues para as crianças das Obras Sociais Pavonianas.

Em 2021, R\$ 26 mil foram doados pelos #SanguesLaranjas para potencializar as ações temáticas.



## Edital de Voluntariado

Em 2020, tivemos a primeira edição do Edital de Voluntariado, um espaço destinado a incentivar o protagonismo dos nossos colaboradores. Com isso, nosso time passou a ter a oportunidade de inscrever projetos sociais para receber apoio do Inter. Já em 2021, expandimos o edital para duas edições, potencializando em escala o nosso impacto social. Nossa razão de impacto nos editais de 2021 foi de 2,67, ou seja, a cada R\$ 2,67 doados impactamos 1 pessoa. Nos 30 projetos inscritos tivemos:

**R\$ 94.804,23** doados

**35.456** pessoas impactadas





## Ações Emergenciais

### Gerando Falcões

Com a continuidade da pandemia de covid-19 durante o ano de 2021, mantivemos nossos esforços em prestar suporte a comunidades cuja situação econômica foi agravada pelo contexto. Por isso, lançamos, junto à ONG Gerando Falcões, uma nova campanha de arrecadação de recursos entre colaboradores e clientes. O valor arrecadado foi dobrado pelo Inter e doado para a ONG, que o converteu em cestas básicas digitais.

**R\$ 66.707,38**

arrecadados

**R\$ 133.414,76**

doação total

**2.668**

cestas básicas

**13.341**

pessoas beneficiadas





## Ações Sociais Institucionais

Em 2021, patrocinamos três eventos beneficentes do Sistema Divina Providência, instituição que atende mais de 10 mil pessoas, entre elas crianças, jovens e idosos. Foram mais de R\$ 76 mil doados, que foram destinados a manutenção da estrutura física e a doação de cestas básicas para as famílias assistidas.

Além disso, para aproveitar a expertise de nossos colaboradores, criamos um mini-curso de educação financeira para auxiliar os nossos colaboradores terceirizados. Para essa ação, além dos voluntários que foram os professores, contamos com a participação de colaboradores que se disponibilizaram a ser madrinhas e padrinhos dos terceirizados, oferecendo mentoria e ajudando na compreensão de cada caso específico. Parte do curso também foi replicado para os nossos menores aprendizes.

## Engajamento em Rede

### Comitê Mineiro de Voluntariado Corporativo

Com o mesmo objetivo, no início de 2022 formalizamos a nossa participação no Comitê Mineiro de Voluntariado Corporativo, iniciativa conduzida pela Cooperação para o Desenvolvimento e Morada Humana (CDM). Com isso, esperamos fortalecer ainda mais as nossas práticas de Voluntariado Corporativo através do compartilhamento de conhecimento, experiências e boas práticas entre as cerca de 80 instituições mineiras participantes.

### Comissão S ABBC

No Inter, entendemos que parcerias e trabalho em rede têm o potencial de maximizar o nosso impacto. Por isso, em 2021, ingressamos no comitê Comissão S da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), espaço destinado a trocas, construção de ideias e melhorias no pilar Social de nossa estratégia ESG. Nos encontros, realizamos *benchmarks* que nos auxiliam a construir juntos trajetórias comuns de melhores práticas no âmbito da Responsabilidade Social.



# Governança Corporativa

Estrutura de Governança 127

Ética, Integridade e Transparência 138

Remuneração 136

Segurança e Privacidade de Dados 146

ODS    



## Estrutura de Governança

A governança corporativa do Inter tem como missão manter a Companhia atualizada conforme as melhores práticas do mercado, por meio de processos coesos e aderentes à cultura organizacional, em todos os níveis da organização, apoiando o processo decisório e fomentando a cultura de governança.

Apoiada pelo Conselho de Administração (CA), a governança do Inter vem se desenvolvendo concomitantemente ao crescimento e consolidação da Companhia.

Os nossos pilares da governança corporativa são relacionados aos nossos valores: transparência, experiência, parceria, segurança e inovação. Nesse sentido, nossos órgãos de governança integram o olhar ESG à percepção de riscos e oportunidades. Salvaguardam os interesses dos acionistas, clientes e partes interessadas por meio da transparência e prestação de contas. Para isso, contamos com a elaboração de relatórios anuais, adoção de altos padrões de elabora-

ção de demonstrações financeiras e divulgação de nossas ações ambientais, sociais e de governança. A liderança do Inter exerce seu papel por meio de uma cultura de governança, integridade e responsabilidade social, com promoção da diversidade e sustentabilidade. A solidez da nossa estrutura de Governança se baseia na busca contínua por eficiência, com base em inovação e tecnologia e a tomada de decisão ocorre com equidade e independência. Outra característica é que nossa infraestrutura de governança corporativa é feita em meios digitais seguros, tais como a realização de assembleias 100% *online* e a utilização, desde 2019, de portal de governança para arquivamento de atas e outros documentos societários.

Por fim, a governança do Inter também tem como pilar a conformidade, estruturada pelo fortalecimento das linhas de defesa, investimento em melhoria contínua de políticas e procedimentos, além de atenção ao cumprimento da lei e da regulação aplicáveis.

## São pilares da Governança Corporativa do Inter:



## Evolução da Governança

GRI 2-9

Em 2018, o Inter foi o primeiro banco digital a realizar uma Oferta Pública Inicial de Ações (IPO), negociando ações ordinárias e preferenciais no segmento Nível 1 da B3. Já em 2019, a governança evoluiu para a segmentação do Nível 2. Além de cumprir os requisitos do Nível 2, o Inter sempre visou alcançar as melhores práticas de governança estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e pelo Novo Mercado.

Dentre as práticas de Novo Mercado cumpridas pela Companhia, destacam-se: mandato unificado de administradores de no máximo dois anos, existência de avaliação do Conselho de Administração, Presidente do Conselho de Administração diferente do Diretor Presidente, instalação de Comitê de Auditoria Estatutário, existência de Código de Conduta público e, por fim, a divulgação de políticas com as temáticas de remuneração, indicação de membros da Alta Administração, gerenciamento de riscos, transações com partes relacionadas e negociação de valores mobiliários.

Para mais informações sobre a atuação do Conselho de Administração, acesse o item 12.5/6 no Formulário de Referência Inter [disponível aqui](#).

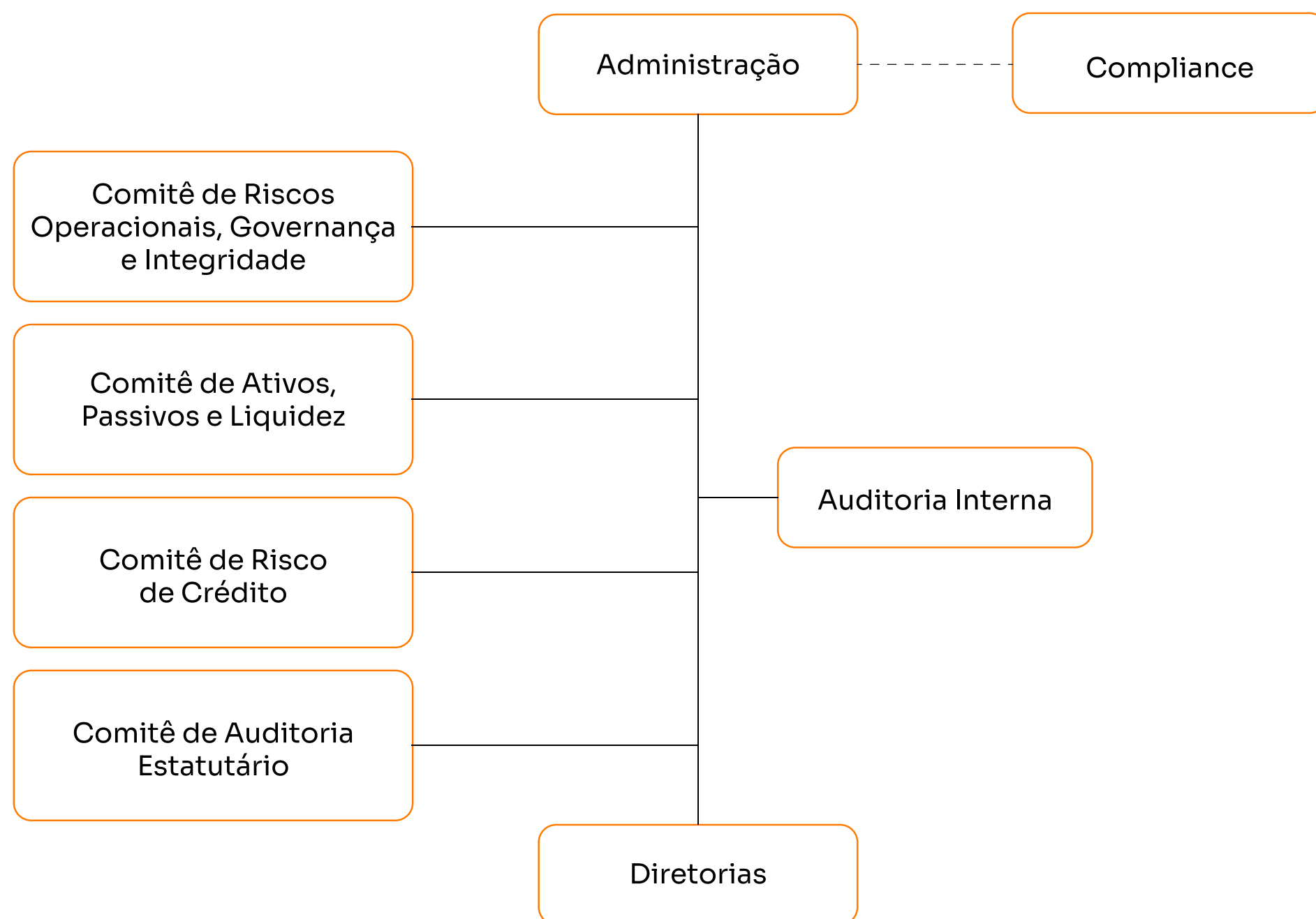
## Linha do tempo

- 2018**
  - IPO na B3;
  - Listado no Nível 1 de Governança Corporativa da B3.
- 2019**
  - *Follow-on*;
  - Instalação de Comitês Estatutários de Apoio ao Conselho de Administração;
  - Criação da Secretaria de Governança Corporativa;
  - Listado no Nível 2 de Governança Corporativa da B3;
  - Renúncia do Cargo Conselheiro de Administração do Diretor Presidente;
  - Programa de *Units*.
- 2020**
  - *Follow-on*;
  - Reestruturação dos Comitês Estatutários;
  - Reestruturação da Diretoria.
- 2021**
  - *Follow-on*;
  - Instalação do Comitê ESG;
  - Estudo de reorganização societária e projetos de adequação à SOx;
  - Reestruturação dos comitês estatutários.



## Nossa Governança

GRI 2-9



Em 2021, passamos por diversas evoluções em nossa governança. Confira:

- Instalação, eleição dos membros e aprovação do Regimento Interno do Comitê de Auditoria Estatutário;
- Instalação e eleição dos membros do Conselho Fiscal;
- Criação de uma diretoria responsável pelas atividades de controladoria, incluindo, mas não se limitando pela área contábil e fiscal;
- Criação de uma Diretoria de *Research* e eleição de uma diretora mulher, fazendo com que a Diretoria do Inter seja composta por mais de 20% de mulheres;
- Revisão e atualização dos membros e das competências dos Comitês Estatutários de Assessoramento do Conselho de Administração;
- Aprovação pelo Conselho de Administração (CA) das políticas de Contratação de Serviços Extra-Auditoria, Investimento Social Privado e Conflitos de Interesses;
- Revisão das políticas de Negociação de Valores Mobiliários e Ato ou Fato Relevante, e de Transação com Partes Relacionadas;
- Início de estudos para Reorganização Societária e listagem bolsa norte-americana.



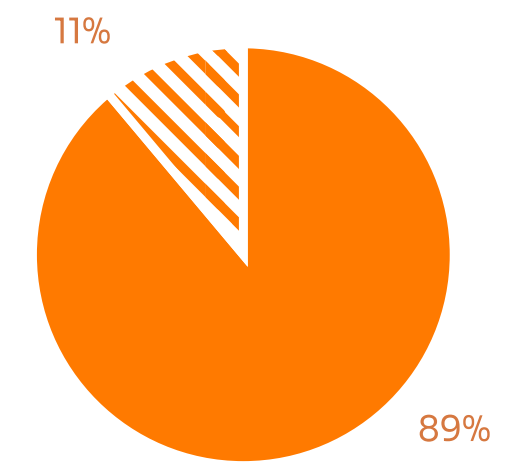
Diversidade Órgãos de Governança:

GRI 405-1

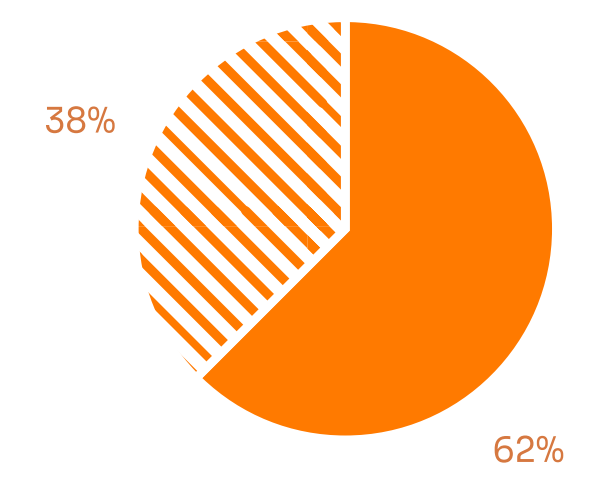
SASB FN-AC-330a.1

Conselho de Administração

Membros por gênero

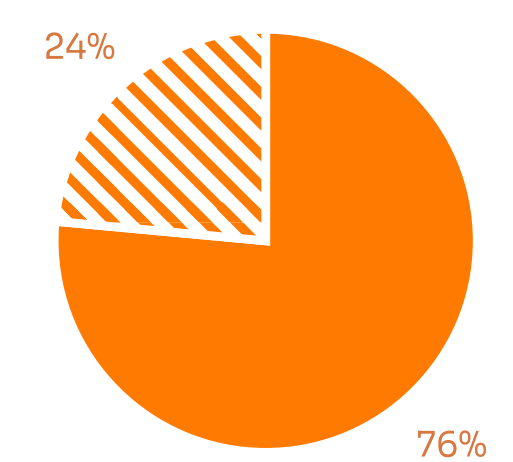


Membros por faixa etária

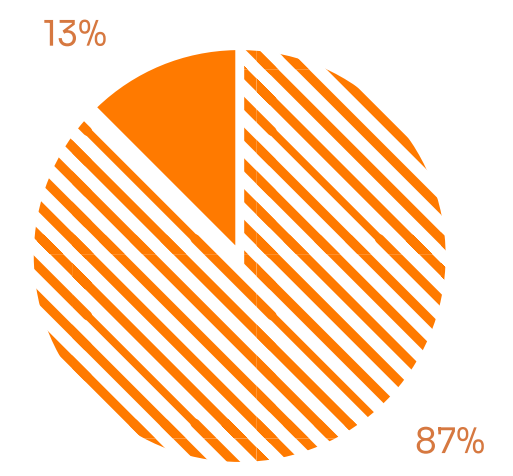


Diretoria

Diretores por gênero



Diretores por faixa etária



Homens  
Mulheres

De 30 a 50 anos  
Mais de 50 anos

Diretoras Inter, da esquerda para direita: Priscila Salles, Helena Caldeira, Rafaela Vitória e Ana Luiza Forattini





## Órgãos de Governança

GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-12

### Assembleia Geral

A assembleia geral é o mais alto órgão de administração do Inter, sendo responsáveis por deliberar sobre pontos de extrema relevância da companhia como a reforma do Estatuto Social, alteração do capital social, eleição do Conselho de Administração, entre outros.

A reunião ocorre ordinariamente pelo menos uma vez ao ano e extraordinariamente sempre que necessário, respeitando os preceitos legais. Em 2021, as assembleias passaram a acontecer por meio 100% digital para garantir a participação da maior parte dos acionistas da Companhia, sendo um avanço significativo da governança.

### Conselho de Administração

O Conselho de Administração do Inter é composto por nove membros, sendo quatro independentes. O histórico profissional dos Conselheiros abrange a expertise na liderança de empresas financeiras, multinacionais e inovadoras. Além disso, o nosso Conselho é composto por uma mulher, advogada, com vasta experiência em liderança de grandes empresas, tendo sido eleita para auxiliar, incluindo, mas não se limitando, nas pautas de governança corporativa e sustentabilidade.

Guardião dos valores, princípios e propósitos do Inter, o Conselho de Administração se reúne, ordinariamente, uma vez por mês e em caráter extraordinário, sempre que os interesses sociais o exigirem. O Conselho também determina,

supervisiona e monitora as atividades dos Diretores, escolhe, destitui e convoca auditores independentes, além de ser o responsável por estabelecer diretrizes, valores, propósito e políticas gerais do negócio.

O órgão também é responsável por estabelecer diretrizes para gestão do risco socioambiental e dos processos a ele relacionados. Para tanto, o CA desenvolve e aprova as políticas e estratégias com essa finalidade, além de definir um Diretor responsável para acompanhar as políticas de riscos socioambientais. Nesse sentido, em 2021, o Conselho de Administração do Inter aprovou a Política de Risco Socioambiental e instalou um Comitê ESG, composto por conselheiros e diretores estatutários do Inter.

O desenvolvimento das práticas elencadas é realizado em conjunto com os Diretores e com os membros do Comitês Estatutários do Inter. Os membros que compõem tanto a Diretoria, quanto os referidos Comitês, são indicados pelo Conselho de Administração, de maneira estratégica, com a indicação de membros chave, com experiência em áreas correlatas, em atenção ao que define as legislações, o Estatuto Social do Inter e os Regimentos Internos de cada órgão. Para acessar mais informações, acesse o nosso [site](#) de Relações com Investidores (RI).

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

### Composição:

**Rubens Menin Teixeira de Souza**

Presidente do Conselho

**Leonardo Guimarães Corrêa**

Conselheiro

**José Felipe Diniz**

Conselheiro

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

Conselheira

**Carlos Henrique de Medeiros**

Conselheiro Independente

**Cristiano Henrique Vieira Gomes**

Conselheiro

**André Cazzaniga Maciel**

Conselheiro Independente

**Luiz Antônio França**

Conselheiro Independente

**Thiago dos Santos Piau**

Conselheiro Independente



## Comitês Estatutários

GRI 2-13

Contamos, em 2021, com cinco comitês estatutários de assessoramento ao Conselho, todos previstos no Estatuto Social e regidos por Regimentos Internos. Existem para assessorar e promover o desenvolvimento dos órgãos de administração no que concerne os pontos que os competem. Conheça-os melhor a seguir:

Para saber mais sobre os membros de nossos comitês e acessar o Regimento Interno de cada um deles, [clique aqui](#).

**COMITÊ DE ATIVOS E PASSIVOS E LIQUIDEZ:** trata de questões relacionadas à tesouraria e cenários macroeconômicos, a fim de auxiliar o Conselho de Administração na tomada de decisão sobre o cálculo dos riscos e sobre a marcação ao mercado.

**COMITÊ DE RISCO DE CRÉDITO:** assessora o Conselho de Administração na tomada de decisões relacionadas à contabilidade e finanças, incluindo, mas não se limitando ao retorno sobre o capital econômico.

**COMITÊ DE RISCOS OPERACIONAIS, DE GOVERNANÇA CORPORATIVA E INTEGRIDADE:** é responsável por deliberar sobre assuntos relacionados a riscos operacionais, governança corporativa, Código de Conduta e Ética, e, ainda, assuntos relacionados à Política de Gestão Integrada de Riscos, Política de Relacionamento com Clientes, Política de Segurança da Informação e à Política de Responsabilidade Socioambiental.

**COMITÊ DE PESSOAS E REMUNERAÇÃO:** auxilia o Conselho de Administração na tomada de decisões sobre estratégias e políticas relacionadas à área de People to Business, incluindo políticas de nomeação, avaliação, remuneração e sucessão dos administradores, políticas de recrutamento, atração e retenção de talentos.

**Novo!**

**COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO:** órgão estatutário de assessoramento vinculado diretamente ao Conselho de Administração do Inter, com autonomia operacional e dotação orçamentária, responsável pela supervisão: (i) da área de controles internos e de administração de riscos do Inter; (ii) da área de auditoria interna do Inter; (iii) das atividades das empresas de auditoria independente da Companhia, a fim de avaliar a sua independência, a qualidade dos serviços prestados; e a adequação dos serviços prestados às necessidades do Inter; e (iv) da área de elaboração das demonstrações financeiras do Inter.

Este comitê é composto por três membros independentes, sendo que seu Presidente membro do Conselho de Administração, tem sua instauração obrigatória. Um de seus membros é especialista financeiro, com formação em área relacionada e com conhecimento prévio em auditoria e análises financeiras.

**Novo!**

**COMITÊ ESG:** como forma de integrar ainda mais a temática ESG às discussões de nosso Conselho de Administração, em 2021 estruturamos o Comitê ESG, que reúne bimestralmente integrantes do nosso mais alto órgão de Governança e executivos cujas áreas se relacionam com o tema. Nesses encontros, são discutidos os avanços do Inter e as diretrizes e perspectivas futuras da temática na Companhia, levando em consideração a nossa materialidade e temas de relevância global, como Mudanças Climáticas. Diante da importância desta temática, a Administração fez, para 2022, uma proposta para deliberação em Assembleia Geral para que este comitê se torne estatutário.

## Conselho Fiscal

Nosso Conselho Fiscal funciona somente nos exercícios sociais em que for instalado, sendo que a eleição de seus membros ocorre em Assembleia Geral, nos termos da Lei das Sociedades por Ações. O órgão vem sendo instalado anualmente desde 2017.

## Diretoria Estatutária

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

A Diretoria exerce um papel fundamental na administração e representação das nossas operações e negócios. Suas atribuições estão definidas no Regimento Interno da Diretoria, [disponível aqui](#).

Nossa Diretoria atua estrategicamente na gestão de pontos-chaves da nossa estrutura, como nas frentes jurídicas, fiscais, de experiência do cliente, compliance e integridade, agendas socioambientais, risco, tecnologia da informação, financeira e outros, levando os principais pontos para discussão com o Conselho de Administração ou para os Comitês Estatutários.



Os nossos Diretores fazem parte da linha de frente do planejamento de suas atribuições, buscando sempre a otimização, a estruturação, e uma eficiente gestão de riscos. Além disso, nossas lideranças têm vasta experiência nas áreas em que atuam, principalmente na gestão de riscos - que é de responsabilidade de todos os membros da Diretoria - no que tange os riscos inerentes a suas áreas de atuação, incluindo o reporte periódico aos Comitês e ao Conselho de Administração.

A nossa Diretoria é composta por:

**João Vitor N. Menin T. de Souza**

Diretor Presidente

**Alexandre Riccio de Oliveira**

Diretor Vice-Presidente de Tecnologia,  
Operações e Finanças

**Marco Túlio Guimarães**

Diretor Vice-Presidente de Produtos  
Bancários

**Ana Luiza Franco Forattini**

Diretora de Governança, Operações  
Corporativas e Compliance

**André Jacques Luciano Uchoa Costa**

Diretor Jurídico e de Ouvidoria

**Felipe Bottino**

Diretor de Investimentos

**Frederico Correa Ferreira de Melo**

Diretor Comercial

**Guilherme Ximenes de Almeida**

Diretor de Tecnologia da Informação

**Helena Lopes Caldeira**

Diretora Financeira e de  
Relações com Investidores

**Janderson de Miranda Facchin**

Diretor de Controladoria

**Leonardo Guimarães Corrêa**

Diretor de Tesouraria

**Lucas de Souza Bernardes**

Diretor de Segurança, Governança  
de Dados e Riscos Operacionais

**Paulo Padilha**

Diretor da Inter Seguros

**Priscila Salles Vianna de Paula**

Diretora de Marketing  
e Experiência do Cliente

**Rafaela Vitória**

Diretora de Research

**Ray Tarick Pereira Chalub**

Diretor de Operações

**Rodrigo Teodoro Martins de Gouveia**

Diretor da Inter Shop

**Thiago Garrides**

Diretor de Riscos, Políticas  
de Crédito e Modelagem

**Sebastião Luiz da Silva**

Diretor Comercial

# Remuneração

GRI 2-19

GRI 2-20

A remuneração dos nossos administradores visa ao reconhecimento, motivação e retenção, contribuindo para o alinhamento dos interesses da Alta Liderança com a rentabilidade e resultados de médio e longo prazo do Grupo Inter. A remuneração é compatível com a Política de Gestão de Riscos da Companhia, formulada para não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias adotadas.

A determinação da remuneração dos nossos colaboradores e membros da Alta Administração é realizada com base na nossa Política de Remuneração e na tabela salarial vigente. Periodicamente, contratamos consultorias especializadas em remuneração para pesquisas salariais e revisão dos nossos modelos de remuneração, garantindo a adequação e competitividade frente ao mercado.

A remuneração dos administradores é composta por remuneração fixa e remuneração variável. A remuneração fixa corresponde aos honorários pagos mensalmente, sujeita à dedução/retenção de todos os tributos e encargos sociais e trabalhistas aplicáveis, nos termos da legislação brasileira. Já a remuneração variável dos nossos administradores pode ser paga em moeda corrente, ações, instrumentos baseados em ações ou outros ativos.

As Assembleias Gerais são responsáveis pela aprovação da remuneração global dos membros da Administração e do Conselho Fiscal, da política de dividendos, da remuneração variável e do plano de compra de ações.

**REMUNERAÇÃO FIXA:** a remuneração dos nossos administradores é realizada com base nas regras da Política de Remuneração de Administradores do Inter e demais colaboradores. A política estabelece diretrizes para a definição de cargos e salários, com foco na adequação e desenvolvimento profissional, assim como nas responsabilidades vinculadas para cada colaborador.

**REMUNERAÇÃO VARIÁVEL:** possuímos um programa próprio com premissas e critérios aprovados pelo Comitê de Pessoas e Remuneração, de forma que todos os colaboradores elegíveis sejam reconhecidos pelas suas entregas e performances individuais. A remuneração variável abrange todos os nossos colaboradores celetistas e membros da Alta Administração (não disponível para membros do CA), de forma a reconhecer nossas conquistas e o desempenho individual, possibilitando, assim, um potencial de remuneração total mais atrativo e competitivo, de acordo com as práticas adotadas pelo mercado.



A remuneração variável dos Administradores é diferida de três a cinco anos. No mínimo 50% da remuneração variável é paga em ações, as quais ficam bloqueadas/custodiadas junto ao Inter e são proporcionalmente liberadas para livre movimentação do colaborador ao longo dos três anos subsequentes. O restante do valor pode ser objeto de pagamento em espécie, ações ou qualquer outro meio a ser estabelecido pela companhia.

A remuneração variável é paga anualmente e é calculada de acordo com os seguintes critérios:

- Desempenho individual;
- Desempenho das áreas de negócios (não aplicável para Administradores das áreas de Controles Internos e de Gestão de Riscos);
- Desempenho das empresas do Inter, como um todo;
- Relação entre os desempenhos acima mencionados e os riscos assumidos pelos Administradores.

Mais informações sobre a Remuneração dos Administradores, como a composição da remuneração, formas de pagamento, benefícios, entre outros, estão disponíveis na [Política de Remuneração dos Administradores](#).



# Ética, Integridade e Transparência

GRI 3-3 GRI 205-1

Temos o compromisso legal e social de combater a fraude e a corrupção para a construção de uma sociedade próspera, justa e ética.

Todas as nossas condutas e decisões são pautadas pela honestidade, transparência, responsabilidade e respeito às normas legais aplicáveis. Para amparar nosso compromisso perante à sociedade, o Inter conta com um Programa de Integridade que visa estabelecer um conjunto de ações, normas e diretrizes internas sustentadas pelos pilares da prevenção, detecção e correção de quaisquer ações inadequadas, antiéticas, atos lesivos ou desconformidades com leis, regulamentações e normativos internos.

Possuímos controles internos robustos que seguem as premissas processuais do “Know Your Customer” (KYC), “Know Your Employee” (KYE) e “Know Your Partner” (KYP), mas que não se limitam a eles no que tange à análise de condutas ilícitas em nossos relacionamentos. Analisamos listas restritivas, mídias desabonadoras, operações com pessoas politicamente expostas,

dentre outros. Além disso, analisamos situações ou operações atípicas, com indícios de lavagem de dinheiro. Em 2021, foram analisadas: 1.804 propostas envolvendo clientes ou proponentes; 198 fornecedores; 5.865 pessoas relacionadas aos clientes ou proponentes; e tivemos 5.132 alertas de operações ou situações suspeitas. Nossos processos de checagem em esteira automática, junto à análise manual, quando necessária, auxiliam na identificação de não conformidades, minimizando os riscos inerentes à nossa operação.

O aprimoramento contínuo do Programa é parte do nosso compromisso com a prevenção de condutas que possam prejudicar o patrimônio, a reputação ou a imagem do Inter e, por consequência, a sociedade.



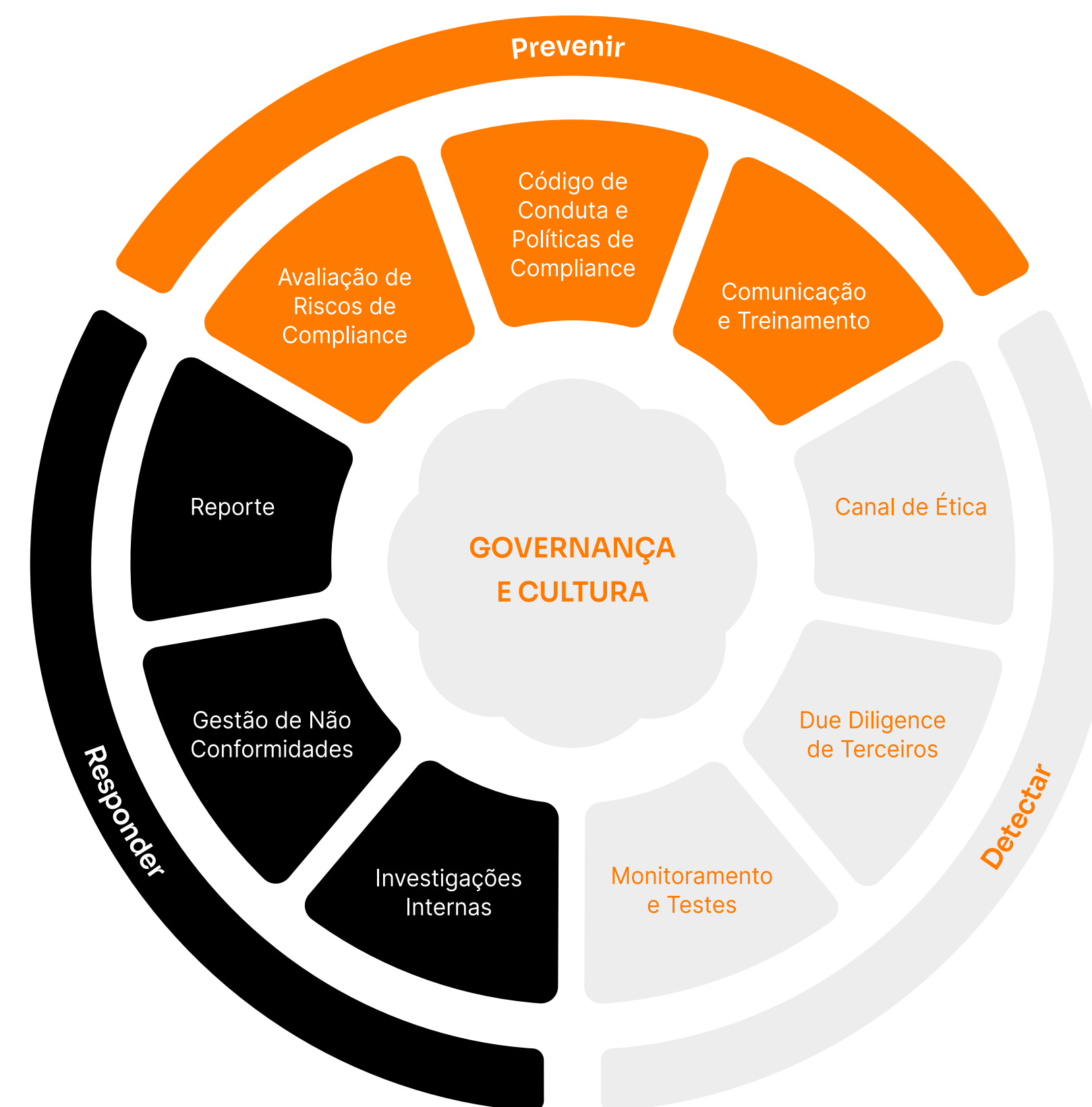
## Programa de Integridade

SASB FN-IB-510b.4

Nosso Programa de Integridade conta com nove pilares que guiam nossas ações, normas e diretrizes internas para garantir que todas as nossas relações e condutas sejam pautadas na ética, integridade e transparência, nos assegurando frente a não conformidades que possam prejudicar o patrimônio, a reputação e/ou a imagem do Inter.

Estabelecemos um Programa estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos de cada área de atuação. O Programa de Integridade visa, ainda, em consonância e com foco na Lei nº 12.846/2013 e sua regulamentação pelo Decreto nº 8.420/2015, atender todos os seus requisitos legais exigíveis, como as medidas anticorrupção adotadas pelo Inter.

O Inter aplicou para todos os Executivos a pesquisa de potencial de integridade resiliente, ferramenta de gestão e desenvolvimento, com o objetivo de compreender a resiliência dos profissionais quando se deparam aos dilemas éticos, em exercício de suas atividades no cotidiano, apresentando soluções de desenvolvimento dessa resiliência.



## Políticas e Procedimentos

GRI 2-23

GRI 2-24

Nossa área de Compliance é responsável pelo Sistema de Padronização de Normativos do Inter, que regulamenta e direciona nossas condutas e processos internos. Esse sistema se baseia em normas externas nacionais e internacionais, nas boas práticas do mercado e nos pilares do Inter:

### EXPERIÊNCIA

Prezamos por interações humanizadas, respeitadas e de qualidade entre todos os públicos e canais.

### SEGURANÇA

Resguardamos todas as interações e trocas de dados que envolvam clientes, colaboradores, parceiros e outras instituições.

### PARCERIA

Aqui, nós jogamos juntos. Só fechamos negócios que sejam bons para ambas as partes.

### INOVAÇÃO

Nascemos para fazer diferente. Somos abertos a ideias que busquem melhorar a vida das pessoas e gerar valor para o nosso negócio.

### TRANSPARÊNCIA

Devemos manter e transmitir informações claras, imparciais e compreensíveis, zelando sempre pela verdade.





Nosso Sistema Normativo, disponibilizado a todos os colaboradores, orienta as práticas e condutas esperadas pelo Inter, alinhadas ao nosso Código de Conduta e Ética.

Em 2021, foram criadas e revisadas sete políticas que suportam o Programa de Integridade e fornecem diretrizes institucionais que refletem o comportamento adequado de todos os nossos colaboradores:

**CÓDIGO DE CONDUCTA E ÉTICA:** o Código de Conduta e Ética do Inter foi revisado em 2021 e aprovado pelo Conselho de Administração, trazendo uma abordagem simples, mas com maior visibilidade para os comportamentos esperados dos colaboradores e terceiros no dia a dia. Esse documento foi fundamentado em nosso propósito e nos nossos pilares, e visa garantir uma gestão e atuação cada vez mais éticas.

**POLÍTICA DE CONSEQUÊNCIA:** informa, orienta e disciplina a conduta esperada dos Administradores do Inter e colaboradores próprios e terceiros, bem como define a aplicação de medidas disciplinares nos casos de violações ao Código de Conduta e Ética, normas a ele relacionadas, leis e regulamentações vigentes.

**POLÍTICA DO CANAL DE ÉTICA:** estabelece as diretrizes do Canal de Ética do Inter destinado a receber relatos de irregularidades, denúncias sobre fraudes e/ ou violações ao Código de Conduta e Ética, à legislação vigente e/ou às normas internas do Inter, bem como quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos regulatórios e legais aplicáveis.

**POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO:** estabelece as diretrizes para a prevenção e combate às situações propensas a atos de corrupção, suborno e fraudes, com base na Lei Anticorrupção brasileira e boas práticas internacionais, de forma a garantir que durante a condução dos negócios sejam adotados os mais elevados padrões de integridade, legalidade e transparência.

**POLÍTICA DE TRANSAÇÃO COM PARTES RELACIONADAS:** estabelece as diretrizes a serem seguidas pelo Inter em suas operações com partes relacionadas, para assegurar que todas as decisões envolvendo tais operações sejam tomadas de forma a garantir a transparência e a integridade dos atos praticados, o fiel cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis, além das melhores práticas de governança corporativa.

**POLÍTICA DE COMPLIANCE:** estabelece os pilares, as diretrizes e o escopo da atuação da área de Compliance do Inter, demonstrando as atividades pertinentes à atuação da área, a importância do monitoramento contínuo do ambiente de conformidade e integridade, bem como o gerenciamento integrado dos riscos de conformidade e demais riscos internos, que acompanhem as boas práticas de governança corporativa.

**POLÍTICA DE CONFLITO DE INTERESSE:** estabelece diretrizes organizacionais para fixar parâmetros, monitorar, acompanhar e dar transparência quanto à observância de normas relativas a potenciais conflitos de interesses e segregação de funções, a fim de garantir a proteção dos interesses do Inter e seus *stakeholders*.

## Gestão de Não Conformidades

Durante cada auditoria interna ou externa, caso sejam evidenciados o não atendimento de algum requisito, como, por exemplo, do cliente, do produto ou de normativos, o auditor responsável pelo apontamento deve relatar de forma clara, concisa e objetiva à área de Compliance sobre a existência de não conformidade.

A área de Compliance é a responsável pela gestão dos apontamentos originados também em áreas como Controles Internos, o próprio Compliance ou ainda, Órgãos Reguladores e Autorreguladores.

As áreas responsáveis pelas não conformidades devem indicar as ações a serem implementadas que possam corrigir falhas e mitigar futuras ocorrências, sendo estas apenas concluídas após a validação das evidências pelo Compliance de correção e mitigação de riscos.

Além de auditar seus relatórios e gerenciar não conformidades, o Inter se compromete com a rotação de auditores conforme estabelecido em regulamentações, e busca assegurar a independência dos auditores para que possam prestar seus serviços de forma objetiva e emitir uma opinião imparcial acerca das demonstrações financeiras e demais processos do Inter, contribuindo, assim, para a formação de um ambiente de confiança e credibilidade entre administradores, associados e demais partes interessadas, evitando potenciais conflitos de interesses.





## Comunicação e Treinamento

GRI 205-2

Os programas de capacitação são fundamentais para promover uma cultura ética, íntegra e transparente. Por isso, realizamos ações de treinamento periódicas voltadas à promoção da capacitação, atualização e especialização dos administradores, colaboradores e terceiros, em temas relacionados à integridade, conformidade, conduta ética, anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e segurança da informação.

Para a efetividade do Programa de Integridade, é imprescindível que todos os envolvidos nas atividades do Inter estejam cientes das condutas que deles são esperadas. Dessa forma, a área de Compliance, em conjunto com a área de Riscos Operacionais, Controles Internos e Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), planeja e coloca em prática, ao longo do ano, um calendário de eventos e campanhas de conscientização.

Para engajar todos os administradores e colaboradores, são utilizados todos os canais e recursos disponíveis. Temos um espaço na Intranet dedicado à divulgação de temas de Compliance e iniciativas promovidas pelo Inter na disseminação da cultura ética.

Vale ressaltar, também, que divulgamos o Código de Conduta e Ética em nosso site de Relações com Investidores, de forma que esteja sempre disponível para consulta dos fornecedores, clientes e investidores.

Além disso, semanalmente são destacadas as novidades e alterações legais ou regulatórias pertinentes ao negócio, com ênfase para as áreas impactadas. Adicionalmente, contamos com o apoio do Compliance na imediata implementação das medidas necessárias para o cumprimento das novas regulações.

Em 2021, todos os nossos colaboradores, incluindo os membros de órgãos de governança, foram comunicados sobre as políticas e procedimentos adotados pelo Inter no combate à corrupção. Desses, 87% realizaram os treinamentos obrigatórios de Código de Conduta e Ética.

## Gestão de Denúncias

GRI 2-26

GRI 406-1

SASB FN-CB-510a.2

SASB FN-AC-510a.2

SASB FN-IB-510a.2

O Canal de Ética é um dos pilares mais importantes para a efetividade do nosso Programa de Integridade. Por meio dele, a denúncia se torna um dos principais mecanismos de identificação de condutas ilegais ou antiéticas. O canal é administrado por uma empresa terceirizada, o que garante a confidencialidade do autor do relato, do denunciado e daqueles que participarem da investigação, bem como do conteúdo das denúncias.

Não toleramos qualquer discriminação ou retaliação contra denunciantes que, de boa-fé, tenham comunicado violações ou suspeitas de violações, ainda que sua denúncia se prove infundada.

Todas as denúncias coletadas no Canal são objeto de apuração e investigação da área de Compliance, baseada na confidencialidade, imparcialidade e sigilo, com o objetivo de proteger o denunciante e o denunciado. Os relatórios de investigação são direcionados ao Comitê de Ética para o tratamento da causa e adoção das medidas de consequência.

O Comitê de Ética conta com membros multidisciplinares, composto pelo Head de Compliance, Head de People to Business, Superintendente Executivo de Desenvolvimento Organizacional e Diretora de Compliance. Seu objetivo é endereçar e tomar as decisões relativas ao Canal de

Ética, como a definição das medidas disciplinares aplicáveis a cada caso. As medidas podem ter natureza orientativa ou formal, que variam desde advertência e suspensão até demissão por justa causa e comunicação às autoridades competentes.

Em 2021, não foram recebidos relatos relacionados à corrupção via Canal de Ética e nenhum caso desta natureza foi identificado. Entretanto, foram recebidos no Canal de Ética um caso de discriminação, mas as informações fornecidas na ocorrência foram insuficientes para o prosseguimento da denúncia e análise do caso.

O Canal de Ética do Inter está disponível para a comunicação de qualquer atitude ou prática em desacordo com o Código de Conduta e Ética, à legislação vigente e/ou às normas internas do Inter, que abrange fraudes, roubos, conflitos de interesses, práticas de lavagem de dinheiro, suborno, corrupção ou pagamentos ilegais. Todo incidente poderá ser relatado de forma anônima ou identificada. O canal de comunicação está disponível em site interno e externo, [através do link](#) e em telefone nos idiomas português e inglês, pelo 0800 887 0077, 24 horas por dia e sete dias por semana.



## Anticorrupção

### GRI 205-1

Um dos pilares do nosso Programa de Integridade é a avaliação de riscos e controles. A área de Compliance é responsável pela gestão de riscos estratégicos, relacionados a conduta antiética, reputação, lavagem de dinheiro, corrupção e conflito de interesse, assim como riscos de conformidade decorrentes do não cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis, como normas externas, Código de Conduta e Ética e políticas internas.

Para mitigar esses riscos, o Compliance atua continuamente em conjunto com os proprietários dos riscos na elaboração, implementação e monitoramento dos planos de respostas aos riscos de integridade e conformidade.

A Política Anticorrupção do Inter, aprovada pelo Conselho de Administração, se aplica a todos os administradores e colaboradores – independentemente do nível hierárquico, funcional ou local de atuação – e a todos os fornecedores, prestadores de serviço e parceiros de negócios. O documento tem como objetivo estabelecer as diretrizes para prevenção e combate às situações propensas a atos de corrupção, suborno e fraudes, com base na Lei Anticorrupção brasileira e boas práticas internacionais, de forma a garantir que durante a condução dos negócios sejam adotados os mais elevados padrões de integridade, legalidade e transparência.

Todos os colaboradores do Inter devem confirmar aceite, declarando a leitura e compreensão das disposições contidas no documento e assumindo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as atividades relacionadas ao Inter, zelando por sua plena aplicação. No total, 2.959 colaboradores deram aceite na política em 2021.

Adicionalmente, a prevenção de risco de corrupção inclui mecanismos que mitigam a vulnerabilidade frente às mais diversas formas de corrupção, tanto internamente, como em interações externas:

- O Inter não realiza contribuições políticas ou para partidos e campanhas;
- Todos os contratos firmados com terceiros e parceiros de negócios obrigatoriamente possuem cláusulas anticorrupção para assegurar o cumprimento das obrigações legais e regulatórias aplicáveis, como normas externas, Código de Conduta e Ética e políticas internas;
- Antes da contratação de um terceiro ou da celebração de um acordo com um Parceiro de Negócios, o Inter conduz uma *Due Diligence*, onde é avaliado o risco da empresa quanto a reputação, conflito de interesse, relacionamento com entes públicos e políticas de prevenção à corrupção adotadas pelo terceiro;
- Todos os colaboradores do Inter devem participar anualmente do programa de treinamentos essenciais, que conta com os cursos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Código de Conduta e Ética.

Em 2021, não houve qualquer caso de corrupção e, portanto, não houve custo algum com multas, penalidades ou acordos relacionados ao tema. Da mesma forma, nenhum colaborador se envolveu em situação de não cumprimento da política.

# Segurança e Privacidade de Dados

GRI 3-3 SASB FN-CB-230a.2

## Principais Mecanismos

A segurança da informação e privacidade dos dados pessoais de nossos clientes são duas das nossas prioridades de negócio. Para mantermos a excelência e a boa experiência no atendimento aos clientes, temos aumentado nossos níveis de digitalização e automatização, mantendo sempre a transparência em relação à segurança e privacidade. Adicionalmente, evoluímos continuamente nossa maturidade através da aplicação conjunta de metodologias de referência. Conheça melhor nossos principais mecanismos:

- Políticas de segurança da informação, privacidade de dados pessoais e política de *cookies*, publicadas em local de fácil acesso e com linguajar simples;
- Canais de comunicação digitais, disponíveis 24 horas por dia durante todos os dias da semana, acessíveis aos clientes, como, por exemplo, *chatbot* e Central de Privacidade do App;
- Uso de tecnologias robustas e processos internos cada vez mais automatizados e pessoas altamente especializadas, buscando mais eficiência em nossos processos e mais assertividade no atendimento aos clientes;
- Promoção de uma cultura de segurança da informação e privacidade de dados através de programa estruturado com iniciativas como ações de comunicação e capacitação dos colaboradores e parceiros críticos;
- Rigoroso atendimento às leis e regulações vigentes, complementados também pela aplicação de *frameworks* e referências líderes de mercado local e global.



Como forma de melhorarmos continuamente nossas operações, avaliamos periodicamente, de maneira proativa e preventiva, através de ações internas e por entidades externas, nosso desempenho de segurança da informação e privacidade de dados pessoais. Entre as principais iniciativas, temos:

- Monitoramento da nossa maturidade, seguindo como referência os principais *frameworks* especializados do mercado global;
- Realização de rodadas de auditoria interna para identificação de pontos de melhoria processuais;
- Realização de rodadas de auditoria externa, através de parceiros de mercado, para verificação de eventuais oportunidades adicionais;
- Monitoramento de diversos controles operacionais implementados e planos de ação, visando detectar, priorizar, atuar e aprimorar processos;
- Discussão de métricas e temas críticos em fóruns técnicos e executivos, visando a tomada de decisões efetivas e alinhamento de eventuais planos de ação que enderecem riscos ou novas oportunidades de investimentos identificadas.

### Programa Cyber Atitude

Visando fortalecer ainda mais a cultura de segurança da informação, foi idealizado e realizado o Programa Cyber Atitude. Este programa englobou inúmeras iniciativas relacionadas aos temas de proteção de dados, privacidade de dados pessoais e riscos operacionais a todos os colaboradores Inter. Durante uma semana intensa e, também de forma continuada, situações cotidianas têm sido discutidas em linguagem acessível e lúdica de diversas formas, como palestras com convidados externos, entrevistas com a Alta Liderança, painéis com especialistas, acesso a recursos audiovisuais, comunicados, dentre outros que fortalecem a confiança digital na nossa marca.

## Ações Antifraude

Possuímos um modelo de prevenção a fraudes composto por regras externas e próprias. Utilizamos ferramentas mundialmente reconhecidas e também ferramentas que foram desenvolvidas internamente a partir do conhecimento adquirido no monitoramento dos nossos clientes no uso da plataforma.

O principal objetivo é garantir que nossos clientes estejam seguros e que o acesso ao App seja feito somente pelos respectivos titulares da conta, mitigando o acesso por terceiros e a utilização em equipamentos infectados por *malwares*.

Possuímos também um modelo próprio de monitoramento de transações composto por regras de avaliação unitária e técnicas de *machine learning* que nos permitem traçar perfis de clientes com comportamento suspeito.

Em 2021, diversas ações de monitoramento e antifraude foram implementadas com objetivo de aprimorar o modelo existente de mitigação e identificação proativa de fraudes. O resultado desse trabalho foi o aumento considerável e constante de identificação preventiva, cada vez mais eficiente, de comportamentos suspeitos.

Outras ações voltadas à segurança foram implementadas, como:

- Aprimoramento das regras de abertura de contas;
- Revisão da documentação de 100% das contas existentes, que foram abertas até o ano de 2020 com o objetivo de aumentar ainda mais a integridade da nossa carteira de clientes;
- Melhoria do *liveness* para aumento na qualidade de detecção de características que garantem a realização do processo pelo usuário legítimo da conta.



Além das ações implementadas, aumentamos a frequência e qualidade de nossas comunicações de segurança com o objetivo de compartilhar com os clientes informações sobre segurança e fraude:

- Campanhas periódicas de comunicação voltadas para o tema segurança, visando aculturar nossos clientes em práticas que garantem a segurança de suas contas e dados;
- Dica de segurança em nosso App antes do acesso (código i-safe);
- Vídeos em nossos canais oficiais;
- Envio de *Push Notification* e e-mail de alerta com dicas de segurança;
- Publicações em nossas páginas oficiais sobre os principais golpes existentes.







# Gestão de Riscos

Como Mapeamos 151

Governança de Riscos 153

Principais Riscos 155

Gerenciamento de Riscos 158

Testes de Stress do Plano de Negócios 161

Auditoria Interna 162

ODS



# Como Mapeamos

A gestão de riscos é parte da nossa cultura, e é uma tarefa de todos. Os nossos colaboradores dividem a responsabilidade de implementar controles, avaliar e monitorar os níveis de riscos no dia a dia de suas atividades.

A cada inovação em nossa plataforma digital, a estrutura de gerenciamento de riscos se torna mais complexa para se adequar às novas atividades e linhas de negócios. Utilizamos um modelo de supervisão de riscos em três linhas de defesa, alinhado às diretrizes do Comittee of Sponsoring Organizations (COSO):

①

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

②

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

③

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

Na Análise de Riscos, são mapeadas e avaliadas as exposições, posições e fatores que podem impactar o equilíbrio econômico e financeiro da Instituição (resultados, liquidez, capital, etc).

Consideramos os limites e premissas estabelecidos em nossa Declaração de Appetite a Riscos (RAS) como diretrizes para o gerenciamento de riscos na condução do negócio. À medida em que melhoramos nossos processos e aumentamos nosso escopo organizacional, as políticas e normas seguem dando suporte ao nosso crescimento.

### Declaração de Appetite a Riscos (RAS)

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

### Política de Gestão de Riscos

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

A estrutura de gestão de risco da companhia é descrita na Política de Gestão de Riscos Integrados. Além dela, contamos com um documento específico para incorporação de riscos em aspectos ESG, denominada Política de Risco Socioambiental. Ambas possuem uma abordagem corporativa para casos de não conformidade.

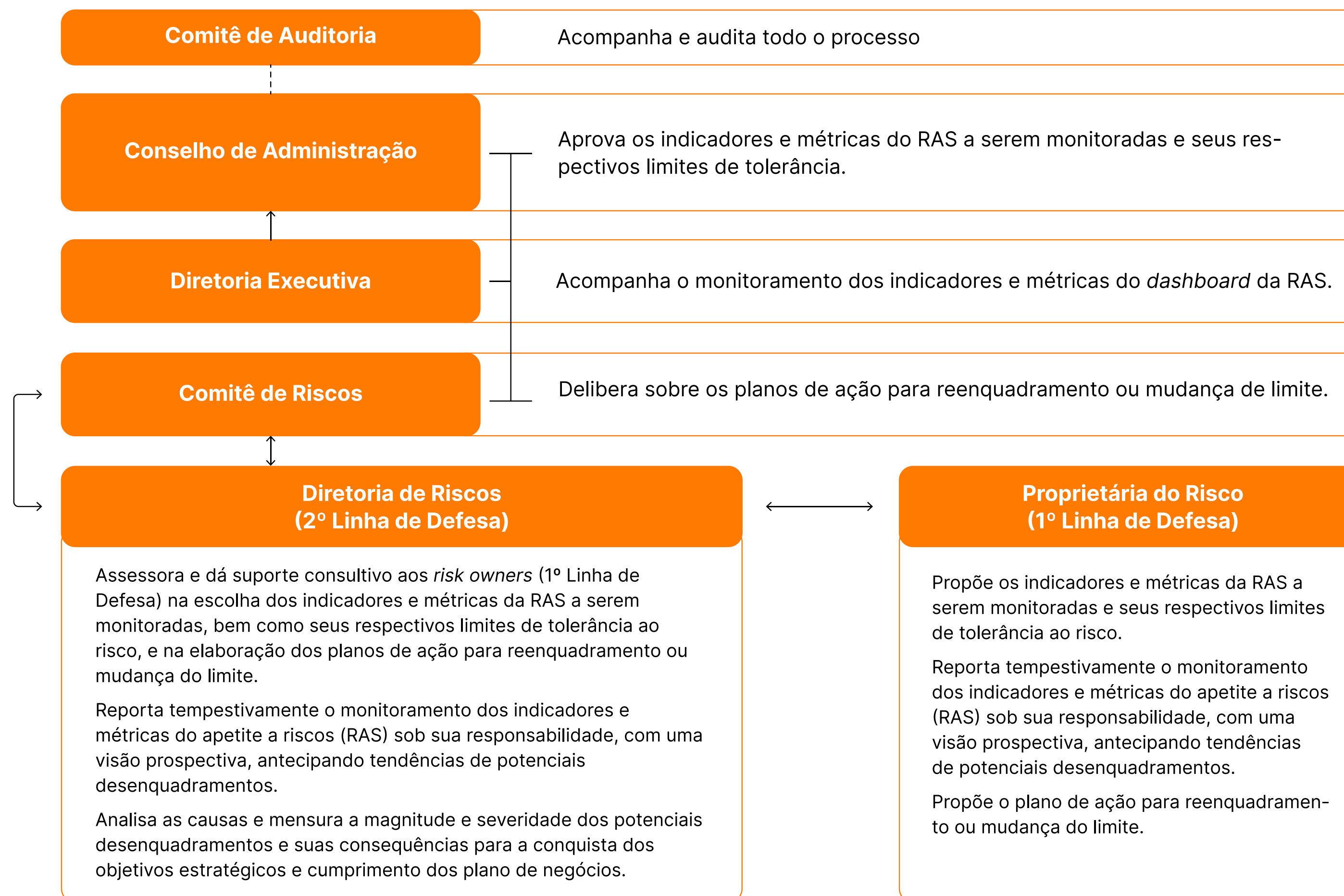


# Governança de Riscos

GRI 2-16

A responsabilidade sobre a estrutura de gerenciamento de risco é compartilhada entre o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, a Diretoria de Riscos e a Diretoria de Tesouraria. Dessa forma, conseguimos distribuir responsabilidades e alçadas compatíveis com a atribuição de cada função nos diversos níveis e setores do Inter.

O principal papel do Conselho de Administração e da Diretoria de Riscos é promover uma estrutura e controles adequados para o gerenciamento de riscos, bem como monitorar a aplicação de políticas e assegurar que aqueles assumidos pelas áreas de negócios estão adequados aos limites e diretrizes indicados na RAS.



Para identificar, avaliar e controlar, os riscos atuais e potenciais, as principais atividades do gerenciamento de riscos são:

- ① Monitoramento do perfil de cada risco identificado, indicando seu nível, sua categoria e suas causas, definindo os proprietários dos riscos e atestando sua aderência ao nosso apetite a riscos (RAS);
- ② Adoção de metodologias qualitativas e/ou quantitativas para mensuração de riscos e suas respectivas fontes de dados;
- ③ Definição de indicadores ou métricas para o monitoramento dos níveis de exposição aos principais riscos;
- ④ Adoção de tratamentos, controles e mecanismos de avaliação desses controles, compatíveis com cada nível de risco e com as prioridades, visando manter as exposições dentro dos limites definidos na RAS;
- ⑤ Adoção de mecanismos para incentivar comportamentos orientados para a observância do apetite a riscos, políticas e procedimentos de gestão de riscos, bem como coibir ações que sejam incompatíveis com estes;
- ⑥ Promoção de mudanças que tenham potencial para alterar significativamente o Perfil de Risco analisados previamente e tempestivamente.
- ⑦ Promoção de ações para conscientização dos colaboradores em relação aos riscos de suas operações, com o objetivo de reforçar comportamentos e atitudes que favoreçam a gestão dos mesmos;
- ⑧ Condução dos Comitês Estatutários relacionados à Gestão de Riscos, possibilitando ao Conselho de Administração e à Diretoria uma visão ampla sobre riscos, bem como alinhamentos sobre definições, políticas e estratégias.

Os processos, metodologias, ferramentas, e modelos de gestão de riscos são definidos de maneira independente, mas validados por todas as áreas diretamente envolvidas no processo ao qual o respectivo risco está vinculado

Em 2020 e 2021, com o surgimento da covid-19, o gerenciamento de riscos integrados exerceu um papel crucial para garantia da continuidade do nosso negócio.



# Principais Riscos

Para todos os riscos, adotamos uma estrutura de gerenciamento compatível com a natureza do negócio e com a complexidade dos produtos que oferecemos, ponderando o nível de estratégia da Instituição.

## Risco de Crédito

A nossa gestão dos riscos de crédito possui uma estrutura de controle e gerenciamento independente das unidades de negócios, sendo responsável pelos processos e ferramentas para mensurar, monitorar e reportar o risco de crédito das operações financeiras, verificando periodicamente a aderência às políticas. O gerenciamento do risco de crédito considera um processo estruturado de classificação de riscos e provisionamento baseado em modelos criteriosos e consistentes, ponderando, por exemplo, a complexidade das operações e garantias envolvidas.

Com a crise provocada pela covid-19 e seus efeitos na economia mundial, procuramos manter um crescimento sustentável por uma análise constante do comportamento de nossa carteira de crédito.

O monitoramento constante na nossa carteira de crédito permitiu a renegociação com os clientes afetados pela crise com a deterioração de sua capacidade creditícia, e a estruturação de operações de crédito específicas para apoio ao pequeno e médio empresário. Consideramos essencial contribuir com o esforço coletivo para equilibrar a economia no momento de crise, bem como manter nossos índices de inadimplência aderentes às nossas diretrizes.

## Risco de Mercado

Dentre as principais possibilidades de flutuações que trazem a possibilidade de perdas previstas no risco de mercado, estão a variação das taxas de juros e dos preços de ações, a variação cambial e dos preços de *commodities*. O nosso monitoramento das posições de risco ocorre diariamente tanto da carteira *banking* quanto da *trading*, ponderando limites e estratégias definidos em políticas ou comitês diretivos.

## Risco de Liquidez

A nossa gestão dos riscos de liquidez tem como objetivo manter o nível de liquidez adequado à complexidade de nossas atividades, o que implica em assegurar disponibilidade de fontes de captação diversificadas, pulverizadas e estáveis. Por isso, possuímos critérios de cálculo do caixa mínimo para gerenciar o risco de liquidez, além de buscarmos aprimoramento constante da gestão de *Asset Liability Management*. O monitoramento do caixa é realizado diariamente pela Diretoria de Riscos e divulgado aos membros do comitê.

Em 2021, o *follow-on* realizado gerou uma captação para a instituição de R\$5,5 bilhões, mantendo nosso caixa confortável e nossos índices de liquidez aderentes ao apetite a risco.

## Risco Operacional

O nosso modelo de gerenciamento utilizado visa identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar a exposição ao risco operacional de modo que os níveis de riscos residuais fiquem dentro do limite aceitável, conforme definido pelo Conselho de Administração e pelo Comitê de Risco Operacional, Governança Corporativa e Integridade.

O gerenciamento de riscos operacionais é regido por diretrizes alinhadas à estratégia e porte do nosso modelo de negócio e contempla devidamente as recomendações dos órgãos supervisores, reguladores, as melhores práticas e sistemas de mercado, bem como apresenta os princípios norteadores abaixo:

- **Cultura de Riscos:** a disseminação da nossa cultura de riscos abrange todos os colaboradores e tipos de riscos. Esta cultura contempla valores, habilidades e atuação frente aos riscos que se integram em todos os processos, especialmente na tomada de decisão, de gestão de mudança, e de planejamento estratégico e de negócio;
- **Patrocínio da Alta Direção:** para uma adequada, eficiente e eficaz gestão de riscos é essencial o apoio e envolvimento de toda a estrutura de governança da Companhia;
- **Independência das estruturas de Riscos:** a Diretoria de Riscos possui autonomia, independência e isenção como premissas de uma atuação transparente, cujo controle se dá de forma centralizada, oportunizando a gestão descentralizada, como podemos observar em nossas linhas de defesa no gerenciamento de riscos.



## Risco Socioambiental

### SASB FN-CB-410a.2

As diretrizes que norteiam o gerenciamento de risco socioambiental estão formalizadas em nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Ademais, o Inter busca progredir constantemente no gerenciamento do risco socioambiental, sempre atento às novas demandas regulamentares e às melhores práticas de mercado. As principais práticas adotadas são:

- Adoção de critérios socioambientais incorporados ao processo de análise e concessão de operações de crédito, adotando diretrizes específicas para setores e segmentos sensíveis, avaliando e orientando quanto a atividades que representam maior potencial de risco;

- Avaliação dos potenciais riscos socioambientais em novos produtos e serviços, inclusive sob o viés do risco de reputação;
- Adoção de critérios socioambientais no processo de cadastramento e certificação de fornecedores, parceiros e prestadores de serviço;
- Avaliação de questões socioambientais no processo de “Know Your Customer” (KYC);

Para além do gerenciamento desse tipo de risco, estamos atentos a oportunidades de negócios que têm como consequência a geração de valor socioambiental.

# Gerenciamento de Riscos



## Gestão de Riscos de Mercado e Liquidez

A gestão dos riscos de liquidez tem como objetivo manter o nível de liquidez enquadrado nos limites definidos no apetite a riscos (RAS). Isso implica em assegurar disponibilidade de fontes de recursos diversificadas, pulverizadas e estáveis. Tanto o risco de mercado como o risco de liquidez são monitorados diariamente através de indicadores .



## Gestão dos Riscos de Segurança da Informação

Mantemos um nível adequado de maturidade de processos e controles de segurança da informação e buscamos nos manter aderentes às diretrizes e boas práticas internacionais - principalmente à norma ISO 27.001 - com o objetivo de assegurar um ambiente estável para os clientes, colaboradores, fornecedores e acionistas. Nos baseamos no tripé Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade e as diretrizes para a gestão destes riscos estão formalizadas em políticas e normas internas.





## Gestão dos Riscos Legais e de Conformidade

As áreas de Compliance, Jurídico, Riscos, Controles Internos e Auditoria Interna trabalham em conjunto nessa gestão. Todas as ocorrências de violações ou desenquadramentos significativos de legislação, códigos, padrões e normativos internos (sendo intencionais ou não) são reportadas aos comitês diretivos ou ao Conselho de Administração.

A identificação de riscos é executada com o processo da busca, reconhecimento e descrição, envolvendo a identificação das fontes de risco, eventos, causas e consequências potenciais. Os riscos e não conformidades são monitorados e devidamente indicados na Matriz de Riscos de Compliance e monitorados, bem como a eficácia das ações de tratamento.

Esses riscos de compliance englobam corrupção e suborno, e os riscos classificados como altos são inaceitáveis, sendo obrigatória a implementação de ações de tratamento que reduzam o nível de risco para o nível médio ou baixo. Adicionalmente, deverão ser planejadas ações de contingenciamento e emergência. Por fim, os riscos devem ser reportados ao Comitê de Compliance e Integridade.



## Gestão dos Riscos de Continuidade de Negócios

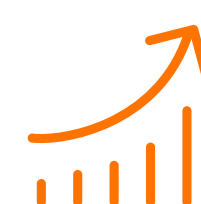
Contamos com ações, políticas e processos consistentes relacionados à Gestão de Continuidade de Negócios. Assim, asseguramos a manutenção ou recuperação de processos, instalações, infraestrutura e sistemas de tecnologia da informação. Também possuímos um Programa de Gestão de Crises, cujo objetivo é gerenciar os eventos de interrupção de negócios, desastres naturais, impactos ambientais, sociais, infraestrutura (incluindo tecnologia da informação) ou qualquer outro risco operacional, estratégico ou de reputação.



## Gestão dos Riscos de Imagem e Reputação

Monitoramos as divulgações em veículos de imprensa e mídias sociais, para tratar com agilidade quaisquer cenários que possam oferecer riscos à imagem e reputação da empresa.

Além disso, a gestão de riscos engloba a prevenção à lavagem de dinheiro, o combate ao financiamento de terrorismo e o combate à corrupção. Fornecemos diretrizes aos nossos colaboradores, parceiros de negócios e terceiros, para que todos possam agir de acordo com os nossos valores, atuando com ética e integridade.



## Gestão dos Riscos Estratégicos e de Negócios

As áreas de negócio são responsáveis pelo monitoramento e antecipação de tendências, suportando a tomada de algumas decisões estratégicas. Dessa forma, possuímos mecanismos e comitês que asseguram que as tomadas de decisão e definições estratificadas associadas ao negócio estejam alinhadas com as diretrizes do Conselho de Administração e com o nosso planejamento estratégico.

A Diretoria de Riscos participa ativamente do planejamento estratégico, do processo orçamentário, da avaliação e prospecção de fusões e aquisições, avaliando os impactos e aderência das iniciativas frente aos nossos negócios.



# Testes de Stress do Plano de Negócios

SASB FN-CB-550a.2

Conforme exigido pelo Banco Central (Bacen), elaboramos anualmente o teste de stress, que é incorporado ao planejamento de capital e apresentado ao Conselho de Administração.

Esse procedimento nos permite avaliar a resiliência da instituição e nossa adequação de capital, bem como nos fornece subsídios para compreender o comportamento das nossas carteiras durante as crises. Utilizamos os resultados obtidos para calibrar o nosso apetite a risco e, também, para revisar a robustez de nossa estratégia e plano de capital, o que o torna um instrumento essencial no aprimoramento da tomada de decisão da gestão.

Para a definição dos cenários de stress selecionamos os principais riscos da instituição e suas carteiras mais relevantes, sempre considerando nosso apetite a risco. Em 2020, com avanço da covid-19, assim como em 2021, foram revisados os parâmetros macroeconômicos na projeção dos cenários, considerando a desaceleração da economia e os riscos potenciais, além de seus efeitos no planejamento estratégico da nossa instituição.

Mesmo neste cenário, verificamos que o capital da instituição é adequado e aderente ao planejamento estratégico.

O monitoramento constante dos riscos que podem afetar a adequação de capital e liquidez às normas internas e regulatórias do Grupo é uma atividade considerada fundamental para a o Inter.

# Auditoria Interna

A área de Auditoria Interna é responsável por avaliar a gestão da instituição, seus processos gerenciais e resultados por meio da confrontação entre uma situação analisada e determinado critério técnico operacional, legal ou regulamentar. Com isso, visamos, de forma independente, contribuir para a mitigação de riscos e para a adequação e eficácia dos processos. Nos baseamos em instrumentos nacionais e internacionais, como a Estrutura Internacional de Práticas Profissionais (IPPF) do Instituto de Auditores Internos (IIA) e a Resolução nº 4.879 de 01 de janeiro de 2021 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Além disso, cabe à Auditoria Interna avaliar controles e riscos das áreas de negócios cujos processos são auditados, analisar o trabalho de terceiros e auditar previamente matérias correspondentes aos órgãos reguladores como a B3, CVM e Banco Central do Brasil.



Em abril de 2021, o Conselho de Administração aprovou o regimento interno do Comitê de Auditoria e elegeu a sua composição. O Comitê de Auditoria é responsável pela recomendação ao Conselho de Administração acerca da auditoria independente a ser contratada, revisão das demonstrações contábeis, avaliação da eficiência dos serviços de auditoria e dos procedimentos de controles internos, além da avaliação do cumprimento pela Administração de recomendações propostas pela empresa de auditoria independente, entre outros.

O objetivo da auditoria interna é propor ações corretivas e de melhorias nos processos, agregar valor à gestão, aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo à Alta Administração assessoria por meio de análises, recomendações e comentários objetivos, em relação às atividades examinadas para tomadas de decisões estratégicas.

Para atingir os nossos objetivos, o time de Auditoria Interna atua conforme os seguintes valores:

Disseminar cultura direcionada às boas práticas de governança, transparência, visão de riscos e importância de controles sobre nossos processos

Desenvolver trabalhos de auditoria alinhados à nossa estratégia, sendo suporte para à Alta Administração

Conscientizar demais áreas de negócio sobre papel da Auditoria Interna

Desenvolver relacionamento de confiança com todas as áreas

Produzir relatórios claros, transparentes e objetivos

Sugerir implementação de melhorias consideradas relevantes



# Anexos

Índice de Conteúdo GRI 165

Créditos 187

Índice de Conteúdo SASB 181

Carta de  
Asseguração 188

Objetivos de  
Desenvolvimento  
Sustentável 186

# Índice de Conteúdo GRI

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<b>NORMAS UNIVERSAIS</b>	
A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO	
2-1 Detalhes organizacionais	Pág. 9
2-2 Entidades incluídas no relatório da organização	Pág. 8
2-3 Período abrangido pelo reporte, frequência e contato	<p>Pág. 8</p> <p>Com reporte em frequência anual, essa publicação abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.</p> <p>Em caso de dúvidas ou sugestões sobre o Relatório, entre em contato por meio do e-mail: sustentabilidade@bancointer.com.br e ri@bancointer.com.br.</p>
2-4 Reformulações de informações	<p>Os números de ecoeficiência comparada foram atualizados com os dados de 2020, após divulgações oficiais, assim como já estava indicado na versão inicial divulgada. Foi atualizado também o indicador 303-5, de consumo de água de 2020, após alteração na metodologia de cálculo, o que acarretou um aumento no montante divulgado. No indicador 305-3, passamos a contabilizar as emissões que considerávamos como transporte e distribuição <i>downstream</i> em <i>upstream</i>, para melhor refletir o que é praticado no mercado. Não houve alteração no montante total emitido. Por fim, atualizamos o número total de colaboradores de 2019 e 2020 para refletir o mesmo recorte utilizado em 2021.</p>

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
2-5 Verificação externa	<p>Pág 8 e 188.</p> <p>O processo de auditoria externa é coordenado e conduzido pela equipe de Sustentabilidade Empresarial e Relações com Investidores, sendo o conteúdo validado por membros da diretoria.</p>
<b>ATIVIDADES E EMPREGADOS</b>	
2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Pág. 9, 33 e 119
2-7 Colaboradores	<p>Pág 96</p> <p>Não temos contrato de trabalho CLT com caráter temporário ou de meio período. Contamos com estagiários e menores aprendizes que, dentro da legislação aplicável, cumprem a jornada integral estabelecida.</p>
2-8 Trabalhadores que não são empregados	Pág. 96
<b>GOVERNANÇA</b>	
2-9 Estrutura de governança	Pág. 128, 129 e 131
2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Pág. 131
2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	<p>Pág. 131</p> <p>O presidente do Conselho de Administração não tem função executiva na operação.</p>



GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
2-12 Função do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	<p>Pág. 131</p> <p>As reuniões ordinárias do Conselho ocorrem mensalmente, conforme calendário anual definido pelo Presidente do Conselho de Administração no Calendário de Eventos Corporativos, o qual pode ser acessado nos websites do Inter e da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”).</p> <p>O Conselho deverá ainda reunir-se, em caráter extraordinário, sempre que os interesses sociais o exigirem, por convocação do seu Presidente ou de qualquer um de seus membros, por escrito, com antecedência mínima de sete dias, devendo constar da convocação: data, horário, local e assuntos que constarão da ordem do dia da reunião.</p> <p>No ano de 2021, o Conselho de Administração do Inter se reuniu 74 vezes, entre reuniões ordinárias e extraordinárias.</p> <p>Todos os membros do Conselho de Administração compareceram nas reuniões realizadas no exercício social de 2021.</p>
2-13 Delegação de responsabilidade para gerenciamento de impactos	Pág. 133
2-14 Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Pág. 8

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<p>2-15 Conflitos de interesses</p>	<p>O regimento interno do Conselho de Administração, especificamente, nos artigos 23 a 26, descreve as seguintes regras relacionadas a administração de conflito de interesses: (i) nos termos da Política de Transações com Partes Relacionadas, para fins de mapear possíveis eventos de conflitos de interesses, na primeira reunião que seguir o ato de eleição de um Conselheiro e, anualmente, este deverá prestar as informações indicadas no Artigo 8º, II, do Regimento Interno do Conselho de Administração; (ii) em caso de potencial conflito de interesse, os Conselheiros envolvidos devem manifestar seu potencial conflito de interesses tão logo o assunto seja incluído na ordem do dia ou proposto pelo presidente do Conselho, ausentar-se das discussões sobre o tema e abster-se de votar a respeito; (iii) os membros independentes do Conselho não poderão receber direta ou indiretamente nenhuma remuneração do Grupo Inter, além daquela aprovada em assembleia geral ordinária para o exercício da sua função como membro do Conselho (iv) em caso da existência de hipóteses de conflito de interesse, relacionada a operações de crédito e afins, o Conselho deverá observar o disposto na Política de Transações com Partes Relacionadas do Grupo Inter.</p> <p>As demais informações podem ser encontradas no Formulário de Referência do Inter, disponível no site de RI.</p>
<p>2-16 Comunicação de preocupações críticas</p>	<p>Pág. 153</p> <p>Em 2021, 13 indicadores de risco foram comunicados ao Conselho de Administração.</p>
<p>2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança</p>	<p>O Conselho de Administração possui comitês de assessoramento que o auxiliam no desenvolvimento, no aprimoramento e no conhecimento dos mais diversos tópicos necessários para uma condução empresarial mais humana, sustentável e rentável financeiramente. Além disso, em atenção à Política de Nomeação e Avaliação dos Administradores, os membros da Alta Administração participam, ainda, de programas de formação, treinamento e educação continuada, conduzidos de tempos em tempos pelo Inter para desenvolvimento das competências e habilidades e aprimoramento da cultura organizacional.</p>

## GRI

## RESPOSTA DIRETA/PÁGINA

## 2-18 Avaliação de performance do mais alto órgão de governança

O desempenho dos membros da Alta Administração é avaliado anualmente, com base em critérios quantitativos e qualitativos, visando a programação, desenvolvimento profissional e remuneração. A avaliação quantitativa é feita com base no alcance das metas, desdobradas das diretrizes e objetivos estratégicos do Inter definidas, anualmente, pelo Comitê de Pessoas e Remuneração. Já a qualitativa consiste na avaliação por competências baseada nos valores, princípios e pilares do Grupo Inter, bem como em critérios técnicos, onde é verificada a adequação dos valores e a qualidade das competências técnicas, gerencial e de habilidades interpessoais, assim como o conhecimento da legislação e da regulamentação relativas à responsabilização de qualquer natureza por sua atuação e a experiência, dos membros da Alta Administração, conforme exigidas para o desempenho de suas respectivas responsabilidades. Além disso, a Secretária de Governança Corporativa envia um questionário de autoavaliação para ser preenchido pelos membros do Conselho de Administração, abordando os seguintes tópicos: (i) Composição dinâmica; (ii) Estrutura e Processos; (iii) Pessoas e Cultura; e (iv) Riscos Corporativos e Controles Internos. O detalhamento da Política de Nomeação e Avaliação dos administradores está disponível no site de RI, [disponível aqui](#).

a. O processo de avaliação abrange a verificação de que Conselho de Administração zela pelo monitoramento do cumprimento das políticas institucionais, bem como de quaisquer outras iniciativas às quais a companhia tenha aderido, tais como Código de Conduta, Pilares da Sustentabilidade, entre outros.



GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
	<p>b. A avaliação do Conselho de Administração é realizada anualmente e não é feita de maneira independente, e sim pela Secretária de Governança e pelo Comitê de Pessoas e Remuneração.</p> <p>c. Parte dessa avaliação é feita de maneira individual e identificada por cada um dos Conselheiros de Administração.</p> <p>d. Ainda não foram tomadas medidas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, considerando que o processo de avaliação está sendo reestruturado.</p>
2-19 Políticas de remuneração	Pág. 136
2-20 Processo para determinar a remuneração	Pág. 136
2-21 Taxa de compensação anual total	<p>a. Proporção do salário-base anual total 2021</p> <p>i. Remuneração anual total do empregado mais bem pago: R\$ 1.228.449</p> <p>ii. Remuneração média anual total dos demais empregados: R\$ 79.796</p> <p>Proporção (i/ii): 15,39</p> <p>b. Relação do aumento percentual da remuneração total anual 2021</p> <p>i. Aumento percentual na remuneração total anual para o indivíduo mais bem pago da organização: 11%</p> <p>ii. Média de ajuste de salarial - méritos e promoções: 6%</p> <p>Proporção (i/ii): 0,42</p>

## ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS

2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável Pág. 4

## GRI

## RESPOSTA DIRETA/PÁGINA

2-23 Políticas de compromissos Pág. 140

Pág 140

2-24 Incorporação de políticas de compromissos

A responsabilidade de manter atualizadas as políticas citadas no relatório é da área de Compliance, porém a aplicação é de responsabilidade de todos os colaboradores do Inter, exceto a Política de Compliance, cuja aplicação é de responsabilidade da própria área.

2-25 Processo de remediação de impactos negativos

Não foram identificados impactos negativos na operação.

2-26 Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética

Pág. 144

2-27 Conformidade com leis e regulamentações

Em 2021, ocorreram 30 apontamentos de não conformidades de caráter não pecuniário e 2 apontamentos de não conformidades de caráter pecuniário.

## ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

### 2-28 Participação em associações

O Inter tem participação ativa na discussão com outros players do mercado sobre temas ligados às suas avenidas de crescimento, além de temas relacionados a ESG. Atualmente o Inter integra as seguintes associações:

1. Associação Brasileira de Bancos (ABBC), atuando como membro do Comitê de Compliance e da Comissão S, que trata de temas de Sustentabilidade;
2. Federação Brasileira de Bancos (Febraban), atuando como membro do Conselho Diretor e da Diretoria Executiva;
3. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), atuando como membro da Comissão de Governança em Instituições Financeiras;
4. Pacto Global Brasil, em que o Brasil iniciativa da ONU junto ao setor empresarial. Participamos também das instituições relacionadas: Rede Desafio 2030 e HUB ODS MG.
5. Cooperação para o Desenvolvimento e Morada Humana, atuando como membro do Comitê Mineiro de Voluntariado Corporativo (CMVC).

### 2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders

Pág. 11

### 2-30 Acordos de negociação coletiva

87,5% dos colaboradores são cobertos por acordo de negociação coletiva. Para os colaboradores que não são cobertos pela convenção coletiva, os acordos são realizados via contrato determinado e/ou por ata revisada e aprovada pelo conselho do Grupo Inter.



GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>	
3-1 Processo para determinar os tópicos materiais	Pág. 11
3-2 Lista de tópicos materiais	Pág. 11
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>	
3-3 Gestão de tópicos materiais	Pág. 18, 33 e 60
201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 60
<b>PRESENÇA NO MERCADO</b>	
202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero	<p>A proporção entre o salário mais baixo pago pelo Inter em relação ao salário-mínimo local em 2021 foi de 2,02. O piso salarial é aplicado, independentemente do gênero, a todos os funcionários que iniciam a sua carreira conosco.</p> <p>Sendo:  Salário Mínimo = R\$ 1.100,00  Menor salário pago pelo Inter = R\$ 2.223,00</p>

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	Do total de membros da alta administração (diretores, superintendentes e gerentes executivos), 84% foram contratados localmente, sendo a definição de local a região de Belo Horizonte.
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>	
203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Não foram realizados investimentos em infraestrutura e apoio a serviços em 2021.
203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Pág. 9 e 60

## ANTI-CORRUPÇÃO

3-3 Gestão de tópicos materiais Pág. 138

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção Pág. 138 e 145

Pág. 143

a) O Código de Conduta e Ética e Política de Conflito de Interesse é encaminhado para todo o Conselho de Administração e Comitê de Auditoria.

b) 87% dos colaboradores (3.377) do Inter realizaram o treinamento de Código de Conduta e Ética em 2021. Adicionalmente, a política Anticorrupção contou com o aceite de 2.894 colaboradores.

c) O Código de Conduta e Ética é disponibilizado aos fornecedores no momento da contratação, conforme cláusulas na minuta padrão.

d) O Código de Conduta e Ética e Política de Conflito de Interesse é encaminhado para todo o Conselho de Administração e Comitê de Auditoria. Três membros enviam o “de acordo”.

205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Não foi identificado nenhum caso de corrupção na Companhia em 2021.



GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<b>CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>	
<p>3-3 Gestão de tópicos materiais</p>	<p>Este tema é tratado, de forma específica, no Código de Conduta e Ética do Inter, que traz os princípios organizacionais que dialogam com os princípios éticos e morais da Companhia.</p> <p>São, ainda, ministrados treinamentos, no <i>onboarding</i> e periódicos, a diferentes <i>stakeholders</i>, para solidificar o seu posicionamento sempre pautado pela integridade, frente a dilemas éticos do dia a dia.</p> <p>Contudo, o Inter nunca foi envolvido em caso de concorrência desleal, seja como autor ou como vítima.</p>
<p>206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio</p>	<p>Não houve ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio em 2021.</p>
<b>ENERGIA</b>	
<p>302-1 Consumo de energia dentro da organização</p>	<p>Pág. 67</p>
<p>302-3 Intensidade energética</p>	<p>Pág. 68</p>
<p>302-4 Redução do consumo de energia</p>	<p>Pág. 68</p>
<b>ÁGUA E EFLUENTES</b>	
<p>303-5 Consumo de água</p>	<p>Pág. 76</p>

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<b>EMISSIONES</b>	
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) Pág. 69
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia Pág. 69
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) Pág. 69
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) Pág. 69
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) Pág. 69
<b>EMPREGO</b>	
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados Pág. 112
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial Pág. 101
401-3	Licença maternidade/paternidade Pág. 101

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<b>CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO</b>	
404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Pág. 116
404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pág. 115
404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pág. 118
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE</b>	
3-3 Gestão de tópicos materiais	Pág. 96
405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Pág. 96 e 130
405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	A razão matemática entre o salário-base e a remuneração das mulheres em relação aos homens foi igual a 1 para todas as nossas categorias funcionais. A razão matemática foi calculada por: Média da remuneração fixa mensal das mulheres / Média da remuneração fixa mensal dos homens.
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>	
406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2021, tivemos um caso de discriminação relatado, mas as informações fornecidas na ocorrência foram insuficientes para o prosseguimento da denúncia e análise do caso.
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>	
3-3 Gestão de tópicos materiais	Pág. 146



GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
<p>418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes</p>	<p>Todos os registros recebidos pelos nossos canais de atendimento são encaminhados para avaliação dos times de Gestão de Incidentes em Segurança da Informação ou Privacidade. Na confirmação da ocorrência de um evento de qualquer relevância, a resposta é realizada conforme nossos procedimentos, que seguem as boas práticas mundiais, e a documentação fica disponível aos órgãos competentes e aos nossos auditores externos.</p> <p>Esses documentos não são divulgados devido ao seu caráter confidencial, já que apresentam aspectos de diferencial competitivo em nossa estratégia de segurança da informação e de relacionamento com o cliente.</p>
<p><b>CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA</b></p>	
<p>3-3 Gestão de tópicos materiais</p>	<p>Pág. 138</p>
<p>419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica</p>	<p>Não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica em 2021.</p>
<p><b>EXPERIÊNCIA DO CLIENTE</b></p>	
<p>3-3 Gestão de tópicos materiais</p>	<p>Pág. 80</p>

GRI	RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
EDUCAÇÃO FINANCEIRA	
3-3 Gestão de tópicos materiais	Pág. 89 e 94
INOVAÇÃO E NEGÓCIOS	
3-3 Gestão de tópicos materiais	Pág. 29 e 33
MARCA E REPUTAÇÃO	
3-3 Gestão de tópicos materiais	Pág. 6 e 7

# Índice de Conteúdo SASB

## SASB - BANCOS COMERCIAIS

## RESPOSTA DIRETA/PÁGINA

### SEGURANÇA DE DADOS

FN-CB-230a.1 (1) número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo informações pessoalmente identificáveis (PII), (3) número de contas afetadas

Todos os registros recebidos pelos nossos canais de atendimento são encaminhados para avaliação dos times de Gestão de Incidentes em Segurança da Informação ou Privacidade. Na confirmação da ocorrência de um evento de qualquer relevância, a resposta é realizada conforme nossos procedimentos, que seguem as boas práticas mundiais, e a documentação fica disponível aos órgãos competentes e aos nossos auditores externos.

Esses documentos não são divulgados devido ao seu caráter confidencial, já que apresentam aspectos de diferencial competitivo em nossa estratégia de segurança da informação e de relacionamento com o cliente.

FN-CB-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e abordar os riscos de segurança dos dados

Pág. 146



**INCLUSÃO FINANCEIRA  
E DESENVOLVIMENTO DE  
CAPACIDADES**

FN-CB-240a.1	(1) Número e (2) montante dos empréstimos em curso qualificados para programas destinados a promover as pequenas empresas e o desenvolvimento comunitário	1.100 empréstimos, totalizando R\$ 11.768.510,25.
FN-CB-240a.2	(1) Número e (2) montante de empréstimos vencidos e não cumulativos qualificados para programas destinados a promover o desenvolvimento de pequenas empresas e da comunidade	84 empréstimos, totalizando R\$ 940.600,61.

**ÉTICA NOS NEGÓCIOS**

FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e procedimentos de denúncia	Pág. 144
--------------	---	----------

---

SASB - BANCOS COMERCIAIS		RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS		
FN-CB-550a.1	Pontuação no Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoria	<p>O Banco Central utiliza as mesmas definições do Comitê de Basileia para classificar as instituições financeiras brasileiras como Instituições Financeiras Consideradas Sistemicamente Importantes em Nível Global – “G-SIFIs” divulgadas pelo Financial Stability Board (FSB).</p> <p>Não fomos incluídos na última lista de G-SIFIs divulgada pelo Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) em 2021.</p>
FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem de incorporação de resultados dos testes de stress obrigatórios e voluntários no planejamento da adequação de capital da estratégia empresarial a longo prazo estratégia empresarial, e outros negócios atividades	Pág. 161
MÉTRICAS		
FN-CB-000.B	(1) Número e (2) valor dos empréstimos por segmento: (a) pessoal, (b) pequena empresa, e (c) corporativa	Pág. 41

SASB - CONSUMER FINANCE		RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
FN-CF-220a.1	Quantidade total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à privacidade do cliente	Não existem de perdas decorrente de procedimentos legais associados à privacidade do cliente.
MÉTRICAS		
FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos com uma conta de cartão de crédito ativa (1) e (2) conta de cartão de débito pré-paga	4.414.150 consumidores únicos com conta de cartão de crédito ativa. O Inter não trabalha com cartão de débito pré-pago.
FN-CF-000.B	Número de (1) contas de cartão de crédito e (2) contas de cartão de débito pré-pagas	14.442.115 contas de cartão de crédito. O Inter não trabalha com cartão de débito pré-pago.
SASB - GESTÃO DE ATIVOS E ATIVIDADES DE CUSTÓDIA		RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
TRANSPARÊNCIA DE INFORMAÇÕES E CONSELHOS JUSTOS PARA CLIENTES		
FN-AC-270a.3	Descrição da abordagem para informar clientes sobre produtos e serviços	Pág. 80



SASB - BANCO DE INVESTIMENTO & CORRETORA		RESPOSTA DIRETA/PÁGINA
DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE EMPREGADOS		
FN-AC-330a.1	Porcentagem de gênero e grupo étnico/racial representação para (1) gestão executiva, (2) gestão não executiva, (3) profissionais, e (4) todos os outros empregados	<p>Pág. 96 e 130</p> <p>Gestão Executiva (Diretor, superintendente e gerente executivo): 25% Mulheres; 75% Homens.</p> <p>Gestão Não Executiva (Gerente, coordenador e líder): 30% Mulheres; 70% Homens.</p> <p>Profissionais (Especialistas): 18% Mulheres; 82% Homens.</p> <p>Demais Empregados (Demais cargos): 45% Mulheres; 55% Homens.</p>
INCORPORAÇÃO DOS ASPECTOS ESG NA GESTÃO DOS INVESTIMENTOS & CONSULTORIA		
FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem de incorporação dos aspectos ESG para investimento e/ou processos e estratégias de gestão do património	Os aspectos incorporados ainda estão relacionados apenas à frente ambiental, sem contemplar os três pilares da sigla ESG. Saiba mais na pág. 50.
INTEGRIDADE		
FN-IB-510b.4	Descrição da abordagem para garantir integridade profissional, incluindo o dever de cuidado	Pág. 139

# Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

## ODS Prioritários



Capítulos 3 e 5



Capítulos 2, 3 e 5



Capítulos 2 e 3



Capítulos 2, 3, 4 e 5



Capítulo 5



Capítulo 5



Capítulos 5 e 6



Capítulo 4



Capítulo 4



Capítulo 4



Capítulo 4



Capítulos 6 e 7



Capítulo 2



# Créditos

## Coordenação

Inter - Sustentabilidade e RI

## Projeto Editorial

Inter - Brand Lab

## Edição e Revisão

Ricca Sustentabilidade





## **Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes do Relatório Anual de Sustentabilidade do Banco Inter S.A., com base nos GRI Standards.**

Aos  
Acionistas, Conselheiros e Administradores da  
**Banco Inter S.A.**  
São Paulo, SP

### **Introdução**

Fomos contratados pelo Banco Inter S.A. (“Companhia” ou “Banco Inter”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório Anual de Sustentabilidade (“Relatório”), com base nos GRI Standards, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

### **Responsabilidades da administração e da governança pelo Relatório**

A administração do Banco Inter é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações constantes no Relatório relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, de acordo com critérios, premissas e metodologias do *Global Reporting Initiative* - GRI Standards e pelos controles internos que ele determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### **Responsabilidade dos auditores independentes**

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre os indicadores constantes no Relatório do Banco Inter, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico do Ibracon (CT) Nº 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, e trata dos trabalhos de asseguração diferentes de auditorias e revisões de informações financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório do Banco Inter, para o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, estejam livres de distorções relevantes.

### **Responsabilidade dos auditores independentes -- continuação**

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais do Banco Inter que foram envolvidos na elaboração do Relatório, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre o Relatório. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes no Relatório de acordo com critérios, premissas e metodologias próprias do Banco Inter. Os procedimentos compreenderam:

- a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório para o período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021;
- b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a preparação e compilação do Relatório, através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) aplicação de procedimentos analíticos e verificação amostral de determinadas evidências que suportam os dados utilizados para a elaboração do Relatório;
- d) confronto dos dados de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência da estrutura de elaboração dos conteúdos da *Global Reporting Initiative – GRI Standards*, aplicável na elaboração das informações constantes no Relatório do Banco Inter, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.

Entendemos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

### **Alcance e limitações**

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho deste tipo. Adicionalmente, os controles internos do Banco Inter não fizeram parte de nosso escopo de asseguração limitada.

### **Alcance e limitações – continuação**

Dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações do que dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão de dados não financeiros estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho sobre dados informados para os períodos anteriores, tampouco em relação a projeções futuras e metas.

### **Conclusão**

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório do Banco Inter, relativo ao período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021, não tenham sido elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com critérios, premissas e metodologias para elaboração dos conteúdos da *Global Reporting Initiative – GRI Standards*.

São Paulo (SP), 27 de maio de 2022.

**Ernst & Young**  
Auditores Independentes S.S  
CRC-2SP015199/O-6



Leonardo Masseli Dutra  
Diretor Executivo de Sustentabilidade



Diego F. Pereira  
Sócio – CRC-1SP264236/O-3



**inter**