



BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
CNPJ/MF Nº. 04.913.711/0001-08
NIRE 1530000114



Conselho Fiscal: órgão que atua na fiscalização e controle da administração, responsável por fiscalizar os atos dos administradores e revisar os balanços e demonstrações financeiras, reportando seus relatórios aos acionistas, consoante a legislação societária brasileira.

Diretoria Colegiada: responsável pela direção dos negócios e pela prática dos atos necessários à realização dos objetivos sociais, em conformidade com a legislação em vigor e Estatuto Social do Banpará.

Ouvidoria: exerce relevante papel como um canal de comunicação direta, atuando, inclusive, na mediação de conflitos na busca de soluções para melhoria de seus processos no oferecimento de produtos e serviços, objetivando alcançar a excelência do atendimento.

Auditoria Independente: atua, com independência e de forma técnica, para apoiar a Administração em relação à integridade das demonstrações financeiras, revisão das informações trimestrais e auditoria dos controles internos. Em cumprimento ao contido no artigo 2º da Instrução CVM nº 381/2003, destaca-se que os serviços prestados pela empresa de auditoria KPMG Auditores Independentes abrangem, exclusivamente, Auditoria Externa.

Auditoria Interna: vinculada direta e hierarquicamente ao Conselho de Administração e, tecnicamente ao Comitê de Auditoria Estatutário, é uma atividade independente e objetiva de avaliação (*assurance*) e de consultoria orientada por uma filosofia de agregar valor e melhorar as operações da organização, auxiliando no alcance dos objetivos do Banpará, por meio de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança corporativa.

Ouvidoria

A Ouvidoria do Banpará presta atendimento aos clientes e usuários, em caráter recursal, ratificando ou esclarecendo situações já demandadas no atendimento preliminar, para as quais cumpre prazo de até 10 (dez) dias úteis, estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/20, de 10 (dez) dias corridos, estabelecido pela plataforma Consumidor.gov.br ou de 20 (vinte) dias corridos para o atendimento de assuntos relacionados à Lei de Acesso à Informação nº 2.527/11 e Decreto Estadual Nº 1.359/2015. Atua ativamente na prevenção e mediação de conflitos, de forma imparcial e célere, com respostas claras, objetivas e conclusivas, garantindo conquistas que refletem o comprometimento da Instituição Financeira com o respeito aos direitos do consumidor, a busca constante pela excelência no atendimento e o bom relacionamento com a sociedade.

Aplica avaliação direta da qualidade do atendimento prestado aos clientes e usuários, disponibilizando a linha 0800 280 9040 (DDG) ou por meio de ligação automática para o demandante, após o envio da resposta pela Ouvidoria. A avaliação que registra notas de 1 a 5, de acordo com o nível de satisfação para a solução apresentada e pela qualidade no atendimento da Ouvidoria, os registros de avaliação são encaminhados ao Bacen, conforme disposto na Resolução CMN nº 4.860/2020. No ano de 2021, foram analisadas 1.071 demandas, sendo 344 procedentes e 727 improcedentes. As demandas julgadas procedentes solucionadas são analisadas e submetidas à Alta Administração do Banco por meio de proposições, nos Relatórios Semestrais, que objetivam melhorias dos processos operacionais dos produtos e serviços do Banpará.

A atuação da Ouvidoria se dá em consonância com a Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional, bem como Carta Circular nº 3.503/2010; Circular 3.778/2015, emitidas pelo Banco Central do Brasil; obedece à Resolução CVM nº 43/2021; dá cumprimento ao Decreto Estadual nº 1.359/2015, que regula a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 e atende ao Ofício Circular nº 06, de 09/06/2016 Gab/OGE/PA Ouvidoria Geral do Estado. Paralelamente aos normativos citados, a Ouvidoria é signatária da Autorregulação Bancária da Febraban que, pelo Sarb 022/2019 (SARB - Sistema de Autorregulação Bancária), exige das ouvidorias que ao menos 50% de suas reclamações sejam respondidas no prazo de 5 dias úteis. Houve o cumprimento desse prazo em 67,69%, no percentual consolidado do ano de 2021, sendo 725 demandas atendidas em até 5 dias úteis das 1.071 registradas.

Controles Internos e Compliance

A área de Controles Internos e *Compliance* busca assegurar que as atividades da Instituição sejam conduzidas em um ambiente de controle adequado à legislação vigente, diretrizes internas e alinhadas às boas práticas de governança corporativa.

Com foco no adequado gerenciamento dos riscos corporativos do Banpará, a gestão dos controles internos e conformidade está estruturada segundo os principais componentes do COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*). Dessa forma, os riscos capazes de afetar a realização dos objetivos estratégicos e de negócios do Banco são identificados, avaliados e respondidos no contexto do apetite a riscos estabelecido pela Diretoria Colegiada e Conselho de Administração, com o estabelecimento de atividades de controle para ajudar a assegurar, de forma

adequada e oportuna, as respostas aos riscos avaliados.

O Programa de *Compliance* instituído no Banpará vem para fortalecer a cultura, alavancar os negócios e proteger a reputação deste Banco. Para a eficiência do sistema de controle interno e *compliance* são realizados monitoramento a partir da realização de contínuas avaliações independentes, visando resguardar imagem, recursos e diminuir a ocorrência de perdas. As fragilidades identificadas geram contramedidas, os planos de ação, os quais são monitorados e os status reportados à Diretoria Colegiada, Comitês Estatutários e Conselho de Administração, mensalmente e trimestralmente, respectivamente. Quanto a Prevenção à Lavagem de Dinheiro e de Financiamento ao Terrorismo (PLD/FT), com o objetivo de minimizar os riscos de utilização dos produtos e serviços na prática de atividades ilícitas, a instituição adota procedimentos internos de controle, fundamentados na Política Institucional de PLD/FT e metodologia de avaliação de risco de PLD/FT, com ferramentas de monitoramento, aplicação das políticas de identificação de clientes (conheça seu cliente, conheça seu funcionário e conheça seu fornecedor e prestador de serviços terceirizados) e avaliação de risco sob a ótica de PLD sobre os novos produtos, serviços e transações.

Sustentabilidade e Ações sociais

Nossas estratégias socioambientais para o desenvolvimento econômico e social sustentável foram desafiadoras, considerando o propósito de ampliar nossa gestão para uma agenda mais robusta de governança social, ambiental e climática, a fim de mitigar o risco socioambiental relacionado aos nossos negócios, alinhados às melhores práticas de mercado.

Atualizamos nossas diretrizes socioambientais contidas na Política de Responsabilidade Socioambiental – PRSA, em consonância com a regulamentação do Conselho Monetário Nacional, constante na Resolução nº 4.327/2014, no que tange à mitigação do risco socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas, considerando a avaliação da relevância e proporcionalidade, bem como as normas do SARB nº 14 da Febraban, que corroboraram para a implantação do Manual de Normas e Procedimentos de Classificação, Avaliação e Monitoramento de Riscos Socioambientais.

Esse processo contou com um maciço envolvimento das partes interessadas, por meio de consulta pública, promovendo amadurecimento e maior robustez às diretrizes para mitigação dos riscos socioambientais. Nesse sentido, implantamos um novo Plano de Implementação da PRSA e a Agenda ASG, iniciativas formais do comprometimento do Banco com a responsabilidade social, ambiental e climática.

Dentre os compromissos contidos nesta agenda, ressaltamos:

Alinhamento estratégico com as questões de responsabilidade socioambiental - RSA e com os Objetivos do desenvolvimento sustentável – ODS;

Estruturação de Plano para comunicação sobre RSA e de Programa de treinamento sistemático sobre riscos e RSA;

Implantação de produtos de crédito mais sustentáveis, neste destacamos o “Banpará-Bio” – linha de financiamento destinada às áreas pressionadas pelo desmatamento, e “Energia Solar”, voltada para financiamento de sistemas fotovoltaicos para pessoas físicas e jurídicas. Investimos em ações e divulgações periódicas que disseminam a responsabilidade socioambiental e o comprometimento do Banco na busca de melhores resultados, considerando os indicadores de sustentabilidade, visando incentivar a conscientização dos nossos colaboradores, disseminar a cultura socioambiental e as regras da PRSA.

Publicamos o Relatório de Sustentabilidade - ano 2020, conforme Normas *Standard da Global Reporting Initiative* (GRI), como forma de valorizar a transparência e atender às diretrizes contidas na PRSA, bem como na Lei nº 13.303/2016.

Mantivemos a distribuição de canecas de porcelana, o que representa importante contribuição para a redução de aproximadamente 40% no consumo de descartáveis, comparado ao ano anterior. E ainda, realizamos coleta seletiva periódica, ajudando a promover educação ambiental entre funcionários e colaboradores, e a sustentabilidade das cooperativas de catadores do Estado do Pará. Destinamos aproximadamente 6 t de materiais como papel, plástico e metal; 12 kg de pilhas e baterias; e 361 kg de vidro, para descarte ambientalmente correto.

Mantivemos o apoio aos projetos sociais realizados por instituições sem fins lucrativos, investindo nesses projetos mais de R\$ 550 mil. Dentre eles, Casa do Menino Jesus, que acolhe crianças e adolescentes em tratamento de câncer e outras patologias crônicas; Espaço Nova Vida, que trata dependentes químicos; e Associação Projeto Ação Sorriso, que oferece atendimentos clínicos e de fisioterapia no município de Itaituba. Da mesma forma, contribuimos com o McDia Feliz, campanha nacional realizada em benefício das Casas Ronald McDonald, destinando mais R\$ 15 mil ao projeto por meio da venda de tiquetes da campanha; e com o Natal de muitas famílias em todo o Pará por meio da 7ª Edição da Campanha “Doe e Faça Alguém sorrir neste Natal”, que entregou aproximadamente 1500 brinquedos e 220 cestas básicas.

Favorecendo a prática da Inclusão Social, mantivemos em nosso quadro de prestadores de serviços 90 portadores de deficiência, por meio do