RELATÓRIO ANUAL 2021

AILOS
SISTEMA DE COOPERATIVAS

Um ano marcado por superação, muito trabalho e engajamento.

Em 2021, ainda vivendo os impactos do cenário da pandemia, continuamos com as nossas ações e os primeiros passos da execução do Planejamento Estratégico rumo a 2030. Mais uma vez, conquistamos resultados prósperos. Seguimos comprometidos com as pessoas e o objetivo de disseminar o movimento cooperativista nas comunidades onde estamos presentes.

Levamos o cooperativismo a mais de 1,2 milhão de pessoas por meio das 13 Cooperativas do Sistema Ailos filiadas à Central e alcançamos um aumento de 25% em ativos, registrando mais de R$ 14 bilhões.

Já na carteira de operações de crédito, apresentamos um acréscimo de 40%

totalizando R$ 9,4 bilhões.

Além disso, fechamos o ano com R$ 357 milhões em sobras.

Para que as Cooperativas possam diversificar seu portfólio, entregamos **novos produtos**, como o desenvolvimento da poupança e a solução de crédito imobiliário com a possibilidade de uso do saldo do FGTS que, futuramente, estará disponível em todo o Sistema. Também evoluímos e consolidamos o pagamento via Pix, bem como nos preparamos para a entrada no Open Banking.

Agradecemos a confiança e a participação dos colaboradores, parceiros, fornecedores e cooperados que contribuíram para o alcance desses resultados.
Com a colaboração de todos, muito trabalho e investimento, seguiremos impulsionando o cooperativismo e a inclusão de milhões de pessoas, focados no crescimento sustentável e na continuidade de tudo o que realizamos em 2021.

Boa leitura!

Conselho de Administração e Diretoria Executiva.

ESG
Environmental, Social and Governance

No ano que passou, as nossas ações e conquistas estiveram baseadas no conceito **ESG (Environmental, Social and Governance)**. Ou seja, as nossas decisões foram norteadas pelas melhores práticas ambientais, sociais e de governança corporativa, gerando impactos significativos e positivos em diversos setores. Ao longo deste relatório, você verá o ícone ao lado e saberá que a entrega está conectada a este conceito.

NOSSO SISTEMA DE COOPERATIVAS

Somos um Sistema formado por 13 Cooperativas de Crédito singulares, uma Cooperativa Central e uma Corretora de Seguros. Estamos presentes em 102 cidades dos três estados da região Sul, levando desenvolvimento econômico e social aos nossos cooperados e às suas comunidades. Nossas ações priorizam as pessoas e estão focadas em oferecer soluções que atendam suas necessidades.

Postos de Atendimento

Atendemos presencialmente, por meio de **267 Postos de Atendimento**, mas, com a evolução digital, pessoas de qualquer cidade podem ser cooperadas. Rompemos as barreiras físicas e levamos o cooperativismo cada vez mais longe.

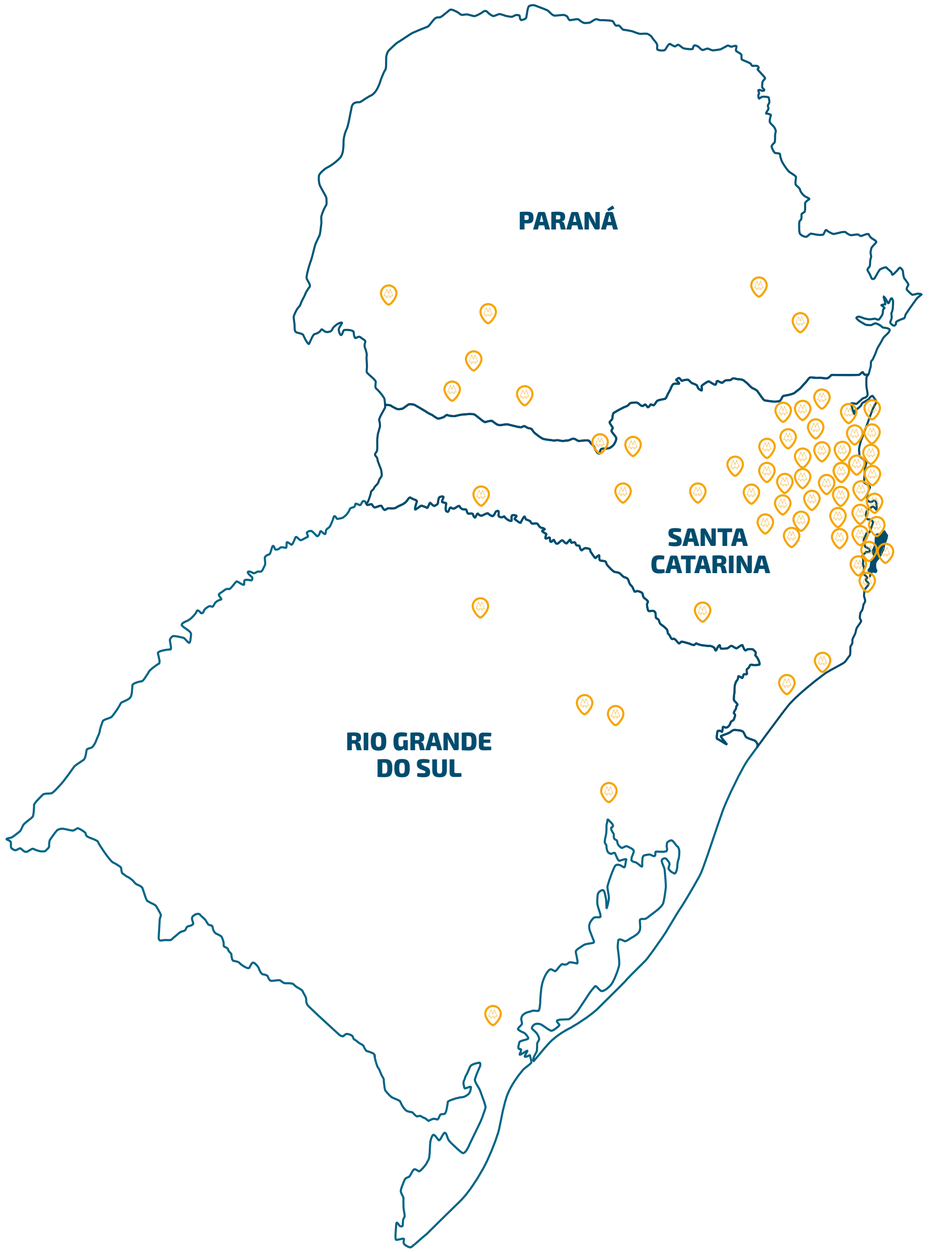
AILOS
SISTEMA DE COOPERATIVAS

- ACENTRA COOPERATIVA AILOS
- ACREDICOOP COOPERATIVA AILOS
- CIVIA COOPERATIVA AILOS
- CREDCREA COOPERATIVA AILOS
- CREDELESC COOPERATIVA AILOS
- CREDICOMIN COOPERATIVA AILOS
- CREDIFOZ COOPERATIVA AILOS
- CREVISC COOPERATIVA AILOS
- EVOLUA COOPERATIVA AILOS
- TRANSPOCRED COOPERATIVA AILOS
- ÚNILOS COOPERATIVA AILOS
- VIACREDI COOPERATIVA AILOS
- VIACREDI ALTO VALE COOPERATIVA AILOS

CENTRAL AILOS

AILOS CORRETORA

Nossos cooperados contam com uma rede de **25 mil caixas eletrônicos em todo o Brasil,** composta por caixas próprios, **Banco24Horas e Saque e Pague.**



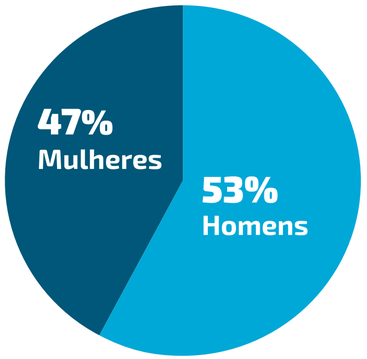
Nossa participação no mercado é expressiva em cidades com mais adesão ao cooperativismo e em que grande parte dos habitantes são cooperados, como **Ascurra (78%), Ibirama (74%) e Blumenau (64%).**

NOSSOS FAZEDORES

Já somamos mais de **1,2 milhão de cooperados.** Esses são os nossos Fazedores, que crescem cada vez mais em número e representatividade. São eles a nossa razão de existir e de cooperar para um mundo cada vez melhor.

Finalizamos o ano de 2021 com 1.256.106 cooperados.

1.112.849 - Pessoas Físicas



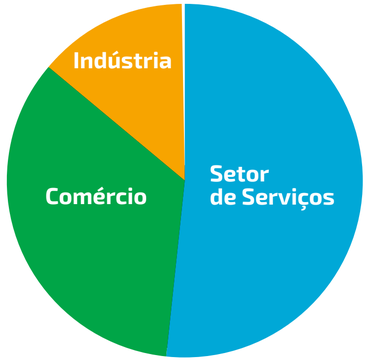
Idades entre 0 e 24 anos
18%

Idades entre 25 e 49 anos
58%

Acima de 50
24%

Média de idade
37 anos

143.257 - Pessoas Jurídicas



(57,38% são empresários individuais)

Setor de serviços
52%

Comércio
34%

Indústria
13%

Outros
0,2%

COLABORADORES

ESG

Nossos colaboradores trabalham diariamente para oferecer os melhores produtos e serviços, sempre atendendo com empatia, respeito e equidade. São cooperados trabalhando em prol da satisfação de todos os demais.

Em 2021, totalizamos 4846 colaboradores.

61% Mulheres

39% Homens

49% Graduados

17% Pós-graduados

3,78% Aprendizes e Estagiários

Desenvolvimento de colaboradores.

ESG

82.915 participações em treinamentos EAD (SOL)

25 %	8 %	0,1 %	67 %
Analistas, Especialistas e Consultores	Gerentes, Coordenadores e Supervisores	Diretores e Superintendentes	Assistentes e Agentes

12.287 participações em treinamentos presenciais

38 %	17 %	0,4%	45%
Analistas, Especialistas e Consultores	Gerentes, Coordenadores e Supervisores	Diretores e Superintendentes	Assistentes e Agentes

R$ 7 milhões investidos em capacitação.

A Central Ailos recebeu o selo Great Place to Work (GPTW) de 5ª melhor empresa para se trabalhar em Santa Catarina, no ranking de empresas de grande porte. **O primeiro lugar foi conquistado pela Viacredi.** Já a Viacredi Alto Vale apareceu na 25ª posição do ranking de empresas de médio porte.

O Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão 2021 reconheceu o modelo de gestão dessas mesmas Cooperativas, com os selos Ouro em “Rumo à Excelência” e “Destaque em Governança Cooperativa” (Viacredi), Prata em “Compromisso com a Excelência” (Central Ailos) e Bronze em “Primeiros Passos para a Excelência” (Viacredi Alto Vale).

Crescimento sólido e sustentável.

Nosso crescimento é reflexo de um trabalho sério, realizado de forma sólida e sustentável. Nossas ações são planejadas e priorizam as pessoas. São elas que fazem a roda da economia colaborativa girar, formando um ciclo virtuoso que promove o desenvolvimento econômico e social de todos.

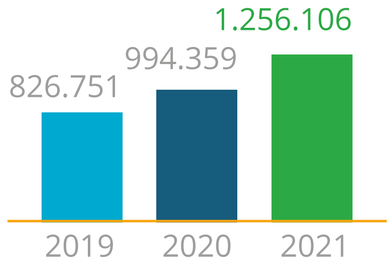
Diferenciais das Cooperativas de Crédito.

ESG

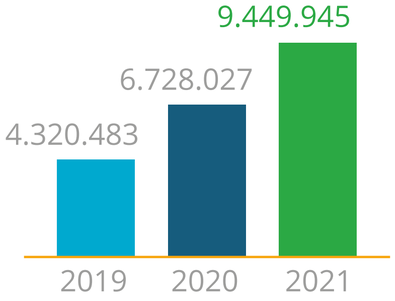
- Não há clientes ou acionistas, os cooperados são os donos.
- Apoiam o desenvolvimento dos negócios locais.
- As taxas e tarifas dos juros geralmente são inferiores às praticadas no mercado.
- Distribuem as sobras aos cooperados proporcionalmente às operações e aos serviços utilizados.
- Os cooperados participam das decisões e cada um tem direito a um voto.

Crescimento nos últimos três anos.

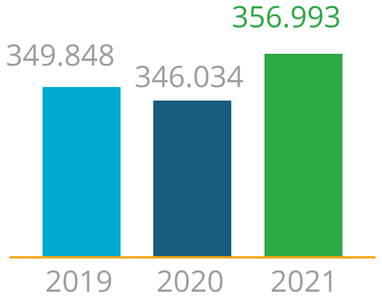
Número de Cooperados



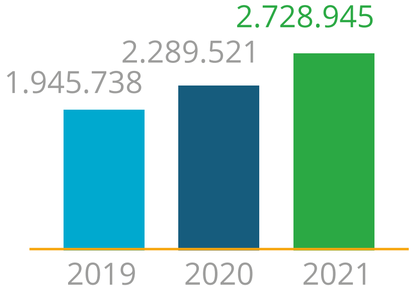
Operações de Crédito



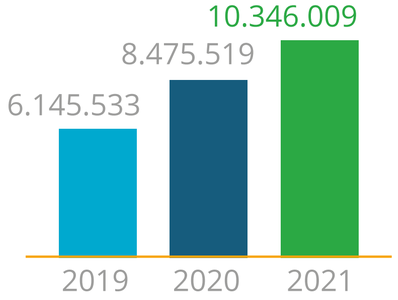
Sobras do Exercício



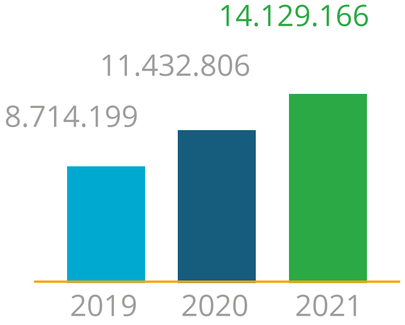
Patrimônio Líquido



Depósitos Totais



Ativos Totais



ESG

Resultado Econômico Social de mais de R$ 2 bilhões.

Sempre visando impactar positivamente as comunidades onde estamos presentes, adotamos um modelo econômico justo e igualitário. Ao utilizarem nossos produtos e serviços, os cooperados têm acesso a tarifas e taxas de juros mais baixas, se comparadas às de outras instituições financeiras.

Somada aos ganhos, essa economia forma o nosso Resultado Econômico-Social que, em 2021, ultrapassou R$ 2 bilhões. Um aumento de 69%, se comparado ao do ano anterior.

Economia com a diferença nas taxas de juros:
R$ 1.672.520.134

Economia com a diferença nas tarifas:
R$ 132.134.952

Ganho com a diferença no rendimento das aplicações:
R$ 56.418.995

Ganho com juros ao capital e distribuição de sobras:
R$ 212.429.687

Total: R$ 2.073.503.768

Economia média por cooperado:
R$ 1.650,72

Ações de cultura e desenvolvimento.

O cooperativismo transforma as comunidades em que está inserido e tudo começa pela educação. Desenvolver a vida financeira, pessoal e profissional dos cooperados faz parte dos nossos valores.
O envolvimento de cada um ajuda a formar uma comunidade mais próspera, saudável e feliz.

ESG

Progrid

Por meio de cursos, palestras, teatros e contação de histórias, o Programa oferece educação financeira e cooperativista aos cooperados e à comunidade.
No modo online, presencial ou na plataforma de educação a distância (EAD), o Progrid também desenvolve o empreendedorismo, as competências profissionais e o bem-estar dos participantes.

Destaques

60 cursos ofertados para o desenvolvimento das competências profissionais.

Mais de 40 cursos EAD para desenvolver a cidadania financeira na comunidade.

Mais de 50 eventos, como palestras, cursos e teatros, nos modelos presencial/online.

Projetos de iniciação ao mercado de trabalho para jovens.

Projetos de economia solidária para comunidades de baixa renda.

Rodadas de negócios para empreendedores, além de mais de 30 cursos EAD com conteúdos que vão desde gestão até finanças.

Números do ano

ESG

694.720 mil participações no Progrid.

22.193 participações só em eventos EAD.

Mais de 45 novos cursos na plataforma online.

Mais de 49 mil na Semana ENEF (Estratégia Nacional de Educação Financeira), do Banco Central.

Live com Gustavo Cerbasi

No Dia Internacional das Cooperativas de Crédito (21 de outubro), promovemos a live **"Construindo sua Saúde Financeira", com Gustavo Cerbasi.** O objetivo foi levar educação financeira aos cooperados e à comunidade, ajudando-os a estabelecer uma relação saudável com suas finanças. O renomado especialista em planejamento financeiro falou sobre economia, investimentos e cooperativismo. **O evento contou com quase 8 mil inscritos.**

Assembleias 100% digitais.

ESG

Em 2021, ainda em adequação ao cenário de pandemia, as nossas Assembleias foram realizadas em formato totalmente digital. Pelo computador ou celular, os cooperados puderam assistir à transmissão dos eventos e ainda votar, garantindo o princípio da gestão democrática. Além de participarem ativamente das decisões, os cooperados acompanharam, com segurança e transparência, a prestação de contas e o planejamento para o futuro.

397 eventos 100% digitais.

158.701 participações.

Produtos e serviços.

Nossas equipes estão sempre trabalhando em busca das melhores soluções de serviços e produtos que facilitem a vida financeira dos cooperados. Em 2021 contamos com importantes lançamentos e liberações.

- **Produto Poupança.**
- **Cartão Now: cartão de crédito/débito exclusivo para cooperados digitais.**
- **Limite de Crédito Pré-aprovado: com mais de R$ 7 milhões em limites liberados no segundo semestre de 2021.**
- **Crédito Imobiliário por meio do Sistema Financeiro Habitacional (SFH).**

Ailos Aproxima

ESG

Por meio da nossa plataforma de venda online, os cooperados empreendedores podem criar uma loja digital e comercializar seus produtos. Sempre aproximando quem quer vender de quem quer comprar.

+ de 9.400 anúncios
+ de 17.800 usuários
+ de 1 milhão de acessos

No início de 2022, foi lançada uma nova versão da plataforma com mais opções de pagamentos (cartão de crédito parcelado, boleto e Pix) e entregas (transportadoras e Correios). Além de ampliar a visibilidade/divulgação de seus produtos, os cooperados PJ também podem fazer toda a gestão de suas lojas e vendas com o Ailos Aproxima. A expectativa é alcançar mais de 2 milhões de acessos, 1.000 lojas ativas, 35 mil produtos e R$ 2 milhões de faturamento total no primeiro ano da nova plataforma.

banking transformation
PRÊMIO RELATÓRIO BANCÁRIO 2021

A integração do Pix no Ailos Aproxima rendeu ao Sistema Ailos o Prêmio Banking Transformation 2021.

Transformação digital.

Um dos objetivos do Planejamento Estratégico rumo a 2030 é melhorar a nossa eficiência por meio da modernização da infraestrutura e dos sistemas. Para tanto, damos seguimento ao Programa de Transformação Digital com ações na área de tecnologia que visam otimizar o dia a dia do cooperado em sua gestão financeira. As soluções se refletem na alta performance do uso dos nossos canais digitais (App Ailos, Conta Online, App Cartões, chat online e SAC), na aceleração dos processos de inovação e no aumento do portfólio de produtos com entrega rápida e eficaz.

Laboratório de Inovação.

Antes de viabilizados aos cooperados, alguns produtos e serviços do Sistema Ailos passam pelo nosso Laboratório de Inovação (Lab). Nele experimentamos as novas soluções, bem como observamos o mercado e as tendências tecnológicas das quais participam colaboradores e cooperados. A inovação está cada vez mais forte em nossa cultura e muitas iniciativas propiciam que ela aconteça na prática. Um dos movimentos importantes foi o fortalecimento de parcerias externas, por exemplo, com a global Endeavor, para o acompanhamento do mercado de fintechs, a aproximação de oportunidades e o aprimoramento das equipes.

Soluções digitais.

O Sistema Ailos busca oferecer as melhores soluções financeiras por meio dos seus canais digitais. Além de melhorias em alguns processos, comemoramos algumas entregas:

Redefinição de senha no App Ailos.

Contratação de microcrédito DIM.

Renegociação facilitada de crédito.

Financiamentos com contratação híbrida
(opção de efetuar a assinatura online de um empréstimo de microcrédito solicitado no Posto de Atendimento).

Contratação do Seguro Residencial no App Ailos.

Poupança

Pix

Toda a estrutura foi criada com base no nosso Programa de Transformação Digital, além de seguir as orientações do Banco Central.

Algumas entregas do ano

Agendamento de Pix.

Gestão de Limites Pix
(possibilidade de gerenciar seus limites no App Ailos)

Pix Saque e Pix Troco (retirada de dinheiro por meio de uma transação de Pix em estabelecimentos comerciais ou terminais de autoatendimento).

ESG

Entregas e melhorias ampliam cada vez mais a presença dos cooperados em nossos canais digitais. Acompanhe alguns números:

Admissão digital:
40% de toda a admissão
de novos cooperados acontece hoje pelo App Ailos.

Pix: durante o ano, foi realizado um volume de 54 milhões de transações dos cooperados, movimentando R$ 44,9 bilhões.

App Ailos: um aumento de 25% no número de transações.

Canais de autoatendimento: 91% das transações.

WhatsApp: 976.808 atendimentos.

Plano Prevcoop pelo App Ailos:
1.900 adesões no aplicativo.

Ações de segurança.

Os colaboradores e cooperados do Sistema Ailos sabem que podem se sentir seguros e cada vez mais queremos intensificar essa certeza e confiança. Contamos com um trabalho contínuo de Segurança Corporativa e Segurança da Informação com ações voltadas à rotina dos colaboradores e cooperados, para que atitudes seguras sejam parte do seu dia a dia. Assim, somados aos nossos programas estruturados, podemos garantir o bem-estar e a segurança de todos.

ESG

Informação sobre golpes e fraudes contra os cooperados e a comunidade.

Processos internos alinhados às políticas e normas de Segurança da Informação.

Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Programa de Privacidade destaque - “Peer Spotlight” - do Gartner Executive Programs.

As Demonstrações Financeiras Combinadas com as notas explicativas e o Relatório do Auditor Independente estão disponíveis em **ailos.coop.br.**

Acesse aqui

Obrigado por estar conosco em mais um ano de desafios e realizações. Juntos, fazemos acontecer.

AILOS
SISTEMA DE COOPERATIVAS

Dúvidas relacionadas a produtos
e serviços da cooperativa, ligue para o
SAC 0800 647 2200.

Das 7h às 22h, de segunda a sexta e
das 8h às 20h aos sábados, domingos e feriados.