

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2019

BANCO BTG PACTUAL
RELATÓRIO ANUAL E
DE SUSTENTABILIDADE
2019



SUMÁRIO

- 5 Apresentação
- 8 Carta do *Partnership*
- 10 Cenário 2020: Covid-19
- 12 Para dar um BTG
nas suas operações
- 20 Como tomamos decisões
- 40 Nossos números
- 48 Inovação e tecnologia
- 50 Lucro com propósito
- 54 Talentos e diversidade
- 68 Responsabilidade social corporativa
- 76 Índice de conteúdo GRI

APRESENTAÇÃO

Como parte de nosso compromisso com a transparência e a evolução contínua das práticas de comunicação de resultados, o Banco BTG Pactual apresenta seu Relatório Anual e de Sustentabilidade 2019. Pela primeira vez, a publicação segue as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI)*, modelo mais adotado no mundo para esse tipo de divulgação, na opção Essencial. [GRI 102-1](#), [GRI 102-54](#)

Com isso, integramos ao tradicional relatório anual de desempenho econômico-financeiro, o relato de práticas, processos e ações socioambientais. A definição dos conteúdos deste relatório considera os temas materiais para o Banco, que foram definidos do diálogo com os principais públicos com os quais nos relacionamos. [GRI 102-52](#)



Isso incluiu entrevistas com especialistas do mercado financeiro e em sustentabilidade, executivos do Banco, colaboradores, investidores, fornecedores, clientes e representantes do setor. O processo de escuta dos *stakeholders* envolveu uma pesquisa on-line com cerca de 360 pessoas, entre especialistas e representantes da Diretoria-Executiva do BTG Pactual, para priorização dos temas. Buscando maior alinhamento aos principais desafios da sociedade, consideramos também os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas. [GRI 102-40](#)

O exercício resultou na definição de sete temas materiais, que não apenas orientam o conteúdo desta publicação, como geram insumos relevantes para a liderança da organização e devem influenciar sua estratégia de sustentabilidade para os próximos anos.

Os indicadores de desempenho referem-se aos 12 meses de 2019 em todos os negócios do BTG Pactual. Algumas informações, por sua relevância e tempestividade, ultrapassam essa janela temporal, estendendo-se aos primeiros meses de 2020: é o que acontece, por exemplo, com o espaço dedicado ao gerenciamento dos impactos relacionados à Covid-19 e seus reflexos nos clientes e colaboradores do Banco (*leia mais na página 10*).

DEFINIÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

GRI 102-42, 102-43 e 102-44

1. Identificação

Análise de uma série de documentos (diretrizes internas, estudos setoriais e materialidade anterior) apontou os principais temas de atenção nos segmentos de atuação do Banco.

2. Priorização

Entrevistas com especialistas externos, executivos do Banco e consulta on-line com colaboradores. No total, mais de 360 pessoas contribuíram para definir a priorização dos temas.

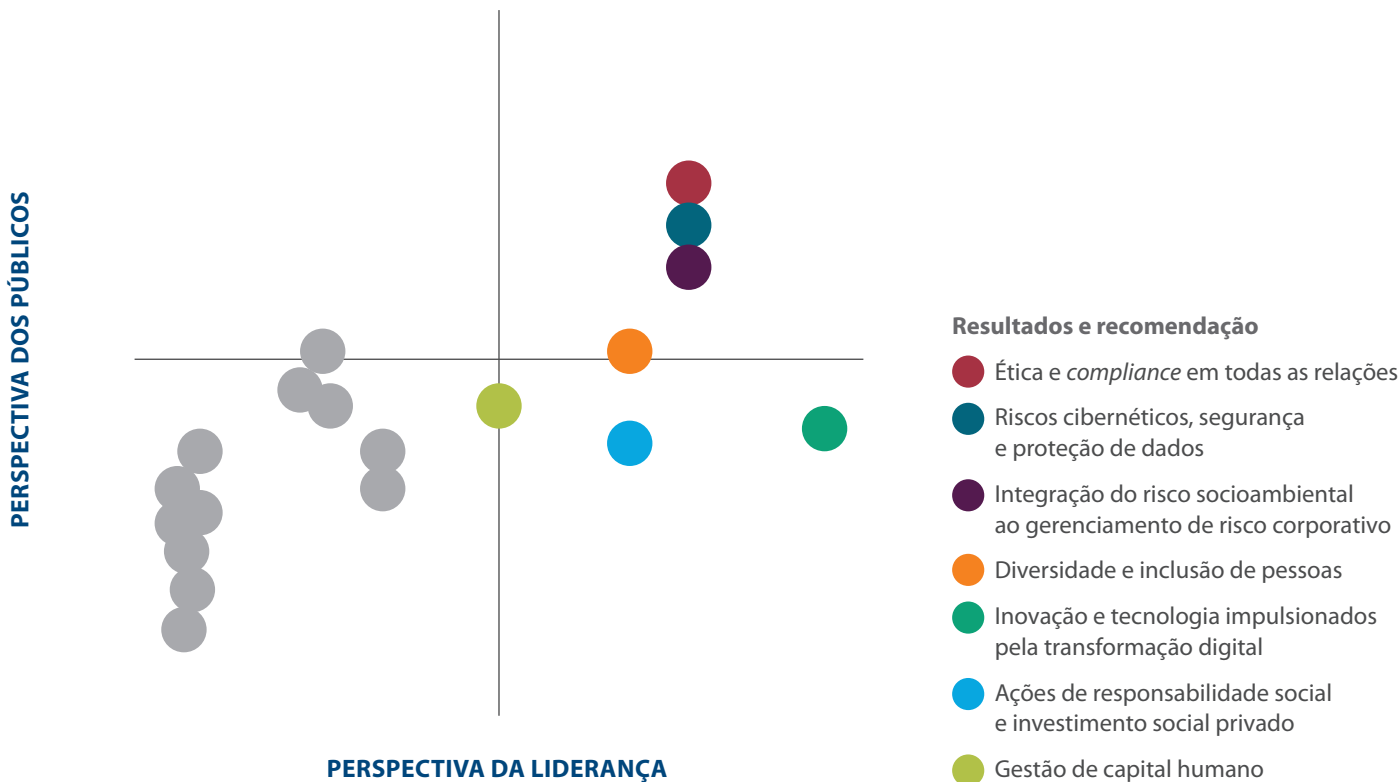
3. Validação estratégica













Os sócios do BTG Pactual que integram a Diretoria-Executiva fizeram a validação estratégica da lista de temas materiais.



ODS

Os temas materiais também consideraram a agenda dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que influenciam a priorização das questões mais desafiadoras da sociedade e do negócio.



TEMA PRIORITÁRIO	ASPECTOS CONSIDERADOS	ODS RELACIONADO (E META ODS)	LEIA MAIS
Ética e <i>compliance</i> em todas as relações	Programa de integridade, política anticorrupção, códigos de conduta, comunicação e treinamentos, e tratamento de informações privilegiadas.	 16.5	Págs. 32-37
Risco cibernéticos, segurança e proteção de dados	Garantia de privacidade e de segurança dos dados de clientes; dados sensíveis e confidenciais; políticas de uso de dados dos clientes; prevenção do vazamento e uso indevido de <i>mailing</i> de clientes; iniciativas para bloquear ataques cibernéticos em larga escala.	  8.1 17.13	Págs. 38-39
Integração do risco socioambiental ao gerenciamento de risco corporativo	Risco socioambiental como parte do gerenciamento de risco corporativo; condicionantes socioambientais; <i>due diligence</i> ; risco socioambiental em fornecedores; normas regulamentadoras; análise de risco socioambiental incorporada a todas as linhas de negócio do Banco.	   8.7 13.1 16.2	Págs. 28-31
Diversidade e inclusão de pessoas	Iniciativas para a inclusão de pessoas em relação a etnia, gênero, orientação sexual, com necessidades especiais; promoção da diversidade; ações para capacitação de grupos minoritários.	  4.5 5.1 e 5.6	Págs. 56-65
Gestão e desenvolvimento do capital humano	Taxas de <i>turnover</i> ; treinamentos e desenvolvimento de competências; avaliação de desempenho; mapeamento de novas competências; clima organizacional.	 4.4	Págs. 56-67
Inovação e tecnologia impulsionados pela transformação digital	<i>Machine learning</i> ; <i>big data</i> ; inteligência artificial; investimentos em tecnologias; parcerias com <i>fintechs</i> ; experiência do usuário (UX); novas linhas de negócio para o Banco com forte base tecnológica; novas competências em virtude de um novo modelo mental para os negócios; acessibilidade dos produtos/ serviços a portadores de necessidades especiais.	  9.5 17.8	Págs. 48-49, 56 e 60-61
Ações de responsabilidade social e investimento social privado (ISP)	Iniciativas com foco em responsabilidade social; critérios para ISP; resultados e impactos das ações; desenvolvimento local.	 4.1	Págs. 68-75



CARTA DO PARTNERSHIP

GRI102-14

2019 foi um dos melhores anos da história do BTG Pactual. O Banco se beneficiou de dois fenômenos que ganharam impulso nos mercados em que atua: o aprofundamento financeiro (*financial deepening*) e a revolução digital.

O aprofundamento financeiro é uma evolução natural dos mercados, uma vez expostos a um ambiente de juros mais baixos, que não só vigorem no presente, mas que se confie que persistirão em médio e longo prazos. Tal perspectiva alimentou, ao longo do ano passado, uma tendência de retomada da atividade econômica, e promoveu a expansão dos mercados de capitais e de crédito, abrindo caminho para maior penetração, sofisticação e diversificação de produtos. Nossa capacidade de execução permitiu que tirássemos o melhor proveito desse contexto já favorável, reforçando ainda mais o desempenho das nossas principais linhas de negócios – com contribuições de nossa matriz no Brasil e de nossas demais operações na América Latina e em outros continentes.

O resultado foi uma ampliação de nossa fatia de mercado na maior parte dos nossos negócios. Registramos as maiores receitas de *Investment Banking* desde o nosso IPO, em 2012. Nosso portfólio de crédito cresceu R\$ 14,1 bilhões (ou 47,4%), de forma altamente diversificada. A receita de *Sales & Trading* aumentou 82%, com expansão significativa das atividades de clientes. O volume de ativos sob custódia, gestão e administração teve crescimento muito expressivo em relação ao ano anterior (40% em WuM, e mais de 30% em AuM/AuA). Com tudo isso, o BTG Pactual confirmou sua posição de maior Banco de investimentos da América Latina.

A revolução digital, por sua vez, proporciona enormes oportunidades. A penetração já elevada de meios de acesso a serviços móveis pela população combina-se à redução, graças aos avanços da tecnologia, das barreiras à entrada em alguns mercados – notadamente, o mercado de distribuição de produtos de investimento. Juntos, esses elementos constituem um convite a novas frentes de geração de receita, expondo a marca BTG Pactual a novos e promissores segmentos de clientes. Nesse sentido, anunciamos nossa estratégia para o varejo de serviços financeiros, na qual integramos diferentes iniciativas em uma única unidade de negócio, a Unidade Digital de Varejo (*Digital Retail Unit – DRU*). A DRU inclui: (i) BTG Pactual digital, nossa plataforma aberta de investimentos; (ii) Banco Pan, com foco em oferta



de crédito; (iii) Too Seguros; (iv) Decode, empresa de análise de dados e (v) boostLAB, uma potencializadora de *scale-ups*. A nova estratégia entregou resultados sólidos em 2019.

O BTG Pactual digital atendeu plenamente às nossas expectativas de diversificação de produtos, ganhos de escala, melhorias no atendimento aos clientes e na experiência do usuário (UX) de modo geral. E continua acelerando seu crescimento, aumentando sua penetração no mercado e sua capacidade de atrair Agentes Autônomos de Investimento mais sofisticados, mantendo, ao mesmo tempo, a excelência dos serviços prestados à sua crescente base de clientes – conforme reconhecido, inclusive, pelo mercado.

Na área de crédito, especificamente no segmento de Pequenas e Médias Empresas (PMEs), iniciamos nossas atividades de antecipação de recebíveis com processos 100% digitais, desde a assinatura ao desembolso. Em nosso primeiro ano de operação nesse segmento, atingimos uma carteira de R\$ 2,2 bilhões, 31,5 mil transições por mês e base de 4,6 mil clientes, dos quais 1,3 mil ativos.

Os processos internos do Banco também foram beneficiados pela digitalização. Por exemplo, o fluxo de abertura de conta foi automatizado de ponta a ponta e passou a ser digital, respeitando a legislação aplicável. Com isso, obtivemos uma alavancagem operacional que nos gerou os melhores índices de eficiência da nossa história, de 40,3%.

Ainda em 2019, realizamos uma oferta pública secundária em um montante total de R\$ 2,54 bilhões, superando todas as nossas expectativas. O sucesso da oferta foi uma chancela importante para o caminho que estamos traçando: nosso posicionamento como um Banco de investimentos latino-americano, com estratégias muito bem definidas, balanço sólido e elevados índices de liquidez; e nosso empenho na inovação, aproveitando eficazmente as oportunidades da revolução tecnológica em curso para proporcionar melhores serviços e maiores retornos aos nossos clientes e acionistas. Isso tudo só é possível graças à fidelidade a nossa cultura e à capacidade de atrair novos talentos, fundamentais para entregarmos resultados consistentes e para sustentar nosso crescimento em longo prazo.

Mas nossa cultura não se ocupa apenas dos resultados das nossas áreas de negócios e do desbravamento de novos mercados. Ela também considera de que modo influenciemos e impactamos as pessoas a que servimos e as comunidades em que atuamos. É nesse espírito que passamos a aproveitar este relatório para dar transparência não só aos nossos resultados econômico-financeiros, mas também, de forma consolidada, aos nossos compromissos com sustentabilidade e integração ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança). O envolvimento que temos com diversas agendas dedicadas a esses temas, nacionais e internacionais, faz parte de nossos processos de tomada de decisão e permeia todas as áreas de negócios do Banco.

Assim, alinhados às melhores práticas de mercado, apresentamos nosso *Relatório Anual*, pela primeira vez, em conformidade com a metodologia GRI (*Global Reporting Initiative*). Isto significa que realizamos um amplo processo de consulta aos nossos públicos de interesse (investidores, clientes, funcionários, alta administração etc.) e definimos os principais temas de sustentabilidade associados ao nosso negócio. O resultado desse processo está descrito na página 6 e norteia as informações adicionais ao nosso tradicional relatório do desempenho econômico-financeiro.



CENÁRIO 2020: COVID-19

Nossas conquistas em 2019, além dos méritos que teríamos em quaisquer outras circunstâncias, legaram-nos uma solidez altamente valiosa diante do momento crítico que o mundo está vivendo em 2020.

A pandemia da Covid-19 alterou de forma súbita e drástica o cenário global, e criou enormes desafios nos mais diversos aspectos da sociedade – entre os quais, saúde, segurança, economia, lazer, emprego e família.

De empresas como o BTG Pactual, requereu ajustes significativos no modelo operacional, de modo a resguardar a saúde de nossos funcionários sem, contudo, sacrificar as reconhecidas qualidade e confiabilidade do nosso atendimento ao cliente. Também precisamos redobrar a atenção em relação às nossas responsabilidades mais abrangentes, como parte das comunidades em que atuamos.

Os **#NumerosQueImportam** são os da solidariedade.

Saiba mais sobre nossas ações em relação à Covid-19 em btgpactual.com/numeros-que-importam

Entre as iniciativas que tomamos e continuaremos a tomar, destacamos:

- (i) Mantivemos o Banco plenamente operacional, com todos os serviços, canais de comunicação e funcionalidades disponíveis para nossos clientes, mesmo com 93% de nossos funcionários em *home office*, assegurando o distanciamento social e preservando a saúde de todos;
- (ii) Nossa área de tecnologia viabilizou a conectividade e a segurança necessárias para esse novo ambiente de trabalho, com todas as nossas equipes trabalhando de forma estável, contínua e sem incidentes operacionais – e com elevado nível de engajamento e dedicação;
- (iii) Nas primeiras semanas da crise, nossos times de clientes e operações, trabalhando intensamente em conjunto com nossas contrapartes, foram capazes de liquidar um volume sem precedentes de transações em mercados secundários: em abril e maio, executamos o dobro do volume em relação ao mesmo período do ano passado;
- (iv) Utilizando a tecnologia, nos mantivemos próximos e disponíveis para os clientes em todos os segmentos, fornecendo informações diárias de qualidade e aconselhamento especializado, para apoiá-los em diversas necessidades em seus negócios ou na gestão de seus portfólios.

Para enfrentar o desafio da Covid-19, diversas iniciativas de solidariedade, partindo das grandes empresas e de lideranças individuais, vêm sendo anunciadas dia após dia, incluindo vultosas doações em apoio aos profissionais do setor de saúde e às pessoas em situação de vulnerabilidade.

Nós, do BTG Pactual, anunciamos a doação de R\$ 50 milhões (sendo 50% do Banco e 50% dos sócios) para projetos de enfrentamento da Covid-19, em duas vertentes principais: apoio social e apoio ao sistema de saúde. Ajudamos 16 hospitais, viabilizando a aquisição de equipamentos e materiais – entre os quais, respiradores, monitores cardíacos e álcool em gel 70% – e a contratação de equipes médicas adicionais; e entregamos mais de 105 mil cestas básicas a 32 instituições, com mais de 500 mil beneficiários. Adicionalmente, nossos clientes e parceiros nos confiaram a aplicação de suas doações, totalizando R\$ 7 milhões.

Apesar do cenário ainda muito volátil e incerto que resulta da pandemia da Covid-19, manteremos nosso conservadorismo de capital e balanço, que já demonstramos no primeiro trimestre de 2020, com níveis de capitalização robustos e elevados índices de liquidez.

Em apoio a nossos clientes e em reconhecimento a empresas com resiliência para atravessar a crise, pretendemos prosseguir com a expansão diligente da nossa carteira de crédito. Manteremos ainda o foco e os investimentos na expansão dos nossos negócios no varejo digital, pois continuamos convictos de que vivemos um momento de oportunidades únicas nesse segmento, e estaremos prontos para desempenhar um papel de liderança no seu crescimento.

Como parte dos nossos esforços para transformar progressivamente o nosso *mix* de receita, tornando-o menos dependente das áreas que apresentam maior volatilidade de resultados, como *Sales & Trading*, seguiremos com foco e comprometimento total com o crescimento das nossas franquias de clientes: *Investment Banking*, *Sales*, *Asset Management* e *Wealth Management*, incluindo o BTG Pactual digital.

Reafirmamos nosso compromisso com investidores, clientes, parceiros, colaboradores e com a sociedade de modo geral, cuidando das pessoas, compartilhando nosso conhecimento e oferecendo a excelência dos nossos serviços – em suma, unindo esforços para ultrapassarmos as adversidades sem precedentes com que nos defrontamos.

APOIO PARA O COMBATE AO NOVO CORONAVÍRUS

- Para auxiliar no combate à Covid-19, o BTG Pactual e seus sócios doaram R\$ 50 milhões, além de captar outros R\$ 7 milhões com parceiros e clientes para a mesma finalidade.
- Doamos mais de 131 mil cestas básicas, com 542 mil pessoas beneficiadas e 44 projetos apoiados.
- O apoio ao sistema de saúde incluiu doação de álcool em gel, respiradores, contratação temporária de anestesistas e EPLs para profissionais de saúde: 22 instituições de saúde em seis estados (MG, PE, PR, RJ, SP e SC) e no Chile.

DEBATE QUALIFICADO

Para ajudar a entender os impactos da pandemia da Covid-19 na economia, na política e nos investimentos, promovemos uma série de debates e reflexões envolvendo autoridades do poder público e especialistas em diferentes áreas, como de saúde e economia.

Durante os meses de março, abril e maio, foram realizadas mais de 200 *lives* (encontros virtuais), via internet, com a participação de autoridades como o vice-presidente da República, General Hamilton Mourão, o Ministro da Economia, Paulo Guedes, o governador de Minas Gerais, Romeu Zema, e o presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), Dias Toffoli, além de participantes locais e internacionais do mercado financeiro, empresários e investidores. Também produzimos conteúdos com orientações financeiras, dicas sobre como organizar o orçamento familiar na quarentena, e sobre as melhores opções de investimentos.

Uma pesquisa encomendada pelo Banco mapeou a percepção da população a respeito dos impactos iniciais da pandemia na economia brasileira, ainda no mês de março, apontando questões como a perda de empregos e cortes nos gastos das famílias.

Não há dúvidas de que os desdobramentos da pandemia permanecerão na pauta da sociedade e dos investimentos ao longo do ano. Seguiremos atentos e empenhados em levar a melhor informação aos nossos clientes e parceiros, para orientar a tomada de decisão por parte de todos.



PERFIL

PARA DAR UM BTG NAS SUAS OPERAÇÕES

PARA DAR UM BTG NAS SUAS OPERAÇÕES

O maior Banco de investimentos da América Latina, de origem brasileira e com presença nos principais mercados financeiros do mundo – esse é o BTG Pactual, contando com 37 anos de experiência por meio de um modelo de *partnership* meritocrático, que combina agilidade, foco no cliente, excelência, autonomia e visão de longo prazo. Essa trajetória nos consolidou como uma das instituições mais inovadoras do setor, reconhecida em diversos prêmios e *rankings* locais e internacionais.

Em 2019, demonstramos mais uma vez a resiliência e a consistência da nossa estratégia. Registramos receitas de R\$ 8,3 bilhões e lucro líquido ajustado de R\$ 3,8 bilhões, com avanços de 56% e 40%, respectivamente, em relação ao ano anterior. Em *Investment Banking*, alcançamos uma receita total de R\$ 949 milhões, o melhor resultado desde que o BTG Pactual se tornou uma empresa de capital aberto, em 2012. A carteira de *Corporate Lending* cresceu 47,4% em relação ao ano anterior, e o volume de receitas de *Sales & Trading*, 82%. Nosso negócio de *Asset Management* atingiu R\$ 273 bilhões em ativos sob gestão e administração (AuM/AuA); o de *Wealth Management*, R\$ 168 bilhões em WuM – patamares recorde em ambos os casos. [GRI 102-2](#)

Por meio da Unidade Digital de Varejo, estamos ampliando o acesso a bons investimentos e a serviços financeiros de alta qualidade para atender um novo perfil de clientes. A plataforma on-line de investimentos oferece, por exemplo, assessoria financeira à pessoa física com foco no varejo de alta renda. [GRI 102-2](#)

CONHECIMENTO E ANÁLISE SETORIAL

Dentro da estratégia de oferecer os melhores produtos, serviços e orientação financeira aos nossos clientes, também fomentamos o debate sobre o contexto e as perspectivas do mercado. Eventos como a *CEO Conference*, realizada há mais de 20 anos e que se tornou a maior conferência de mercado de capitais da América Latina, reúnem os principais especialistas em diversas áreas para refletir sobre os desafios dos mercados brasileiros e latino-americanos. O evento também é realizado em Londres e Nova Iorque.

Nossa presença diversificada nos principais centros financeiros globais e nosso modelo de atuação tornam a plataforma do BTG Pactual única, oferecendo excelência nos serviços prestados à crescente base de clientes. Todo esse trabalho também faz do BTG Pactual a 15ª marca mais valiosa do Brasil, segundo a consultoria global Interbrand. O Banco faz parte desse seleto grupo de marcas brasileiras há seis anos consecutivos.

Nos últimos dois anos, também fomos considerados o melhor *Private Banking* do Brasil pela revista *Euro-money*, uma das mais respeitadas do segmento, e, em 2020, líderes em todas as 16 categorias do ranking intitulado *Annual Private Banking Wealth Management Survey*. Também fomos reconhecidos, pela revista *Global Finance Magazine*, como o melhor *Private Bank* para Empreendedores na América Latina (*leia mais sobre Prêmios e Reconhecimentos na página 18*).

NOSSOS NEGÓCIOS

Core Business

DESCRIÇÃO

<i>Investment Banking</i>	<i>Corporate Lending</i>	<i>Sales & Trading</i>	<i>Asset Management</i>	<i>Wealth Management</i>	<i>Principal Investments</i>	Participações	<i>Interest & Others</i>
<ul style="list-style-type: none"> Assessoria Financeira (M&A) ECM DCM 	<ul style="list-style-type: none"> Financiamento Crédito Estruturado Letras de Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Renda Fixa Câmbio Ações Seguros Energia 	<ul style="list-style-type: none"> <i>LatAm FI & Equities</i> <i>Alternative Investments</i> Administração Fiduciária <i>Hedge Funds Globais</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Assessoria de Investimentos Planejamento Financeiro para indivíduos de Alta Renda BTG Pactual Digital 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Global Markets</i> <i>Merchant Banking</i> <i>Real Estate</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Banco Pan Too Seguros ECTP EFG 	<ul style="list-style-type: none"> Juros sobre Capital



Nossa presença diversificada nos principais centros financeiros globais e nosso modelo de atuação tornam a plataforma do BTG Pactual única, oferecendo excelência nos serviços prestados à crescente base de clientes.

NOSSA PRESENÇA

Nossa sede está historicamente localizada na cidade do Rio de Janeiro, e mantemos escritórios nas principais capitais brasileiras, inclusive em São Paulo. Dos nossos 2,5 mil colaboradores, cerca de 800 trabalham em escritórios fora do Brasil: Argentina, Chile, Colômbia, Peru e México, e também Estados Unidos, Reino Unido e Portugal. GRI 102-3, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8



Colaboradores
2.538



Receita líquida
**R\$ 8,3
BILHÕES**



Patrimônio líquido
**R\$ 21,4
BILHÕES**



Lucro líquido
**R\$ 3,8
BILHÕES**
(+40%)



Total de ativos sob
gestão e administração
(AuM e AuA)
**R\$ 273
BILHÕES**



Total de ativos sob
gestão em *Wealth
Management* (WuM)
**R\$ 168
BILHÕES**

CONECTADO À AGENDA GLOBAL GRI 102-13

Para acompanhar principais tendências e avanços nas avaliações ESG (ambientais, sociais e de governança, na sigla em inglês) e investimentos responsáveis, integramos uma rede global de pessoas e organizações conectadas com o compromisso do desenvolvimento sustentável.

Desde 2015, somos signatários do PRI (Princípios de Investimentos Responsáveis, na sigla em inglês). Integramos,

ainda, a rede do Pacto Global, da ONU, que mobiliza a comunidade empresarial internacional para adoção dos valores de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, e o CDP (*Carbon Disclosure Program*), organização que reúne informações da gestão de emissões de gases de efeito estufa das maiores empresas do mundo. No Brasil, também somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, do Instituto Ethos.

A participação nesses fóruns internacionalmente reconhecidos permite à companhia estar sempre atenta aos desafios globais, e orienta a evolução contínua dos processos e a condução dos investimentos de forma ética e responsável.

NOSSOS DIFERENCIAIS

Somos um *Partnership* meritocrático, com consistente histórico de crescimento e rigoroso controle de riscos. O modelo cria um forte alinhamento de interesses com o mercado e promove o crescimento patrimonial no longo prazo. Muito mais do que uma mera estrutura jurídica, o *Partnership* – grupo de pessoas que efetivamente dirige o BTG Pactual – é a verdadeira base para o sucesso do nosso negócio.

NOSSOS VALORES

GRI 102-16

- Integridade
- Responsabilidade
- Simplicidade
- Inconformismo
- Dedicção

NOSSAS COMPETÊNCIAS

- Foco no cliente
- Espírito empreendedor e inovador
- Alto desempenho com excelência
- Proatividade e *hard working*
- Visão e ambição de longo prazo
- *Team work*

Mais do que uma mera estrutura jurídica, o *Partnership* – grupo de pessoas que efetivamente dirige o BTG Pactual – é a verdadeira base para o sucesso do nosso negócio.

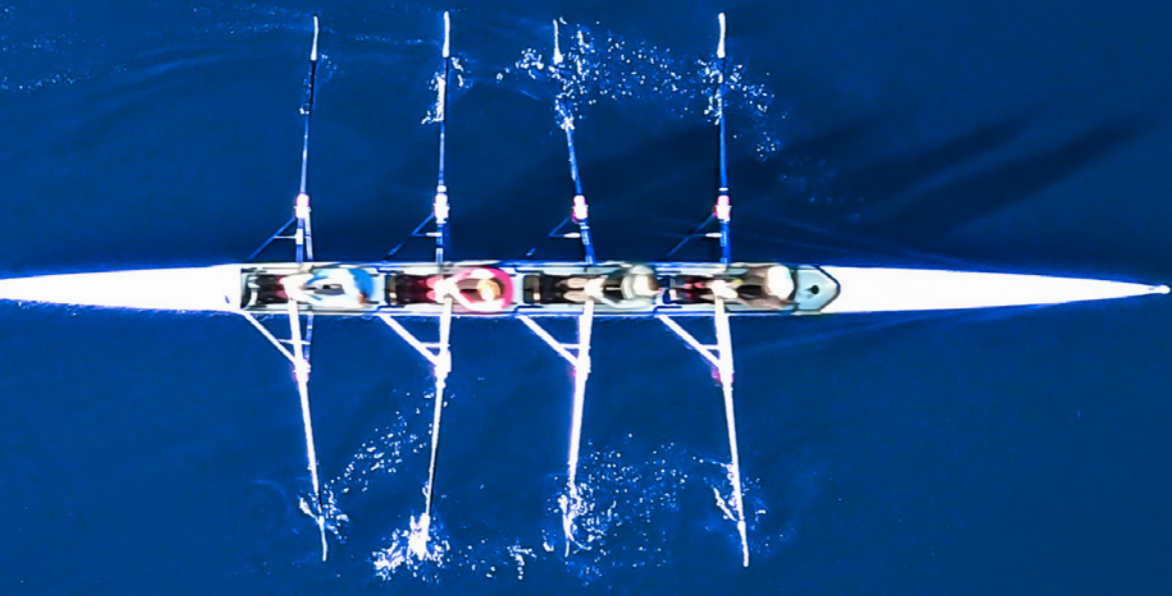
PRINCIPAIS RECONHECIMENTOS EM 2019

INSTITUIÇÃO	PRÊMIO	PAÍS
CEO		
Institutional Investor	Best CEO – First Place – Nominated by the Buy Side and Sell Side	
INSTITUCIONAL		
Banco Especializado	As melhores da <i>Dinheiro</i>	Brasil
WM		
Global Finance	Best Private Bank in Latin America	América Latina
Global Finance	Best Private Banking in Chile	Chile
PWM	Best Private Bank for Digital (robo) advisory services Latin America	América Latina
DIGITAL		
FGV e Fractal Consult	Melhor Banco para Investir – Categoria digital	Brasil
AM		
Gestora Destaque de Fundos Multimercados	Guia de Previdência <i>Valor Econômico</i> / Fundação Getulio Vargas	Brasil
Gestor especialista	<i>Exame</i> / FGV	Brasil
Renda fixa especialista	<i>Exame</i> / FGV	Brasil
IB		
Euromoney (Awards for Excellence)	Best Investment Bank	Brasil, Chile e América Latina
Euromoney (Awards for Excellence)	The World's Best Investment Bank in the Emerging Markets	Global
World Finance	Best Investment Bank	Brasil
LatinFinance	Investment Bank of the Year	Brasil
LatinFinance	Investment Bank of the Year	América Latina
Dealogic	Líder de ECM	América Latina e Brasil

INSTITUIÇÃO	PRÊMIO	PAÍS
RESEARCH		
Institutional Investor	1º Latin America Research Team	América Latina
Institutional Investor	1º All-Brazil Research Team	Brasil
Institutional Investor	Latin America Research Team – Agribusiness, Capital Goods, Cement & Construction, Financials/Nonbanks, Health Care, Metals & Mining, Pulp & Paper, Real Estate, Retailing	América Latina
Institutional Investor	1º All-Brazil Research Team – Agribusiness, Capital Goods, Education, Financials/Banks, Financials/Nonbanks, Health Care, Retailing and Transportation	Brasil
Institutional Investor	Melhor Corporate Access na América Latina	América Latina
RI		
Intitutional Investor (2019 Latin America Executive Team-Midcap)	Best Investor Relations (Buy Side and Sell Side)	América Latina
Institucional Investor (2019 Latin America Executive Team-Midcap)	Best Investor Relations Professional (Buy Side and Sell Side)	América Latina
Intitutional Investor (2019 Latin America Executive Team-Midcap)	Best Analyst Days (Buy Side and Sell Side)	América Latina
Intitutional Investor (2019 Latin America Executive Team-Midcap)	Best WebSites (Buy Side and Sell Side)	América Latina
BOOSTLAB		
Global Finance	Best Financial Innovation Centers in the World	Global

GOVERNANÇA CORPORATIVA

COMO TOMAMOS DECISÕES



COMO TOMAMOS DECISÕES

GRI 102-18

Somos um Banco de investimentos e gestor de ativos e recursos estruturado a partir de um modelo em que os sócios também são executivos do Banco. O BTG Pactual é uma sociedade anônima aberta, com ações negociadas na B3 (BPAC11) e que adota práticas diferenciadas de governança, alinhadas ao Nível 2 da bolsa brasileira.

Acreditamos que a manutenção desse modelo e a significativa participação dos sócios no capital da companhia asseguram o contínuo comprometimento dos seus mais importantes executivos com o desempenho do negócio, e mantêm um firme alinhamento de interesses com os investidores.

Nossa estrutura de tomada de decisão e os processos de gestão e controles evoluem constantemente, e são reconhecidos pelo mercado. Em 2019, pelo segundo ano consecutivo, fomos considerados um dos bancos mais transparentes do Brasil, de acordo com a Transparência Internacional. A organização avalia anualmente as 100 maiores empresas e os 10 maiores bancos brasileiros e classifica países, empresas e organizações conforme as práticas da boa governança.

O Conselho de Administração é a principal instância de decisão do BTG Pactual. Atualmente, o colegiado tem sete integrantes, dois deles independentes. O número total de integrantes pode chegar a 11, segundo o Estatuto Social. O mandato é de um ano, com possibilidade de reeleição. O Conselho se reúne pelo menos uma vez a cada trimestre, de forma ordinária, e, sempre que necessário, de forma extraordinária. Em 2019, foram realizadas 12 reuniões.

Em 2019, pelo segundo ano consecutivo, fomos considerados um dos bancos mais transparentes do Brasil, de acordo com a organização Transparência Internacional.

Fazem parte das atribuições do Conselho de Administração a orientação geral sobre os negócios, a eleição dos diretores executivos, as definições estratégicas, a aprovação das contas do relatório de administração e das políticas e práticas de gestão de risco, incluindo a aprovação da estratégia de gestão de riscos socioambientais (internamente referenciado como ESG, na sigla em inglês).

A diretoria estatutária é formada por até 16 membros, acionistas ou não, incluindo diretor-presidente, diretor de Relações com Investidores, vice-presidente e diretores executivos. Eles executam a gestão dos negócios e a estratégia definida pelo Conselho de Administração, além de definirem as diretrizes e normas de participação dos funcionários nos lucros da companhia, entre outras atribuições.

A gestão ainda é apoiada por quatro comitês formais: de Auditoria, Remuneração, Riscos e *Compliance* – sendo os dois primeiros estatutários. A prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo são discutidos no âmbito do Comitê de *Compliance*, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração e se reúne mensalmente.

Outros comitês assessoram a liderança em temas específicos, como novos negócios, finanças, ESG e riscos operacionais, de mercado e de crédito. Conflitos de interesse são tratados por política específica, que orienta a identificação e o gerenciamento de casos potenciais ou reais. Adicionalmente, o Banco mantém políticas para tratar do uso de informações não públicas e de divulgações não autorizadas, e políticas que disciplinam os investimentos pessoais de colaboradores.

BPAC11 – DETALHES DA COMPOSIÇÃO SOCIETÁRIA¹	QUANTIDADE TOTAL DE <i>UNITS</i> (TEÓRICO)	% DO TOTAL
<i>Partnership</i> (Direta ou via BTG Pactual Holding S.A. e BTG Pactual Holding Financeira Ltda.)	637.917.170	72,6
Veículos de Investimento Vinculados ao <i>Partnership</i>	40.008.273	4,2%
<i>Free Float</i> ²	201.153.414	23,2%
Total	879.078.857	100,0

1. Atualizado em dezembro de 2019.

2. Inclui as ações dos investidores de dezembro de 2010, de ex-acionistas da Celfi e de ex-acionistas da Bolsa y Renta.



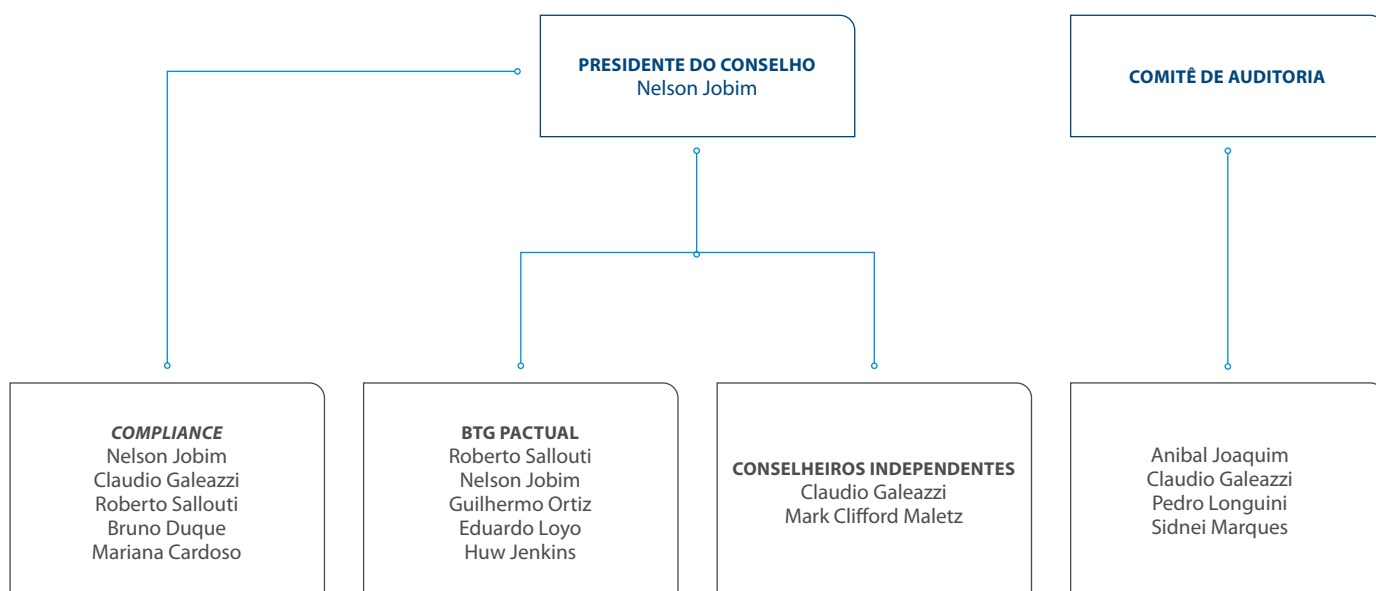
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 102-18, 405-1

NOME	CARGO
Nelson Azevedo Jobim	Presidente
John Huw Gwili Jenkins	Vice-presidente
Roberto Balls Sallouti	Conselheiro
Cláudio Eugênio Stiller Galeazzi	Conselheiro independente
Mark Clifford Maletz	Conselheiro independente
Guilhermo Ortiz Martínez	Conselheiro
Eduardo Henrique de Mello Motta Loyo	Conselheiro

Conheça o currículo dos integrantes em: http://ri.btgpactual.com/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=64810

Saiba mais

O detalhamento das informações sobre as práticas de governança do BTG Pactual faz parte da seção 12 do Formulário de Referência, disponível em btgpactual.com.br



DIRETORIA-EXECUTIVA GRI 102-18, 405-1

NOME

Roberto Balls Sallouti

João Marcello Dantas Leite

Alexandre Camara e Silva

André Fernandes Lopes Dias

Antonio Carlos Canto Porto Filho

Bruno Duque Horta Nogueira

Guilherme da Costa Paes

Iuri Rapoport

Marcelo Flora Sales

Mariana Botelho Ramalho Cardoso

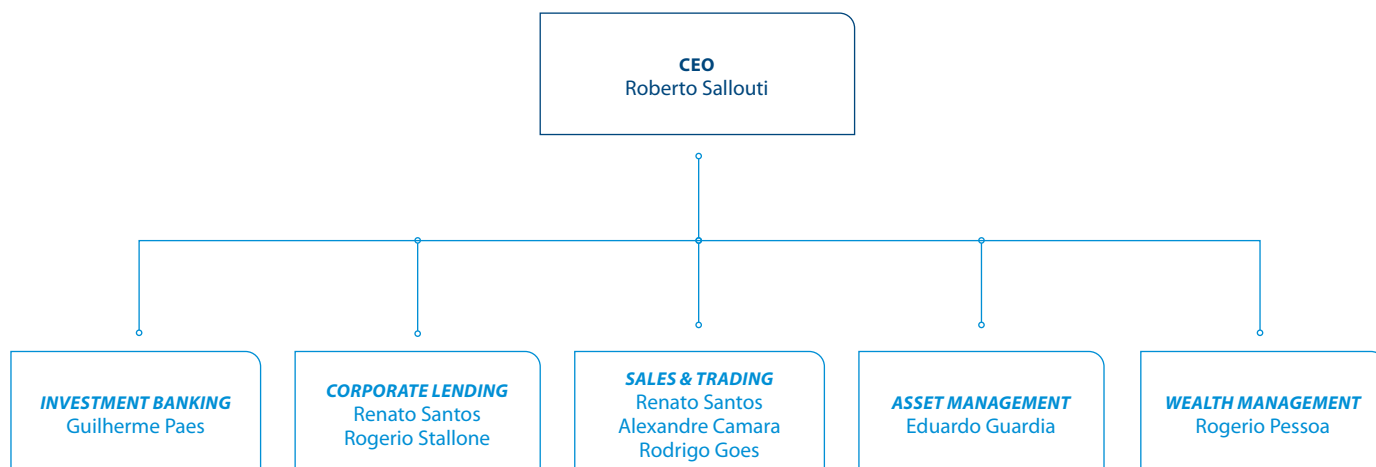
Oswaldo de Assis Filho

Renato Monteiro do Santos

Rogério Pessoa Cavalcanti de Albuquerque

José Miguel Vilela

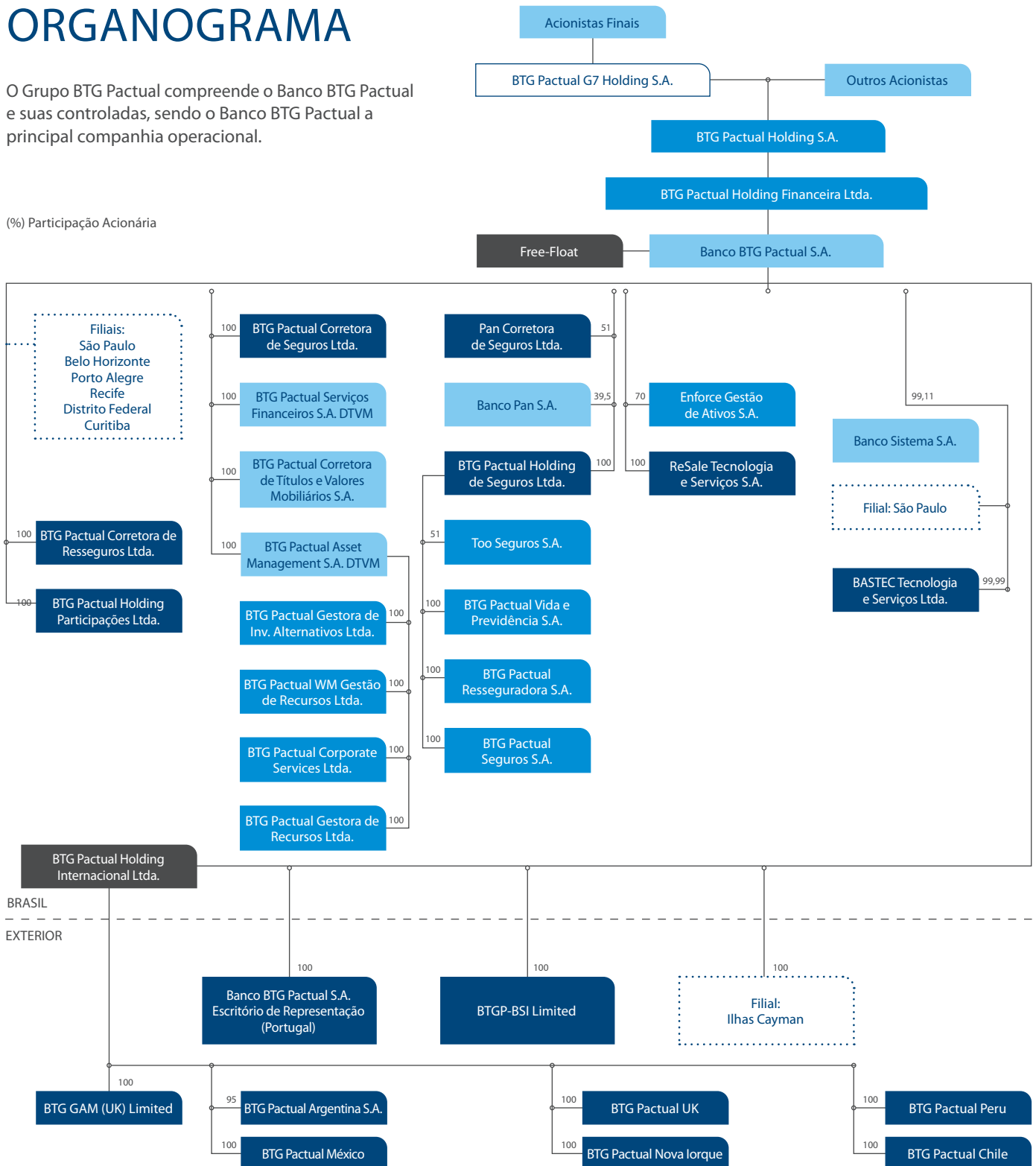
Conheça o currículo dos integrantes em: http://ri.btgpactual.com/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=64810



ORGANOGRAMA

O Grupo BTG Pactual compreende o Banco BTG Pactual e suas controladas, sendo o Banco BTG Pactual a principal companhia operacional.

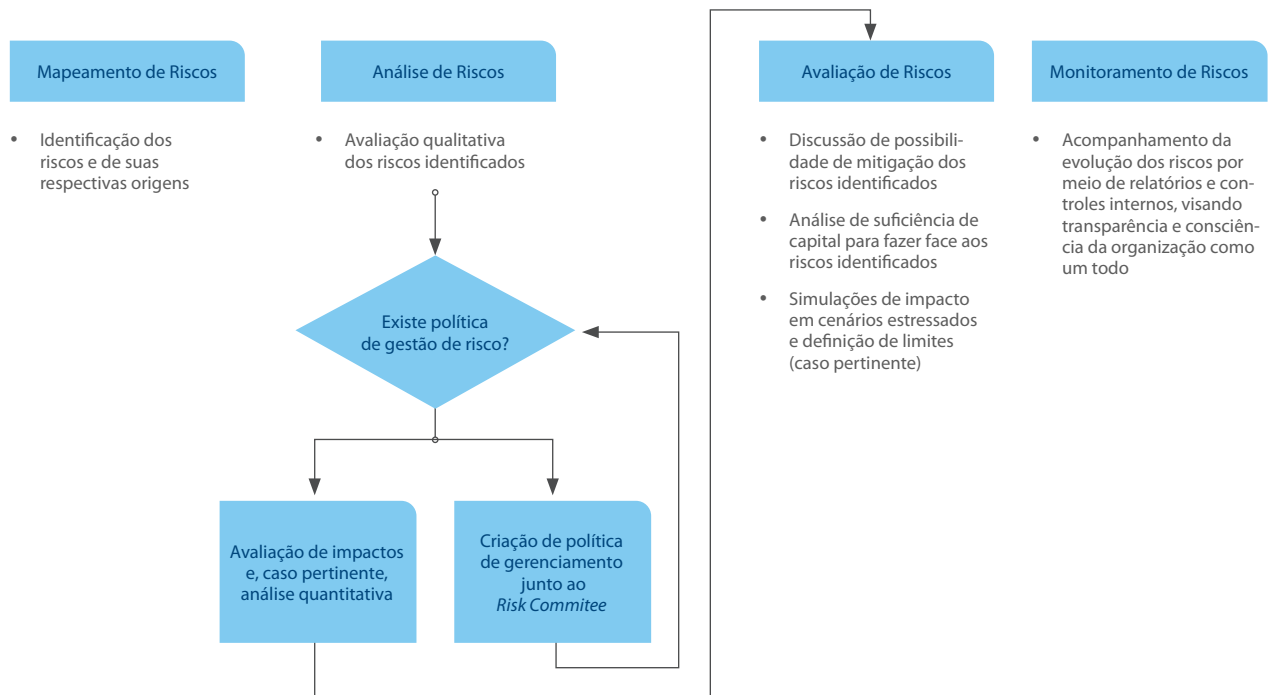
(%) Participação Acionária



■ Instituição Financeira ●●● Filiais

GESTÃO DE RISCOS

Para preservar o capital investido, garantir a integridade do Banco e auxiliar a gestão e seleção das melhores oportunidades de investimento, o gerenciamento e controle de riscos do BTG Pactual prevê o monitoramento completo dos negócios. O processo de gerenciamento de riscos está representado no fluxograma abaixo: GRI 102-11



Nosso mapa considera riscos de crédito, de mercado, socioambientais, de liquidez e operacionais. Também aprimoramos continuamente as avaliações de risco socioambiental em todos os financiamentos e investimentos, como parte do nosso dever fiduciário e da responsabilidade de investir os recursos dos clientes de forma ética e responsável, com uma visão completa dos riscos e oportunidades. Somam-se a tudo isso questões emergentes, como os riscos cibernéticos e de proteção de dados, que ganham mais relevância à medida que cresce a participação da Unidade Digital de Varejo.

Mais uma vez, o sistema de *Partnership* sob o qual se estrutura a organização é um diferencial do BTG Pactual, pois os executivos efetivamente compartilham, com horizontes adequados de responsabilidade, os riscos e as oportunidades do negócio.

Conforme os princípios da relevância e da proporcionalidade, todas as operações de crédito passam pelo processo de análise de risco socioambiental. Entre os fatores considerados, estão: conformidade com a legislação socioambiental; questões climáticas; respeito às normas de saúde e segurança do trabalho; potencial de uso de mão de obra infantil ou análoga à escravidão; e capacidade de gestão socioambiental por parte dos clientes. Em 2019, realizamos 388 análises de risco socioambiental, atendendo às Resoluções 4.327 e 4.557 do Banco Central do Brasil, e também à autorregulação bancária da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), SARB 14, da qual o Banco se tornou signatário em 2019. Esse volume foi quase o dobro do ano anterior, crescimento alinhado ao avanço da carteira de crédito.

GERENCIAMENTO DE RISCOS ESG GRI 102-11, 201-2 | FS1

A análise de riscos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) é integrada à estrutura corporativa e envolve várias instâncias de decisão da organização, com governança definida em todas as unidades de negócio. Na defesa de uma visão de longo prazo e da busca por negócios responsáveis, as avaliações de ESG para a tomada de decisão de investimento são constantemente aprimoradas.

O Conselho de Administração é a instância mais alta do gerenciamento do risco ESG, sendo responsável por orientar e aprovar a estratégia e a política ESG, além de supervisionar sua implementação em todos os negócios. Como apoio aos conselheiros, o Comitê ESG é presidido pelo CEO do Banco, Roberto Sallouti, e conduz as ações de suporte às iniciativas de investimento responsável, sustentabilidade, risco climático e risco socioambiental. A terceira instância da governança é a área ESG, composta por especialistas em ambiente e em saúde e segurança do trabalho, responsáveis pelas análises de risco socioambiental, por desenvolver os procedimentos e treinar os demais colaboradores do Banco em assuntos ESG. Os treinamentos são regulares para todos os membros da organização e ajudam a desenvolver o conhecimento sobre temas correlatos. **GRI FS4**

A Política ESG define os princípios e as diretrizes que devem ser observados por todas as áreas de negócio. A estratégia de investimento em ativos florestais (TIG, sigla para *Timberland Investment Group*) também segue a Política de Investimento Responsável com seus nove princípios específicos. A Política de Investimento Responsável da TIG guia a tomada de decisão e a seleção de todos os ativos florestais, globalmente. Em 2019, 92% das florestas sob gestão do BTG Pactual já possuíam certificação ambiental de manejo florestal e 99% delas tinham programas de engajamento com as comunidades locais. O relatório da TIG está disponível no site do Banco, em <https://www.btgpactual.com/quem-somos/sustentabilidade/timberland>.

Todas as contrapartes, sejam investidores, fornecedores ou clientes de crédito, passam por uma análise de risco socioambiental prévia ao início do relacionamento. Nessa avaliação de *onboarding*, sistemas de buscas automatizadas consideram informações socioambientais e consultam bancos de informação, como as listas do trabalho escravo do Ministério da Economia e de áreas embargadas do IBAMA (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis). Com integrantes da lista do trabalho escravo, o Banco não dá seguimento ao relacionamento, enquanto

PILARES DA ÁREA ESG

1. ASPECTOS REGULATÓRIOS

- Monitora novos regulamentos e leis de ESG
- Estrutura e implementa as medidas necessárias para cumprir regulamentos e leis
- Participa dos principais grupos financeiros, a fim de influenciar positivamente o desenvolvimento do mercado de ESG

2. ECOEFICIÊNCIA E PROGRAMAS SOCIAIS

- Desenvolve e implementa programas sociais e de reciclagem
- Monitora os principais indicadores ambientais e sociais relacionados às operações do BTG Pactual
- Monitora aspectos de ESG em fornecedores
- Divulga os programas aos escritórios do BTG Pactual, globalmente

3. COMPROMISSOS E TRANSPARÊNCIA

- Identifica iniciativas representativas para engajamento do BTG Pactual
- Relata essas iniciativas
- Divulga os progressos de ESG e padroniza as comunicações
- Aprimora o site de ESG e os relatórios anuais

4. OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS

- Identifica oportunidades de negócios que refletem a visão de longo prazo e o compromisso com o desenvolvimento responsável
- Promove oportunidades de negócios sustentáveis a partir de novos produtos como *green bonds*, *ESG Funds* e investimentos de impacto

92%

das florestas sob gestão do BTG Pactual têm certificação de manejo florestal e 99% delas possuem programas de engajamento com as comunidades locais.

outros apontamentos de risco socioambiental são levados para a área ESG aprofundar e complementar a análise. Essas avaliações obedecem às Resoluções 4.327 e 4.557 do Banco Central do Brasil e à autorregulação SARB 14 da FEBRABAN. GRI 102-9

Eventuais impactos às nossas operações físicas, como os escritórios e a estrutura de *data centers*, são avaliados por meio do *Business Impact Analysis* (BIA). Anualmente, realizamos testes de continuidade que analisam cenários como desastres naturais e indisponibilidade dos principais sistemas e recursos de tecnologia da informação do *Data Center* de São Paulo (SP), local que abriga quase metade dos colaboradores da companhia, e sua estrutura de contingência, em Santana do Parnaíba (SP). GRI FS3

Acesse
A Política Global ESG do BTG Pactual é pública, disponível no site btgpactual.com.br

Em todas as instâncias

GRI FS2

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Mais alta instância de gerenciamento de risco ESG
- Responsável pela visão estratégica dos assuntos ESG
- Responsável pela aprovação da Política Global ESG e da estratégia ESG, que engloba os aspectos de sustentabilidade corporativa, risco climático e risco socioambiental

COMITÊ DE RISCO ESG

- Presidido pelo CEO do BTG Pactual, Roberto Sallouti
- Composto por *C-levels*, diretor estatutário de Risco Socioambiental, *Head* de Riscos ESG e membros da *Management Committee*
- Supervisiona e gerencia o a implantação da Política ESG, os programas de sustentabilidade, os processos e procedimentos de risco socioambiental e climático, garantindo aderência à Política ESG

ÁREA ESG

- Equipe composta por especialistas em ambiente e em saúde e segurança do trabalho
- Desenvolve políticas, procedimentos e ferramentas para garantir a análise de risco socioambiental e risco climático do portfólio de crédito e de investimento
- Apoiar a integração dos critérios ESG na seleção dos ativos da *Asset Management*
- Desenvolve treinamentos de ESG e dá suporte técnico às unidades de negócio em relação aos aspectos de ESG

UNIDADES DE NEGÓCIO

- Realizam a identificação rotineira dos riscos e oportunidades de ESG
- Devem trabalhar alinhadas à área ESG para implementar novos procedimentos e garantir que as medidas necessárias estejam de acordo com as políticas do BTG Pactual

ANÁLISE DE RISCO SOCIOAMBIENTAL NAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO (ESCOPO DA RESOLUÇÃO DO BACEN 4.327 E AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA SARB 14)

TIPO DE RISCO	2017	2018	2019
Alto risco	13	2	12
Médio risco	29	65	161
Baixo risco	48	67	155
Não se aplica ¹	31	46	60
Total²	121	180	388

1. Operações que não se enquadram na análise de risco socioambiental, como fianças judiciais e precatórios, conforme os princípios da relevância e proporcionalidade estabelecidos pelo Banco Central do Brasil e descritos no procedimento de análise de risco socioambiental.

2. O crescimento no número de análises deve-se ao aumento do número de clientes em 2019.

ANÁLISE SOCIOAMBIENTAL ONBOARDING¹

	2017	2018	2019
	97	246	399

1. O crescimento no número de análises deve-se ao aumento do número de clientes em 2019.

ANÁLISE SOCIOAMBIENTAL DE FORNECEDORES GRI 102-9

	2017	2018	2019
Aprovada	221	344	337
Aprovada com ressalva	17	40	34
Não seguir	11	24	10
Total	249	408	381

ECONOMIA VERDE

GRI FS8

Em nosso portfólio de crédito, mantemos R\$ 10 bilhões em ativos relacionados à economia verde (EV). São operações de crédito em setores menos intensivos em carbono, como energias renováveis, transportes e agricultura sustentável. Essa análise é realizada anualmente pelo BTG Pactual.

Em 2019

**R\$ 10
BILHÕES**

Total da carteira em EV

**R\$ 4,6
BILHÕES**

Desembolsados em EV

GERENCIAMENTO DO RISCO CLIMÁTICO

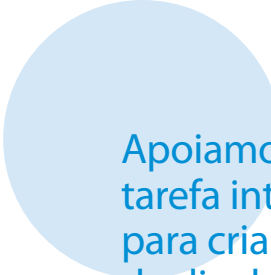
GRI 102-12, 201-2

As implicações financeiras e os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas fazem parte das análises da área ESG, descrita anteriormente. Além disso, engajamo-nos em grupos de trabalho específicos e em movimentos globais que se esforçam para incluir a análise desses potenciais impactos nas avaliações dos negócios. Essa presença também permite que nos mantenhamos atentos às tendências e perspectivas, dentro deste contexto, que é um dos principais desafios da sociedade.

Entre eles, apoiamos a *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), uma força-tarefa ligada ao *Financial Stability Board* (FSB), que publicou padrões de divulgação sobre os riscos financeiros relacionados ao clima. Também integramos grupos de trabalho na FEBRABAN, na ANBIMA e no PRI, como o Investidores pelo Clima, e na Rede Brasil do Pacto Global, buscando aprofundar o conhecimento, compreender os riscos e mapear as oportunidades relacionadas aos riscos climáticos.

Além de participar desses grupos, aplicamos ferramentas para:

- Identificar a sensibilidade da nossa carteira de crédito a setores de alta exposição ao risco climático;
- Entender como fundos do nosso portfólio de investimentos estão expostos a setores intensivos em carbono e como poderia sofrer perdas em um cenário de transição, em que tais setores intensivos despertassem menor interesse do consumidor ou sofressem taxaço decorrente de suas emissões de carbono;
- Entender como fundos do nosso portfólio de investimentos se comportariam em diferentes cenários de transição relacionados ao aumento da temperatura média do planeta, incluindo mudanças repentinas e desordenadas ou de longo prazo, para conter aumento de temperatura abaixo de 2° C até 2100; ou, ainda, o cenário em que não ocorra transição e as políticas atuais sejam mantidas, resultando em uma elevação da temperatura acima de 4° C até 2100;
- Realizar simulações de pegada de carbono de nossos fundos de investimentos e avaliar o impacto nas receitas das companhias investidas, em decorrência de uma eventual taxaço de carbono.



Apoiamos a TCFD, força-tarefa internacional para criar um padrão de divulgação de riscos financeiros relacionados ao clima. Integramos grupos de trabalho na FEBRABAN, na ANBIMA, no Investidores para o CLIMA, na Rede Brasil do Pacto Global e no CDP.

Somos investidores signatários do *Carbon Disclosure Project* (CDP) desde 2015, e acessamos as informações de gestão de carbono das maiores companhias do mundo, disponibilizadas na plataforma. Além disso, nossa gestão das emissões de gases de efeito estufa (GEE) é realizada a partir do processo de inventário anual, segundo a metodologia do *GHG Protocol*. Com isso, contabilizamos de que maneira nossas atividades contribuem para o volume de GEE lançado na atmosfera. Esse processo é auditado por uma terceira parte e calcula, entre outros indicadores, o total de emissões de carbono decorrente dos deslocamentos casa-trabalho dos funcionários e viagens áreas realizadas por executivos do Banco. Desde 2017, as emissões diretas e indiretas decorrentes do consumo de energia (Escopo 1 e 2, conforme *GHG Protocol*) são compensadas a partir da compra de créditos de carbono. Para 2020, além de seguir com a compensação das nossas emissões de carbono, também temos a ambição de incorporar o critério de gestão de carbono na análise de nossos fornecedores críticos, expandindo cada vez mais nossas ações de sustentabilidade para nossa cadeia de relacionamentos. [GRI 102-9](#)



ÉTICA E INTEGRIDADE GRI 103-2, 103-3 | 419

A função do *Compliance* é assessorar, de maneira independente, o Conselho de Administração na efetiva identificação, avaliação, mitigação, gerenciamento, correção, reportes e treinamentos. Esse trabalho garante a conformidade com leis, regulamentos, regras e melhores práticas de mercado.

A equipe de *Compliance* é responsável pelo monitoramento contínuo dos colaboradores, além de receber manifestações sobre violação por meio dos canais de denúncias, disponíveis em <https://www.btgpactual.com/quem-somos/fale-conosco>.

Dentre as atividades, destacam-se o monitoramento de e-mails, *chats* e ligações; de transações e operações tanto de clientes quanto proprietárias; de conflitos de interesse e observância de barreiras de informação; de investimentos pessoais; avaliação de riscos dos clientes e contrapartes; verificação da adequação em relação a regulamentação vigente e reportes regulatórios; e investigação de denúncias.

Qualquer violação constatada a partir do monitoramento ou por denúncias é punida com medidas disciplinares. Dependendo da gravidade, o colaborador pode receber uma carta de educação, repreensão ou até ser desligado da companhia.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade, reestruturado em 2016, reforça nosso compromisso com a condução ética dos negócios, e com o combate a fraudes, à corrupção e à lavagem de dinheiro. Alinhado às melhores práticas, o programa estabelece mecanismos eficazes de prevenção, detecção e correção de qualquer atividade que não esteja em conformidade com o Código de Princípios de Negócio e Ética.

As manifestações de supostos desvios são direcionadas a um canal seguro de comunicação de suspeitas de violações de leis, regras ou regulamentos relacionados aos negócios ou às atividades internas. O canal está prontamente acessível por meio de formulário eletrônico no site do Banco, pelo e-mail OL-whistle-blowing@btgpactual.com ou pelos telefones (21) 3262-4258 e (11) 3383-4258.

Atividades de lavagem de dinheiro ou suborno são coibidas e constituem tema de treinamentos para toda a equipe. Os colaboradores são orientados a aplicarem o princípio de conhecer seu cliente. Os procedimentos de abertura de conta exigem o fornecimento de informações que proporcionem ao Banco registros adequados de suas contrapartes nos negócios. A identificação correta do cliente deve ser feita antes do início da relação financeira. Colaboradores e profissionais terceiros são expressamente proibidos de oferecer ou receber subornos, incentivos, tratamento preferencial ou outra consideração semelhante a agentes e entidades públicos ou privados em troca de atos ilegais ou impróprios.

Informações adicionais sobre presentes, doações e proteção de dados, entre outros, estão disponíveis na página sobre governança do site do BTG Pactual.

O BTG PACTUAL ADERIU AOS SEGUINTEs CódIGOS E INICIATIVAS:

- B3: Código de Ética BM&FBOVESPA e Código de Conduta BM&FBOVESPA
- FEBRABAN: Código de Autorregulamentação Bancária e Manual de Conformidade com a Legislação Concorrencial
- ANBIMA: Diversos códigos e selos de qualidade
- ONU: Pacto Global
- PRI: Princípios para o Investimento Responsável
- APIMEC: Código do Analista
- FX: *FX Global Code*
- CDP – *Carbon Disclosure Program*
- Instituto Ethos: Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção

PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

Desde 2017, a cada ano, pelo menos 90% dos profissionais do BTG Pactual participam de treinamentos sobre políticas de *compliance* e temas anticorrupção. Os novos colaboradores contam com um programa específico (*New Hire Training*) e todos devem participar do treinamento anual via plataforma de *e-learning*. GRI 205-2

Os parceiros comerciais, como os Agentes Autônomos de Investimentos e Correspondentes, possuem manuais de atuação específicos aos quais aderem em conjunto com a assinatura do contrato de prestação de serviços. Em 2019, foram desenvolvidos treinamentos on-line para que esses profissionais tenham contato com todas as nossas políticas internas, de reguladores e autorreguladores.

Também enviamos comunicados com o resumo das principais políticas, incluindo as práticas anticorrupção. Utilizamos os monitores dos espaços comuns dos escritórios e os descansos de tela de computadores dos colaboradores como canais para reforçar a comunicação desses aspectos.

Os treinamentos são personalizados de acordo com a atividade desempenhada por área de negócio, de forma que tanto o colaborador como o parceiro tenham exemplos práticos e consigam correlacionar as práticas com o seu dia a dia.

Sempre que possível, convidamos escritórios de advocacia ou especialistas de órgãos reguladores para palestras nas áreas de negócios mais sensíveis. Anualmente, a área de *Compliance* faz um treinamento específico para o Comitê Executivo.

De modo público e transparente, nossas políticas podem ser acessadas on-line por qualquer interessado no site btgpactual.com.br.

Vale ressaltar que o BTG Pactual não tem conhecimento de processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus empregados no período coberto pelo relatório e o resultado desses processos. E, apesar de ser inerente à atividade de intermediação financeira, nenhum risco específico quanto à prática de corrupção foi identificado pela área de *Compliance*, pelas auditorias interna e externa, ou pelos reguladores e autorreguladores. GRI 205-1, 205-3

MEMBROS DO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA COMUNICADOS E TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

	2017		2018		2019	
	COMUNICADOS	TREINADOS	COMUNICADOS	TREINADOS	COMUNICADOS	TREINADOS
Nº	25	22	29	26	26	24
%	100	88	100	89,66	100	92,31

COLABORADORES COMUNICADOS E TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO

		2017		2018		2019	
		COMUNICADOS	TREINADOS	COMUNICADOS	TREINADOS	COMUNICADOS	TREINADOS
Diretoria	Nº	121	109	142	138	161	156
	%	100	90,08	100	97,18	100	96,89
Gerência	Nº	225	211	237	223	261	251
	%	100	93,78	100	94,09	100	96,17
Coordenação/ Especialistas	Nº	215	210	207	198	256	247
	%	100	96,67	100	95,65	100	96,48
Analistas	Nº	533	484	643	589	848	810
	%	100	90,81	100	91,60	100	95,52
Assistentes	Nº	58	44	64	59	82	79
	%	100	75,86	100	92,19	100	96,34
Total	Nº	1.152	1.058	1.293	1.207	1.608	1.543
	%	100	91,84	100	93,35	100	95,96

PARCEIROS DE NEGÓCIO COMUNICADOS E TREINADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO, POR REGIÃO

Nordeste	2
Centro-Oeste	7
Sudeste	79
Sul	13
Total	108

PREVENÇÃO A CONFLITO DE INTERESSES

GRI 103-2, 103-3 | 205, 206, 415

Uma série de controles é empregada para afastar cenários de conflito de interesse. Áreas que possam ter atividades com potencial conflito são física e logicamente segregadas. Os canais de comunicação escrita e ligações telefônicas são devidamente monitorados. Os colaboradores das áreas que geram informações sensíveis também passam por treinamentos específicos. Todas as políticas referentes a conflitos de interesse estão disponíveis para os colaboradores em português, inglês e espanhol nos canais internos.

Nossos colaboradores devem declarar sua intenção de investimentos pessoais, participações societárias em companhias privadas e atividades externas, que precisam obter aprovação da área de *Compliance*.

Os sistemas capturam todas as operações realizadas pelo BTG Pactual, por colaboradores e por clientes. Por meio desses controles, é possível identificar se alguém na organização está agindo de forma lesiva – por exemplo, práticas de *insider trading*, *front running* e *piggybacking*, ou de transferências ilegais de recursos.

Todas as situações envolvendo conflito de interesses significativos são discutidas no âmbito do Comitê de *Compliance*, entidade ligada diretamente ao Conselho de Administração, e podem ser submetidas ao Comitê Executivo e ao próprio Conselho.

Funcionários públicos estão sujeitos a um rígido espectro de leis relacionadas a cessão ou recebimento de bens e vantagens em geral. Por esta razão, presentes, gratificações, entretenimento, convites a eventos de negócios ou sociais, ou doações para, ou envolvendo, funcionários públicos, estão sujeitos a revisão ou rastreamento detalhados, e devem, também, ser pré-aprovados pela área de *Compliance*.

Todas as situações envolvendo conflito de interesses significativos são discutidas no âmbito do Comitê de *Compliance*, entidade ligada diretamente ao Conselho de Administração.

Além disso, como norma, nossos sócios e associados são proibidos de fazer doações políticas de qualquer tipo. Exceções só podem ser aprovadas pelo Comitê de *Compliance*. Esses profissionais também devem solicitar aprovação do *Compliance* para filiação a partidos políticos ou outras organizações e movimentos políticos. Isso é importante para que o Banco avalie eventuais conflitos de interesses em consequência desses relacionamentos. Os demais colaboradores podem realizar doações a partidos, sujeitas a um limite de R\$ 1.000, sem comunicação prévia; acima desse valor, doações dependem de aprovação do Comitê de *Compliance*. GRI 415-1

Doações para organizações sociais, não políticas, feitas em nome ou benefício do BTG Pactual, devem ser aprovadas como doações institucionais seguindo os critérios detalhados pelo Banco (*leia mais na página 68*).

Para mitigar qualquer risco relacionado a conflito de interesses, todos os nossos eventos seguem um fluxo predeterminado para avaliação e aprovação, que envolve o *Compliance*. Estão previstas verificações padronizadas de antecedentes de palestrantes e demais participantes, inclusive para identificar pessoas politicamente expostas ou qualquer outro caso que possa gerar riscos. Passam pela análise requisitos ou restrições sobre o que está sendo oferecido aos convidados como pagamentos por participação, transporte, hospedagem, entretenimento etc. A depender dessa análise, o *Compliance* pode indicar a necessidade de formalizar o convite e os pagamentos para aprovação da corporação à qual o convidado é associado. Todos os eventos também são aprovados pelo *Chief Compliance Officer* (CCO) ou seus delegados. Os eventos que, a critério do CCO, apresentem risco político ou qualquer outro risco significativo devem ser submetidos à aprovação do Comitê de *Compliance*.



ABORDAGEM CONCORRENCIAL GRI 206-1

Nosso relacionamento com pares de mercado e concorrentes pauta-se por princípios éticos rigorosos, derivados do Estatuto Social, de normas internas e regulamentos aplicáveis. Em particular, contempla regras de precificação e concorrência justa; plena transparência das transações, em conformidade com as exigências contábeis e de divulgação regulatória aplicáveis; e condições de mercado de acordo com os melhores interesses de todas as partes envolvidas.

Entre os reguladores concorrenciais estão o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e o Banco Central do Brasil (BACEN). Para cada um

dos mercados, há regras de precificação, execução e registro de operações, bem como exigência de auditorias externas.

Vale ressaltar que nossos materiais de *marketing*, antes de serem distribuídos, devem ser aprovados pelas áreas Jurídica e de *Compliance*. Isso assegura que as comunicações regulatórias tenham sido aplicadas adequadamente, sem informações dúbias e cumprindo todas as regras e exigências pertinentes.

PROTEÇÃO DE INFORMAÇÕES GRI 103-2, 103-3 | 418

O BTG Pactual tem por prática coletar somente os dados estritamente necessários para a prestação de serviços aos clientes – incluindo-se aqueles requeridos por legislação e regulação e para cumprimento de políticas de diligência – e segue os requisitos legais e comerciais de sigilo bancário. A mentalidade e o hábito de proteger os dados dos nossos clientes são parte de nossa cultura de negócios. O tema torna-se ainda mais estratégico diante do aumento da nossa presença digital, com o desenvolvimento da Unidade Digital de Varejo.

A área de Segurança da Informação (*Security Office*) é responsável pela defesa cibernética do BTG Pactual, ou seja, é responsável pela proteção das nossas informações por meio de prevenção, detecção e resposta a ataques cibernéticos. Seu objetivo é minimizar vulnerabilidades a atividades cibernéticas maliciosas, protegendo nossos ativos digitais e assegurando uma resposta efetiva aos incidentes, de modo a limitar suas consequências.

A estratégia de defesa cibernética segue uma abordagem abrangente de gestão de riscos, estabelecendo processos e procedimentos para que o BTG Pactual:

- Reduza suas vulnerabilidades e reforce sua resiliência continuamente, antecipando-se à evolução do ambiente de riscos cibernéticos;
- Responda com sucesso aos incidentes;
- Garanta que nosso ecossistema digital esteja seguro e resiliente; e
- Garanta que nossa capacidade de defesa evolua permanentemente.

A mentalidade e o hábito de proteger dados dos nossos clientes são parte da nossa cultura de negócios. Isso torna-se ainda mais estratégico diante do aumento de nossa presença digital.

Os objetivos da estratégia de defesa cibernética do BTG Pactual estão descritos a seguir.

• Identificar

- Elencar todos os nossos ativos digitais e classificá-los em função da sua relevância para o negócio; e
- Avaliar a evolução de riscos e ameaças de modo a informar a priorização das nossas ações de defesa.

• Proteger

- Desenvolver continuamente a cultura de segurança cibernética no BTG Pactual;
- Reduzir nossas vulnerabilidades de modo a manter um nível adequado de segurança cibernética; e
- Proteger a confidencialidade, a integridade e a acessibilidade das informações.

• Detectar

- Monitorar os nossos ativos digitais de modo a identificar a ocorrência de incidentes;
- Validar a efetividade das nossas medidas de proteção;
- Responder com efetividade aos incidentes de segurança cibernética;
- Assegurar que o BTG Pactual seja capaz de se recuperar prontamente de incidentes de segurança cibernética; e
- Usar as lições aprendidas com os incidentes, nossos e de terceiros, para aperfeiçoar nossas defesas.

O orçamento do *Security Office* foi de R\$ 13,3 milhões em 2019. Nosso *Security Operations Center* (SOC) atua em regime 24/7, conta com processos automatizados de monitoramento do ambiente tecnológico, para identificação e correção de vulnerabilidades, e com serviços de inteligência internos e externos

que acompanham informações sobre ameaças cibernéticas e orientam as ações de defesa. Nossos processos de resposta a incidentes são formalizados em *playbooks*, constantemente atualizados com as lições aprendidas a partir de incidentes internos ou externos. Temos um time de *ethical hacking* (*Red Team*) que está constantemente testando os nossos portais e aplicativos em busca de vulnerabilidades e que executa ataques simulados contra nosso ambiente com o objetivo de apoiar o desenvolvimento do nosso time de defesa (*Blue Team*).

A eficácia dos processos e procedimentos de defesa, assim como a execução dos planos de ação de correção de riscos, são regularmente avaliados pelas equipes de Risco Operacional e de Auditoria Interna. Auditorias externas também são periodicamente realizadas por empresas de auditoria e por reguladores.

Nenhum vazamento de dados de clientes jamais foi identificado pelos nossos processos e serviços de verificação. Tampouco recebemos qualquer reclamação ou informação de fontes externas sobre vazamentos de dados de clientes. [GRI 418-1](#)

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE GRI 102-2

Mantemos equipes especialmente treinadas para o atendimento às manifestações dos clientes. No BTG Pactual digital, desenvolvemos um novo canal, em 2019, que garante atendimento humanizado a qualquer momento em que o cliente precisar, 24 horas por dia, sete dias por semana. Foi um movimento inovador no mercado, que faz parte do nosso compromisso de excelência no atendimento às necessidades de nossos clientes.

Para lidar com dúvidas, informações ou reclamações, mantemos o SAC e a Ouvidoria, ambos com atendi-

mento por telefone gratuito e e-mail. Em 2019, os contatos recebidos por esses canais foram, principalmente, sobre dificuldades na abertura de conta ou problemas de tecnologia com o *app* do BTG Pactual digital (69%), seguidos por reclamações relacionadas a Fundos Imobiliários, tais como questões de transferência de custódia ou não recebimento de Informe de Rendimento (10%).

Do total de atendimentos realizados no ano, apenas 4% eram reclamações e, destas, 55% foram resolvidas no prazo de cinco dias úteis.

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA¹

2017		2018		2019	
0800	E-MAIL	0800	E-MAIL	0800	E-MAIL
34	48	29	331	57	32

MANIFESTAÇÕES SAC²

2019	
0800	E-MAIL
6.221	2.816

1. Todas as queixas são resolvidas dentro do mesmo ciclo de relato.

2. As informações de 2018 e 2017 não estão disponíveis no mesmo escopo relatado em 2019.



The background features a dark blue gradient with a glowing blue dot and a line graph. The graph shows a line that rises to a peak and then falls, with a glowing blue dot at the peak. The background also contains faint, semi-transparent numbers and bar charts, suggesting a financial or data-related theme.

GESTÃO FINANCEIRA

NOSSOS NÚMEROS

NOSSOS NÚMEROS

GRI 103-2, 103-3 | 201

Em 2019, o BTG Pactual registrou receitas de R\$ 8,3 bilhões, e lucro líquido ajustado de R\$ 3,8 bilhões – 40% maior que em 2018. O lucro líquido por *unit* foi de R\$ 4,40. Os resultados foram consistentes ao longo dos 12 meses e tiveram contribuição de todos os negócios.

A receita em *Investment Banking* mais que dobrou em relação a 2018, alcançando R\$ 948,8 milhões, recorde anual desde o IPO do Banco em 2012.

A carteira de *Corporate Lending* atingiu uma exposição total de R\$ 43,8 bilhões, crescendo 47,4%, e de forma diversificada. Em 2019, no segmento digital de varejo, lançamos uma plataforma on-line de crédito para Pequenas e Médias Empresas (PME), cujo portfólio, em um ano, alcançou R\$ 2,2 bilhões.

Sales & Trading também teve sólido desempenho no ano, com receitas 82% acima do ano anterior, registrando recorde de atividade de clientes.

Asset Management e *Wealth Management* encerraram 2019 com aumentos de receita de 21,1% e 29,1%, respectivamente. As novas captações líquidas (*net new money*) em *Asset Management* totalizaram R\$ 36,5 bilhões, e R\$ 24,5 bilhões em *Wealth Management*. *Asset Management* encerrou o ano com um total de R\$ 273 bilhões de ativos sob gestão (AuM e AuA), mais de 30% acima do fechamento de 2018; em *Wealth Management*, o crescimento foi de mais de 40%, para R\$ 168 bilhões.

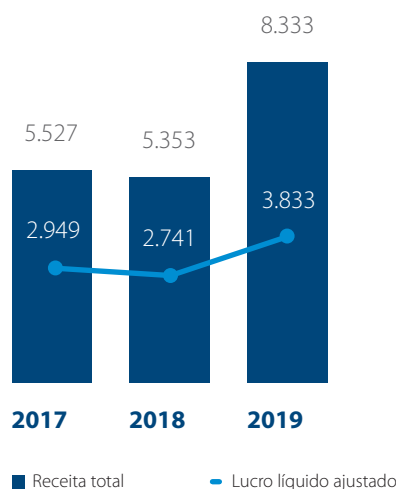
Dentro da nossa estratégia voltada para o varejo, o BTG Pactual digital, plataforma on-line de investimentos, segue ganhando penetração no mercado e ampliando sua capacidade de atrair assessores financeiros mais sofisticados, além de manter a excelência nos serviços prestados à crescente base de clientes. A plataforma recebeu o selo RA1000, que premia empresas com excelentes índices de atendi-

Ampliamos nossa fatia de mercado na maior parte dos negócios e confirmamos nossa posição de maior Banco de investimentos da América Latina.

mento ao consumidor na plataforma ReclameAQUI. O BTG Pactual digital também foi eleito, pelo terceiro ano consecutivo, o Melhor Banco para Investir na categoria Plataforma Digital de Varejo Seletivo, pela *ISTOÉ Dinheiro* (pesquisa MBI/FGVCef/Fractal Consult), demonstrando consistência na qualidade do serviço prestado (*a relação completa dos prêmios e reconhecimentos está na página 18*).

O Índice de Basileia encerrou o ano em 14,9%. O patrimônio líquido totalizou R\$ 21,4 bilhões – crescimento de 13,5% – e o retorno anualizado sobre o patrimônio líquido (ROAE) foi de 19,1%.

AVANÇO DE RECEITA E LUCRO (R\$ MILHÕES)



DESEMPENHO CONSOLIDADO (R\$ MILHÕES) GRI 102-45

	2017	2018	2019
Receitas totais	5.527	5.353	8.333
VaR médio diário / PL médio (%)	0,65	0,44	0,67
Lucro líquido	2.384	2.361	3.828
Lucro líquido ajustado	2.949	2.741	3.833
Lucro p/unit (R\$)	3,32	3,14	4,39
Patrimônio líquido	18.524	18.845	21.387
ROAE (%)	16,3	14,7	19,1

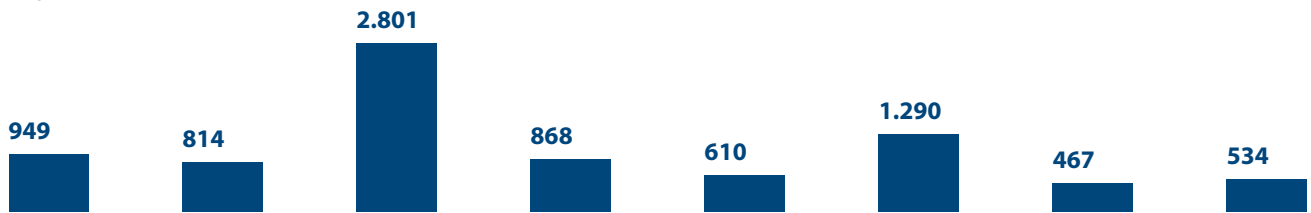
RECEITA POR SEGMENTO (R\$ MILHÕES)

	2017	2018	2019
<i>Investment banking</i>	367	464	949
<i>Corporate lending</i>	790	849	814
<i>Sales and trading</i>	2.389	1.539	2.801
<i>Asset management</i>	486	717	868
<i>Wealth management</i>	369	472	610

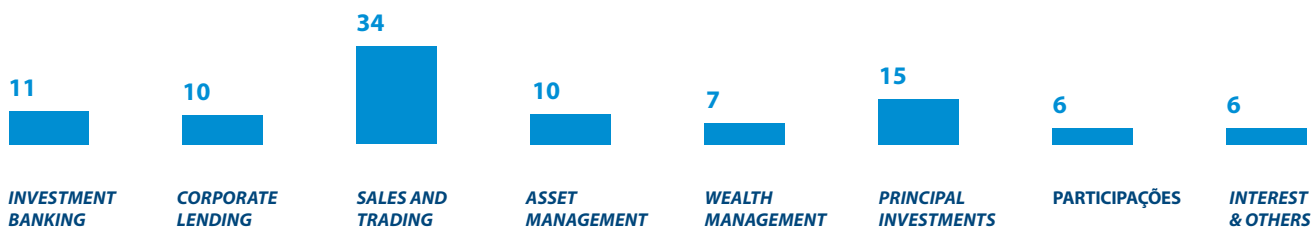


RECEITA POR SEGMENTO

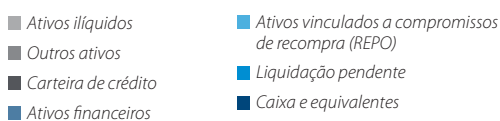
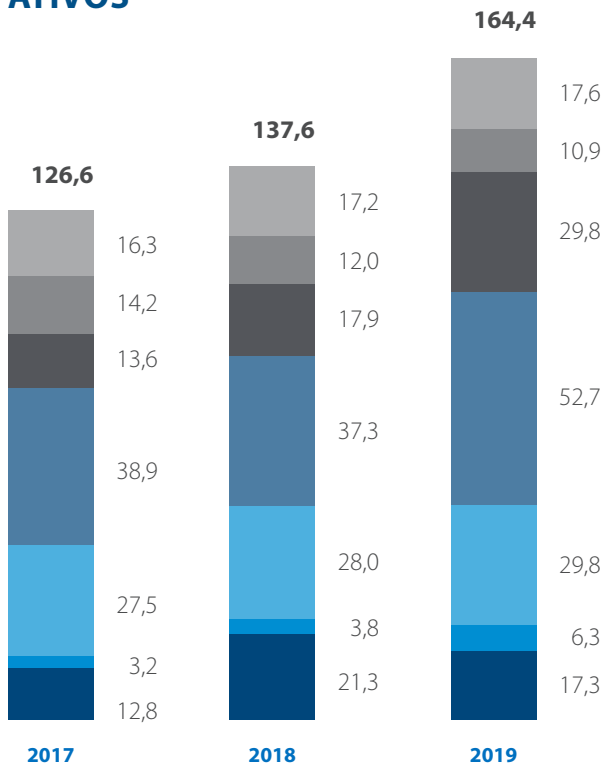
(R\$ MILHÕES)



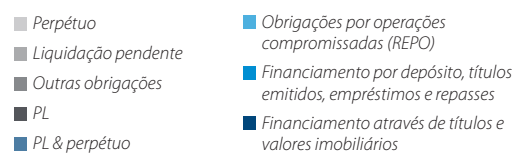
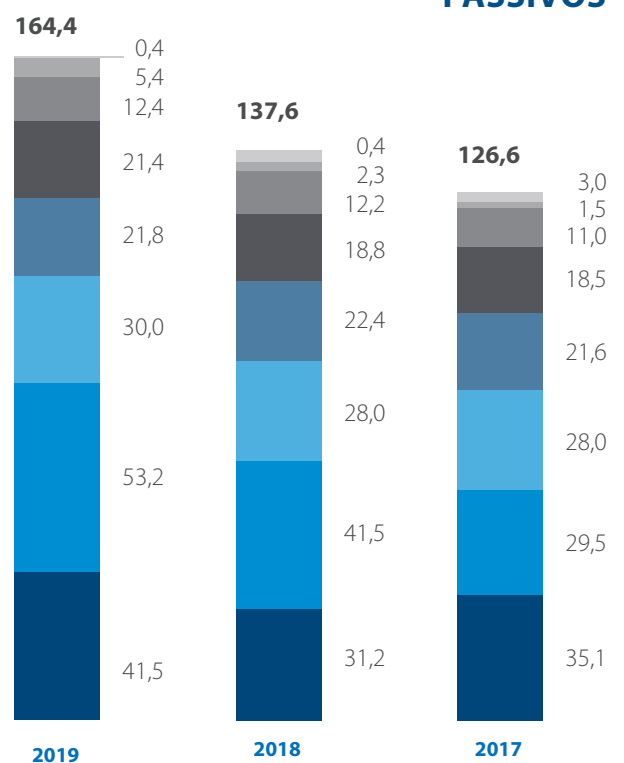
(%) DO TOTAL



ATIVOS



PASSIVOS

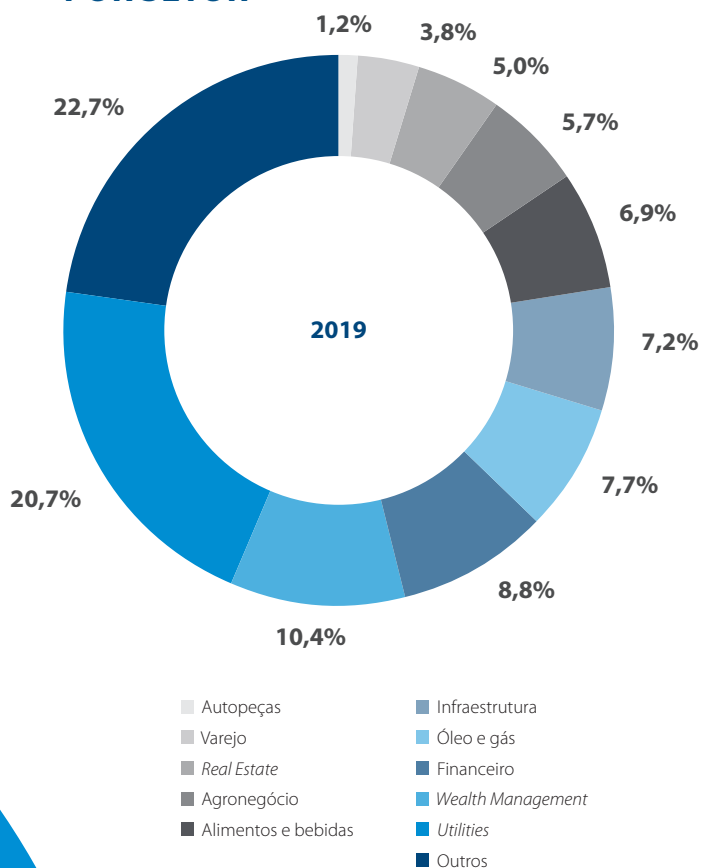


COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO

Nossa carteira de crédito é diversificada em função de sua ampla cobertura de diferentes segmentos da economia, entre os quais *utilities* (20,7%), *wealth management* (10,4%), financeiro (8,8%), óleo e gás (7,7%) e infraestrutura (7,2%).

Os setores de combustíveis fósseis e seus derivados representam 6,7% da nossa carteira de crédito, somando R\$ 3,6 bilhões. As indústrias de armas e munições, bebidas alcoólicas e tabaco representam 0,3%, com R\$ 158 milhões. A representatividade de indústrias cujos produtos podem causar danos à saúde (como colesterol e hipertensão) quando consumidos de forma não sustentável é de 0,05% da nossa carteira, com um total de R\$ 2 milhões.

CARTEIRA DE CRÉDITO, POR SETOR



DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO

Com receitas de R\$ 8,3 bilhões geradas em 2019, o BTG Pactual distribuiu um total de R\$ 5,7 bilhões, incluindo pagamentos a fornecedores, colaboradores, provedores de capital e tributos.

Os investimentos crescentes em tecnologia, especialmente no BTG Pactual digital, elevaram os custos operacionais neste ano. O despendido em salários e

benefícios cresceu pela expansão do quadro de colaboradores e pelo aumento da provisão para bônus por desempenho, que reflete o próprio aumento da receita. Por outro lado, o pagamento a provedores de capital foi menor, em virtude da redução das taxas de juro no Brasil. Beneficiados pela alavancagem operacional destes investimentos, obtivemos o melhor índice de eficiência da nossa história em 2019.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ MILHÕES) GRI 201-1

GERADO	2017	2018	2019
Receitas ¹	5.527,45	5.352,56	8.333,35

1. Os valores apresentados se referem ao consolidado global.

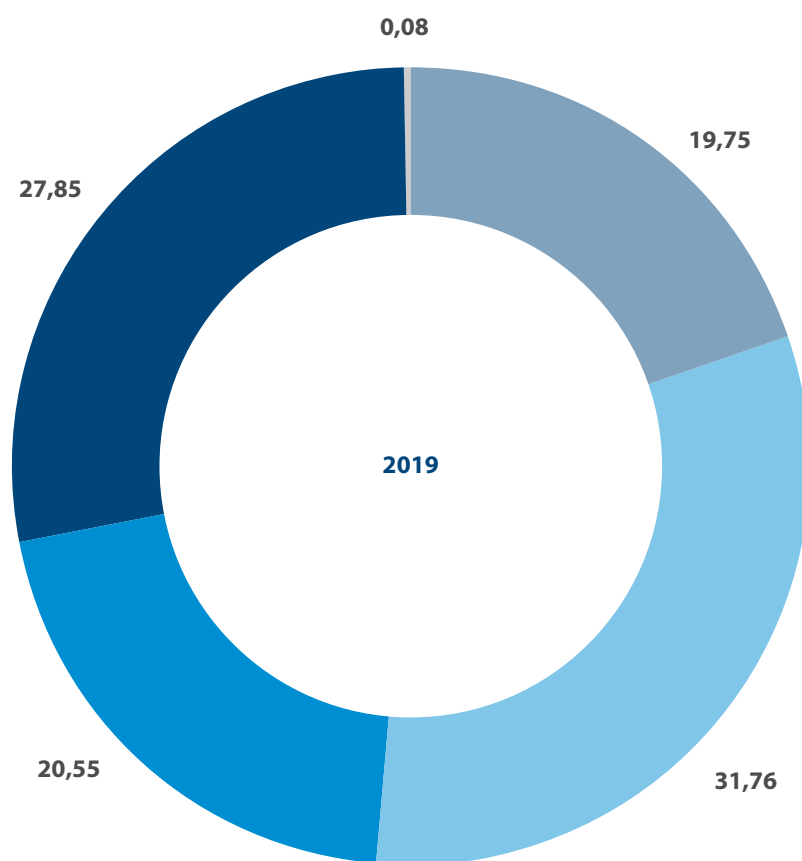
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ MILHÕES)

DISTRIBUÍDO	2017	2018	2019
Custos operacionais	1.128,57	983,87	1.120,04
Salários e benefícios de empregados	1.274,98	1.299,68	1.800,85
Pagamentos a provedores de capital	1.239	1.197	1.165
Pagamentos ao governo	736,25	704,58	1.579,36
Investimentos na comunidade	3,80	3,26	4,77
Total	4.382,61	4.188,40	5.670,04

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$ MILHÕES)

RETIDO	2017	2018	2019
"Valor econômico direto gerado" menos "Valor econômico distribuído"	1.144,83	1.164,16	2.663,31

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)



- Custos operacionais
- Salários e benefícios de empregados
- Pagamentos a provedores de capital
- Pagamentos ao governo
- Investimentos na comunidade



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Experiências cada vez mais digitais e intuitivas, e, ao mesmo tempo, um atendimento ágil, humanizado e personalizado: esse é o foco do nosso investimento em tecnologia, para suprir as necessidades dos nossos clientes nos diferentes segmentos em que atuamos. O trabalho inclui oferecer a melhor assessoria para clientes pessoas físicas, tanto no segmento de *Wealth Management* (grandes fortunas), quanto para o segmento de varejo de alta renda, por meio do BTG Pactual digital; e também apoiar a evolução de pequenos e médios negócios mediante a oferta produtos e serviços financeiros com a qualidade BTG Pactual.

Combinando a agilidade e a flexibilidade características das *startups* com a solidez, a estrutura e os serviços integrados das organizações financeiras, podemos oferecer uma plataforma única – com portfólio completo e complementar.

Investimos em uma série de recursos, cujos objetivos vão desde atrair profissionais da área de tecnologia para finanças até manter proximidade com empreendedores, fomentando o ecossistema de *startups*. Isso nos permite alimentar continuamente nossos processos de inovação e identificar novas oportunidades de produtos, serviços e negócios.

As iniciativas digitais foram consolidadas na Unidade Digital de Varejo, que integrará as ações de *consumer banking* (conta digital, cartão, pagamentos etc.), produtos e serviços financeiros para pequenas e médias empresas, o boostLAB, programa para conexão e potencialização de *startups* em nível avançado, e as participações no Banco Pan, Too Seguros e Decode.

A agenda estratégica pauta-se pela transformação digital e pela centralidade no cliente em todas as decisões.

PRÓXIMO DAS STARTUPS

Queremos aproximar empreendedores de tecnologia do mercado financeiro e facilitar seu acesso a capital, por intermédio da diversificação dos produtos que lhes são oferecidos e promoção de *networking* estratégico. Para isso, criamos o boostLAB, que reúne *startups* em nível mais maduro e com potencial de crescimento, oferece-lhes apoio técnico e fomenta o desenvolvimento de projetos com o BTG Pactual, nossos fornecedores, parceiros e clientes.

Em 2019, elevamos nossa ambição de ser um programa de potencialização de *scale-ups* para tornar o boostLAB um verdadeiro *hub* de negócios envolvendo o Banco e as empresas de tecnologia, um *player* ativo no ecossistema de inovação. Dessa forma, oferecemos não apenas *networking* e *insights*, mas também um engajamento estratégico para alavancar o potencial das *tech companies*.

O boostLAB já conquistou números expressivos, recebendo mais de 500 menções na mídia, 700 *startups* inscritas no programa de aceleração, 28 *startups* potencializadas, cinco investidas e uma avaliação NPS, feita pelos próprios participantes, que alcançou nota 96.

A atual gama de produtos inclui, entre outros, câmbio, investimentos, crédito, *investment banking* e *bank as a service*. Destaca-se o pioneirismo da inclusão de *venture debts*, que demandou uma completa mudança da mentalidade e do entendimento convencionais a respeito de estruturas de crédito.

A operação provou-se um modelo inovador de avaliação de crédito para companhias *asset light* e de crescimento exponencial. Por um lado, esses produtos carregam um componente maior de risco; por outro, promovem um grande alinhamento de interesses e compartilhamento de *upside* entre acionistas e credores, por meio de um *equity kicker*.

O boostLAB foi eleito um dos melhores centros de inovação financeira do mundo pela revista *Global Finance*, categoria *The Innovators 2019*. Foi a única iniciativa premiada na América Latina. O programa também está entre os mais inovadores na categoria *Corporate Finance*.

UM BANCO DIGITAL

Em 2019, investimos mais de R\$ 100 milhões em tecnologia apenas na evolução dos serviços do BTG Pactual digital, para atender os clientes com mais agilidade e segurança. Esses investimentos equiparam a plataforma com uma interface simples e capaz de suportar uma oferta de serviços ampla e inovadora, com assessoria de investimentos diferenciada e estrutura enxuta.

A plataforma não se limitou em oferecer uma gama maior de produtos, mas prezou também pelo atendimento de alta qualidade. É a única plataforma de investimentos do Brasil com quatro selos RA1000 – que destacam as empresas que possuem excelentes índices de atendimento segundo o ReclameAQUI. Ao longo de 2019, a plataforma teve 100% das reclamações respondidas, nota 9,2 e tempo médio de resposta de apenas cinco horas.

Faz parte de nossos investimentos em excelência dos serviços e atendimento centrado no cliente um novo recurso do BTG Pactual digital, que oferece atendimento humanizado aos clientes, 24 horas por dia, sete dias por semana. Esse novo canal é resultado dos esforços para proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes, que vem sendo continuamente reforçada pela área de *User Experience* (UX), dedicada a transformar o desejo dos clientes em novos serviços e funcionalidades na plataforma do BTG Pactual digital. Nossa área de UX consolidou-se e ganhou estrutura própria – antes, fazia parte da estrutura vertical de tecnologia – com metas e objetivos claros de gerar mais sinergia entre as diferentes frentes de negócio e nas decisões dedicadas integralmente à experiência do cliente.

Em 2019, criamos ainda uma célula dedicada a pequenas e médias empresas, cujo foco é prover soluções financeiras personalizadas para as necessidades dessa clientela, não atendidas em sua plenitude pelos serviços financeiros tradicionais, e impulsionar seu crescimento. Essa iniciativa de intraempreendedorismo foca empreendedores que buscam eficiência e rápida adequação às novas condições do mercado, com grande demanda por novas soluções e por aplicação da tecnologia aos negócios.

The image features a high-angle, aerial photograph of a lush green forest. The trees are densely packed and appear to be coniferous. A large, semi-transparent blue graphic element is overlaid on the right side of the image, consisting of a thick, curved line that forms a partial circle. The text is positioned on the left side of this blue area.

INVESTIMENTO DE IMPACTO

LUCRO COM PROPÓSITO

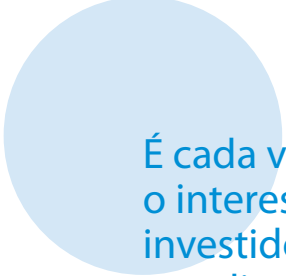


LUCRO COM PROPÓSITO

Buscar, ao mesmo tempo, retornos financeiros e transformações sociais e ambientais positivas é uma combinação que, além de possível, atrai o interesse de cada vez mais investidores. Distinguindo-se de ações filantrópicas (orientadas apenas ao impacto numa ponta) e dos investimentos tradicionais (que ponderam somente risco e retorno, na outra), os negócios de impacto conectam o propósito à remuneração do capital.

Além de aprimorar constantemente a análise dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) na gestão de todos os nossos ativos (*leia mais na página 28*), avançamos no engajamento de investidores e empreendedores na agenda de inovação social. Reconhecido por sua excelência, o BTG Pactual criou a área de Investimentos de Impacto, fomentando a alocação de capital em soluções rentáveis de problemas sociais e ambientais, utilizando sua capacidade para impulsionar o segmento na América Latina, sobretudo no Brasil.

A crescente classe dos investimentos de impacto observa um movimento de expansão irrefreável, que transcende os investimentos sustentáveis. Enquanto a *Global Sustainable Investment Alliance* estimou, em 2019, que os princípios do desenvolvimento sustentável já seriam considerados na gestão de US\$ 31 trilhões (aproximadamente, um quarto da gestão profissional global), a *Global Impact Investing Network* estimava, no mesmo ano, a alocação de US\$ 502 bilhões em investimentos de impacto. Embora ainda relativamente embrionário, o segmento registra crescimento exponencial nos últimos anos e reserva um potencial enorme para o futuro próximo. Até 2030, cerca de US\$ 30 trilhões em heranças devem transitar da geração *baby boomers* para os *millenials*, muito mais inclinados à ponderação do propósito em sua alocação de recursos, segundo análise de Sir Ronald Cohen no *Pitchbook 2018, Impact Investing: A multitrillion-dollar market in the making*.



É cada vez maior o interesse dos investidores em aliar lucro e impacto socioambiental positivo.

O mapeamento do estágio atual do segmento por um grupo interno que inclui sócios sêniores do BTG Pactual, realizado ao longo de 2019, levou à conclusão de que o Brasil ainda possui poucos projetos com potencial de escala, diversas iniciativas informais e, sobretudo, uma interseção enorme entre necessidade e oportunidade. Esse trabalho culminou, em janeiro de 2020, na criação da área de Investimentos de Impacto. Seu objetivo é fomentar a indústria, criando uma plataforma que conecte investidores globais a empreendedores que apresentem soluções para problemas sociais e ambientais. Encaixam-se nessa visão, por exemplo, projetos nas áreas de saúde, educação, saneamento, habitação, inclusão financeira e energia renovável, entre outras.

Os próximos passos incluem a estruturação de produtos financeiros, a partir da plataforma de negócios já existente do BTG Pactual, e da execução e distribuição de novas frentes que financiem negócios de impacto. Sendo o Banco o primeiro grande *player* no Brasil a criar uma área com esse foco, o caminho é novo e os desafios passam por identificar e ampliar as opções de investimentos em várias áreas de atuação.

Outras iniciativas relacionadas a investimentos sustentáveis avançam no BTG Pactual. O portfólio de crédito possui exposição de R\$ 10 bilhões relacionada a companhias do setor da economia verde, conforme definição da UNEP-FI, iniciativa financeira do programa de meio ambiente da ONU – sendo R\$ 4,6 bilhões desembolsados em 2019.

Em *Asset Management*, o novo fundo de *Real Economy* conta com um comitê próprio de investimento formado por executivos do Banco e especialistas da área ESG, para que todas as tomadas de decisões de investimento sejam acompanhadas por um parecer especializado de aspectos socioambientais.

Em 2019, completamos 10 anos de atuação no mercado de comercialização de energia, com grande foco em energia proveniente exclusivamente de fontes renováveis de geração. Recebemos o Selo Energia Verde da Unica (União Nacional da Indústria da Cana-de-açúcar), que reforça a participação do BTG Pactual na ampliação da bioeletricidade na matriz energética do País, e aderimos à Plataforma I-REC, um sistema global de rastreamento de atributos ambientais de energia, para transacionarmos certificados de energia renovável para nossos clientes.

Também na área de negócio de *Investment Banking*, coordenamos a emissão de títulos verdes, sociais ou sustentáveis, que são aqueles destinados a projetos com impacto positivo – ambiental, social, ou ambos – e com indicadores mensuráveis desse impacto periodicamente reportados aos investidores. Em 2019, fomos o coordenador líder da emissão desse tipo de debêntures pela Taesa (Transmissora Aliança de Energia Elétrica), que captou R\$ 450 milhões para financiar obras de transmissão de energia e investimento em energia renovável. As debêntures verdes tiveram parecer da consultoria especializada SITAWI Finanças do Bem, com base nas diretrizes do *Green Bond Principles*.

UMA DAS MAIORES GESTORAS DE ATIVOS FLORESTAIS

Por meio do TIG (*Timberland Investment Group Portfolio*), administramos um dos maiores grupos de investimentos em ativos florestais, que estão localizados no Brasil e outros países da América Latina, nos Estados Unidos, no Leste Europeu e na África do Sul. Os ativos somam quase US\$ 3,5 bilhões e 746 mil hectares.

Em 2019, 92% das florestas sob gestão dos fundos BTG Pactual possuíam certificação de manejo florestal de reconhecidos programas internacionais como FSC (*Forest Stewardship Council*) e SFI (*Sustainable Forest Initiative*). Para essa estratégia de investimento, divulgamos anualmente um relatório com indicadores ESG próprios.

Alinhado à Política Global de Investimento Responsável do BTG Pactual, o TIG está comprometido em fornecer retornos superiores e segue nove princípios que orientam a estratégia de investimento responsável e a tomada de decisão. Esses princípios incluem atendimento rigoroso a legislação e regulamentos, proteção do meio ambiente e conservação da biodiversidade, diálogo com as comunidades, comunicação do desempenho em ESG e adesão a compromissos globais que reforcem seus valores. Os indicadores de desempenho socioambiental e de governança do TIG – por exemplo, percentual de ativos certificados, uso de fertilizantes e pesticidas, existência de espécies ameaçadas de extinção e áreas protegidas – são divulgados em relatórios anuais. Saiba mais em <https://www.btgpactual.com/quem-somos/sustentabilidade/timberland>.

Buscamos ampliar a oferta de produtos financeiros e fazer a ponte entre capital e fundos e produtos de investimento que maximizem os benefícios para a sociedade.

RECONHECIMENTO

O BTG Pactual Absoluto FIA Prev foi eleito como um dos fundos de investimentos mais sustentáveis do mundo em 2019. O reconhecimento veio da *Morningstar*, uma das mais conceituadas agências de *rating* global, que avalia fundos com pelo menos 67% de sua carteira coberta pela *Sustainalytics*, classificadora independente de desempenho ESG.





RECURSOS HUMANOS

TALENTOS E DIVERSIDADE




TALENTOS E DIVERSIDADE

GRI 103-2, 103-3 | 405, 406

Manter uma equipe experiente, talentosa, empreendedora e altamente capaz de levar o melhor atendimento aos nossos clientes é um dos principais fatores para o êxito do BTG Pactual. Nosso modelo de *partnership*, em que os sócios são executivos, somado a um ambiente que estimula o trabalho em equipe, a meritocracia e o empreendedorismo, também é determinante para nosso crescimento e para a solidez de nossos investimentos.

Nosso time é formado por 2.538 profissionais, quase 70% deles atuando no Brasil e outros 30% em nossos escritórios em oito países, nos principais centros financeiros do mundo. [GRI 102-4, 102-8](#)

A estratégia de atração está centrada na busca de profissionais de alta capacidade técnica, que apresentem aderência aos nossos valores e ajam como sócios desde o primeiro dia. Por isso, é essencial que o candidato entenda nossa cultura, acredite nela e se identifique com seus valores. Temos uma estratégia de atração nos níveis juniores nas áreas de *back office*, em que os jovens talentos terão oportunidades de desenvolvimento, aprendizado e crescimento, a fim de se tornarem profissionais mais completos ao longo do tempo e, no futuro, potenciais sócios. Acreditamos na importância da participação e do envolvimento dos sócios na atração e seleção dos candidatos. Dentro do contexto de transformações do mercado financeiro, temos um olhar especial para a atração de profissionais com alta capacidade de inovação, criatividade e conhecimento das plataformas tecnológicas.



A estratégia de atração busca profissionais de alta capacidade técnica, que apresentem aderência aos nossos valores e ajam como sócios desde o primeiro dia.

Em 2019, somando as contratações regulares aos nossos programas de estágio e *summers*, contratamos mais de 700 pessoas, em sua maioria jovens profissionais atraídos por nossa proposta de serem protagonistas da transformação digital no mercado financeiro, e que se entusiasmam em encontrar um ambiente dinâmico e aberto a novas ideias.

A promoção de um ambiente diverso e inclusivo, que favoreça a inovação, também passa por esforços para ampliar a participação de mulheres e negros no mercado financeiro – pontos prioritários no trabalho de diversidade realizado pela companhia.

O reconhecimento do Banco como marca empregadora cresce a cada ano, como comprova a pesquisa *Top Companies 2019*, do LinkedIn, que apontou o BTG Pactual como uma das dez empresas em que os brasileiros sonham em trabalhar. A lista apresenta as companhias mais procuradas pelos profissionais com base em ações tomadas pelos usuários da rede. Leva em conta, principalmente, quatro pilares: interesse na empresa, engajamento com os funcionários, demanda de empregos e retenção de funcionários.

COLABORADORES POR PAÍS – 2019

	ESCRITÓRIOS	FUNCIONÁRIOS	(%)
Argentina	1	17	0,67
Bermudas	1	7	0,27
Brasil	6	1.744	68,71
Chile	1	308	12,13
Colômbia	3	238	9,37
Estados Unidos	6	126	4,96
Luxemburgo	1	2	0,07
México	1	28	1,10
Peru	1	28	1,10
Reino Unido	1	40	1,57
Total	23	2.538	100

COLABORADORES POR GÊNERO – BRASIL^{1 2} GRI 102-8, 405-1

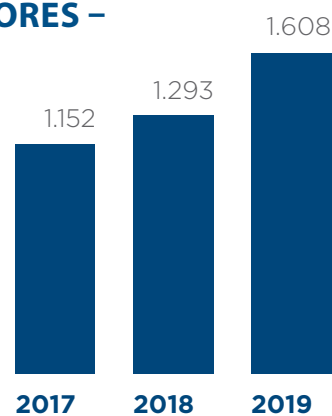
2017			2018			2019		
HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
844	308	1.152	943	350	1.293	1.168	440	1.608

1. Todos os colaboradores são contratados por tempo indeterminado e com jornada integral.

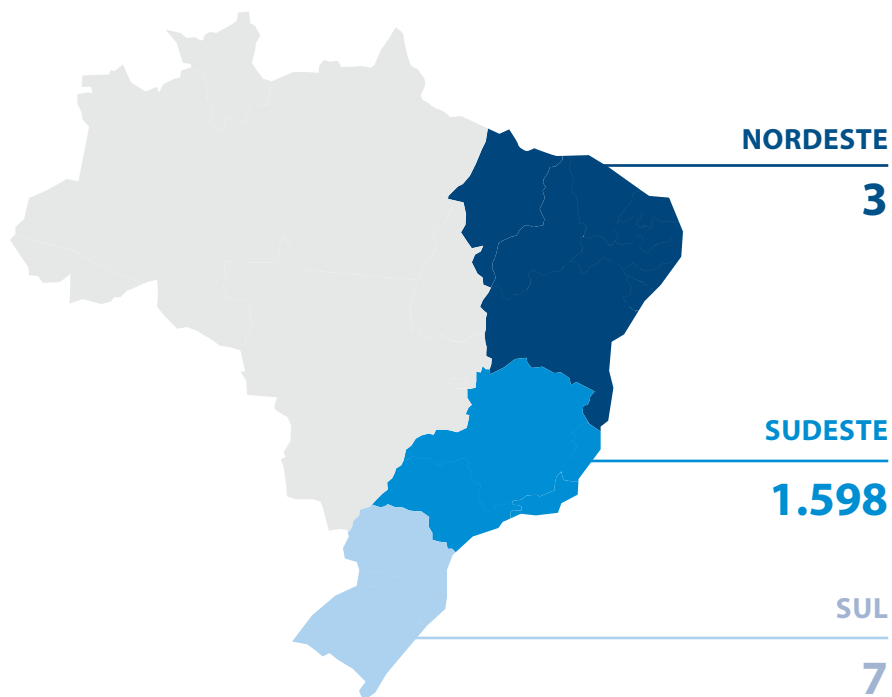
2. Todos os colaboradores são contemplados pelo acordo coletivo sindical, conforme previsto em legislação trabalhista. GRI 102-41

O reconhecimento do Banco como marca empregadora cresce a cada ano, como comprova a pesquisa *Top Companies 2019*, do LinkedIn.

NÚMERO DE COLABORADORES – BRASIL



COLABORADORES POR REGIÃO – BRASIL GRI 102-8



INDIVÍDUOS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA GRI 102-8



27

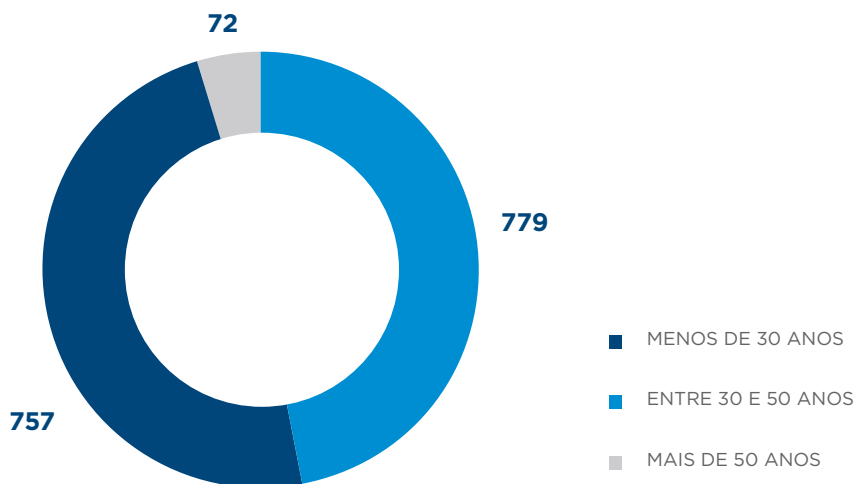
Conselho de Administração

Nosso time é formado por 2.538 profissionais, quase 70% deles atuando no Brasil.

1. O BTG Pactual não tem operações e funcionários alocados nas regiões Centro-Oeste e Norte.

COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL – BRASIL GRI 102-8, 405-1	2017			2018			2019		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Diretoria	108	13	121	128	14	142	144	17	161
Gerência	167	58	225	178	59	237	201	60	261
Coordenação/ Especialistas	163	52	215	153	54	207	190	66	256
Analistas	369	164	533	443	200	643	582	266	848
Assistentes	37	21	58	41	23	64	51	31	82
Total	844	308	1.152	943	350	1.293	1.168	440	1.608

COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA – BRASIL GRI 102-8, 405-1



COMPETÊNCIA DIGITAL

Nossa história é marcada por exemplos de empreendedorismo, transformação e inovação. A combinação desse nosso DNA com novas tecnologias oferece uma oportunidade única em meio à transformação que ocorre na indústria financeira no Brasil, na América Latina e em todo o mundo. É fundamental que nossos colaboradores tenham o *mindset* voltado à inovação e à geração de ideias, que busquem as melhores formas de fazer o que fazemos, independentemente de sua posição e área.

Sabemos que o ambiente financeiro exige competências adicionais às tradicionais, tais como profissionais de comunicação, *webdesign*, programação, UX, entre outras. O avanço do BTG Pactual digital, nossa plataforma digital de investimentos, contribuiu para ampliarmos o conhecimento nessas novas áreas nos últimos anos.

Nossos programas de atração são planejados de acordo com as oportunidades disponíveis e o perfil do respectivo público-alvo. Uma dessas iniciativas é o *Technology Program*, de contratação de profissionais do mundo *tech*. São elegíveis profissionais recém-formados e estudantes que estejam no último ano de seus cursos. Outra iniciativa desenhada com o objetivo de encontrar os melhores talentos em tecnologia é o BTG Pactual Code, um desafio voltado a universitários entusiastas por tecnologia que tenham interesse em aprender sobre o mercado financeiro. Ao participar, os estudantes enriquecem sua rede de relacionamento e desenvolvem suas habilidades de programação e trabalho em equipe. Os membros que mais se destacam são convidados a participar de um programa de estágio de férias (*Summer Tech*). Em 2019, mais de 100 pessoas participaram desses programas e foram contratadas.





NOSSO DNA

Combina competências do mercado financeiro com as novas tecnologias.

É fundamental que nossos colaboradores tenham o *mindset* voltado à inovação e à geração de ideias e busquem as melhores formas de fazer.

PROGRAMAS DE ENTRADA

Próxima Geração

Dedicado a identificar, contratar e treinar jovens talentos que formarão a futura geração de líderes do BTG Pactual.

I-traction

Programa de relacionamento e seleção de desenvolvedores de tecnologias, especialmente ligados a *cloud*, *microserviços*, *serverless*, *python*, *react*, *.net* e outros.

Estágio de Férias

Destinado a estudantes universitários que queiram utilizar o período de férias para investir na carreira e conviver com os profissionais do BTG Pactual.

Estágio

Programa de estágio regular oferecido a jovens estudantes com interesse no mercado financeiro.

Summer Tech

Voltado a estudantes universitários, entusiastas da tecnologia e que tenham interesse em utilizar o período de férias para investir na carreira e conviver com os profissionais do BTG Pactual.

Technology Program

Tem como objetivo recrutar e desenvolver jovens com potencial para atuação na área de Tecnologia voltada ao mercado financeiro.

Undergrad Program

Programa de verão, desenvolvido para proporcionar aos alunos uma experiência prática única ao longo de 10 a 12 semanas, aprendendo e trabalhando lado a lado com profissionais do mercado financeiro.

BTG Pactual Campus

Minicurso voltado a estudantes universitários do estado de São Paulo que dissemina conhecimento sobre o mercado financeiro. Os participantes acompanham aulas sobre temas relevantes do mercado, além de conhecer – na teoria e prática – como é o dia a dia do mercado financeiro com alguns dos mais importantes executivos do Banco.

Code

Desafio voltado a universitários, entusiastas por tecnologia, com interesse em aprender sobre mercado financeiro. Também oferece aos participantes a possibilidade de enriquecer sua rede de relacionamentos, desenvolver habilidades de programação, estratégia e trabalho em equipe.

Experience Brasil e

Experience International

Competição por equipes que proporciona a estudantes universitários imersão no mercado financeiro e no dia a dia do Banco. Os grupos selecionados têm aulas e

acompanhamento dos sócios e profissionais sêniores. Os vencedores são convidados a participar do BTG Pactual Campus e do Programa de Estágio de Férias.

BootCamp

Evento realizado anualmente para aproximar universitários da cultura e desafios do BTG Pactual. Os selecionados vivenciam na prática um dos desafios do Banco: conhecer melhor as áreas e interagir com nossos sócios.

Tech BootCamp

Evento similar ao *BootCamp*, mas específico para estreitar o relacionamento com jovens com potencial para atuar nas áreas de Tecnologia do mercado financeiro.

Inside

Programa de mentoria para mulheres universitárias interessadas em seguir carreira no mercado financeiro. As inscritas participam de encontros didáticos e colaborativos com sócias e profissionais sêniores do Banco.

Jovem Aprendiz

Oferece oportunidade a jovens com vontade de crescer e se desenvolver, com 15 meses de duração.

DESENVOLVER A LIDERANÇA

GRI 103-2, 103-3 | 404; GRI 404-2

Acreditamos na cultura do autodesenvolvimento e aprendizado no trabalho. Como complemento, nossas iniciativas e nossos programas têm o objetivo de acelerar o crescimento profissional dos funcionários, por meio do desenvolvimento de habilidades comportamentais e conhecimento técnico. Uma forte cultura de multiplicadores internos proporciona aos colaboradores o contato com sócios e a vivência da nossa cultura. Essas iniciativas estão estruturadas em três pilares: *onboarding*, *technical skills* e *soft skills* (em especial, gestão e liderança).

Para acompanhar a constante evolução do mercado financeiro e seus desafios, o desenvolvimento da liderança é uma prioridade. Em 2019, 50 sócios do Banco participaram de um programa na *Harvard Business School*, em Boston (EUA). Elaborado especialmente para o BTG Pactual, o treinamento foi realizado presencialmente e permitiu o debate de temas relacionados à estratégia de negócios no atual contexto de transformação da indústria: tendências geopolíticas e tecnológicas, importância da inovação, desenvolvimento da liderança e gestão de equipes.

Para acompanhar a constante evolução do mercado financeiro e seus desafios, o desenvolvimento da liderança é uma prioridade.

MERITOCRACIA

Contamos com um sólido processo de avaliação de desempenho baseado na metodologia *smart* e orientando pelo pilar da meritocracia. Todos os colaboradores, independentemente do nível funcional, são avaliados individualmente, a partir de suas metas e competências, e recebem *feedbacks*. GRI 404-3

Para fortalecer os conhecimentos e habilidades de nossos gestores, também desenvolvemos o programa *Leading Teams for Results*. Nele, abordamos os Princípios de Liderança do BTG Pactual, utilizados no processo anual de avaliação, e que têm como base o modelo do gestor *player-coach*, ou seja, aquele que participa diretamente das entregas ao mesmo tempo em que contribui para o desenvolvimento da sua equipe. Em média, cada funcionário em posição de liderança, incluindo diretores, gerentes, coordenadores e especialistas, recebeu 5,3 horas de treinamento em 2019.

Os principais treinamentos e programas oferecidos foram desenvolvidos com base no mapeamento de conhecimentos técnicos e competências necessárias para a execução das atividades de cada área, entre as quais Comunicação, Negociação, Vendas, Liderança, Tecnologia da Informação e Mercado Financeiro. A área de Treinamento e Desenvolvimento é responsável pelas ações de apoio e incentivo ao desenvolvimento dos colaboradores. Em conjunto com os gestores dos negócios, a área identifica as necessidades de formação e propõe soluções customizadas e eficazes para alavancar o desempenho.

As iniciativas contam com avaliação para que os participantes possam dar retorno sobre o instrutor e a metodologia de ensino, além do conteúdo abordado. Eles também respondem ao NPS geral do curso. Treinamentos obrigatórios são auditados pela área de *Compliance*.



A busca de conhecimento é estimulada permanentemente. Cada área é responsável pelo controle orçamentário destinado a bolsas de treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores em cursos externos. Os incentivos variam de 50% a 100%. Também fomentamos a obtenção de certificações aderentes ao nosso negócio e oferecemos reembolso completo aos aprovados.

Os novos colaboradores, além das iniciativas de integração, têm a plataforma on-line à disposição para se alinhar à nossa cultura e compreender as estruturas de negócios. Eles também participam de encontros com sócios e especialistas em ações que promovem a proximidade entre a liderança e os colaboradores.

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE COLABORADORES GRI 404-1	2017	2018	2019
Homens	11,78	7,96	3,17
Mulheres	10,33	7,27	4,28
Total	11,39	7,77	3,47


MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO DE COLABORADORES GRI 404-1	2017	2018	2019
Diretoria	5,12	3,84	5,15
Gerência	7,63	5,94	5,17
Coordenação/Especialistas	12,91	5,76	5,50
Analistas	14,66	10,54	2,30
Assistentes	3,41	1,98	0,61
Total	11,39	7,77	3,47

DIVERSIDADE É IMPORTANTE

GRI 103-2, 103-3 | 405 e 406

Acreditamos que um ambiente diversificado, com pessoas com diferentes experiências, origens, raças e gêneros, pode ser mais criativo, inovador e, conseqüentemente, mais benéfico para a Companhia. Para nós, o que mais importa é que o colaborador tenha alto potencial de contribuição e desenvolvimento e que seja um exemplo da cultura BTG Pactual.

Promover um ambiente inclusivo e diverso é parte importante da nossa estratégia para manter a companhia competitiva e criativa. Em 2019, criamos um grupo de trabalho para identificar as iniciativas já existentes, organizá-las e levantar demandas de incentivo à diversidade. Funcionando como um comitê, o grupo se reporta diretamente ao *head* de Recursos Humanos e ao CEO, responsáveis por avaliar as iniciativas.



Perspectivas
variadas levam
a soluções
inovadoras.

Entre nossas iniciativas está o *Inside BTG Pactual*, programa de atração que tem como objetivo despertar o interesse de jovens universitárias por carreiras em finanças e tecnologia. As participantes são selecionadas em universidades e orientadas por nossas sócias durante o período de estágio. Essas profissionais passam um mês acompanhando as rotinas do setor de investimentos, e participando de treinamentos e desafios. O programa é realizado anualmente. Outra ação com resultados positivos foi a parceria com uma consultoria especializada, a Mais Diversidade, cujo objetivo é ampliar a participação de negros em nossos processos seletivos. Um projeto piloto realizado em 2019, focado no programa de estágio, contribuiu para a contratação de jovens com esse perfil.

Por meio do grupo de trabalho, também são realizadas discussões com os sócios sobre diversidade, e estimuladas ações que ampliem a integração de todos os colaboradores, fomentem a troca de experiências com a liderança, e a valorizem a nossa cultura. Os treinamentos buscam alertar sobre vieses inconscientes e promover a liderança inclusiva junto a todos os gestores.

REPRESENTATIVIDADE

A participação das mulheres na liderança varia conforme o cargo. São 11% do quadro diretivo, participação que sobe para 23% no nível gerencial, 26% nos cargos de coordenação e especialista, 31% nas funções de analista e 38% no quadro de assistentes.

COMPOSIÇÃO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, POR FAIXA ETÁRIA (%)¹

2017	Entre 30 e 50 anos	76,0
	Mais 50 anos	24,0
2018	Entre 30 e 50 anos	62,1
	Mais de 50 anos	37,9
2019	Entre 30 e 50 anos	55,6
	Mais de 50 anos	44,4

1. Todos os integrantes do Conselho de Administração são homens.



EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA (%)

	2017			2018			2019		
	MENOS 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	MENOS DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS	MAIS DE 30 ANOS	ENTRE 30 E 50 ANOS	MAIS DE 50 ANOS
Diretoria	0,0	87,6	12,4	0,7	85,9	13,4	0,6	85,1	14,3
Gerência	5,8	86,7	7,6	5,9	87,3	6,7	4,2	89,7	6,1
Coordenação/ Especialistas	27,0	71,6	1,4	28,0	71,5	0,5	30,9	68,7	0,4
Analistas	68,5	29,5	2,1	71,8	26,4	1,7	73,8	24,6	1,5
Assistentes	37,9	37,9	24,1	43,7	32,8	23,4	48,8	28,0	23,3
Total	39,8	55,0	5,2	43,5	51,7	4,8	47,1	48,5	4,5

RELAÇÕES DE TRABALHO

GRI 103-2, 103-3 | 401, 404

Nosso Código de Princípios de Negócios e Ética e nosso Manual de Recursos Humanos orientam as práticas e políticas de gestão de pessoas. Também cumprimos, evidentemente, a legislação trabalhista em vigor, as normas da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, e as convenções coletivas de trabalho negociadas com os sindicatos das respectivas categorias profissionais. Mantemos treinamentos específicos de *compliance*, em conformidade com normas do Banco Central do Brasil.

As áreas envolvidas são responsáveis por garantir que estamos em acordo com as normas e políticas. Como exemplo, a área de Recursos Humanos garante os pagamentos dentro dos prazos exigidos pela lei trabalhista e pela convenção coletiva sindical. A área de *Compliance* garante que os colaboradores estão de acordo com exigências do Banco

Mantemos treinamentos específicos de *compliance*, em conformidade com normas Banco Central do Brasil.

Central do Brasil. Além disso, auditorias internas e externas independentes garantem o cumprimento de todas as políticas.

Embora não haja políticas específicas para terceirizados, a área de Contratos realiza monitoramento das empresas para verificar a conformidade com exigências legais trabalhistas, e se estão aderentes às nossas políticas de *compliance* e outros regulamentos internos. A área de Recursos Humanos mantém atualizado o registro dos colaboradores terceirizados atuando na companhia.



700

pessoas foram contratadas em 2019, incluindo os programas de estágio e *summers*, em sua maioria jovens profissionais atraídos por nossa proposta de ser protagonista da transformação digital no mercado financeiro.

TAXA DE NOVOS EMPREGADOS E ROTATIVIDADE GRI 401-1

COLABORADORES CONTRATADOS	2017		2018		2019	
	Nº	TAXA	Nº	TAXA	Nº	TAXA
Homens	164	0,14	218	0,17	380	0,24
Mulheres	54	0,05	100	0,08	139	0,09
Total	218	0,19	318	0,25	519	0,32
Mais de 30 anos	170	0,15	247	0,19	392	0,24
Entre 30 e 50 anos	48	0,04	68	0,05	123	0,08
Menos de 50 anos	0	0,00	3	0,00	4	0,00
Total	218	0,19	318	0,25	519	0,32

TAXA DE NOVOS EMPREGADOS E ROTATIVIDADE GRI 401-1

COLABORADORES QUE DEIXARAM A EMPRESA	2017		2018		2019	
	Nº	TAXA	Nº	Nº	TAXA	Nº
Homens	144	0,13	121	0,09	154	0,10
Mulheres	49	0,04	57	0,04	50	0,03
Total	193	0,17	178	0,14	204	0,13
Menos de 30 anos	91	0,08	84	0,06	99	0,06
Entre 30 e 50 anos	99	0,09	88	0,07	99	0,06
Mais de 50 anos	3	0,00	6	0,00	6	0,00
Total	193	0,17	178	0,14	204	0,13



An aerial photograph of a city street intersection with white zebra crossings on a dark asphalt surface. Several people are walking across the street. A large blue graphic overlay covers the middle portion of the image, containing white text. The text is arranged in three lines: 'INVESTIMENTO SOCIAL' at the top, 'RESPONSABILIDADE' in the middle, and 'SOCIAL CORPORATIVA' at the bottom. A thick blue curved line is also visible on the right side of the blue overlay.

INVESTIMENTO SOCIAL


RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

GRI 103-2, 103-3 | 203, 413

A estratégia que seguimos em nossos próprios investimentos sociais norteia-se pelo intuito de nos tornarmos um agente relevante de transformação também na sociedade, alavancando o volume de aportes financeiros com uma capacidade diferenciada de identificação de oportunidades de alto impacto, estruturação e implementação de operações. Apoiamos instituições comprometidas em mudar a realidade de milhares de pessoas, embasados em padrões de qualidade e eficiência equivalentes aos que aplicamos às operações financeiras. Esses investimentos fazem parte do compromisso do Banco com a sociedade e são realizados via leis de incentivo e com recursos próprios.

Em 2019, revisamos nossas diretrizes estratégicas para investimentos, definindo dois eixos prioritários: educação e meio ambiente (*veja a seguir*). As ações são organizadas e acompanhadas por profissionais com grande conhecimento no setor social. A decisão sobre os projetos a serem apoiados passa por uma curadoria da área de Responsabilidade Social, e os escolhidos são apresentados em comitê para decisão conjunta em dezembro, com alguma margem de flexibilidade para avaliações excepcionais durante o ano.



Revisamos nossas diretrizes estratégicas para investimentos em 2019.

Os projetos são escolhidos por meio de editais de seleção, abertos anualmente. Apoiamos, em média, 30 instituições em São Paulo, Paraná, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Mato Grosso do Sul. Investimos mais de R\$ 5 milhões em 2019, com recursos provenientes de mecanismos como Lei de Incentivo à Cultura, Fundo da Infância e do Adolescente, Lei do Idoso, Lei do Esporte, Lei do PRONON, Lei do PRONAS e ISS do Estado do Rio de Janeiro. Fazem parte dos requisitos para seleção dos projetos ser organização sem fins lucrativos, com atuação há pelo menos três anos e demonstrações financeiras auditadas, entre outros. [GRI 413-1](#)

Os projetos contemplados demonstram o compromisso da companhia com as regiões e comunidades onde opera, particularmente no Brasil. Há ações que aliam educação à música, ao esporte e ao reforço escolar, oferecendo a crianças e jovens foco, objetivos e metas. Também são apoiadas iniciativas de prevenção e tratamento de câncer, de transformação da vida de pessoas no Nordeste e de conservação ambiental.

Nem todas as iniciativas estão alinhadas às diretrizes principais de educação e meio ambiente, definidas em 2019. Para que nenhuma instituição fosse impactada de forma súbita e negativa, planejamos uma transição para o investimento, fazendo com que o apoio diminua gradativamente. Após isso, a intenção é focar todos os nossos esforços nos pilares definidos.

Para engajar nossos colaboradores e parceiros e envolvê-los em nossas causas sociais, no fim de 2019 lançamos uma campanha de doação de Imposto de Renda de pessoas físicas (*leia mais seguir*).

ENFRENTAMENTO DA COVID-19

A pandemia da Covid-19, a partir do início do 2020, alterou de forma súbita e drástica o cenário global, e criou enormes desafios nos mais diversos aspectos da sociedade – entre os quais, saúde, segurança, economia, lazer, emprego e família. Para enfrentar esses desafios, redobramos nossa atenção às responsabilidades mais abrangentes, como parte das comunidades em que atuamos.

Saiba o que temos feito na página 10



EIXOS PRIORITÁRIOS DE INVESTIMENTO

- **Educação:** fomento à educação em todos os níveis, atividades no contraturno escolar, e projetos que assegurem a crianças e adolescentes oportunidades de desenvolvimento cultural, socioemocional, educacional e físico.
- **Meio ambiente:** os projetos atrelados a este pilar devem ser capazes de contemplar a preservação da fauna e da flora brasileiras, envolver crianças e adolescentes no processo de educação ambiental, e promover a conscientização em relação ao meio ambiente. Cada vez mais, também adotamos práticas sustentáveis e ações responsáveis na produção de nossos eventos, sempre priorizando a compensação de carbono, reciclagem e *upcycling*.



PROJETOS APOIADOS

Lar das Crianças da CIP

Proporcionar o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, econômica ou emocional é o propósito do Lar das Crianças. Eles realizam, no contraturno escolar, atividades que ampliam seu universo educacional e social, favorecem o desenvolvimento das capacidades e habilidades físicas, afetivas, éticas, cognitivas e sociais, além do bem-estar social e psicológico.

Instituto Fazendo História

Com sede em São Paulo, a organização atua em mais de dez estados brasileiros, com crianças e adolescentes afastados de suas famílias, em moradias temporárias e serviços de acolhimento. Com olhar individualizado e profissional, busca colaborar com o seu desenvolvimento para que se apropriem de suas histórias e possam transformá-las.

Proa

A organização se dedica, desde 2007, a criar oportunidades de desenvolvimento e produtividade para jovens de baixa renda. O instituto é financiado pela iniciativa privada e já preparou para o mercado de trabalho mais de 5 mil jovens, com índices de empregabilidade acima de 90%. Mais da metade desses estudantes segue seus estudos após o Ensino Médio.

Sistema Divina Providência

A instituição trabalha com inclusão social, capacitação profissional e valorização do ser humano. A Cidade dos Meninos é uma instituição que atende cerca de 5.000 crianças e jovens de 2 a 17 anos em Ribeirão das Neves, na Região Metropolitana de Belo Horizonte (MG), em regimes de internato, semi-internato e externato. Oferece a eles moradia, alimentação, assistência odontológica, esportes, cultura, formação profissional, escola técnica, formação religiosa e oportunidade de trabalho através do programa Jovem Aprendiz. A instituição foi considerada destaque entre as 100 melhores ONGs do Brasil em 2017, prêmio oferecido pela Revista Época, em parceria com o Instituto Doar.

Os projetos demonstram o compromisso da companhia com as regiões e comunidades onde opera, particularmente no Brasil.

Associação Ponto de Luz

Fundada há mais de 60 anos, a instituição atende crianças, jovens e idosos no bairro Capão Redondo, na zona sul de São Paulo. Seu propósito é transformar a vida da comunidade com atividades esportivas, oficinas de leitura, jogos educacionais, brincadeiras e refeições preparadas com dedicação e cuidado de uma equipe comprometida com o trabalho que realiza. São servidos 1,8 mil pratos diariamente.

Instituto Baccarelli

Transformar a realidade sociocultural de crianças e jovens da comunidade de Heliópolis, na zona sul de São Paulo (SP), por meio da música é o objetivo do Instituto Baccarelli. As atividades são oferecidas gratuitamente a mais de mil alunos, a partir dos 4 anos de idade, desde 1996.

Gaia +

Atende crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e vulnerabilidade social em sete estados do Brasil. Com os projetos Gaia+ Lab e Gaia+ Valores, promove o desenvolvimento biopsicossocial e o protagonismo dos jovens, com atividades transdisciplinares como comunicação compassiva, autocohecimento e gestão de emoções.

UMA REDE DE SOLIDARIEDADE

Para perseguir nosso propósito de apoiar projetos transformadores e ampliar o impacto dessas ações, reunimos nossos investimentos sociais em uma plataforma digital, convidando nossos clientes, colaboradores e parceiros a também se tornarem doadores, formando, assim, uma rede de solidariedade.

A primeira campanha de doações nesse formato foi realizada em 2019. No site, os interessados em doar podem fazer uma simulação sobre os recursos dedutíveis do imposto de renda ou optar por fazer uma doação direta. Dessa forma, por meio da plataforma *Abrace uma Causa*, foram mobilizados R\$ 45.425,00 em doações. Os recursos foram destinados a 12 projetos e beneficiaram diretamente quase 170 mil pessoas, e mais de 520 mil indiretamente.

VALORIZAÇÃO CULTURAL

Uma casa do século XVIII chama a atenção em meio ao moderno Pátio Victor Malzoni, edifício que abriga a sede do BTG Pactual em São Paulo e está localizado em um importante centro financeiro da cidade, a Avenida Brigadeiro Faria Lima. Preservada durante a construção do edifício, a casa foi originalmente ponto de parada de fazendeiros, pequenos comerciantes e religiosos durante o Brasil colonial e é tombada como patrimônio histórico.

Em conjunto com o Grupo Victor Malzoni, patrocinamos a transformação do espaço no Instituto Casa Bandeirista (ICB), em 2019. Com isso, o local vem se tornando um novo espaço de interação e arte em São Paulo, recebendo ações culturais e inclusivas. A intenção é convidar os visitantes a participarem de uma série de atividades dentro da casa ou em seu entorno, como exposições, oficinas, debates, experiências de marca e eventos ao ar livre, transformando o local em referência histórica e cultural na região. Conhecida como Casa Bandeirista, a construção é uma das poucas remanescentes do estilo sertanista na cidade de São Paulo, e tem visita gratuita.

Instituto Olga Kos

Com projetos artísticos e esportivos, a organização atende crianças, jovens e adultos com deficiência intelectual. Parte das vagas também é destinada a pessoas em situação de vulnerabilidade social que vivem próximo dos locais onde as oficinas são realizadas, promovendo assim maior interação entre indivíduos com e sem deficiência. O Instituto atende mais de 3 mil pessoas, por acreditar que todos são capazes de expor aquilo que os torna únicos e especiais: a sua individualidade.

Instituto Ânima

A organização promove a reinserção de pessoas com mais de 60 anos no ambiente universitário, a partir da estrutura do Grupo Ânima, uma das maiores organizações educacionais do país. Por meio do programa Universidade Aberta à Pessoa Idosa, criado em 2013 pelo Instituto, já certificou mais de três mil estudantes sêniores em Minas Gerais.

Fundação Tênis

A organização atua, desde 2000, resgatando valores de cidadania por meio da prática sistemática e disciplinada do tênis por crianças e adolescentes. Todas as atividades são realizadas com base na educação olímpica e contribuem para a formação dos jovens e sua preparação para o mercado de trabalho.

Instituto Tiago Camilo

Fundado em 2012, o Instituto Tiago Camilo atende mais de mil crianças em todos os polos sediados nas principais regiões carentes da cidade de São Paulo (SP). O atleta Tiago Camilo sempre acreditou que todas as pessoas podem e devem ter oportunidades. No Instituto, mais do que isso, ele crê que todas as crianças devem acreditar que seus sonhos poderão se tornar reais.

Conservação Internacional (CI)

A organização trabalha em 30 países, discutindo as relações entre a sociedade e a natureza e suas implicações na garantia do bem-estar humano e da biodiversidade. A abordagem envolve ciência, políticas públicas e parcerias para proteger os elementos da natureza dos quais necessitamos para produzir alimentos, água e nossos meios de subsistência, assim como para manter o clima estável. No Brasil, está presente desde 1990.

INCENTIVO À EDUCAÇÃO

Dentro do eixo da educação, também apoiamos ações de desenvolvimento de estudantes universitários. Em 2019, patrocinamos a ida da equipe brasileira para as Olimpíadas de Economia (*International Economics Olympiad*). O evento ocorreu em agosto, na Rússia, e os brasileiros se destacaram ao conquistarem o primeiro lugar. O apoio do Banco incluiu não apenas o patrocínio da viagem, mas o suporte em capacitação e preparação dos participantes para a competição.

Jovens estudantes do Brasil também se destacaram no torneio de matemática da Universidade Harvard e do MIT, nos Estados Unidos. O time brasileiro, também patrocinado pelo Banco, foi o líder entre as equipes da América Latina pelo segundo ano consecutivo.

MATERIAIS DESTINADOS

**1,2 MIL
MEDALHAS**
para a Fundação Tênis

**200 JOGOS
EDUCACIONAIS**
para a Tucça

54 MÓVEIS
para o Lar das Crianças da CIP

**MAIS DE
1 TONELADA**
de madeira reutilizada para
instituições sociais

EVENTOS SUSTENTÁVEIS GRI 203-2

A busca por uma atuação cada vez mais consciente e responsável também motivou a procura pela otimização dos recursos utilizados nos eventos que realizamos. Esses encontros são estratégicos, reunindo especialistas para discutir importantes desafios globais e seus reflexos nos negócios e na sociedade – a ideia é gerar conhecimento e promover o debate de ideias que ajudem o mercado e a sociedade como um todo a superar suas dificuldades. Mas esses encontros, especialmente os presenciais, envolvem a mobilização de recursos e impactos que o Banco decidiu reverter para ações sociais.

Assim, definimos um plano de ação para otimizar e reduzir os recursos utilizados em cada evento, e reciclar ou reaproveitar tudo o que é possível em prol de instituições sociais. O uso de papel foi reduzido e, quando necessário, é de origem reciclada. Todas as emissões resultantes dos eventos também serão neutralizadas. Baseado em princípios de *upcycling*, o material utilizado na cenografia é transformado em brinquedos educativos e móveis destinados a instituições de caridade.

Assim, em 2019, primeiro ano da iniciativa, foi possível doar 1,2 mil medalhas para a Fundação Tênis, que promove o resgate da cidade pelo esporte, e 200 jogos educativos para a Tucça, organização de apoio ao tratamento de crianças com câncer. Mais de 50 móveis foram doados para o Lar das Crianças da CIP, e 1 tonelada de madeira foi reutilizada pelas instituições sociais.

As emissões atmosféricas geradas por esses eventos foram contabilizadas, somando 39 toneladas de CO₂ equivalente, que serão compensadas a partir da compra de créditos de carbono. O projeto apoiado com os créditos é o Ecomapuá Amazon REDD, cujo objetivo principal é evitar o desmatamento não planejado na floresta amazônica.

Além disso, três toneladas de resíduos gerados foram enviadas para reciclagem ou destinação final ambientalmente adequada. Os resíduos orgânicos, por exemplo, foram para compostagem.



PRÉDIO COM CERTIFICAÇÃO LEED

O prédio onde está localizada a nossa sede em São Paulo recebeu, em 2019, a certificação *LEED Platinum EB O&M V4*, que comprova esforços com foco em sustentabilidade e nas melhorias realizadas em prol do ambiente em seu entorno. O prédio onde está localizada a nossa sede em São Paulo recebeu, em 2019, a certificação *LEED Platinum*.

Essa versão da certificação, voltada a operação e manutenção, atesta os diferenciais de ecoeficiência do prédio, entre os quais a coleta seletiva de resíduos, reúso de água, e cultivo de uma horta subterrânea.

Nosso escritório de Curitiba também funciona em um prédio com certificação *LEED*. Juntos, esses dois espaços abrigam mais da metade dos colaboradores do BTG Pactual.

Na gestão da eficiência energética, outra iniciativa é a do escritório de Medellín (Colômbia), que instalou placas solares para gerar energia elétrica em 2019. Além da fonte renovável, o recurso permitiu a redução do consumo de energia e a venda do excedente de energia produzida para a rede da cidade.

Programas de separação e reciclagem de resíduos são mantidos em São Paulo, Rio de Janeiro, Bogotá e Medellín (Colômbia), Santiago (Chile) e Nova Iorque (EUA).

O prédio onde está localizada a nossa sede em São Paulo recebeu, em 2019, a certificação *LEED Platinum*.

ESTÍMULO AO VOLUNTARIADO

O incentivo à atuação voluntária dos colaboradores se concretiza com o Programa Inglês para Todos. Por meio dele, colaboradores do Banco oferecem aulas de inglês a profissionais terceirizados, como as equipes de limpeza, copa, restaurantes e *office boys*. A ação ocorre há três anos nos escritórios de São Paulo e do Rio de Janeiro. Em 2019, 30 professores voluntários doaram seu tempo para as aulas, que ocorrem nas dependências do Banco, duas vezes por semana. Todo o material utilizado pelos alunos é doado pelo BTG Pactual.

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI GRI 102-55

Veja, a seguir, o índice remissivo para localizar os indicadores GRI que relatamos.

DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
PERFIL ORGANIZACIONAL				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	5		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	14 e 39		
	102-3 Localização da sede	16		
	102-4 Localização das operações	56		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	16		
	102-6 Mercados atendidos	16		
	102-7 Porte da organização	16		
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	16, 56 e 58		8
	102-9 Cadeia de fornecedores	28, 30 e 31		
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve		
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	27 e 28		
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	31		
	102-13 Participação em associações	16		
ESTRATÉGIA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	8		
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	17		16

GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GOVERNANÇA				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	22, 24 e 25		
ENGAJAMENTO DE <i>STAKEHOLDERS</i>				
	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	5		
	102-41 Acordos de negociação coletiva	57		8
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	6		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	6		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	6		
PRÁTICAS DE REPORTE				
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	43		
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	7		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	6		
	102-48 Reformulações de informações	Não houve		
	102-49 Mudanças no relatório	Não houve		
	102-50 Período do relatório	2019		
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-51 Data do relatório mais recente	-		
	102-52 Ciclo do relatório	52		
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	ri@btgpactual.com		
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	54		
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	76		
	102-56 Asseguração externa	Apenas as informações econômicas são auditadas.		

TÓPICOS MATERIAIS

GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	42		1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	42		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	46		2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido as mudanças climática	28 e 31		13
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	70		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	70		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	74		1, 2, 3, 8, 10, 17
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	32 e 36		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	32 e 36		
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	34		16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34		16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	34		16
CONCORRÊNCIA DESLEAL				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	36		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	36		

GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	37		16
EMPREGO				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	66		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	67		5, 8
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	62 e 66		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	62 e 66		
	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	63		4, 5, 8
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	62		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	62		5, 8
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	56 e 64		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56 e 64		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	57 e 59		5, 8

GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	56 e 64		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	56 e 64		
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não tivemos casos específicos de discriminação no triênio (2017-2019)		5, 8, 16
COMUNIDADES LOCAIS				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	70		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	70		
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	70		
POLÍTICA PÚBLICA				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	36		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	36		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	36		16
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	38		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	38		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	39		16

GRI STANDARDS	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	7		
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	32		
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	32		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômico		16

PORTFÓLIO DO PRODUTO

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL
Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	28		10
	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	29		10
	FS3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	29		
	FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	28		10
	FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	30		

OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

1. Erradicação da pobreza

2. Fome zero

3. Boa saúde e bem-estar

4. Educação de qualidade

5. Igualdade de gênero

6. Água limpa e saneamento

7. Energia acessível e limpa

8. Emprego digno e crescimento econômico

9. Indústria, inovação e infraestrutura

10. Redução das desigualdades

11. Cidades e comunidades sustentáveis

12. Consumo e produção responsáveis

13. Combate às alterações climáticas

14. Vida debaixo d'água

15. Vida sobre a terra

16. Paz, justiça e instituições fortes

17. Parcerias em prol das metas

CRÉDITOS

Relatório Anual e de Sustentabilidade 2019
Banco BTG Pactual

Consultoria GRI, texto e design
Report Sustentabilidade

Revisão
Rosangela Kirst

