

**RELATÓRIO ANUAL 2017**

50 anos pelo desenvolvimento do Brasil

## **04 APRESENTAÇÃO**

### **06 MENSAGEM DO PRESIDENTE**

---

#### PARTE I

##### **10 DINÂMICA DO SETOR BANCÁRIO 2017**

**14 Cenário econômico**

**15 Crédito**

**16 Juros e spread**

**17 Taxa de inadimplência e endividamento**

**18 Captação de recursos**

**19 Margem de juros (crédito e títulos)**

**20 Resiliência do setor bancário – Índice de Basileia**

---

#### PARTE II

##### **22 A FEBRABAN**

**25 Missão, visão e valores**

**25 Principais produtos e serviços**

**26 Planejamento estratégico**

**27 Públicos de relacionamento**

**28 Parcerias e compromissos**

**29 Diálogos com a sociedade**

**30 50 anos da FEBRABAN**

##### **31 GOVERNANÇA**

**31 Estrutura de governança**

**34 Capital humano**

**38 Eficiência no uso de recursos**

##### **40 DESTAQUES INSTITUCIONAIS 2017**

**40 Planos econômicos**

**41 Regulação prudencial, riscos e economia**

**44 Estudos sobre o setor bancário**

**46 Autorregulação**

**48 Ambiente regulatório**

**49 Ambiente de crédito**

**53 Ambiente operacional**

**55 Relacionamento com clientes**

**58 Relações trabalhistas**

**61 Novas tecnologias**

---

## **76 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI**

## **79 CRÉDITOS**



---

**62 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

**63** Economia Verde e novos negócios

**66** Publicações FEBRABAN 2017 –

SFN e a Economia Verde

**70** Programas de responsabilidade  
socioambiental

---

**72 INSTITUTO FEBRABAN DE EDUCAÇÃO (INFI)**

**73** Educação corporativa

**73** Educação financeira

**74** Prêmio INFI-FEBRABAN de Economia Bancária

**74** Certificação



## APRESENTAÇÃO

---

ESTE RELATÓRIO, DIVIDIDO EM DUAS PARTES, TRAZ OS DESTAQUES DO SETOR BANCÁRIO EM 2017 E AS PRINCIPAIS ATIVIDADES DA FEBRABAN QUE CONTRIBUÍRAM COM O FORTALECIMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (SFN)

---

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) publica, pelo décimo ano consecutivo, seu relatório anual e tem como inspiração as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). A edição 2017 foi elaborada com base na GRI Standards. Os indicadores aqui relatados se referem apenas à FEBRABAN e não ao seu setor de atuação, a não ser quando indicado o contrário. [GRI 102-52 | 102-54](#)

Esta edição traz o desempenho da FEBRABAN e de suas atividades relativas ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. O documento referente ao exercício de 2016 foi publicado em 2017. [GRI 102-50 | 102-51](#)

Para a definição do conteúdo deste relatório, a FEBRABAN tomou como base temas priorizados em seu Planejamento Estratégico de 2017, os quais refletem demandas, desafios e expectativas dos representantes das instituições financeiras associadas, bem como assuntos de interesse de seus demais stakeholders. [GRI 102-6 | 102-46](#)

Entre esses temas, destacam-se planos econômicos, regulação prudencial, autorregulação bancária, imagem pública do setor, relações trabalhistas, impactos da revolução digital, melhoria do ambiente de crédito, relacionamento com clientes, responsabilidade socioambiental e outros aspectos relevantes para a atuação da FEBRABAN no atendimento às demandas de seus diversos stakeholders (indicados na página 27). [GRI 102-40 | 102-44 | 102-46 | 102-47](#)

A FEBRABAN também mantém engajamento contínuo com seus stakeholders por meio de suas áreas estratégicas e de seus canais de atendimento, entre eles o Fale Conosco e a Central Conte Aqui, e busca sempre aprimorar serviços e avaliar os impactos nas atividades de seus públicos prioritários. [GRI 102-42 | 102-43 | 103-2](#)

Este relatório apresenta inicialmente os principais destaques do setor bancário e contém dados de operações de crédito, transações com cartões, captação de recursos, investimentos em tecnologia, entre outros, que demonstram a solidez financeira e a competência na gestão de riscos das instituições.

Posteriormente, este documento aborda o perfil organizacional, a estrutura de governança e as principais ações institucionais da Federação Brasileira de Bancos, bem como as atividades de responsabilidade socioambiental e do Instituto FEBRABAN de Educação (INFI).

Em relação ao relatório anterior, ressalta-se que não houve reformulações de informações de escopo e limites de tópicos materiais nem qualquer alteração quanto à estrutura organizacional da FEBRABAN, bem como em sua cadeia de fornecedores.

[GRI 102-10 | 102-48 | 102-49](#)

Dúvidas, comentários, sugestões ou críticas relacionados a este documento podem ser encaminhados para o e-mail [sustentabilidade@febraban.org.br](mailto:sustentabilidade@febraban.org.br). [GRI 102-53](#)

Na página 74, encontra-se o sumário de conteúdo da GRI. [GRI 102-55](#)

MENSAGEM DO PRESIDENTE GRI102-14

---

A FEBRABAN ORGULHA-SE  
DE TER PARTICIPAÇÃO EM  
EPISÓDIOS DECISIVOS DA  
HISTÓRIA DO BRASIL

---

**GRI 102-14**

Em 2017, mais precisamente no dia 9 de novembro, a FEBRABAN completou meio século de existência. São 50 anos de história de bons serviços prestados ao País, à sociedade brasileira e ao setor bancário. Durante esse período, o Brasil passou por altos e baixos, por momentos de entusiasmo e de pessimismo. Em todos eles, os bancos tiveram um papel importante.

Esse foi um ano em que o Brasil começou a se recuperar de uma das mais profundas e longas recessões de sua história econômica. No último trimestre de 2017, a economia cresceu a uma taxa de 2,2%. As estimativas do PIB para 2018 apontam para crescimento entre 2,5% e 3%.

Para 2018, o mercado espera aumento na oferta de crédito e queda nos juros, no spread bancário e na inadimplência. A pesquisa mais recente da FEBRABAN, com 26 associadas, registrou expectativa de aumento de 3,9% na carteira de crédito total, impulsionado pelos empréstimos a pessoas físicas, com elevação em torno de 8,3%. No caso dos empréstimos com recursos livres para pessoas jurídicas, o crédito deve crescer 4%.

Em 2017, as taxas de juros nos empréstimos do crédito livre às pessoas físicas e às empresas caíram, respectivamente, 14,8 e 7,1 pontos percentuais. Assim, no total, tiveram queda de 10,6, mais do que a variação da Selic, que foi reduzida em 7,25 pontos percentuais.

Embora os juros tenham caído mais do que a Selic em pontos percentuais, ainda estão em patamares elevados. Isso porque a Selic é apenas um dos componentes da taxa de juros final ao consumidor, e não o mais importante. A queda sustentável das taxas de juro depende de um conjunto de fatores, entre os quais os custos associados à inadimplência e aos custos operacionais, tributários e regulatórios. Para exemplificar, os custos da inadimplência no Brasil são quatro vezes maiores e os custos tributários, 50% mais elevados do que a mediana dos custos de um conjunto de países relevantes analisados pela empresa de consultoria Accenture. O somatório desses custos impostos à atividade de crédito no País, segundo estatísticas do Banco Central, chega a 75% do spread bancário.

Os bancos estão adotando medidas, nas suas esferas de competência, para reduzir custos e assim baixar os juros e os spreads bancários. Porém, as medidas de maior impacto, como melhorar a recuperação de garantias oferecidas por empréstimos, simplificar e reduzir a intrincada tributação, bem como aprimorar as informações sobre clientes, dependem de uma ação conjunta de toda a sociedade, que envolve instituições, reguladores, governo, Congresso Nacional e Judiciário.

Continuamos na liderança dos esforços de modernização tecnológica, aumentando eficiência, qualidade, comodidade e segurança dos serviços que prestamos aos nossos clientes. Entre as iniciativas recentes adotadas pelo setor bancário, destaca-se a nova plataforma de cobrança de boletos, que fortaleceu o combate a fraudes e aumentou as conveniências para os clientes. O resultado dos investimentos em tecnologia, inclusive em termos de comodidade para os usuários e consumidores dos serviços e produtos bancários, é visível no aumento das transações via mobile banking (os aplicativos para celular), que superaram aquelas realizadas pelos canais tradicionais de atendimento.

**GRI 102-14**

Assim como se preocupa com o bem-estar e satisfação de seus clientes, o setor dá atenção especial àqueles que tornam isso possível: os colaboradores que trabalham nos bancos. Nossa Convenção Coletiva é um bom exemplo de entendimento entre trabalhadores e empregadores – praticada há mais de 20 anos sem nenhuma intervenção estatal, gerou bons salários para os bancários, bem maiores do que o salário médio do País, longos períodos de permanência no emprego (em média dez anos), participação nos lucros e muitas outras vantagens não previstas em lei. Acreditamos que a nova Lei Trabalhista vai ajudar o País a criar mais e melhores empregos, aumentar a produtividade e reduzir a informalidade e a litigiosidade. A reforma preserva os direitos previstos na Constituição e na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e, ao mesmo tempo, dá a empregadores e empregados a possibilidade de negociar novas relações de trabalho que sejam mais adequadas para ambas as partes.

Um importante desafio para o País enfrentar é a reforma da Previdência, essencial para reduzir privilégios e desequilíbrios, principalmente para conter o aumento da dívida pública e abrir espaço ao investimento público e ao custeio das despesas necessárias em áreas fundamentais, como a educação, a segurança e a saúde.

O ano de 2017 foi mais um período de intenso trabalho do setor na cooperação entre as instituições financeiras e as autoridades responsáveis pelo combate à lavagem de dinheiro. Os bancos continuam como a principal fonte de comunicações de suspeitas e irregularidades na movimentação de dinheiro ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), com bom aproveitamento dessas informações: 17% dessas comunicações transformaram-se em abertura de investigação. Para tanto, os bancos empregam recursos tecnológicos de altíssima qualidade, adotam regras rígidas de controle e contratam profissionais cada vez mais qualificados e atentos.

Outro destaque na atuação da FEBRABAN e dos bancos foi o acordo, assinado em dezembro de 2017, para solucionar as demandas sobre os Planos Verão, Bresser e Collor II. Esse acordo trará benefícios para a sociedade brasileira, o sistema judicial, os poupadore e os bancos. As demandas sobre esses planos econômicos são o caso maior e mais complexo em tramitação no Judiciário brasileiro. Envolveram, aproximadamente, 1 milhão de ações individuais e cerca de mil ações civis públicas.

Para a sociedade brasileira, o acordo alcançado demonstra que a mediação e a conciliação são melhores mecanismos para resolver conflitos do que as disputas judiciais. Outro importante benefício para todos é o reconhecimento, no acordo, de que a legislação que editou esses planos, seguida fielmente pelos bancos, é constitucional. O acordo traz principalmente uma resposta efetiva a centenas de milhares de poupadore, que há longo tempo esperam solução adequada para suas demandas.

**GRI 102-14**

Para os bancos, o principal benefício foi a possibilidade de eliminar um risco potencial grave gerado por essas demandas, já que o acordo tem a capacidade de encerrar as ações civis públicas não prescritas ainda em tramitação e que poderiam servir de veículo para que mais pessoas ingressassem na Justiça.

Em 2017, o setor também avançou em pontos importantes de seu compromisso com os consumidores de produtos e serviços bancários. Aproveitamos para destacar o importante papel dos ouvidores, na mediação e na resolução de conflitos e como indutores de mudanças nas respectivas instituições financeiras.

Além de fortalecer as ouvidorias dos bancos, por meio de um acordo de cooperação com a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, a FEBRABAN, em reconhecimento pela efetividade e o alcance do site consumidor.gov.br, anunciou seu compromisso em usar essa plataforma oficial para a mediação de conflitos que envolvam suas associadas.

Foi um ano de aniversários. No ano em que comemoramos 50 anos de atuação da FEBRABAN, celebramos também dez anos de realização do Café com Sustentabilidade. Desde o passo inicial em 2007, reunimos mais de 2.500 pessoas, inspiradas por mais de 140 palestrantes, para debater uma lista extensa de assuntos. Sensibilizamos executivos de bancos e outros membros da sociedade civil para estimular o desenvolvimento de princípios e estudos sobre a sustentabilidade aplicada à atividade bancária. Os temas ligados à sustentabilidade têm papel cada vez mais relevante nas decisões de autoridades, consumidores e investidores, permitem minimizar riscos e criam oportunidades de negócio.

Não foi pouco o que conseguimos nesses 50 anos de trabalho representando um setor sem o qual não há consumo, produção e investimento sustentáveis. Ainda temos muito a fazer. Não conseguiríamos alcançar os sucessos já obtidos sem a atuação decidida dos líderes dessa indústria e dos dirigentes que moldaram o setor, que trouxeram sua experiência executiva e sua capacidade de vencer os grandes desafios. As conquistas que alcançamos, a coragem e o otimismo para enfrentar as incertezas do futuro não seriam possíveis sem contar com a capacidade de uma das categorias profissionais mais qualificadas do mercado brasileiro, a dos bancários.

Nosso setor e a FEBRABAN, ao encerrar mais um ano de intensa atividade, reafirmam o compromisso de continuar contribuindo de forma decidida para construir um Brasil mais rico, mais justo, mais democrático e mais sustentável.

Confira, ao longo desta publicação, os detalhes de nossas estratégias e iniciativas de 2017.

**Murilo Portugal**

## PARTE I

---

# DINÂMICA DO SETOR BANCÁRIO 2017

---

CENÁRIO ECONÔMICO

CRÉDITO

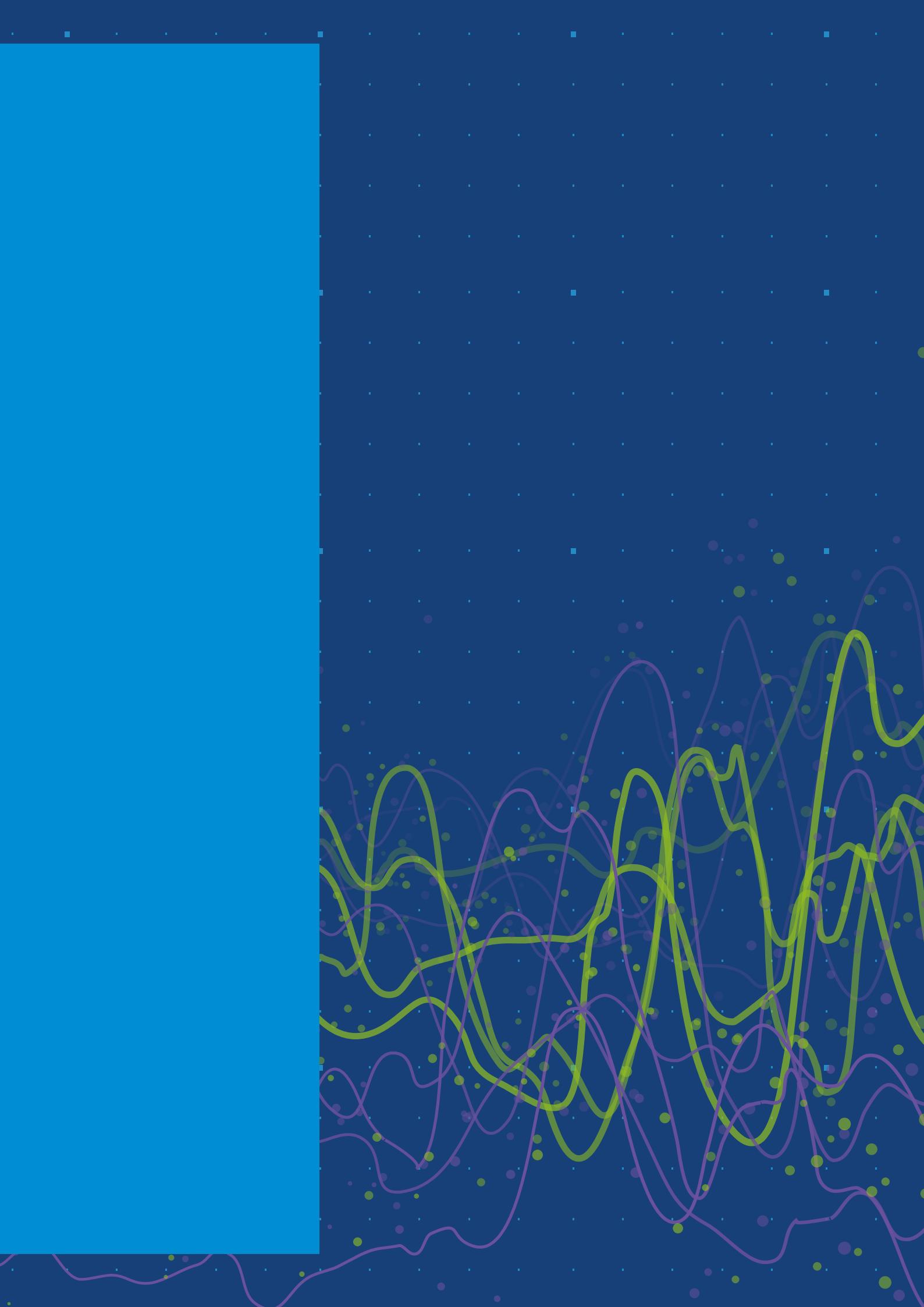
JUROS E SPREAD

TAXA DE INADIMPLÊNCIA E ENDIVIDAMENTO

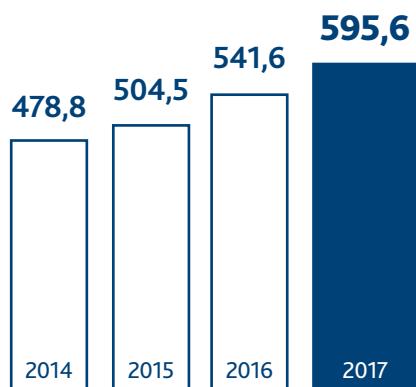
CAPTAÇÃO DE RECURSOS

MARGEM DE JUROS (CRÉDITO E TÍTULOS)

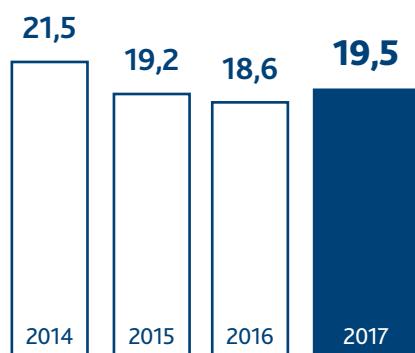
RESILIÊNCIA DO SETOR BANCÁRIO – ÍNDICE DE BASILEIA



**PATRIMÔNIO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO (R\$ BILHÕES)\***

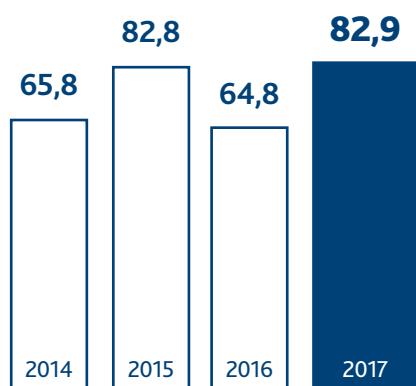


**INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA (R\$ BILHÕES)**

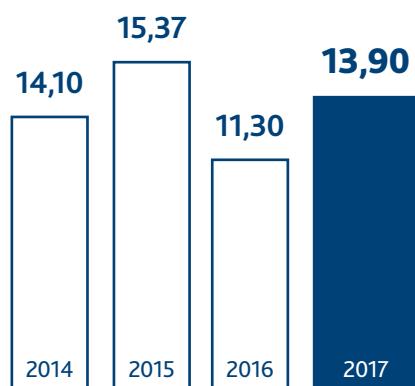


\* Valores revistos para critérios de segmentação B1 e B2 do BACEN.

**LUCRO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO (R\$ BILHÕES)\***



**RETORNO SOBRE PATRIMÔNIO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO (%)**

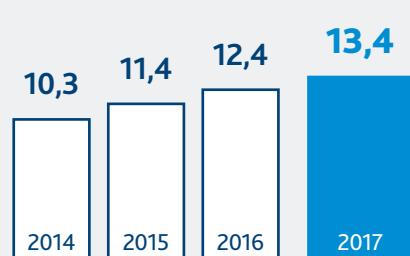


\* Valores revistos para critérios de segmentação B1 e B2 do BACEN.

**OPERAÇÕES DE CRÉDITO (R\$ TRILHÕES)**



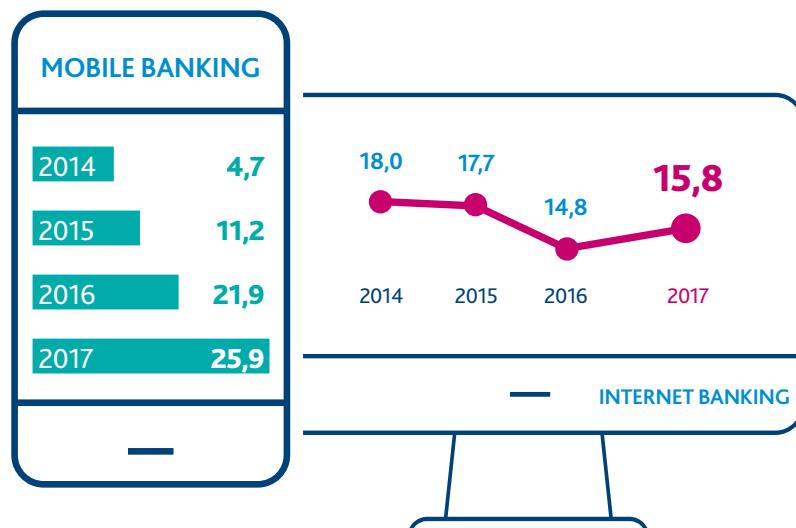
**TRANSAÇÕES COM CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO (BILHÕES)**



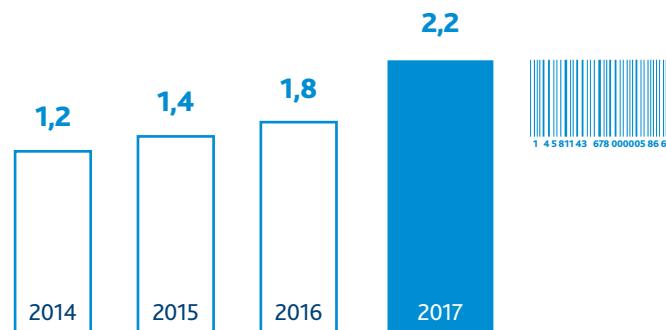
**R\$ 3,09 TRI**

**13,4 BI**

## TRANSAÇÕES EM CANAIS DIGITAIS (BILHÕES)



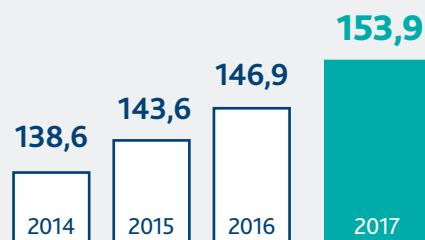
## BOLETOS ELETRÔNICOS ACUMULADOS NO DDA (BILHÕES)



## VALOR DAS TRANSAÇÕES COM CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO (R\$ BILHÕES)\*



## CONSUMIDORES COM RELACIONAMENTOS ATIVOS NO SISTEMA (MILHÕES)



R\$ 1.230 BI

153,9 MI

## CENÁRIO ECONÔMICO

Em 2017, a atividade econômica no País seguiu em trajetória de retomada gradual, evidenciada por quatro aumentos trimestrais consecutivos do PIB na margem, e encerrou com crescimento de 1,0% após dois anos de forte retração.

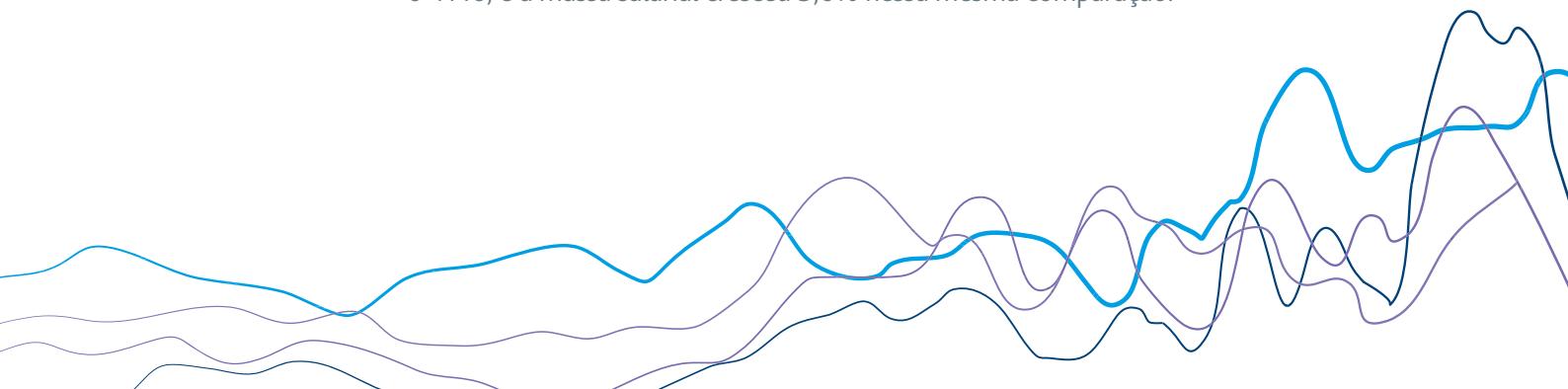
Considerado esse contexto e consideradas as perspectivas mais positivas em relação à continuidade da recuperação, as projeções de mercado para o crescimento anual do PIB em 2018 e 2019 situam-se em torno de 2,75% ao ano, o que traduz perspectivas mais favoráveis no médio prazo.

Do lado da oferta, destaca-se o resultado positivo da indústria de transformação, que aumentou 2,4% no último ano após recuar 17% no acumulado de 2014 a 2016, segundo a Pesquisa Industrial Mensal (PIM-IBGE). Também impulsionaram o PIB de 2017 os setores da agropecuária, com alta de 13%; e de serviços, ainda que modestamente, com avanço de 0,3%. O comércio varejista ampliado (inclui as vendas de veículos e de materiais de construção) cresceu 4%, primeira alta desde 2013, segundo Pesquisa Comercial Mensal (PMC-IBGE).

No âmbito da demanda, destacou-se a melhora consistente do consumo das famílias, com elevação de 1% no PIB de 2017. A evolução do consumo evidencia principalmente o aumento gradual do poder de compra, impulsionado por redução da inflação, condições mais favoráveis no mercado de trabalho e no crédito e liberações extraordinárias de recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Ainda em relação à demanda, os investimentos (Formação Bruta de Capital Fixo – FBCF) voltaram a crescer no 4T17 na base anual, o que não ocorria desde o 1T14, com alta de 3,8% ao ano. A FBCF registrou recuperação na margem ao longo de todo o ano de 2017, o que repercutiu melhora gradativa na importação e na produção de bens de capital, bem como evolução na produção de insumos de construção civil e de máquinas e equipamentos associados ao setor. Tal evolução, em conjunto com indicadores de confiança de empresários, sugere que os investimentos continuarão reagindo após a forte retração de 2014 a 2016.

Por fim, a taxa de desemprego, divulgada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua – IBGE), atingiu 11,8% no último trimestre de 2017, após superar 13,5% durante o ano. Embora a redução da taxa de desocupação reflita em boa parte um aumento de ocupados em categorias informais, revela também reversão expressiva na dinâmica de criação de empregos no mercado formal. Quanto à renda do trabalhador, a queda da inflação em curso segue favorecendo a recuperação gradual de seu poder aquisitivo. De acordo com dados da PNAD Contínua, o rendimento médio real habitual de todos os trabalhos aumentou 1,6% no 4T17 ante o 4T16, e a massa salarial cresceu 3,6% nessa mesma comparação.



## CRÉDITO

O saldo total das operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) declinou 0,6% em 2017, após recuo nominal de 3,5% em 2016.

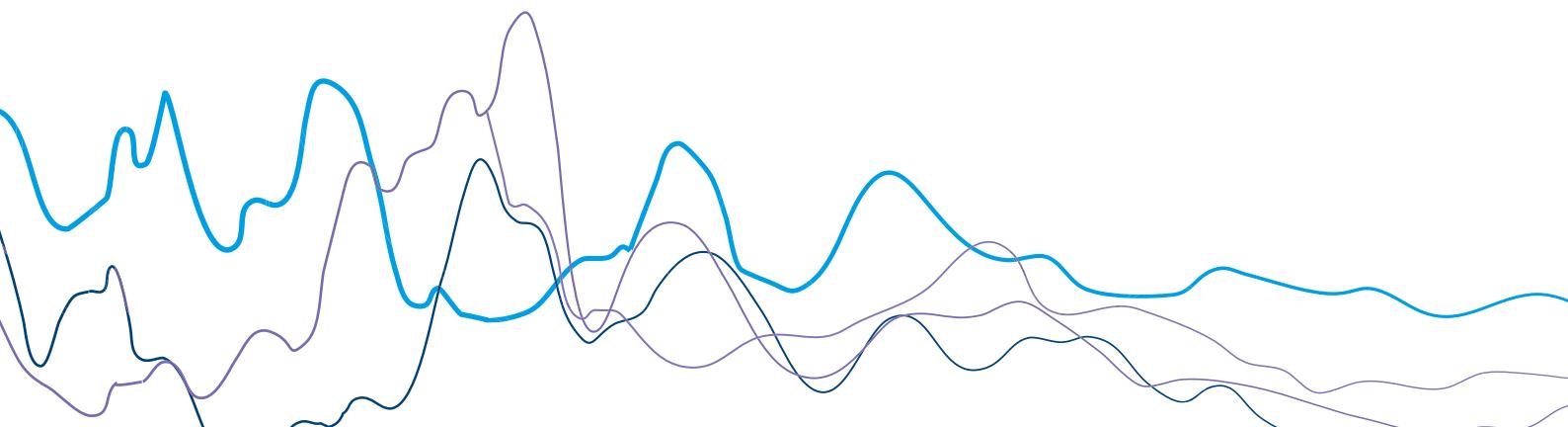
Em 2017, as variações foram de -3,0% no crédito direcionado e +1,7% no crédito livre, este basicamente por conta do desempenho do segmento de pessoas físicas (PF), com +5,2%, ante queda no segmento de pessoas jurídicas (PJ), (-2,0%). No crédito direcionado, o saldo de PF cresceu (+6,2%), enquanto de PJ recuou (-11,6%).

De modo geral, a carteira de PF seguiu mostrando maior dinamismo ao longo do ano, em contexto de melhora gradativa do mercado de trabalho, forte redução da inflação e dos juros, importante desalavancagem de dívidas das famílias e consequente recuperação gradual do consumo e do varejo.

Destacaram-se na evolução do saldo de crédito às pessoas físicas em 2017: o aumento no saldo de empréstimos no crédito consignado (+7,9%), aquisição de veículos (+4,3%), cartão de crédito à vista (+11,8%), financiamento imobiliário (+5,7%) e crédito rural (+8,4%). Já os saldos de cheque especial (-6,9%) e de cartão de crédito rotativo (-14%) recuaram.

Em 2017, o crédito bancário às pessoas jurídicas sofreu com a ociosidade ainda elevada na indústria, com a recuperação mais lenta dos investimentos e com o processo mais demorado de desalavancagem e restruturação das dívidas das empresas. Vale citar, porém, que boa parte da queda foi compensada pelo grande aumento de captações no mercado de capitais, consideradas tanto as emissões domésticas quanto externas.

Como destaques ainda positivos no crédito bancário às pessoas jurídicas, ressaltam-se: crescimento dos saldos nas modalidades de desconto de duplicatas (+51,1%), antecipação de recebíveis de cartão (+555,7%) e financiamento a importações (+9,3%) e exportações (+2,7%). Entretanto, houve forte queda em modalidades muito representativas, como capital de giro (-8,8%), conta garantida (-11,7%) e repasse externo (-7,0%), o que puxou o crédito à pessoa jurídica com recursos livres para o terreno negativo. Nas modalidades direcionadas, houve retração do crédito rural (-16,9%), de financiamentos imobiliários (-16,2%) e do saldo do BNDES (-11,8%), impactado por liquidações de operações e pelas novas políticas da instituição.



## CRÉDITO RURAL

Em relação ao segmento de crédito rural, no ano agrícola 2016/2017 (1º de julho de 2016 a 30 de junho e 2017), segundo dados do BACEN, o número total de operações contratadas foi de 2,10 milhões, ante 2,33 milhões na safra anterior.

Quanto ao volume financeiro da safra 2016/2017, o montante foi de R\$ 153,5 bilhões, ante R\$ 165,8 bilhões em 2015/2016, dos quais a maior parte foi destinada a operações de custeio (59,6%) e de investimento (23,1%).

É importante destacar a tendência de crescimento no volume de recursos oriundos da emissão de Letras de Crédito do Agronegócio (LCA). Na safra 2016/2017, esses títulos representaram 11,2% do total de operações contratadas (R\$ 17,1 bilhões), ante 8,1% do período anterior (R\$ 13,4 bilhões).

Cabe salientar que, desde o ano agrícola 2015/2016, passou a vigorar o direcionamento dos recursos captados pela emissão de LCA para o financiamento da agricultura.

Ainda assim, a maior parcela dos volumes (R\$ 48,3 bilhões ou 31,5% do total) provém dos recursos obrigatórios, com taxas de juros fixas estabelecidas para o financiamento. O saldo total da carteira de crédito rural, em julho de 2017, foi R\$ 241,8 bilhões, ante R\$ 234,0 bilhões em julho de 2016.

## JUROS E SPREAD

A taxa média de juros das operações de crédito ficou em 25,6% ao ano no fim de 2017, recuo de 6,6 pontos percentuais (p.p.) em relação ao ano anterior, em linha com o ciclo da política monetária e queda da Selic. Houve redução de 11,9 p.p. no segmento de recursos livres e de 1,5 p.p. no âmbito das operações com recursos direcionados. Destaca-se, no crédito livre, a queda de 17,3 p.p. nas taxas para pessoa física e de -6,6 p.p. para pessoa jurídica.

Vale lembrar que o BC divulga, desde abril de 2017 (com dados desde 2013), o Indicador de Custo do Crédito (ICC), que permite avaliar o custo médio considerando o efeito das taxas contratadas no passado. Por razões metodológicas, a taxa de juros no crédito com recursos livres é muito impactada por modalidades com prazos de vencimento diferentes.

Portanto, para uma visão mais completa do custo do crédito e dos spreads bancários, devem-se combinar taxas, concessões, saldos e prazos das operações. O ICC é a medida mais exata para base de cálculo.

Considerando-se as medidas do ICC no fim de 2017, o spread do crédito livre para pessoa física ficou em 37,0% a.a. e para pessoa jurídica, em 12,8% a.a. Já no direcionado, o spread para PF ficou em 3,3% a.a. e 3,6% a.a. para PJ.

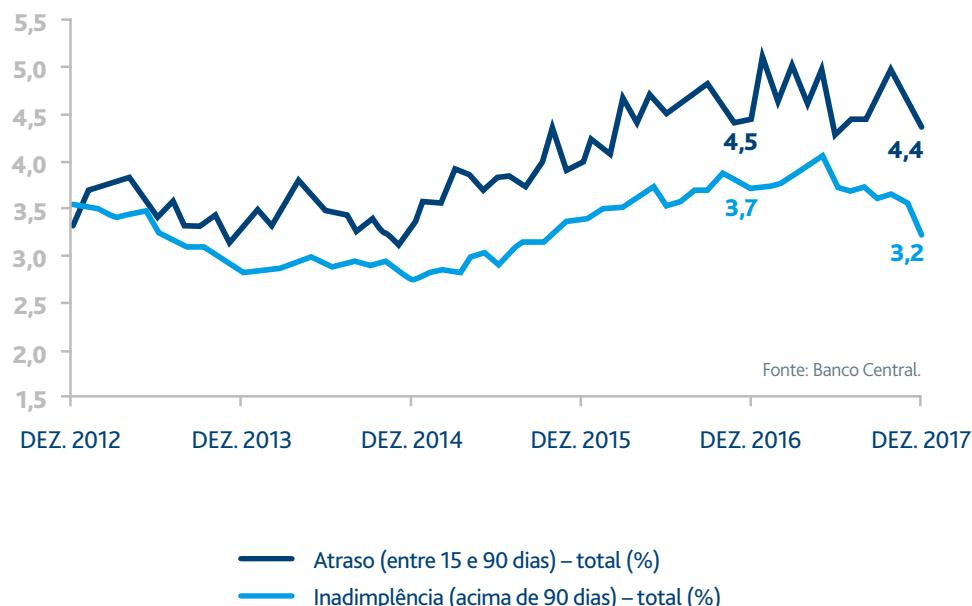
## TAXA DE INADIMPLÊNCIA E ENDIVIDAMENTO

Em 2017, a inadimplência (acima de 90 dias) da carteira de PJ apresentou recuo de 3,5% para 2,9% e a carteira de PF, de 3,9% para 3,5%. A taxa total passou de 3,7% para 3,2%.

Os atrasos (de 15 a 90 dias) também diminuíram em relação a dezembro de 2016, de 4,5% para 4,4% no total, e alcançaram 2,2% em pessoas jurídicas (-0,9 p.p.) e 6,3% em pessoas físicas (+0,5 p.p.).

Observa-se que atrasos e inadimplência no crédito registraram alta entre 2015 e meados de 2017, momento mais agudo da recessão econômica, com níveis historicamente elevados. A reversão a partir de 2017 confirmou-se ao longo do ano, com a retomada gradual do crescimento do varejo e da indústria.

### TAXA DE INADIMPLÊNCIA E ENDIVIDAMENTO



## CAPTAÇÃO DE RECURSOS

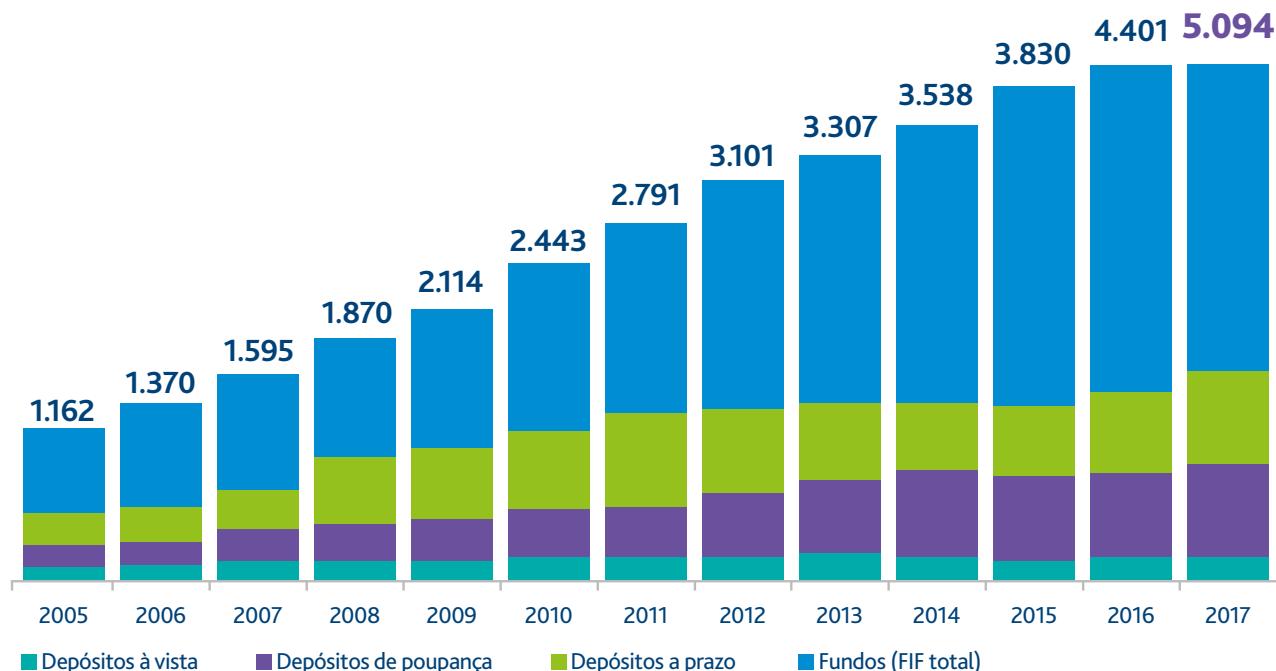
O sistema bancário segue contando com recursos estáveis em volume suficiente para financiar suas atividades, tanto de curto como de longo prazo.

A estrutura de captação dos bancos brasileiros não sofreu grande alteração em 2017, sendo ainda predominantemente via depósitos a prazo, de poupança e à vista, que respondem por pouco mais de 30% do total captado, bem como emissão de letras financeiras, imobiliárias e do agronegócio, além de repasses do BNDES e captações no mercado aberto.

Em 2017, houve continuidade do processo de migração das operações compromissadas, sobretudo dos depósitos a prazo, como efeito da Resolução 4.527/2016, que vedou a realização, a prorrogação ou a renovação de operações compromissadas com títulos de emissão ou o aceite de instituições ligadas ou integrantes do mesmo conglomerado prudencial.

Essa categoria apresentou crescimento de 19,4% em relação a 2016, ante +13,6% no ano anterior. Adicionalmente, o movimento de redução da taxa básica de juros da economia favoreceu a recuperação da captação de recursos via poupança, com elevação de 9% em 2017, ante +1,3% no período anterior.

### VOLUME DE CAPTAÇÕES (R\$ BILHÕES)



Fonte: Banco Central do Brasil.

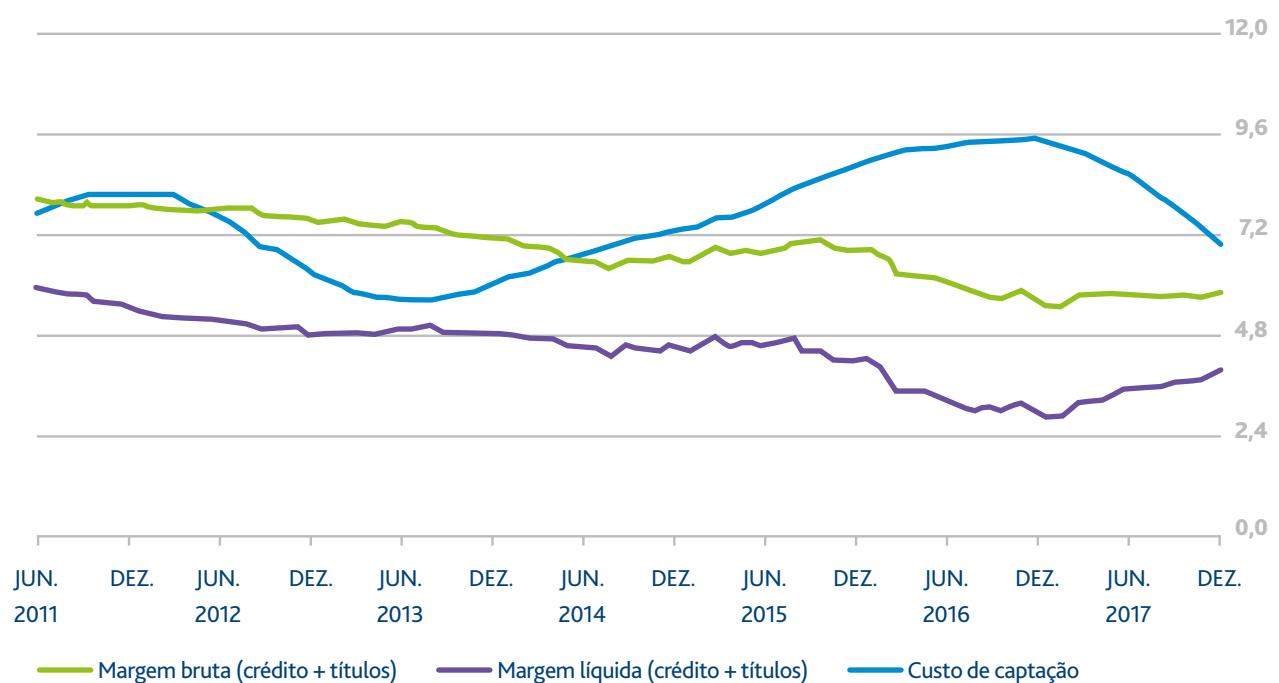
## MARGEM DE JUROS (CRÉDITO E TÍTULOS)

Segundo o Relatório de Estabilidade Financeira do Banco Central do Brasil, de dezembro de 2017, a margem bruta de juros – que representa a diferença entre o retorno da carteira de crédito e títulos e o custo de captação – manteve-se praticamente estável ao longo do segundo semestre.

Apesar da redução da rentabilidade das operações de crédito, decorrente de menores taxas cobradas nas novas operações em consonância com a redução da taxa Selic, esse efeito é mais do que compensado pela redução dos custos de captação, o que resultou algum ganho na margem bruta de crédito.

Entretanto, ao considerar a margem bruta de juros mais abrangente (crédito mais títulos), a queda do spread na intermediação de títulos e valores mobiliários praticamente anula esse ganho.

**MARGEM DE JUROS (CRÉDITO E TÍTULOS) – %**



## RESILIÊNCIA DO SETOR BANCÁRIO – ÍNDICE DE BASILEIA

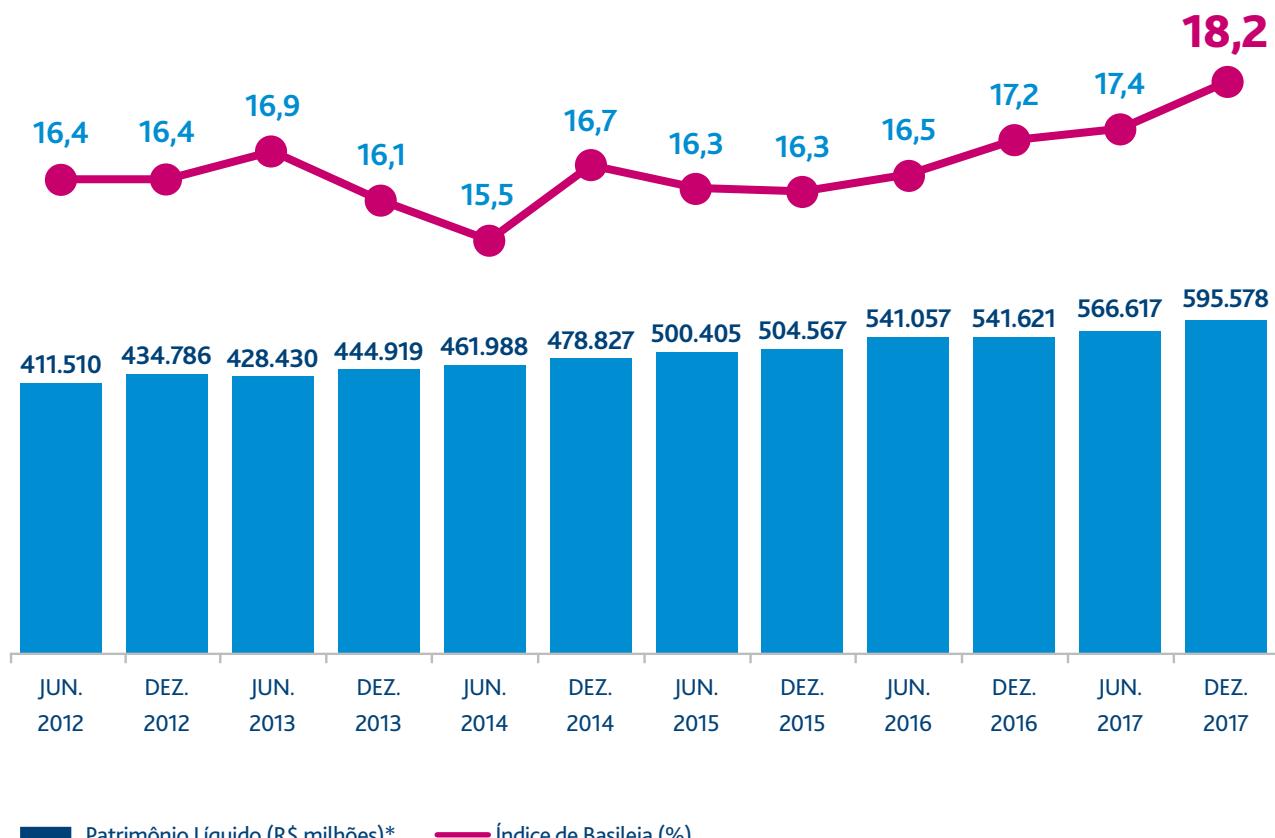
A estabilidade financeira depende da resiliência das instituições para absorver riscos e choques. Nesse sentido, o sistema bancário apresenta sólidos índices de capitalização e baixa alavancagem, tanto em relação à regulação atual quanto às regras de Basileia III.

Em 2017, o sistema bancário operou com índices de capital bastante superiores aos requerimentos regulatórios, mesmo ao se considerar o ambiente econômico adverso no ano, refletido no desempenho dos indicadores de rentabilidade.

O Índice de Basileia (Capital Total) dos bancos brasileiros teve elevação, em 2017, de 17,4% para 18,2%, o que confirma a adaptação dos bancos brasileiros aos novos requisitos prudenciais de Basileia III, cujo cronograma se estende até 2022.

No que se refere ao Capital Principal, de maior qualidade, os bancos registraram índice de 13,52% em dezembro de 2017, ante 12,72% no mesmo mês de 2016, o que também reforça a solidez dessas instituições.

### EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE BASILEIA



Fonte: Banco Central do Brasil.

\* Conforme segmentação BACEN – B1 e B2.



## **PARTE II**

---

# A FEBRABAN

---

**MISSÃO, VISÃO E VALORES**

**PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS**

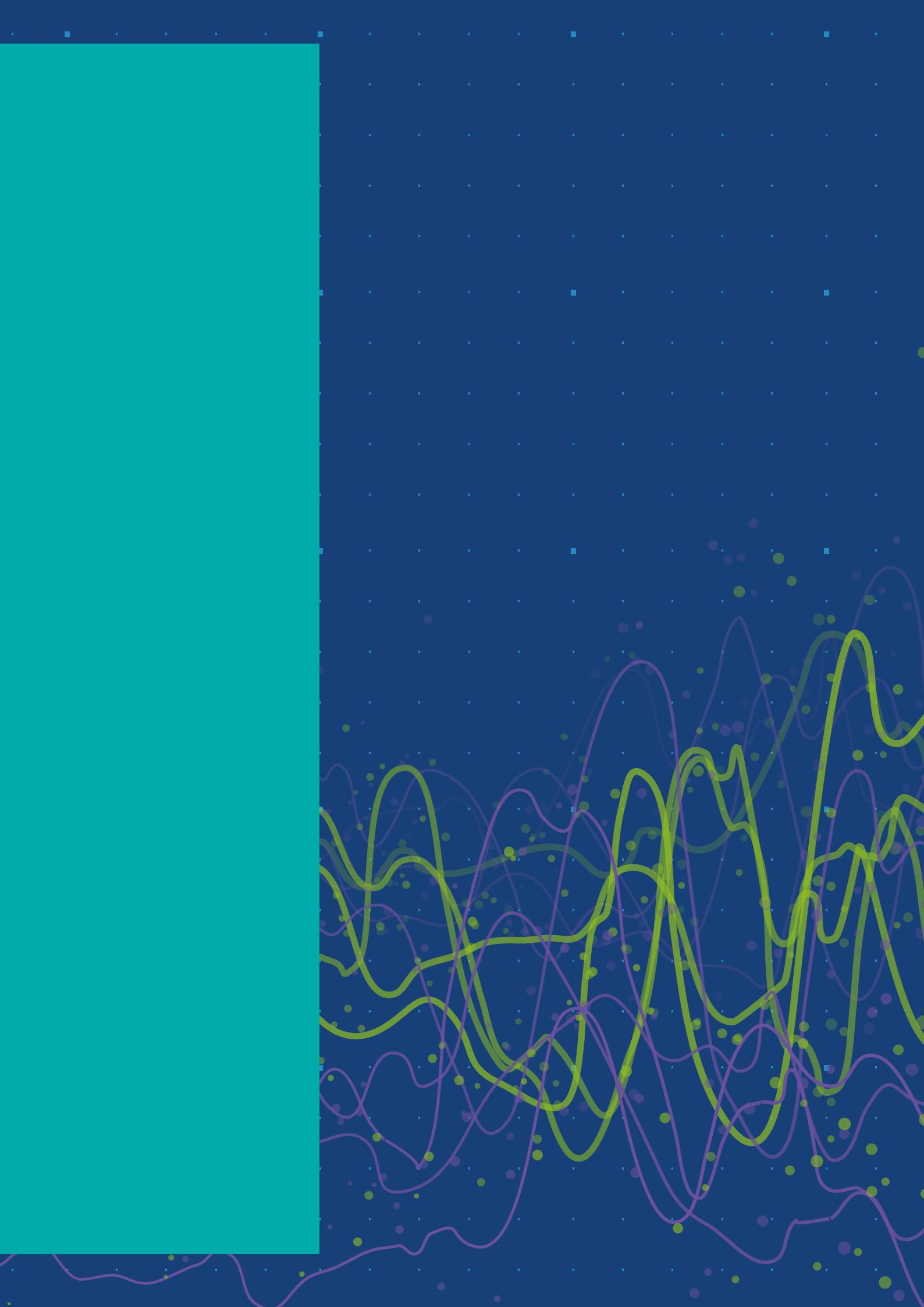
**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

**PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO**

**PARCERIAS E COMPROMISSOS**

**DIÁLOGOS COM A SOCIEDADE**

**50 ANOS DA FEBRABAN**



**A FEBRABAN**

# A FEBRABAN MANTÉM O COMPROMISSO DE CONSTRUIR UM BRASIL MAIS RICO, MAIS JUSTO, MAIS DEMOCRÁTICO E MAIS SUSTENTÁVEL

Organização sem fins lucrativos, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) é a principal entidade representativa do setor. Seu quadro de associados conta com 122 instituições financeiras, que respondem por 97% do patrimônio líquido e 98% dos ativos totais de todo o segmento no Brasil. [GRI 102-1 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7](#)

A FEBRABAN finalizou o ano de 2017 com 112 funcionários, além de seis estagiários/ aprendizes e 14 profissionais terceirizados. Sua estrutura contempla sete diretorias executivas, formadas por profissionais que atuam em contato direto com os representantes de bancos e instituições financeiras. [GRI 102-7 | 102-8](#)

Ressalta-se que a FEBRABAN possui 426 fornecedores cadastrados, que abrangem contratos de prestação de serviços (consultoria, assessoria e auditoria); e fornecimento de bens e materiais para todas as suas áreas de atuação. Essas empresas, em sua grande maioria, são nacionais e estão localizadas em São Paulo, no Rio de Janeiro e em Brasília. [GRI 102-9](#)

Localizada na cidade de São Paulo, a FEBRABAN tem entre seus objetivos permanentes: representar seus associados em todas as esferas do governo, interagir com autoridades e instituições na elaboração e no aperfeiçoamento do sistema normativo, desenvolver iniciativas para melhorar a produtividade do setor bancário e direcionar esforços para viabilizar o acesso da população a produtos e serviços financeiros, de modo que contribua para o fortalecimento do mercado e o crescimento do Brasil. [GRI 102-3 | 102-6 | 102-16](#)

Comprometida com princípios de ética e integridade, a FEBRABAN mantém o Programa de Conformidade com a Legislação de Defesa da Concorrência com vistas a sensibilizar associados e colaboradores sobre a importância do compliance na prevenção de infrações de ordem econômica, bem como suas consequências adversas. A íntegra do documento está disponível em [portal.febraban.org.br](http://portal.febraban.org.br). [GRI 102-16 | 102-3 | 103-3](#)

# MISSÃO, VISÃO E VALORES GRI 102-16

## MISSÃO



*Contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País, representando os seus associados e buscando a melhoria contínua do sistema financeiro e de suas relações com a sociedade.*

## VISÃO



*Manter um sistema financeiro saudável, ético e eficiente – condição essencial para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.*

## VALORES



- Promover valores éticos, morais e legais
- Valorizar as pessoas, o trabalho e o empreendedorismo
- Incentivar práticas de cidadania e responsabilidade socioambiental
- Atuar com profissionalismo e transparência
- Defender o diálogo, o respeito e a transparência nas relações com clientes e com a sociedade
- Valorizar a diversidade e a inclusão social

# PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS GRI 102-2 | 102-7 | 102-11

- Produção de estudos e notas técnicas relativas a projetos de lei no Congresso Nacional
- Coordenação de iniciativas judiciais para a defesa do setor
- Posicionamento nas mídias sobre temas de interesse dos associados
- Representação do setor com as autoridades e entidades nacionais e internacionais
- Elaboração de propostas regulatórias que visam eficiência do sistema e minimização de riscos
- Divulgação de informações sobre produtos e serviços bancários
- Coordenação de estudos, pesquisas e iniciativas para melhoria da imagem do setor, do atendimento e das relações com os consumidores
- Implantação e gestão da autorregulação dos bancos
- Implantação de ações de responsabilidade social, sustentabilidade e de inclusão social
- Capacitação dos associados
- Negociação do contrato coletivo de trabalho do setor
- Realização de eventos de interesse dos associados e da sociedade
- Desenvolvimento de novos negócios voltados para a economia de baixo carbono

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GRI 102-11 | 102-15 | 102-43 | 102-44 | 102-47 | 103-1

Elaborado anualmente, o planejamento estratégico envolve a definição de temas, projetos, orçamento e metas, e sua aprovação pelo Conselho Diretor.

Desse processo, cinco temas estratégicos foram priorizados para a atuação da FEBRABAN em 2018:

- Imagem pública do setor
- Relações trabalhistas
- Impacto da revolução digital no negócio bancário
- Tributação do sistema bancário
- Melhoria do ambiente de crédito

Outros temas relevantes:

- Planos econômicos e índice de correção monetária
- Regulação prudencial
- Qualidade dos serviços bancários/Relacionamento com clientes
- Segurança bancária, prevenção à fraude e compliance
- Responsabilidade socioambiental
- Autorregulação bancária
- Aumento da eficiência
- Educação profissional e financeira

Os projetos são priorizados com base em quatro critérios: alinhamento estratégico, benefícios, mandatoriedade e complexidade de implantação.

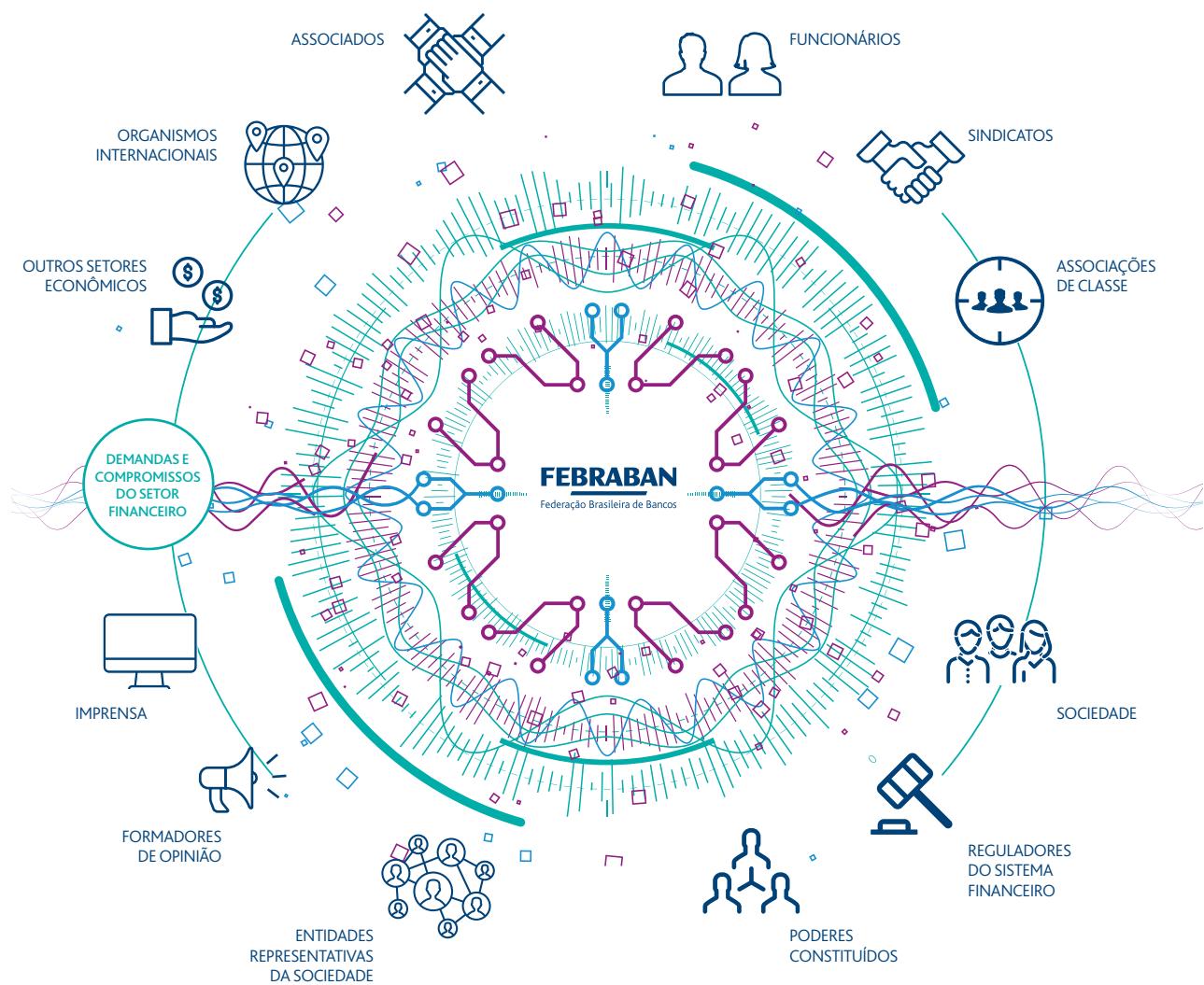
Como última etapa do processo de planejamento estratégico, as metas para FEBRABAN e para as diretorias internas passam pela aprovação do Comitê de Metas da Diretoria Executiva e do Conselho Diretor. A Diretoria de Planejamento e Gestão de Projetos monitora a evolução do portfólio e o cumprimento de metas.

Ressalta-se que há duas categorias de metas:

- Qualitativas: avaliadas em pesquisas de satisfação com os participantes das comissões técnicas, Diretoria Executiva e usuários de serviços da FEBRABAN e instituições ligadas, conduzidas por empresa de consultoria independente.
- Quantitativas: estabelecidas com base em resultados observáveis objetivamente e avaliadas pelas diretorias internas, revisadas pelo PMO e aprovadas pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Diretor.

Ao longo de 2018, serão examinadas oportunidades de aperfeiçoamento do processo de planejamento estratégico, com base em experiências do setor bancário.

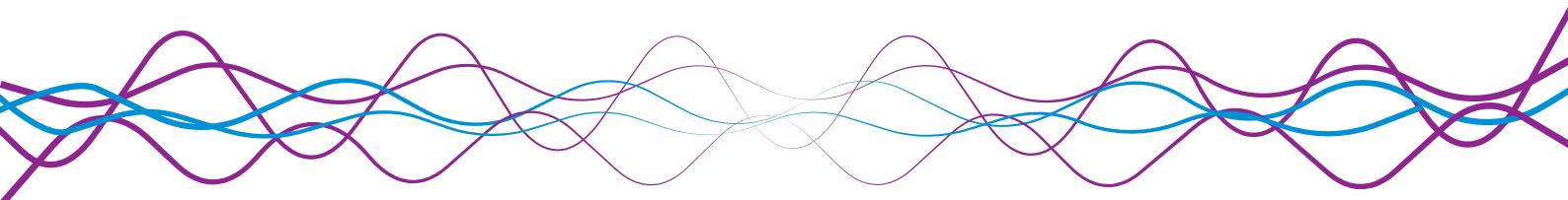
## PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO GRI 102-40 | 102-42



## PARCERIAS E COMPROMISSOS GRI 102-12 | 102-13

A FEBRABAN participa como membro de associações e organizações nacionais ou internacionais relacionadas ao seu setor de atuação e/ou mantém parcerias e compromissos que defendam temas comuns. Entre elas, destacam-se as instituições a seguir.

- Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN), na qual representa o setor financeiro brasileiro, o maior da região, em vários comitês.
- Comitê Gestor do Cadastro Empresa Pró-Ética, responsável por analisar pedidos de inclusão de empresas no cadastro e deliberar sobre a admissão, bem como por promover atualização dos requisitos para integrá-lo.
- Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF), no qual o objetivo é definir planos, programas e ações e coordenar a execução da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF).
- Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), a principal rede de articulação para arranjo e discussões em conjunto com diversos órgãos de diferentes esferas para a formulação de políticas públicas voltadas ao combate desses crimes.
- Institute of International Finance (IIF), que reúne representantes da indústria financeira, de seguradoras, escritórios de advocacia, consultorias e reguladores, entre outros, de todos os países do mundo.
- International Banking Federation (IBFED), que agrupa bancos da Europa, Ásia, África, Oceania, América do Norte e América do Sul – o Brasil é o único país convidado a participar dessa federação.
- Sustainable Banking Networking (SBN), organização integrada por associações/federações bancárias e bancos centrais de países emergentes.
- United Nations Environment Program/Finance (UNEP FI), programa no qual a FEBRABAN atua como federação de suporte.
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), que reúne diversas instituições, como bancos, gestoras, corretoras, distribuidoras e administradoras.
- Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), que tem, entre suas atividades, planejar, coordenar e orientar programas técnicos, projetos e atividades de apoio às micro e pequenas empresas, em conformidade com as políticas nacionais de desenvolvimento, particularmente aquelas relativas às áreas industrial, comercial e tecnológica.



## DIÁLOGOS COM A SOCIEDADE GRI 102-40 | 102-42 | 102-43 | 102-44

Por meio de portais e canais de informação e interação, de participação e realização de eventos, de condução e divulgação de estudos e estatísticas do setor bancário, entre outros, a FEBRABAN dissemina conhecimento e marca seu posicionamento sobre assuntos de interesse das instituições financeiras e de seus demais stakeholders.

Entre essas atividades, destaca-se o Congresso e Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras (CIAB), reconhecido pelo debate de importantes temas e pelo lançamento de inovações que simplificam as transações bancárias e deixam os serviços mais intuitivos e práticos para o cliente.

Em 2017, o CIAB teve como tema central "Ser Digital" e abordou tecnologias disruptivas, experiências do cliente com novos produtos e soluções e novas oportunidades de negócios para as instituições financeiras.

Ressalta-se que, durante o evento, também ocorreu o Fintech Day, competição que envolveu 21 startups de serviços financeiros; e o 1º Hackathon CIAB (maratona de programação), com mais de 400 programadores inscritos.

Destaca-se que outros eventos, como o Seminário de Relacionamento com Clientes (SEMARC), o Congresso Internacional de Gestão de Riscos e o Congresso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, atraem cada vez mais participantes especializados nesses segmentos.

Em 2017, a FEBRABAN promoveu 44 eventos, com 27.278 participantes, aumento de 29% e 22,6%, respectivamente em relação ao ano anterior, o que contribuiu para o fortalecimento de sua imagem e do setor que representa.

A FEBRABAN trabalha incessantemente para atingir os melhores resultados. Após o término dos eventos, realiza pesquisas interativas ou por aplicativos para avaliar a percepção dos participantes quanto ao conteúdo técnico dos painéis e à organização, bem como para planejar ações de melhoria em futuras edições. Em 2017, o índice de satisfação foi de 95% (ótimo e bom). **GRI 102-43 | 102-44**

Ressalta-se ainda a divulgação de temas de interesse dos bancos e da sociedade em geral por meio de workshops, coletivas de imprensa, entrevistas, entre outros, para fortalecer a imagem do setor.

A presença positiva da FEBRABAN na cobertura da imprensa subiu 17% em relação ao ano anterior: passou de 2.375 para 2.462 notícias em 2017.

O CIAB 2017 bateu recordes de público: mais de 21 mil visitantes, 3,74 mil congressistas (dos quais 120 eram estrangeiros de 38 diferentes países) e 280 palestrantes, que debateram a transformação digital do setor bancário



CONFIRA TODAS AS  
AÇÕES DA FEBRABAN EM  
[portal.febraban.org.br](http://portal.febraban.org.br)

## 50 ANOS DA FEBRABAN

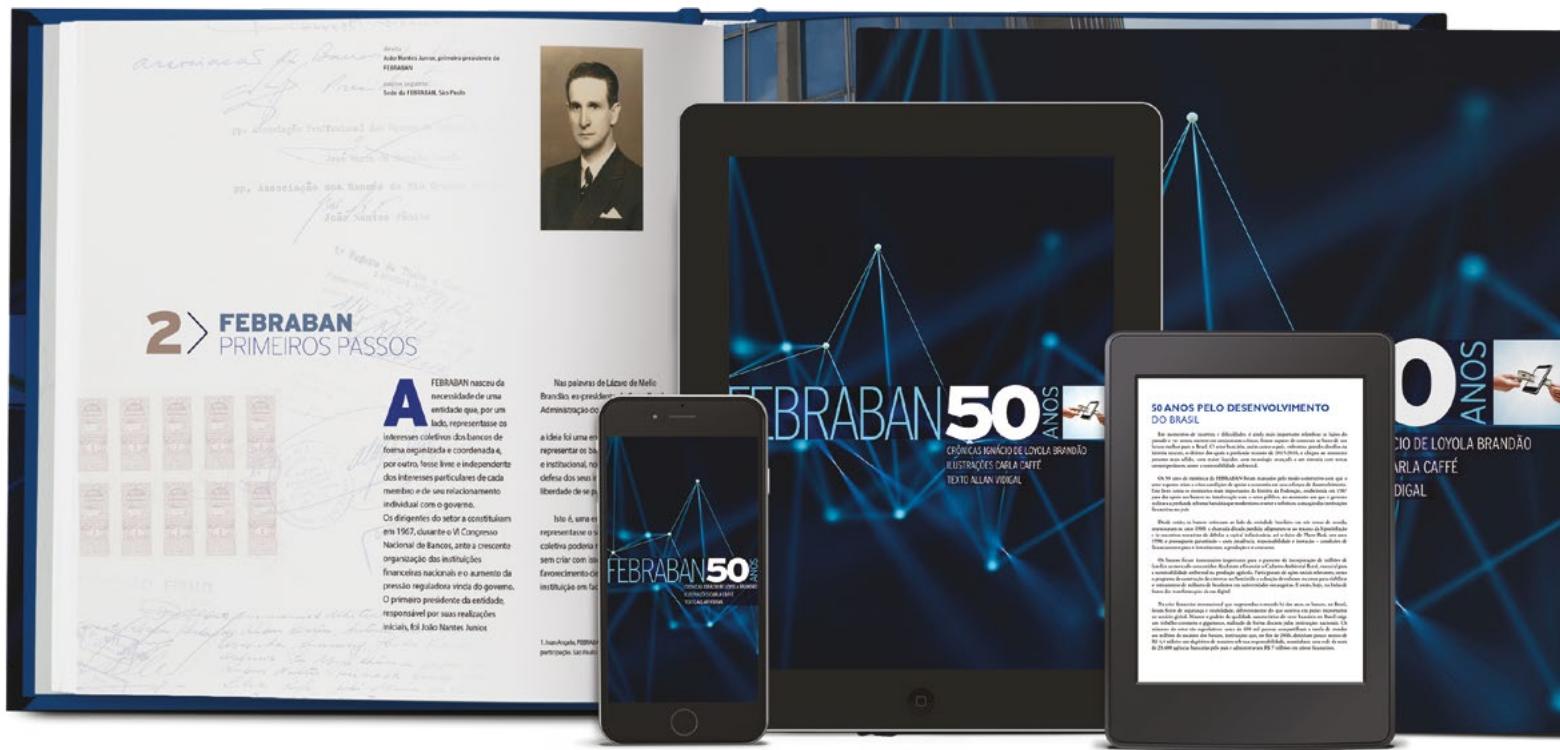
Criada em 1967 para apoiar os bancos na interlocução com o setor público em um momento de profunda mudança na economia, a FEBRABAN participou de episódios decisivos da história do Brasil.

A atuação da FEBRABAN e do setor bancário brasileiro permitiu interligar a sociedade e a economia com um sofisticado e eficiente sistema de pagamentos em todo o território nacional, entre outras iniciativas que envolveram coragem, segurança, criatividade, muita tecnologia e, sobretudo, o elemento humano.

Para celebrar essa trajetória, a entidade produziu um selo comemorativo e fez o lançamento do livro FEBRABAN 50 anos, com os detalhes da atuação dos bancos neste meio século de história do País.

A edição – além do relato objetivo da história da organização e de informações pouco conhecidas sobre o que tornou o setor bancário um fator de estabilidade contra as crises no País – é complementada por crônicas de Ignácio de Loyola Brandão, com um olhar sensível sobre a onipresença dos bancos na vida e na imaginação das pessoas, como a história de um engenheiro que, ao lado de uma árvore centenária na Amazônia, conecta-se por meio de um aplicativo bancário às demandas da vida contemporânea.

O livro FEBRABAN 50 anos encontra-se disponível em [portal.febraban.org.br/50anos](http://portal.febraban.org.br/50anos).



**GOVERNANÇA**

# CONSELHOS E DIRETORIAS LIDERAM O APRIMORAMENTO DA GOVERNANÇA DO SISTEMA BANCÁRIO EM BENEFÍCIO DA SOCIEDADE

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI 102-18

A estrutura de governança da FEBRABAN reúne conselhos, compostos por representantes dos bancos associados e de outros setores econômicos, e diretorias formadas por profissionais que atuam em contato direto com esses segmentos.

A FEBRABAN lidera 26 comissões técnicas, das quais 15 são comissões executivas e 11, comissões setoriais, que desenvolvem estudos e atividades que orientam as práticas da entidade e de seus associados.

Esses fóruns funcionam permanentemente sob a coordenação de um diretor da entidade e de um diretor setorial, pertencentes ao quadro de funcionários de um dos associados, e supervisionados pela Diretoria Executiva. Além desses, há subcomissões e grupos de trabalho para exame de temas específicos com foco no aprimoramento da governança do sistema bancário em benefício da sociedade.

Faz parte também da estrutura geral da FEBRABAN a Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), o braço sindical do sistema financeiro, que representa os associados em todas as questões trabalhistas e nas negociações dos acordos coletivos de âmbito nacional.

As instituições integrantes dos Conselhos e da Diretoria Executiva estão disponíveis em [portal.febraban.org.br](http://portal.febraban.org.br), em Nossa Estrutura.

## ASSEMBLEIA GERAL

- Máxima instância decisória, delibera sobre propostas dos órgãos de administração.
- Formada por representantes das instituições associadas à FEBRABAN.

## CONSELHO DIRETOR

- Estabelece a orientação geral das atividades da FEBRABAN e sua correta execução.
- É composto por representantes das instituições associadas, reúne o mínimo de 18 e o máximo de 30 integrantes, com mandato de três anos.

## CONSELHO CONSULTIVO

- Manifesta-se sobre temas por convocação do seu presidente.
- É composto por 16 conselheiros: sete do sistema bancário público e privado e nove de outros setores produtivos, da sociedade civil e com reconhecido saber em áreas de interesse da entidade, com mandato de 18 meses.

## CONSELHO FISCAL

- Examina as demonstrações financeiras, as cartas e o relatório anual de gestão.
- Fiscaliza a gestão administrativa.
- Acompanha a auditoria interna contratada.
- É composto por três membros efetivos e três suplentes, com mandatos de três anos.

## CONSELHO DE AUTORREGULAÇÃO

- Possui caráter normativo e de administração do Sistema de Autorregulação Bancária.
- Edita normativos e estabelece diretrizes, políticas, regras e procedimentos de autorregulação.
- É composto por representantes dos bancos associados e da sociedade civil, com mandato de três anos.

## DIRETORIA EXECUTIVA

- Cumpre as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho Diretor e é responsável pela administração e gestão das atividades da FEBRABAN.
- É composta por um presidente e um vice-presidente executivo, indicados pelo Conselho Diretor, bem como por até 15 diretores eleitos entre administradores estatutários das Associadas Nível I<sup>1</sup>; e por até cinco diretores representantes das Associadas Nível II<sup>2</sup>, com mandato de três anos.

## COMISSÕES TÉCNICAS

- Desenvolvem estudos e atividades, bem como encaminham soluções que envolvem demandas de seus associados e do setor financeiro nacional.
- São compostas por Comissões Executivas e Comissões Setoriais, sob a responsabilidade, respectivamente, de um diretor da FEBRABAN e de um diretor setorial (titular e suplente).

1. Instituições financeiras bancárias, com atuação no território nacional.

2. Entidades financeiras ou empresas com atividade congênere ou complementar à atividade bancária.

## DIRETORIAS

### DIRETORIA DE REGULAÇÃO PRUDENCIAL, RISCOS E ECONOMIA COMISSÕES

- Ambiente de crédito
- Gestão de riscos
- Assuntos contábeis
- Auditoria interna
- Compliance
- Negócios internacionais
- Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo

### DIRETORIA DE AUTORREGULAÇÃO COMISSÕES

- Ouvidoria e relações com clientes
  - SACs
- 
- ### DIRETORIA JURÍDICA COMISSÕES
- Assuntos jurídicos
  - Tributária

### DIRETORIA DE RELAÇÕES DO TRABALHO COMISSÃO

- Recursos Humanos

### DIRETORIA DE EVENTOS

### DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E TI

### DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PROJETOS

### DIRETORIA DE NEGÓCIOS E OPERAÇÕES

#### COMISSÕES

- Assuntos do BNDES
  - Crédito consignado
  - Crédito rural
  - Financiamento de veículos
  - Inovação
  - Operações de tesouraria
- Prevenção à fraude
  - Produtos Bancários PF
  - Produtos bancários PJ
  - Relações com poder público
  - Segurança bancária
  - Tecnologia e automação bancária

### DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO COMISSÃO

- Comunicação

### DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS COMISSÃO

- Responsabilidade social e sustentabilidade

## COMISSÕES TÉCNICAS

### COMISSÕES EXECUTIVAS

- Ambiente de crédito
- Assuntos jurídicos
- Crédito consignado
- Financiamento de veículos
- Gestão de riscos
- Inovação
- Operações de tesouraria
- Prevenção à fraude
- Produtos bancários PF
- Produtos bancários PJ
- Recursos humanos
- Relações com poder público
- Segurança bancária
- Tecnologia e automação bancária
- Tributária

### COMISSÕES SETORIAIS

- Assuntos contábeis
- Assuntos do BNDES
- Auditoria interna
- Compliance
- Comunicação
- Crédito rural
- Negócios internacionais
- Ouvidorias e relações com clientes
- Prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo
- Responsabilidade social e sustentabilidade
- SACs

## CAPITAL HUMANO

---

A FEBRABAN considera o desenvolvimento de seus funcionários fundamental para o bom desempenho da organização. Por meio de treinamentos e programas de capacitação e avaliação de desempenho, incentiva a todos para que deem o seu melhor em suas áreas de atuação. [GRI 103-2](#)

Todos os funcionários trabalham na sede da Federação (São Paulo) e são contratados por tempo indeterminado e em período integral. Compõem também essa estrutura estagiários, aprendizes e colaboradores terceirizados. [GRI 102-8](#)

Com base nas metas estabelecidas no planejamento estratégico, o processo de análise de desempenho engloba avaliação anual, feedback informal quando necessário, e formal, e abrange 100% dos funcionários. [GRI 404-3](#)

Todos os funcionários CLT têm à disposição um conjunto de benefícios composto por assistência médica, previdência privada complementar, seguro de vida, assistência funeral e vales (refeição, alimentação e transporte). [GRI 401-2](#)

O Portal RH permite acessar dados cadastrais e consultar documentos demonstrativos de pagamentos, calendário de férias, informe de rendimentos e histórico salarial, entre outros. [GRI 103-2 | 103-3](#)

Em 2017, a estrutura da FEBRABAN era composta por 112 funcionários CLT (60 mulheres e 52 homens), 100% cobertos por acordos de negociação coletiva; seis estagiários/aprendizes (três mulheres e três homens), em um total de 118 colaboradores; além de 14 profissionais terceirizados (nove mulheres e cinco homens). [GRI 102-7 | 102-8 | 102-41](#)

Ressalta-se que também fazem parte dessa estrutura o Instituto FEBRABAN de Educação (INFI), com 16 funcionários CLT (onze mulheres e cinco homens); e a Central de Exposição de Derivativos (CED), com três funcionários CLT (uma mulher e dois homens). Todos são contratados em regime integral e 100% cobertos por acordos de negociação coletiva, bem como usufruem dos benefícios e recebem avaliação de desempenho. [GRI 102-7 | 102-8 | 102-41 | 401-2 | 404-3](#)

Em 2017, quatro profissionais usufruíram de licença-maternidade/paternidade (duas mulheres e dois homens) e permaneceram no trabalho por, pelo menos, um ano após o término do direito, o que corresponde à taxa de retorno e retenção de 100% em ambos os casos. [GRI 401-3](#)

Como objetivo de manter profissionais tecnicamente capacitados para execução de suas atividades, em 2017 foram disponibilizadas 1.278 horas de treinamento para os funcionários da FEBRABAN, das quais foram 699 para mulheres e 579 para homens, o que totalizou a média de 11,41 horas/funcionário. Entre os homens, a média ficou em 11,13 horas/funcionário e entre as mulheres, em 11,65, o que demonstra equilíbrio entre os gêneros. [GRI 404-1](#)

Para o INFI, o total de horas de treinamento disponibilizadas foi de 233 para as 11 mulheres alocadas, com o número médio de 21,18 horas. [GRI 404-1](#)

**INDIVÍDUOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA, POR GÊNERO – 2017 GRI 405-1**

	TOTAL	MULHERES	%	HOMENS	%
Conselho Consultivo	14	1	7	13	93
Conselho Diretor	19	1	5	18	95
Diretoria Executiva	14	1	7	13	93

**PERFIL DO PÚBLICO INTERNO – 2017 GRI 102-8**

Força de trabalho	FEBRABAN		INFI		CED	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Funcionários CLT (trabalham em período integral)	60	52	11	5	1	2
Estagiários e aprendizes (trabalham meio período ou tempo parcial)	3	3	-	-	-	-
Total	63	55	11	5	1	2

**NÚMERO DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR GÊNERO – 2017\* GRI 102-8**

Categoria funcional	FEBRABAN						INFI						CED						
	Total	Mulheres	%	Homens	%	Total	Mulheres	%	Homens	%	Total	Mulheres	%	Homens	%	Total	Mulheres	%	
Diretoria	14	1	7	13	93	1	-	-	1	100	1	-	-	-	1	100	1	100	
Gerência	12	3	25	9	75	1	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	
Coordenação	1	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Técnico	40	22	55	18	45	1	1	100	-	-	2	1	50	1	50	1	50	1	50
Administrativo	45	33	73	12	27	13	10	77	3	23	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	112	60	47	52	53	16	11	69	5	31	3	1	34	2	66	1	100	1	100

\* Não fazem parte dessa estatística aprendizes e estagiários, pois possuem contratos temporários.

**NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE COLABORADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR FAIXA ETÁRIA – 2017\* GRI 405-1**

Categoria funcional	FEBRABAN						INFI						CED						
	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Diretoria	-	-	4	29	10	71	-	-	-	1	100	-	-	-	-	1	100	1	100
Gerência	-	-	7	58	5	42	-	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-
Coordenação	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Técnico e Administrativo	23	27	52	61	10	12	6	43	8	57	-	-	-	-	-	2	100	-	-

\* Não fazem parte dessa estatística aprendizes e estagiários, pois possuem contratos temporários.

**NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO – 2017 GRI 401-1**

**NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS CONTRATADOS E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES\***

Faixa etária	FEBRABAN				INFI			
	Mulheres	Homens	Mulheres (%)	Homens (%)	Mulheres	Homens	Mulheres (%)	Homens (%)
Abaixo de 30 anos	2	1	15,38	16,67	-	-	-	-
De 30 a 50 anos	8	3	19,05	11,54	2	-	33,33	-
Acima de 50 anos	-	1	-	5,00	-	-	-	-

\* Não fazem parte dessa estatística aprendizes e estagiários, pois possuem contratos temporários.

**NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS DESLIGADOS E TAXA DE ROTATIVIDADE\***

Faixa etária	FEBRABAN				INFI			
	Mulheres	Homens	Mulheres (%)	Homens (%)	Mulheres	Homens	Mulheres (%)	Homens (%)
Abaixo de 30 anos	1	1	7,69	16,67	-	-	-	-
De 30 a 50 anos	7	3	16,67	11,54	1	-	17,00	-
Acima de 50 anos	3	1	60,00	5,00	-	-	-	-

\* Não fazem parte dessa estatística aprendizes e estagiários, pois possuem contratos temporários.

Observação: em 2017, para a CED, não houve movimentação quanto ao número de contratados e/ou desligados.

## NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR FUNCIONÁRIO, DISCRIMINADO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO – 2017 GRI 404-1

### FEBRABAN HORAS DE TREINAMENTO DISPONIBILIZADAS\*

Categoria funcional	Total de horas para funcionários, por categoria funcional	Total de horas para mulheres, por categoria funcional	Total de horas para homens, por categoria funcional
Gerência	129	13	116
Técnico	831	460	371
Administrativo	318	226	92
<b>Total</b>	<b>1.278</b>	<b>699</b>	<b>579</b>

\* A FEBRABAN consolida os dados de horas de treinamento para funcionários CLT.

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO FREQUENTADAS

Categoria funcional	Média de horas por funcionário, por categoria funcional	Média de horas para mulheres	Média de horas para homens
Gerência	10,75	4,33	12,89
Técnico	20,78	20,91	20,61
Administrativo	7,07	6,85	7,67
<b>Total</b>	<b>11,41</b>	<b>12,89</b>	<b>11,13</b>

### INFI\*

Categoria funcional	Horas de treinamento disponibilizadas		Média de horas de treinamento frequentadas	
	Total de horas para funcionários	Total de horas para mulheres, por categoria funcional	Média de horas por funcionário, por categoria funcional	Média de horas para mulheres
Gerência	-	-	-	-
Técnico	34	34	34	34
Administrativo	199	199	15,31	19,90
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>233</b>	<b>14,56</b>	<b>21,18</b>

\* O INFI consolida os dados de horas de treinamento para funcionários CLT.

Observação: em 2017, não participaram funcionários homens.

## EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS GRI 103-2 | 103-3

A FEBRABAN adota medidas de ecoeficiência em suas dependências a fim de otimizar o uso de água, energia, papel, entre outros.

Em um edifício, a FEBRABAN ocupa três andares com um total de 2.190 m<sup>2</sup> de área útil. A maior parte dos gastos em energia elétrica é referente ao uso de ar-condicionado para abastecer as estações de trabalho e as salas de reuniões.

Ressalta-se que a FEBRABAN realiza análise mensal do consumo de energia e, periodicamente, promove ações para sua redução, como substituição de 200 lâmpadas fluorescentes por lâmpadas de LED em 2017. Para o próximo ano, está prevista a troca de mais 400 unidades.

Em busca da modernização e redução no consumo de energia elétrica, o condomínio onde a FEBRABAN está localizada instalou 118 painéis fotovoltaicos em sua cobertura para atender a todas as demandas de áreas comuns. A obra foi finalizada em dezembro de 2016 e aguarda liberação para geração de energia. **GRI 302-4**

Em 2017, o consumo de energia teve aumento de 18% em relação ao período anterior, devido à instalação de sistema de ar-condicionado com alta disponibilidade para operação ininterrupta dos servidores. **GRI 302-4**

### CONSUMO DE ENERGIA (GJ) GRI 302-1



Para melhor gestão do uso de energia, a FEBRABAN também passou a contabilizar o consumo de combustível dos dois automóveis de propriedade da empresa. Em 2017, foram 1.575,84 litros de gasolina (50,77 GJ), ante 1.560,05 (50,26 GJ) no ano anterior.

**GRI 103-2 | 103-3 | 302-1**

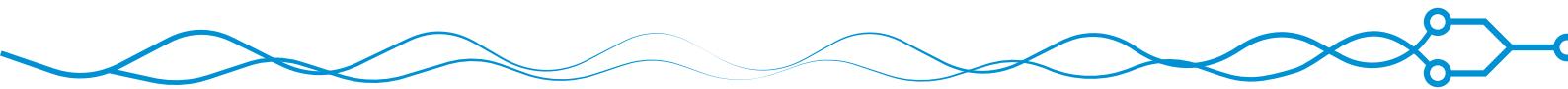
Em 2017, também foram instalados medidores independentes de água em cada andar, o que permite o acompanhamento do consumo e incentiva o uso consciente desse recurso.

Em relação ao descarte correto de materiais, em 2017, a FEBRABAN destinou mídias digitais (fitas, CDs, DVDs) de forma segura e ecologicamente correta por meio de uma empresa especializada.

Nesse sentido, a FEBRABAN também iniciou projeto voltado à otimização da produção documental, que resultará na redução de impressões e cópias ao subsidiar os usuários na identificação dos documentos de valor legal e/ou histórico que justifique seu arquivamento, de forma a contribuir para um desenvolvimento sustentável.

Vale mencionar ainda que, com o objetivo de flexibilizar a participação remota de funcionários da FEBRABAN e dos representantes dos associados em reuniões externas, foi implantado um moderno sistema que permite a realização de videoconferências, audioconferências e webconferências a partir da própria estação do usuário, o que gera redução de tempo, de custos de deslocamento e de recursos, além de proporcionar maior participação nas reuniões.

Desde a implantação dessas novas soluções em abril de 2017, foram realizadas 761 videoconferências e 754 audioconferências e webconferências.



**DESTAQUES INSTITUCIONAIS 2017**

A FEBRABAN INTERAGE COM ÓRGÃOS PÚBLICOS E PRIVADOS PARA APERFEIÇOAR REGRAS, DESENVOLVER SISTEMAS DE ÚLTIMA GERAÇÃO E SOLUÇÕES INOVADORAS EM BENEFÍCIO DO SETOR BANCÁRIO, DOS CONSUMIDORES E DE TODA A SOCIEDADE

**PLANOS ECONÔMICOS**

Sob mediação da Advocacia-Geral da União e supervisão do Banco Central do Brasil (BACEN), a FEBRABAN e outras entidades, entre as quais a Frente Brasileira pelos Poupadore (FEBRAPO), o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) e a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF), assinaram, em dezembro de 2017, o maior acordo judicial da história.

O acordo põe fim à disputa que envolveu a correção de aplicações nas cadernetas de poupança durante a entrada em vigor dos planos econômicos Bresser (1987), Verão (1989) e Collor II (1991). O Collor I não foi incluído, uma vez que o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que não há diferença a ser paga para esse plano.

## Planos econômicos: o acordo deve encerrar mais de um milhão de processos judiciais. Os poupadore receberão os valores reclamados com a correção monetária integral, acrescidos de juros remuneratórios até a data do ajuizamento da ação

Para a sociedade brasileira, representa uma demonstração de que a mediação e a conciliação são melhores mecanismos para resolver conflitos do que as demandas judiciais.

Para os bancos, o principal benefício é a possibilidade de encerrar a maior parte desse passivo e a eliminação de diversos controles de acompanhamento dos processos.

É importante ressaltar que, no acordo, há o reconhecimento expresso de que todas as regras dos planos são válidas e constitucionais e que as instituições financeiras agiram em conformidade com a Constituição e com as demais normas legais, regulamentares e assentos administrativos dos tribunais.

A FEBRABAN, atuante em todo o processo dessa tramitação, disponibilizou o portal [www.pagamentodapoupanca.com.br](http://www.pagamentodapoupanca.com.br) para que os poupadore possam aderir ao acordo com mais agilidade e rapidez. **GRI 103-2**

## REGULAÇÃO PRUDENCIAL, RISCOS E ECONOMIA

---

### RESOLUÇÃO BANCÁRIA

A reforma da legislação referente à resolução bancária (liquidação e estabilização) é um dos projetos prioritários na reformulação da arquitetura do sistema financeiro internacional – no âmbito do G-20 e o Brasil se comprometeu a atendê-la. Em virtude da relevância desse tema, este foi inserido como um dos pontos prioritários da agenda BC+, no pilar Legislação mais moderna.

Para aprimorar as normas relativas à resolução bancária, o BACEN vem trabalhando em um projeto de lei que confere segurança jurídica mais efetiva à atuação exercida pelos supervisores.

Essa revisão irá assegurar a estabilidade financeira e mitigar os impactos negativos de uma resolução bancária para o funcionamento da economia, de forma que preserve ao máximo o valor dos ativos para minimizar eventuais prejuízos aos depositantes, credores e funcionários. A proposta busca ainda aprimorar os mecanismos de garantia a depositantes.

Ressalta-se que essa reforma, além de atender ao compromisso internacional assumido pelo Brasil, promoverá, por meio do BACEN, o desenvolvimento de instrumentos mais eficientes para lidar de forma efetiva com crises financeiras e mitigar o impacto nas finanças públicas, além de impedir o uso de recursos dos contribuintes antes que sejam esgotadas todas as fontes privadas de recursos disponíveis.

### BASILEIA III GRI 102-15

As regras de Basileia III têm por objetivo corrigir as deficiências regulamentares anteriores à crise financeira internacional de 2007-2009, além de reduzir a vulnerabilidade sistêmica e promover um sistema bancário mais resiliente. O processo de implementação dos normativos foi iniciado em janeiro de 2013 e se estenderá até janeiro de 2022.

Os ajustes foram realizados em duas etapas.

A primeira centrou-se em melhorar o capital regulatório; elevar os níveis de capital para permitir o fortalecimento do sistema bancário, adicionar elementos macroprudenciais na estrutura regulatória, restringir a alavancagem excessiva dos bancos e introduzir indicadores de controle do risco de liquidez.

A segunda, finalizada em dezembro de 2017, complementou o aprimoramento regulatório global e procurou restaurar a credibilidade no cálculo dos ativos ponderados pelo risco (RWA), aumentar a granularidade e a sensibilidade ao risco, além de promover maior comparabilidade entre os bancos.

O Comitê de Basileia aprovou as reformas finais de Basileia III, entre as quais estão: revisão da abordagem padronizada de risco de crédito; restrição ao uso da abordagem avançada para determinadas classes de ativos; revisão do risco de CVA (Credit Valuation Adjustment); revisão dos requisitos de capital para risco operacional; e introdução de um buffer de taxa de alavancagem para os bancos globais sistemicamente importantes (G-SIBs).

A FEBRABAN acompanha a introdução das normas no Brasil e atua para que o acordo seja implementado estritamente dentro das regras definidas, mas com o menor custo possível para os bancos locais e para que, dentro do possível, sejam respeitadas as particularidades e características do sistema bancário nacional.

O Brasil tem cumprido tempestivamente as recomendações de Basileia III e implementou o arcabouço regulatório de capital, a identificação e a definição do capital adicional para as instituições domesticamente importantes (D-SIBs), os requisitos de liquidez de curto prazo e de longo prazo e o indicador de alavancagem. As normas brasileiras de capital já foram avaliadas pelo Regulatory Consistency Assessment Programme (RCAP) do Comitê de Basileia e receberam nota máxima de aderência às regras.

Em 2017, o destaque foi a avaliação da aderência das regras de liquidez de curto prazo, medidas pelo Liquidity Coverage Ratio (LCR). Com um índice médio de 224%, segundo o relatório do RCAP, mais que o dobro do mínimo requerido e que chegará a 100% a partir de 2019, as regras brasileiras receberam nota máxima de aderência em todos os componentes do LCR.

Seguindo o cronograma de Basileia, o BACEN implementará, em 2018, as normas de Limite de Exposição ao Cliente e de exposição ao risco de crédito de contraparte (SA-CCR), que entrarão em vigor em 2019. Também entrarão em vigor as regras de mensuração do risco de taxa de juros no banking book (IRRBB) e o índice de liquidez de longo prazo (NSFR), já normatizadas.

### GESTÃO DE RISCO GRI 102-15

Em 2017, destaca-se que o Conselho Monetário Nacional (CMN) editou a Resolução 4.557/2017 estabelecendo o gerenciamento integrado de risco e de capital (GIR) para as instituições supervisionadas pelo BACEN. A norma traz requisitos a serem observados de maneira proporcional ao perfil de riscos e ao segmento em que cada instituição esteja enquadrada de acordo com os termos da Resolução 4.553/2017 – outra inovação regulatória que dividiu o Sistema Financeiro Nacional em cinco segmentos, com base no tamanho e na exposição internacional das instituições.

A GIR é responsável por consolidar, em um único normativo, as regras de gestão de capital e riscos, anteriormente tratadas em cinco resoluções que abordavam separadamente os riscos operacional, de crédito, de mercado, de liquidez, bem como de gerenciamento de capital.

Nesse sentido, é requerida a figura do Chief Risk Officer (CRO), com a responsabilidade de implementar a estrutura de gestão de riscos e o acompanhamento do seu desempenho, bem como a criação de comitês de risco. A independência dos membros varia conforme o segmento/porte da instituição.

A GIR estabelece ainda a implementação de um programa de testes de estresse, dotado de governança própria e com clara definição do papel da alta administração na formulação de diretrizes. Os resultados desse programa devem ser considerados na tomada de decisões estratégicas da instituição.

### PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLD FT)

Em 2017, a FEBRABAN intensificou seus esforços para aprimorar os sistemas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, com destaques para a criação da Comissão Executiva de PLD FT, a revisão e atualização do normativo da autorregulação bancária (SARB 11), a participação no Private Sector Dialogue (entre reguladores dos Estados Unidos e bancos da América Latina), e na Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA).

A FEBRABAN interage com órgãos públicos e privados, inclusive internacionais, especialmente nas propostas de aperfeiçoamento das regras de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, com o objetivo de tornar mais ágeis e eficazes os controles e o compartilhamento de experiências.

Nesse sentido, para saques de valores elevados, o BACEN publicou a Circular 3.839/2017, a qual determina novos procedimentos para aumentar o controle sobre movimentações financeiras em espécie. As regras para saques superiores a

A FEBRABAN recebeu, em 2017, o Prêmio de Mérito COAF e o Prêmio ENCCLA, que reconhecem seu comprometimento com o trabalho de prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro

**Em 2017, o volume de comunicações de operações suspeitas ao COAF ultrapassou 63 mil, aumento de 12,5% em relação ao ano anterior**

R\$ 50 mil incluem preenchimento de formulário e comunicação prévia de, no mínimo, três dias úteis de antecedência à retirada do dinheiro para que o banco faça provisionamento do valor. As informações serão automaticamente encaminhadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF).

Na ENCCLA, entre as ações que contarão com a participação direta da FEBRABAN em 2018, ressaltam-se a elaboração e a aprovação do Plano Nacional de Combate à Corrupção, a consolidação da estratégia para fortalecer a Prevenção Primária da Corrupção, a implementação de medidas de restrição e controle do uso de dinheiro em espécie, o aperfeiçoamento dos estudos sobre a utilização de moedas virtuais para fins de lavagem de dinheiro, além da apresentação de propostas para regulamentação e/ou adequações legislativas, eventualmente.

## ESTUDOS SOBRE O SETOR BANCÁRIO GRI 203-1

---

Faz parte dos objetivos da FEBRABAN incentivar a produção de trabalhos em torno de temas relevantes tanto para o setor financeiro quanto para o País.

O Convênio FEBRABAN – Faculdades de Economia é uma parceria, atualmente em seu terceiro ano, entre a FEBRABAN e quatro faculdades de economia. Foram produzidos 32 trabalhos sobre diversos temas, como financiamento de longo prazo, novas tecnologias, papel do judiciário no crédito, crédito direcionado e regulação.

Além do convênio, outros estudos foram desenvolvidos em 2017, com destaque para o tema de spread bancário. Vale citar que o spread bancário divulgado pelo BACEN equivale à diferença entre as taxas de aplicação que os bancos cobram por seus empréstimos e as taxas de captação que eles pagam aos seus clientes para obter esses recursos. O spread não representa a rentabilidade ou o lucro oriundo dessas operações, muito embora seja frequente essa interpretação.

Para se chegar ao lucro dos bancos com as operações de crédito, é necessário que sejam deduzidos todos os custos dessas operações (perdas com a inadimplência e custos operacionais, por exemplo). De acordo com os dados oficiais do BACEN, 75% do spread corresponde a esses custos e apenas 25% representam os lucros.

Por exemplo: em dezembro de 2017, a taxa média dos empréstimos apurada pelo BACEN foi de 25,6%, o que gerou spread de 18,9 p.p. Desse total, o lucro das instituições

financeiras foi de 4,73 p.p. (25% de 18,9 p.p.). Os 75% restantes corresponderam aos custos dessas operações.

A conclusão dos estudos é que o Brasil tem spreads bancários elevados, mas que decorrem principalmente dos altos custos da intermediação financeira em nosso País. A pesquisa recente realizada pela consultoria Accenture, a pedido da FEBRABAN, mostrou que o Brasil tem de fato os maiores spreads quando comparado com uma amostra relevante de países, mas que a rentabilidade dos bancos (considerando apenas os cinco maiores em cada país) está alinhada com a desses outros países.

Em 2016, os cinco maiores bancos que atuam no Brasil tiveram rentabilidade média de 16,2%, abaixo da obtida pelos maiores bancos chilenos (17,8%) e muito próxima à obtida na África do Sul (15,2%), na Colômbia (14,8%) ou na Turquia (14,5%). Se dessa rentabilidade descontarmos a taxa básica de juros de cada país (no Brasil é a taxa Selic), a posição dos bancos brasileiros nesse ranking de rentabilidade cai para o 7º lugar em uma lista de 13 países.

Outro estudo, sobre concentração e concorrência no setor bancário, revela que esse setor, em geral, tende a ser concentrado tanto em países desenvolvidos como nos chamados emergentes comparáveis ao Brasil por se tratar de um setor intensivo de capital.

No Brasil, o nível é considerado moderado. Os cinco maiores bancos que atuam no País respondem por 69% dos ativos e 85% dos depósitos totais do setor. Na África do Sul, os cinco maiores bancos possuem 89% dos ativos; na Austrália, 82%; no Chile, 73%; no México, 71%; e na Colômbia, 67%. Uma particularidade do setor bancário brasileiro, não presente nos demais países comparáveis, é a forte presença de bancos estatais, que têm uma fatia de mercado de 54% no crédito e de 48% no total de depósitos.

A concentração econômica também está presente em setores intensivos em capital e/ou nos quais são importantes as chamadas economias de escala. Na economia brasileira, no setor de Petróleo e Gás, as cinco maiores empresas concentram quase 90% dos ativos; no setor de Papel e Celulose, as cinco maiores possuem cerca de 80% dos ativos; e no setor de TI e Telecom, as cinco maiores têm concentração de 75%.

Visando o tema da ampliação de crédito para pequenas e médias empresas (PME), foi elaborado estudo pela FIPE com o diagnóstico e a proposição de medidas que fomentem a ampliação de crédito para PME. O referido estudo foi apresentado à Diretoria Executiva em novembro de 2017 e realizado workshop entre FIPE e integrantes da comissão.

## AUTORREGULAÇÃO GRI 102-15 | 103-2 | 103-3

**O SARB 18 prevê atendimento especial àqueles que tiveram sua capacidade de pagamento reduzida em razão de desemprego, doença grave e divórcio**

O Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) reflete o compromisso e o empenho dos bancos com seus clientes em construir relações ainda mais transparentes, éticas e eficientes, em benefício dos consumidores, do setor e de toda a sociedade.

Em 2017, a FEBRABAN lançou o SARB 18, com diretrizes e regras para tratamento e negociação de dívidas de pessoa física. O normativo inova ao contemplar consumidores adimplentes que, embora estejam pagando regularmente suas dívidas, estão excessivamente endividados.

O compromisso dos bancos também inclui medidas como a divulgação dos canais oferecidos para negociação de dívidas e o acesso facilitado a informações sobre evolução da dívida e prazo para retirada do nome do consumidor dos cadastros de inadimplentes, além da atuação na prevenção do superendividamento.

As novas regras, aliadas às políticas de crédito responsável, contribuirão para a construção de maior confiança nas relações de consumo e para o resgate da capacidade financeira do consumidor.

É importante destacar que, além da edição de normativos, existem ações voltadas à orientação e à capacitação das signatárias. Nesse sentido, os e-learning constiuem valiosos instrumentos de internalização das regras pactuadas na autorregulação bancária e de capacitação de profissionais. Atualmente, são 13 conteúdos disponíveis aos bancos. Para 2018, está previsto o e-learning sobre SARB 18.

Outro avanço importante foi a definição de novo fluxo interno de comunicação, por meio do qual os relatórios de conformidade das instituições financeiras signatárias passarão a subsidiar as atividades das respectivas auditorias internas. Essa medida, aliada à aprovação de novos critérios para a abertura de averiguações preliminares, fortalecerá o monitoramento de condutas e o processo de supervisão das normas pactuadas na Autorregulação.

Por fim, merecem destaque as ações voltadas à discussão do modelo de autorregulação bancária que completa dez anos em 2018. Além do diálogo permanente com o regulador e os órgãos de defesa do consumidor, foram promovidos debates e seminários sobre a importância da autorregulação na disseminação de boas práticas de mercado e na prevenção de conflitos. Foi também contratada uma consultoria independente para a realização de um profundo diagnóstico do atual modelo/estrutura da autorregulação. As recomendações serão discutidas e implementadas ao longo de 2018.

## MONITORAMENTO DOS SACS E AUDITORIA DAS AGÊNCIAS

### GRI 102-43 | 102-44 | 103-3

A auditoria dos SACs é realizada por meio de monitoramento de ligações de clientes, análise dos registros internos de atendimento e avaliação de indicadores como estrutura de menu, informação de protocolo, tempo de espera, informação e cumprimento de prazo de resposta.

Em 2017, foram observados altos índices de resolutividade no primeiro contato com o consumidor (79%) e adequação de 98% nos quesitos informação e cumprimento de prazo.

Ressalta-se que, por meio da atualização dos SARB 001/2008 e SARB 003/2008, as instituições financeiras também se comprometeram a reduzir, de dez para cinco dias úteis, o prazo máximo para atendimento de 50% das demandas recebidas pelas ouvidorias; e de cinco para três dias úteis em 80% das demandas o prazo máximo de resposta nos SACs.

A auditoria foi realizada em 2.100 agências, em cinco regiões do País, 21 capitais, oito regiões metropolitanas e 15 cidades com mais de 400.000 habitantes, com índice de conformidade de 94%.

### PAINEL SETORIAL DE ATENDIMENTO GRI 102-43 | 102-44 | 103-3

Aperfeiçoado constantemente, em 2017 o Painel Setorial contou com nova sistemática de comparação e relativização entre o número de atendimento nos canais com a quantidade de clientes e de transações realizadas no sistema bancário.

Em 2017, o índice de satisfação de consumidores nos SACs dos bancos subiu para 90,8%. Houve redução de 17% das reclamações recebidas no Procon e de 6% da entrada de ações cíveis.

### CENTRAL CONTE AQUI GRI 102-43 | 102-44 | 103-3

A Autorregulação da FEBRABAN coloca à disposição dos consumidores a Central Conte Aqui para que possam reportar eventual descumprimento de normas do SARB por parte das instituições financeiras participantes.

As demandas são encaminhadas ao banco que as motivou para tratamento individualizado. O prazo regulamentado de resposta ao cliente (15 dias) foi atendido em 97% dos 1.976 casos registrados.

Os temas mais recorrentes foram: atendimento (46%), operações de crédito (16%) e conta-corrente (14%). Esses e outros casos podem ser registrados em [conte aqui.org.br](http://conte aqui.org.br).

De cada dez demandas registradas no [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), oito são resolvidas na plataforma sem que o consumidor tenha de recorrer ao Procon ou à Justiça

#### FALE CONOSCO GRI 102-43 | 102-44 | 103-3

Com a reformulação do Fale Conosco, o consumidor pode optar por encaminhar a demanda à FEBRABAN ou à instituição financeira, que acessa o canal e responde diretamente.

Já os assuntos direcionados à FEBRABAN são enviados para as diretorias internas. Em ambos os casos, o prazo para resposta é de dez dias úteis.

Em 2017, o Fale Conosco recepcionou 4.056 demandas, das quais 2.737 foram para a FEBRABAN.

#### CONSUMIDOR.GOV.BR GRI 102-43 | 102-44

Para facilitar o atendimento à população, a FEBRABAN também passou a direcionar as demandas individuais de consumidores relacionadas a produtos e serviços bancários, recebidas nos canais internos (Conte Aqui e Fale Conosco) ao Consumidor.gov.br, portal de resolução de conflitos. A iniciativa foi oficializada em um acordo de cooperação assinado em dezembro de 2017 com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

Com esse acordo, a FEBRABAN ratifica seu apoio a essa ação inovadora, que aproxima consumidores e fornecedores, soluciona conflitos e promove a concorrência entre as empresas pela qualidade do atendimento.

## AMBIENTE REGULATÓRIO

Em 2017, várias iniciativas contribuíram para o aperfeiçoamento do mercado no âmbito regulatório e/ou legislativo, entre as quais se destacam: a aprovação do Estatuto da Segurança Privada na Comissão de Assuntos Sociais do Senado Federal, o qual permitirá a padronização de produtos, serviços, rotinas, processos, instalações e investimentos em equipamentos e tecnologia; a aprovação do Projeto de Lei 212 no Senado Federal, que altera a lei do cadastro positivo e aguarda votação na Câmara dos Deputados; e a publicação da Lei 16.624, que revoga a obrigatoriedade de envio de carta com Aviso de Recebimento (AR) para as negativações no Estado de São Paulo.

Além dessas, merece destaque a publicação da Lei 13.476, que regula a chamada garantia guarda-chuva. Desde agosto de 2017, passou a ser permitido que uma única garantia seja utilizada para amparar diversas operações de crédito já contratadas ou a serem concedidas. As novas regras para registro de bens devem trazer mais segurança e menos custo a essas transações.

Vale mencionar também o aperfeiçoamento da Lei 11.105/2005 (Recuperação Judicial). Em dezembro de 2017, foi encaminhado ao BACEN estudo elaborado pela GO Associados com vistas a demonstrar impactos de eventual mudança no Estatuto Legal da Alienação/Cessão Fiduciária. O Grupo de Trabalho do Ministério da Fazenda já finalizou a minuta, na qual foram incluídas 16 sugestões apresentadas pela FEBRABAN.

Ressalta-se ainda que o Projeto de Lei 7.920/2017 prevê que os documentos apresentados em papel possam ser destruídos após a sua digitalização, o que permitirá diminuição de custos e redução de espaços físicos em arquivos, o que contribui com a sustentabilidade ambiental.

## BUSCA E APREENSÃO DE BENS MÓVEIS ALIENADOS

Em 2017, foi aprovada pela Comissão de Assuntos Econômicos do Senado a proposta de retomada extrajudicial de bens móveis em caso de alienação fiduciária deles (Projeto de Lei 478/2017).

A proposta elaborada pela FEBRABAN, sob o prisma do Direito Constitucional e do consumidor, propicia principalmente a desjudicialização da retomada de veículos, menor número de ações judiciais sem discussão jurídica relevante, mais eficácia na cobrança de dívidas vencidas, líquidas e certas, mais segurança jurídica do credor e melhora na oferta de crédito.

A votação do projeto no plenário do Senado está prevista para 2018.

## PORTAL MEDIAÇÃO DIGITAL

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Banco Central do Brasil e a FEBRABAN assinaram, em dezembro de 2017, termo de cooperação técnica que visa incentivar a solução de conflitos por meio do Portal Mediação Digital ([cnj.jus.br/mediacaodigital](http://cnj.jus.br/mediacaodigital)), bem como estabelecer medidas que possibilitem o intercâmbio de informações de interesse das instituições financeiras.

Pela plataforma eletrônica, o cliente poderá solucionar o conflito diretamente com a instituição financeira, que enviará a resposta por meio da própria ferramenta. Após o recebimento da proposta, o cliente terá três opções: aceitar, negar ou encaminhar para mediação pessoal nos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, distribuídos pelos tribunais em todo o País.

O Portal **Mediação Digital** facilita o diálogo entre as partes para a realização de um acordo de forma consensual e on-line e evita a judicialização das demandas

## AMBIENTE DE CRÉDITO

### PORTEBILIDADE ELETRÔNICA DE CRÉDITO

Em 2017, as solicitações de portabilidade de operações de crédito de uma instituição financeira para outra, por iniciativa do cliente, evoluíram de forma expressiva.

Desde a entrada em operação do Sistema CTC (em maio de 2014) até o fim de 2017 atingiu-se a marca de 11,2 milhões de solicitações (4,9 milhões no decorrer do ano). Desse contingente, 99,7% são referentes ao produto crédito consignado, sendo a maior parte dessa modalidade destinada aos beneficiários do INSS (72%).

Nos últimos meses, o número de pedidos de transferência tem alcançado média aproximada superior a 400 mil por mês.

Além disso, no âmbito da governança da portabilidade, os Comitês Gestor e de Governança seguem atuantes na aplicação dos mecanismos de autorregulação do sistema.

Em 2017, foram concluídos três ciclos de apuração (380 operações críticas analisadas) do nível de adesão das instituições financeiras às regras instituídas pelo Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais, que passou por uma revisão em seus dispositivos com vistas a proporcionar ainda mais agilidade ao monitoramento das operações. A portabilidade também vem sendo acompanhada pelo BACEN.

## PORTAIS DE CRÉDITO CONSIGNADO

A FEBRABAN aprimorou, ao longo de 2017, o projeto voltado à estruturação de um modelo de avaliação para aplicação em empresas que processam operações de crédito consignado (portais).

O trabalho, executado por uma consultoria contratada, teve como objetivo construir um processo complementar de análise de fornecedores ao praticado pelas instituições financeiras.

Na primeira etapa, foram desenvolvidos os parâmetros do modelo, com a definição de requisitos para análise, tais como aspectos qualitativos (constituição da empresa, processos e controles, gestão da qualidade, segurança da informação) e quantitativos (indicadores de desempenho referentes a contratos fora do prazo, ocorrência de fraudes, reclamações, liquidação antecipada de contratos, entre outros).

Na etapa seguinte, como parte do processo de validação, foram avaliados 20 fornecedores indicados pelas instituições financeiras, a maioria pertencente a uma parcela representativa do segmento.

O relatório final indicou os prós e contras de cada empresa e os processos relevantes a serem aprimorados e atestou a efetividade da avaliação.

A FEBRABAN entende que esse projeto poderá contribuir para aumentar o nível de satisfação com os serviços prestados pelos correspondentes aos clientes das instituições financeiras.

## LINHAS DE CRÉDITO BNDES

Em 2017, cabe destacar o relacionamento próximo e colaborativo entre a FEBRABAN e o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para realização de iniciativas atreladas às operações indiretas (isto é, aquelas em que há repasse de recursos para as instituições financeiras).

Entre essas ações, está a racionalização no número geral de linhas de financiamento indiretas ofertadas pelo BNDES (de 74 para 24, redução superior a dois terços), o que permitiu a eliminação na sobreposição de apoios com a mesma finalidade e maior efetividade na gestão de recursos pelos agentes financeiros.

Também em 2017, as operações indiretas passaram a ter participação de 58,7% do volume financeiro total de desembolsos do BNDES, ante 54,6% no ano anterior. Merecem destaque os produtos BNDES Automático, com R\$ 15,2 bilhões financiados, ante R\$ 12,8 bilhões no ano anterior, e BNDES Finame, com R\$ 19,6 bilhões ante R\$ 17,6 bilhões no ano anterior.

Além disso, a ampliação do crédito para micro, pequenas e médias empresas alavancou o volume de desembolsos em programas como o BNDES Giro (antigo BNDES Progeren). Em 2017, foram liberados R\$ 7,1 bilhões para financiamento de capital de giro, valor 164% superior ao do ano anterior.

No decorrer do ano, também foram realizadas discussões conjuntas sobre implementação da Taxa de Longo Prazo (TLP), novo referencial para remuneração de contratos de financiamento do BNDES, com entrada em vigor a partir de 2018.

## CADASTRO POSITIVO

Os bancos têm o maior interesse em melhorar as informações para aprimorar o processo de concessão de crédito e sempre se comprometeram a contribuir com o desenvolvimento de ferramentas e processos que auxiliem na maior quantidade e na melhor qualidade de informações sobre níveis de endividamento, histórico de crédito e potenciais novos clientes, o

que torna mais eficiente o processo de concessão de crédito e reduz os problemas da assimetria de informações.

Em especial no que se refere ao projeto de aperfeiçoamento do cadastro positivo, incluído na agenda BC+, a FEBRABAN vem colaborando com os reguladores na busca de um aperfeiçoamento da legislação em vigor.

No fim de 2017, o Senado aprovou o Projeto de Lei 212/2017 que altera a lei do cadastro positivo e aguarda votação na Câmara dos Deputados, com diversos aprimoramentos ao atual marco legal, com destaque para a introdução do modelo de opt out para ingresso dos consumidores no cadastro positivo e o fim da responsabilidade solidária entre os participantes do sistema em caso de ocorrência de alguma falha.

No sistema de opt out, todos os consumidores serão incluídos automaticamente nos cadastros, mas apenas para a produção de scores de crédito por parte das empresas gestoras de bancos de dados (GBDs). Aqueles que não quiserem participar poderão se comunicar com as fontes e/ou com as GBDs para solicitar a sua exclusão. Espera-se, com isso, aumento expressivo do número de integrantes, o que é fundamental para o efetivo funcionamento dos modelos de crédito e do sistema de cadastro positivo.

Outra mudança importante foi o fim da responsabilidade solidária e a sua substituição pela responsabilidade objetiva. Pelo sistema anterior, todos os integrantes poderiam ser penalizados em caso de falha (um vazamento de dados, por exemplo), mesmo se não tivessem nenhuma responsabilidade. Agora, cada um passará a responder única e objetivamente pelas suas falhas eventuais e não pelas de terceiros. O PL ainda precisa ser aprovado pela Câmara dos Deputados para entrar em vigor.

### SISTEMA DE LIQUIDAÇÃO DE CARTÕES (SLC)

Para atender às exigências da Circular BACEN 3.765/2015, foi desenvolvido o Sistema de Liquidação de Cartões (SLC), cuja implantação em produção foi efetivada em novembro de 2017.

Assim, toda compensação e liquidação das transações de cartões de crédito e débito são efetuadas por meio de uma grade única, com integração de todos os participantes do mercado, até a realização final do crédito relativo à transação de cartão na conta-corrente ou de pagamentos do estabelecimento comercial.

Para esse projeto, está prevista a entrada de subcredenciadores e de marketplaces, os quais passarão a realizar também o crédito de transações de cartões de seus clientes via grade única.

Desde a implantação do SLC, foram processadas mais de 213 milhões de transações, que representam R\$ 186 bilhões em volume financeiro



Em 2017, foram registrados na CRAF **2.505.995 contratos e 1.062 operações de cessões**, com liquidação financeira de **R\$ 19.393.282.472**

#### CÂMARA REGISTRADORA DE ATIVOS FINANCEIROS (CRAF)

Com a remodelação, a Câmara de Cessão de Crédito (C3) passou a ter nova denominação: Câmara Registradora de Ativos Financeiros (CRAF), desenvolvida pela Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) em conjunto com os bancos.

A nova versão do sistema tem mais funcionalidades no que se refere ao registro das operações de cessões e/ou bloqueios a favor do Fundo Garantidor de Crédito realizadas na CRAF.

Para atender aos requisitos, foi necessário aumentar o tamanho do registro de informações dos contratos que compõem as carteiras cedidas ou bloqueadas, com a inclusão de novos campos, de forma que pudessem englobar dados de ativos financeiros não objeto de depósito centralizado, bem como informações relativas a transações, ônus e gravames incidentes sobre cada ativo.

Entre essas alterações, destaca-se a necessidade de as instituições bancárias comunicarem diariamente o que ocorreu com a parcela de cada contrato, isto é, se foi paga em dia, em atraso ou se foi baixada. Tais eventos servirão para sincronizar a informação financeira constante da CRAF com as posições dos registros informados pelas instituições participantes para o Sistema de Riscos do Banco Central (SCR).

Outro quesito é o controle de operações fora de padrão (OFP). Foi atribuída à CRAF a verificação e, se for o caso, o reporte ao órgão regulador das operações de determinada carteira de ativos que estiverem fora do padrão do mercado.

A CRAF é responsável por fiscalizar os atos praticados pelos participantes em seus sistemas, inclusive o registro de informações, com vistas a zelar pela sua plena aderência às regras estabelecidas. A fiscalização será realizada periodicamente por auditoria independente por meio de relatório eletrônico de asseguração a ser enviado à CIP.

#### CENTRAL DE EXPOSIÇÃO DE DERIVATIVOS (CED)

A CED registrou expressivo crescimento tanto no número de consultas realizadas pelos bancos participantes quanto na quantidade de autorizações obtidas com seus clientes.

Ao fim de 2017, as bases de dados da CED registravam mais de dois milhões de consultas aos relatórios de exposição a derivativos e 9,7 mil autorizações válidas, o que significa, respectivamente, expansão de 39% e de 32,5% sobre o ano anterior.

Vale mencionar que, em 2017, quatro novas instituições habilitaram-se ou iniciaram processo de habilitação para extrair relatórios de exposição a derivativos por lote de clientes.

Entidade sem fins lucrativos, a CED manteve-se equilibrada financeiramente em 2017 graças a um rígido controle de sua estrutura de custos, muito embora não tenha corrigido as contribuições mensais dos bancos participantes do sistema.

## AMBIENTE OPERACIONAL

### SEGURANÇA BANCÁRIA

Os investimentos do setor em segurança bancária somam mais de R\$ 9 bilhões ao ano na aquisição de equipamentos e na contratação de pessoal de vigilância.

Aliados a uma série de medidas preventivas, como redução de numerário nas agências e estímulo a transações eletrônicas, os crescentes investimentos levaram o número de assaltos a bancos e de ataques a caixas eletrônicos (ATMs) a cair nos últimos anos.

Ressalta-se que o levantamento feito pela FEBRABAN em 2017, abrangendo um universo de 159 casas legislativas, identificou 134 projetos de leis relacionados à segurança bancária (em 2016, eram apenas 31). Desse total, 57 (ou 42%) são relacionados à contratação de vigilantes 24 horas nas agências bancárias e/ou nos correspondentes e nos comércios com caixas eletrônicos.

A FEBRABAN opõe-se a esse tipo de medida fundamentada em dois pareceres de empresas especializadas. Ambas enfatizam que cabe exclusivamente a estados e municípios a responsabilidade constitucional de manter segurança e a ordem pública. A função do vigilante privado não é de enfrentamento ao crime. Essa é e sempre foi uma atividade da polícia.

Desse modo, a FEBRABAN entende que os confrontos geram poucos resultados e grande custo para a sociedade. Por essa razão, apoia todas as iniciativas que objetivam o uso da inteligência no combate ao crime organizado e atua próxima aos comandos da Polícia Militar e da Polícia Civil dos estados, além da Polícia Federal.

Para avançar nesse tema, somente uma legislação federal unificada, como a prevista no Estatuto da Segurança Privada, pode permitir decisões mais eficientes, na medida em que considera, para efeitos de segurança, os equipamentos eletrônicos, o uso de vigilância remota e a modernidade na estrutura das relações trabalhistas.

### SEGURANÇA EM TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS

A FEBRABAN desenvolve sistemas de última geração para otimizar as transações eletrônicas, prevenir fraudes em cobrança bancária, mitigar os riscos na concessão de crédito e estimular o uso de canais digitais para proporcionar mais segurança aos consumidores e dinamismo ao setor.

Em 2017, o combate a fraudes eletrônicas ganhou reforço com a renovação, em setembro, do acordo de cooperação técnica entre a FEBRABAN e a Polícia Federal. Isso permitiu um intercâmbio mais ágil de informações, troca de know-how e trabalho integrado de equipes das instituições.

**Levantamento  
realizado pela  
FEBRABAN com  
17 instituições  
financeiras mostra  
que os assaltos em  
agências bancárias  
alcançaram o  
nível mais baixo  
em 2017, quando  
foram registradas  
217 ocorrências,  
queda de 36%  
em relação ao ano  
anterior (339)**

Estima-se que, ao fim do cronograma de implantação, em setembro de 2018, cerca de quatro bilhões de boletos por ano serão transacionados na Nova Plataforma da Cobrança

### NOVA PLATAFORMA DA COBRANÇA

Esse sistema, entre outros benefícios, possibilita que boletos vencidos possam ser pagos em qualquer agência dos bancos participantes do sistema de cobrança bancária ou em um dos canais de atendimento, como internet, mobile banking e caixas eletrônicos (ATMs). Além disso, reduz a inconsistência de dados e evita o pagamento em duplicidade.

Em operação desde julho de 2017, quando passaram a ser processados boletos de valor igual ou acima de R\$ 50 mil, a plataforma vem gradualmente incorporando montantes inferiores à base de dados. Em setembro, foram incluídos os de valor igual ou acima de R\$ 2 mil. A partir de março de 2018, estão previstos os demais.

O cronograma inicial previa que o sistema passasse a registrar todos os boletos a partir do fim de 2017, mas foi necessário ajuste nos prazos para garantir a segurança e a tranquilidade no processamento em função do elevado número de documentos.

### DÉBITO DIRETO AUTORIZADO (DDA)

O sistema permite que os clientes acessem seus pagamentos de forma eletrônica sem precisar recebê-los fisicamente. Os valores das transações são automaticamente creditados na conta-corrente dos credores.

Em 2017, principalmente pelo fato de a cobrança ter sido registrada pelos beneficiários em seus bancos, houve expansão de 67,83% no número de pagadores eletrônicos, com 1.032.161 em 2017, ante 616.639 em 2016; e 57,51% de boletos registrados, de 494.764.480 em 2017, ante 314.122.956 no ano anterior.

No fim de 2017, o número acumulado de boletos eletrônicos no DDA chegou a 2,2 bilhões.

### COMPENSAÇÃO POR IMAGEM

O número de cheques compensados por imagem caiu para 494 milhões em 2017, redução de 14,29% em relação ao ano anterior (576,4 milhões).

As estatísticas revelam que o cliente tem deixado cada vez mais de usar cheques e optado por outros meios de pagamento, em especial, transferências eletrônicas.

O número de cheques devolvidos também diminuiu para 39,4 milhões em 2017, ante 50,3 milhões no ano anterior, queda de 21,33%. Em relação aos cheques sem fundos, a redução foi de 23,6%: o volume passou para 30 milhões em comparação a 38,6 milhões em 2016.

## RELACIONAMENTO COM CLIENTES

### PESQUISA FEBRABAN DE TECNOLOGIA BANCÁRIA

Divulgada em maio de 2018, a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, com dados referentes a 2017, contou com a participação de 24 instituições, inclusive bancos digitais, que representam 91% dos ativos da indústria bancária brasileira.

Entre outras informações, o levantamento mostra que a confiança pelos canais digitais segue em expansão.

As transações com movimentação financeira por meio do mobile banking cresceram 70%. As contratações de crédito mais que dobraram, com 225 milhões de operações. A pesquisa revela que a criação de novos modelos de agências adaptadas às novas preferências dos clientes vem substituindo os modelos tradicionais.

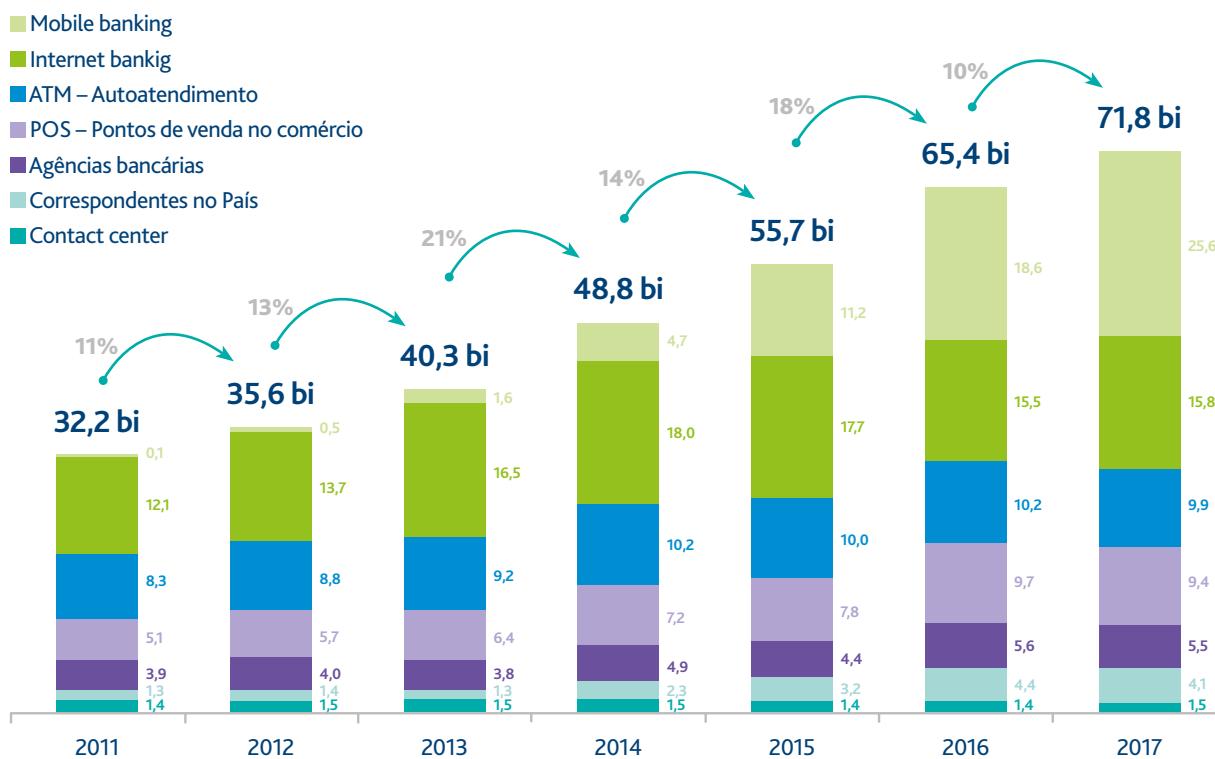
Em 2017, somaram 380 agências-conceito (espaços físicos em que os clientes são atendidos pessoalmente pela equipe comercial) e 373 agências digitais (espaços virtuais em que os clientes são atendidos por gerentes comerciais por meio de chat, telefone, e-mail ou videoconferência). Os investimentos em tecnologia bancária, concentrados principalmente em inovação para o cliente, atingiram R\$ 19,5 bilhões em 2017, aumento de 20% em relação ao ano anterior.

Os bancos também estão na vanguarda dos investimentos em inteligência artificial e robotics: 80% já investem nessas tecnologias e 45% estudam o uso de criptomoedas.

A pesquisa na íntegra é divulgada em junho. Confira em [portal.febraban.org.br](http://portal.febraban.org.br), em Publicações | Pesquisa.

**Em 2017, triplicou  
o número de  
novas agências  
adaptadas ao novo  
modelo digital: de  
101 para 373**

## CRESCIMENTO DOS CANAIS DIGITAIS (EM BILHÕES DE TRANSAÇÕES)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária.

## EXPANSÃO DOS SERVIÇOS NOS CANAIS DIGITAIS

### Mobile banking



### Internet banking



## RELACIONAMENTO POR MEIO DOS CANAIS DIGITAIS

	Mobile banking		Internet banking	
	2016	2017	2016	2017
Contratação de crédito	93 milhões	 141%	225 milhões	105 milhões  -17% 87 milhões
Pagamento de contas	479 milhões	 85%	889 milhões	1,3 bilhão  11% 1,5 bilhão
Transferência/DOC/TED	277 milhões	 45%	401 milhões	526 milhões  -3% 509 milhões
Investimentos/Aplicações	7 milhões	 42%	10 milhões	34 milhões  74% 58 milhões
Solicitação de cartão de crédito	232 mil	 53%	356 mil	934 mil  -1% 929 mil
Pesquisa de saldo	14,0 bilhões	 34%	18,8 bilhões	6,1 bilhões  3% 6,3 bilhões

## RELACIONAMENTO POR MEIO DOS CANAIS FÍSICOS

	Agências e PABs		ATMs	
	2016	2017	2016	2017
Saque	908 milhões	 -4% 869 milhões	2,5 bilhões	 -4% 2,4 bilhões
Investimentos/Aplicações	19 milhões	 39%	26 milhões	52 milhões  -17% 43 milhões
Transferência/DOC/TED	47 milhões	 13%	53 milhões	224 milhões  -1% 222 milhões
Depósitos	489 milhões	 -14% 422 milhões	785 milhões	757 milhões  -4%
Solicitação de cartão de crédito	9 milhões	 -45% 5 milhões	847 mil	911 mil  -8%
Pesquisa de saldo	1,8 bilhão	 -4% 1,7 bilhão	3,6 bilhões	3,5 bilhões  -2%

## RELAÇÕES TRABALHISTAS

Como principais pontos positivos, a NLT possibilita ajustes na relação direta entre empregador e empregado, como o parcelamento de férias em até três vezes e a flexibilização da jornada de trabalho mediante compensação de horas

O ano de 2017 foi marcado pela vigência do acordo de dois anos celebrado em 2016 entre a FENABAN e o movimento sindical bancário, que preestabeleceu as condições de reajuste de salários, de valores de benefícios e de parâmetros para a participação nos lucros previstos na Convenção Coletiva de Trabalho.

Como resultado do permanente esforço de negociação entre bancos e bancários, foi assinado, em setembro de 2017, um termo de aditamento à Convenção Coletiva de Trabalho, que regulamentou a Cláusula 62, dedicada à requalificação e à realocação de empregados em situações específicas de obsolescência de conhecimento para as novas funções, em decorrência de reestruturações organizacionais.

Esta foi mais uma inovação do setor, graças à maturidade no trato de questões complexas no campo das relações de trabalho. O instrumento passou a ser aplicado pelos cinco maiores bancos do País, que aderiram imediatamente ao acordo.

Destaca-se, também, o início de vigência da Nova Lei Trabalhista, com a promulgação das Leis 13.429/2017 e 13.467/2017.

### CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO

Com 1º de setembro como data-base, a negociação da Convenção Coletiva de Trabalho, com abrangência nacional, reúne 157 bancos, representados pela FENABAN, e alcança todos os bancários, representados por 218 sindicatos, 16 federações e duas confederações.

Para os bancários, os maiores benefícios do fechamento de um acordo por dois anos foram os ganhos decorrentes de uma inflação declinante, que preservaram o poder de compra dos salários. Para os bancos, a maior previsibilidade permitida por um cenário de economia mais estável.



## NOVA LEI TRABALHISTA

A FEBRABAN acompanhou todo o processo e participou do amplo debate social que se estabeleceu durante a tramitação da Nova Lei Trabalhista (NLT).

Além disso, ao dispor sobre a prevalência do negociado sobre o legislado, a NLT consagra a negociação coletiva como fonte privilegiada das regras a serem aplicadas nas relações de trabalho.

Com a NLT, também há a perspectiva de aumento de segurança jurídica no ambiente institucional, fator determinante para as decisões de investimento no País, e de oportunidades de emprego e renda.

A segurança jurídica reduz as incertezas que afastam os investimentos e comprometem postos de trabalho. Em uma economia global, é preciso considerar que o investidor não quer ter surpresas e prefere alocar capital em países onde as instituições garantem a previsibilidade dos contratos. Gerar a necessária confiança nas relações de trabalho foi um dos elementos mais importantes no curso das discussões sobre a reforma trabalhista.

## PERFIL DO BANCÁRIO BRASILEIRO

O dinamismo da revolução tecnológica em curso agrega, diariamente, novas funções e formas de trabalho em todas as atividades produtivas. Os bancos não estão alheios a essa transformação nem à crescente competição de novos entrantes no mercado financeiro, com o uso de tecnologias disruptivas.

Assim como em outros segmentos, as inovações tecnológicas têm levado os clientes dos bancos a interagir de diferentes maneiras com os produtos e serviços oferecidos, o que exige novos meios de relacionamento. Esse processo demandará (e já tem demandado) permanente atualização dos profissionais bancários.

Portanto, seguindo uma tendência mundial, os bancários, cada vez mais, especializam-se em negócios e na solução de problemas dos clientes.

O setor bancário encerrou 2017 com aproximadamente 468 mil funcionários diretos (77,85% com nível superior), distribuídos por gênero de forma bastante equilibrada: 50,8% de homens e 49,2% de mulheres (instituições consideradas: Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Citibank, Itaú Unibanco, Mercantil, Santander e Votorantim).

Em linha com as melhores práticas de mercado, as mulheres ocupam 38,3% dos cargos de liderança no setor bancário

# A presença de pessoas transexuais nos quadros dos bancos é uma realidade e conferem-se a elas igualdade de tratamento na concessão de benefícios, a exemplo da licença-adoção (equivalente à licença-maternidade)

Os bancos também têm atuado no combate à discriminação e na promoção da igualdade de gênero e oportunidades no mercado de trabalho.

Destaca-se que, em 2017, como parte do Programa de Valorização da Diversidade, antes mesmo de o Banco Central autorizar travestis e transexuais a utilizarem o nome social em cartões de contas bancárias, canais de relacionamento com o cliente, correspondências emitidas por instituições financeiras e no atendimento pessoal, a FENABAN e os bancos anunciaram a liberação do uso do nome social dos funcionários, que assim o desejarem, nos crachás, cartões de visita e e-mail.

O segmento bancário apresenta projetos consistentes em equidade de gênero. Rodas de discussão são realizadas com o público feminino a fim de estimular a participação das mulheres para subsidiar a elaboração de políticas, estratégias e práticas voltadas à promoção da equidade de gênero no setor.

O desenvolvimento das mulheres como líderes tem sido incentivado pelas instituições bancárias por meio dos programas de coaching e mentoria formal e informal, entre outros.

Empenhando-se em promover a diversidade racial em todos os ambientes de trabalho, o segmento bancário mantém programas e parcerias estratégicas com organizações reconhecidas por alavancar iniciativas de inclusão.

Há mais de duas décadas os bancos são pioneiros, no Brasil, em assegurar a inclusão de pessoas com deficiência (PcD) no mercado de trabalho e promover a igualdade de oportunidades. Entre as boas práticas, destacam-se contínuo acompanhamento da ascensão profissional das PcD e linhas de crédito específicas para a compra de equipamentos de acessibilidade.

É grande o empenho dos bancos na implantação de programas em parceria com diversas entidades, com iniciativas inspiradas, por exemplo, nas edições realizadas do Programa FEBRABAN de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência.

Os bancos reconhecem a importância da diversidade. Por isso, promovem um ambiente propício à inclusão e possuem políticas que consideram inaceitáveis quaisquer atos de discriminação.

As boas práticas mencionadas são acompanhadas de ferramentas que asseguram o anonimato no encaminhamento de denúncias, tanto por canais internos como por meios instituídos via negociação coletiva.

Nesse sentido, após sete anos de implantação pelos maiores bancos do País, o Instrumento de Prevenção de Conflitos no Ambiente de Trabalho, instituído por negociação, consolida-se como importante mecanismo na apuração de denúncias e na solução de conflitos, contribuindo para evitar que situações indesejáveis voltem a ocorrer.

## NOVAS TECNOLOGIAS

Em 2017, a FEBRABAN, por meio da Comissão Executiva de Inovação, intensificou os trabalhos voltados aos impactos da revolução digital nos negócios bancários, com a priorização de sete iniciativas estratégicas: On Boarding Digital, Pagamentos Real-Time P2P (pessoa para pessoa), Registro de Garantia, Digitalização da Cadeia do Comex, Blockchain no Sistema Financeiro, Centro de Cyber Security e Adequação Regulatória e Legal.

Ser digital tornou-se uma prioridade para o setor. A área de tecnologia é fundamental na criação de produtos e serviços mais conectados às reais necessidades de clientes e consumidores.

Nesse contexto, as fintechs estão no centro das atenções do mercado financeiro por oferecerem produtos e serviços personalizados com custos reduzidos. Em menos de dois anos, o número desses startups cresceu 357% no Brasil.

A FEBRABAN entende que a parceria entre bancos e fintechs é extremamente benéfica para o consumidor: enquanto as fintechs se beneficiam da base de clientes dos bancos, as instituições financeiras testam e afinam novas tecnologias.

Inovações, como blockchain, inteligência artificial e internet das coisas, devem trazer mais rapidamente novidades para o setor bancário.

Os bancos, que já usam computação cognitiva e soluções com inteligência artificial, agora migram para o modelo chatbox (ferramenta que simula um ser humano em conversa com o usuário).

Serviços e funções bancárias antes restritos às agências começam a estar disponíveis também nos caixas eletrônicos, como transações por aproximação (Near Field Communication – NFC), leitura de QR Code, videoconferência e biometria facial permitem maior integração com outros canais de atendimento e operação, como dispositivos móveis.

**A tecnologia é o meio e não o fim. A essência das relações interpessoais permanecerá com as agências**

**RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

# A FEBRABAN É RECONHECIDA COMO UM DOS LÍDERES NA AMÉRICA LATINA PELO SEU COMPROMETIMENTO COM A ECONOMIA VERDE E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A FEBRABAN tem estimulado a adoção de práticas de responsabilidade socioambiental e a identificação de negócios que contribuam para o desenvolvimento sustentável.

A governança do tema socioambiental na FEBRABAN está concentrada na Comissão Setorial de Responsabilidade Social e Sustentabilidade (CRSS), da qual participam 32 instituições financeiras.

Por meio da CRSS, a FEBRABAN promove iniciativas e estudos para instrumentalizar a integração entre negócios e desenvolvimento sustentável, e contribui para que o setor esteja em conformidade com a regulação e a legislação socioambiental.

Nesse contexto, destaca-se que, no decorrer de 2017, discutiram-se critérios mínimos para identificação de perdas relacionadas a danos socioambientais nas operações de crédito, o que originou o Guia de orientações para registro de perdas decorrentes de danos socioambientais. O documento, de uso interno das instituições financeiras participantes do grupo de trabalho, tem caráter de piloto, com o intuito de verificar, durante o ano de 2018, a eficácia do processo proposto no guia.

## ECONOMIA VERDE E NOVOS NEGÓCIOS

A FEBRABAN vem realizando uma série de estudos, elaborados em parceria com outras organizações, com a finalidade de identificar oportunidades de negócios e fornecer subsídios às instituições financeiras sobre os impactos das mudanças climáticas nos resultados financeiros e, por consequência, em suas carteiras de crédito e portfólios de investimentos.

Em 2017, destacaram-se os temas precificação de carbono, desmatamento e recomposição florestal, para os quais aponta-se a necessidade de aperfeiçoar a identificação e o gerenciamento de riscos socioambientais no contexto da análise de risco nas instituições financeiras.

No mesmo caminho, o Financial Stability Board (FSB) publicou, em agosto de 2017, o relatório de sua força-tarefa com recomendações para a divulgação de informações financeiras relacionadas ao clima de maneira padronizada e transparente.

As recomendações, cuja adesão é voluntária, devem ser adotadas nos próximos anos por bancos, seguradoras, gestores de recursos e detentores de ativos, como fundos de pensão e de private equity, bem como por empresas não financeiras, especialmente de setores intensivos em uso de recursos naturais, como energia, transportes, construção, agricultura, alimentos e produtos florestais.

Dessa forma, a gestão integrada de riscos nas instituições financeiras será substancialmente alterada com a inclusão de informações dos impactos climáticos e da iniciativa de mitigação fornecida pelos clientes das diversas atividades econômicas.

Em 2018, a FEBRABAN conduzirá um projeto que visa elaborar orientações para a implementação das recomendações do FSB pelas instituições financeiras.

Em 2017, a FEBRABAN conquistou o Prêmio Finanças Verdes, concedido pela Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN) e a Corporação Financeira Internacional (IFC), na categoria Associação Bancária Verde



# Títulos verdes no Brasil até 2017: R\$ 1,7 bilhão em emissões nacionais US\$ 3,6 bilhões em emissões internacionais

## EMISSÃO DE TÍTULOS VERDES GRI 203-1

Os títulos verdes (green bonds) são utilizados para captar recursos com o objetivo de implantar ou refinanciar projetos que tenham atributos positivos do ponto de vista ambiental ou climático.

Além dos participantes usuais, o mercado brasileiro de títulos verdes conta também com os agentes de avaliação externa (ou seja, realizados por uma terceira parte), que atestam, por meio de um parecer independente, os atributos ambientais positivos dos projetos.

Ressalta-se que o Guia para emissão de títulos verdes no Brasil, desenvolvido em outubro de 2016 pela FEBRABAN e pela Câmara Temática de Finanças Sustentáveis do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), traz recomendações e diretrizes para agentes do mercado, inclusive potenciais emissores, coordenadores, investidores, agentes de avaliação externa, bem como outros participantes.

Confira, nas tabelas a seguir, a emissão de títulos verdes no Brasil até dezembro de 2017.

### EMISSÕES NACIONAIS

Emissor	Data da emissão	Valor da emissão	Uso dos recursos
CPFL Renováveis	Outubro de 2016	R\$ 200 milhões	Construção dos projetos eólicos Campos dos Ventos e São Benedito, com 231 MW de capacidade instalada, localizados no Rio Grande do Norte.
Suzano Papel & Celulose	Novembro de 2016	R\$ 1 bilhão	Manejo florestal sustentável para a manutenção de áreas já certificadas ou para a expansão da base florestal certificada, que cumpra os padrões nacionais e internacionais.
Ômega Energia	Julho de 2017	R\$ 42 milhões	Parques eólicos Porto do Delta, Testa Branca I e III.
Rio Energy	Abril de 2017	R\$ 112 milhões	Parques eólicos Itarema I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, no Ceará, por intermédio da holding Itarema Geração de Energia S.A.
Ômega Energia	Setembro de 2017	R\$ 220 milhões	Complexo eólico Delta III, localizado em Paulino Neves e Barreirinhas, no Maranhão.
PEC Energia	Novembro de 2017	R\$ 48 milhões	Complexo da Eólica Serra das Vacas com 50,6 MW de capacidade instalada, localizado na cidade de Paranatama, em Pernambuco.
Enel Green Power	Dezembro de 2017	R\$ 22 milhões	Parques eólicos Damascena e Manicoba, na Bahia.

## EMISSÕES INTERNACIONAIS

Emissor	Data da emissão	Valor da emissão	Uso dos recursos
BRF	Maio de 2016	€ 500 milhões	Eficiência energética, renováveis, gestão de água e resíduos, manejo florestal sustentável, redução no uso de matéria-prima.
Suzano Papel & Celulose	Junho de 2016	US\$ 500 milhões + US\$ 200 milhões*	Manejo sustentável, restauração de áreas degradadas com florestas nativas, conservação, gestão hídrica, eficiência energética e energia renovável.
Fibria	Janeiro de 2017	US\$ 700 milhões	Manejo florestal sustentável, restauração de florestas nativas e conservação da biodiversidade, gestão hídrica e de resíduos, geração de energia de fontes renováveis.
BNDES	Maio de 2017	US\$ 1 bilhão	Energias renováveis, desenvolvimento, construção ou expansão de instalações para novos ou existentes projetos de energia solar e eólica.
Klabin	Setembro de 2017	US\$ 500 milhões	Energia, eficiência energética, florestal, agricultura, transporte e adaptação.

\* Emissão suplementar.

Em relação à normatização dos green bonds, a FEBRABAN também vem acompanhando o desenvolvimento de uma norma internacional sobre títulos verdes, a futura ISO 14.030, sob a coordenação do Comitê Técnico da ISO denominado TC 207/SC04, estabelecido em julho de 2017.

O prazo previsto é de 36 meses, incluindo-se mais três meses para preparação e publicação da versão nacional da norma. Destaca-se que a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a organização credenciada na ISO para elaboração desse projeto em nosso País.

Ao longo do processo de elaboração da norma, a FEBRABAN participa das reuniões da ISO/TC207, bem como colabora como membro da Comissão de Estudos do Brasil, instituída pela ABNT.

Está prevista, para maio de 2018, a segunda reunião da ISO/TC207 em Nova York (EUA) – a primeira ocorreu em dezembro de 2017, em Paris (França), para a qual a FEBRABAN enviou comentários por meio de especialista brasileiro sobre o tema.

Ressalta-se que Sustainable Banking Network (SBN), iniciativa do International Finance Corporation (IFC), criou um grupo de trabalho sobre green bonds, do qual a FEBRABAN é membro integrante, com o objetivo de debater e ampliar o nível de conhecimento sobre o tema. [GRI 102-12 | 102-15 | 103-2 | 203-1](#)



## PUBLICAÇÕES FEBRABAN 2017 – SFN E A ECONOMIA VERDE

### MENSURANDO RECURSOS FINANCEIROS ALOCADOS NA ECONOMIA VERDE

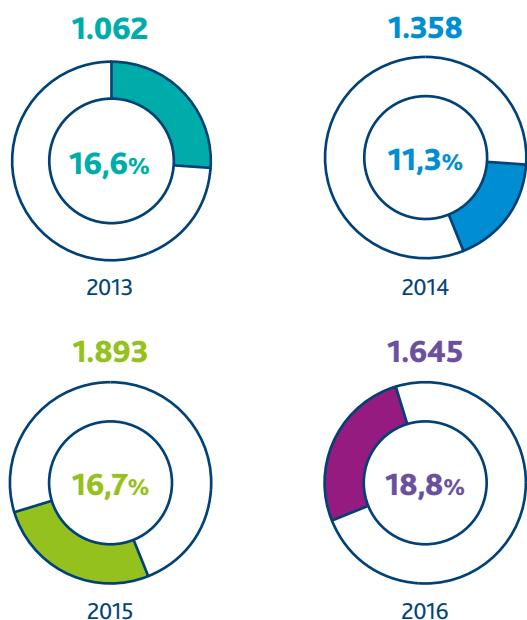
#### GRI 103-2 | 203-1

A iniciativa tem como objetivo mensurar os recursos de financiamentos e/ou empréstimos, concedidos pelos bancos, para os setores da Economia Verde e setores com potencial impacto socioambiental. A apuração ocorre por meio pesquisa anual com as instituições financeiras, cuja adesão é voluntária. A primeira edição foi publicada em 2015, apresentando dados retroativos dos anos de 2013 e 2014.

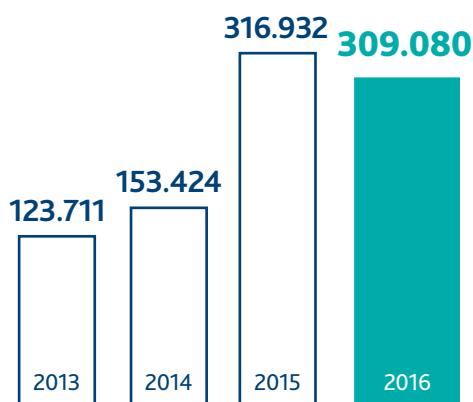
Em 2017, com a participação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), foi possível apurar também os dados do mercado de capitais. O primeiro levantamento, com base em 2016, mostrou que a captação de recursos com emissão de títulos classificados nos setores da Economia Verde chegou R\$ 25 bilhões – 21,1% do total emitido em todos os setores (R\$ 116 bilhões).

O relatório de 2017 apresenta uma síntese dos resultados apurados no período de 2013 a 2016, para ambos os setores.

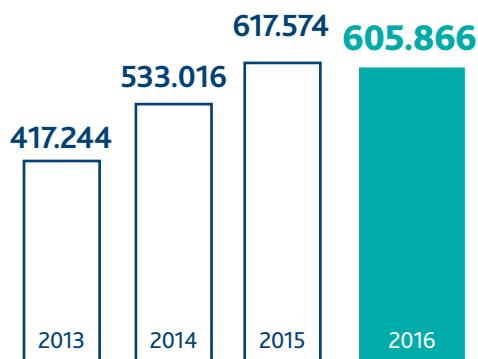
**PARTICIPAÇÃO NA CARTEIRA DE CRÉDITO PESSOA JURÍDICA DA AMOSTRA (R\$ BILHÕES)**



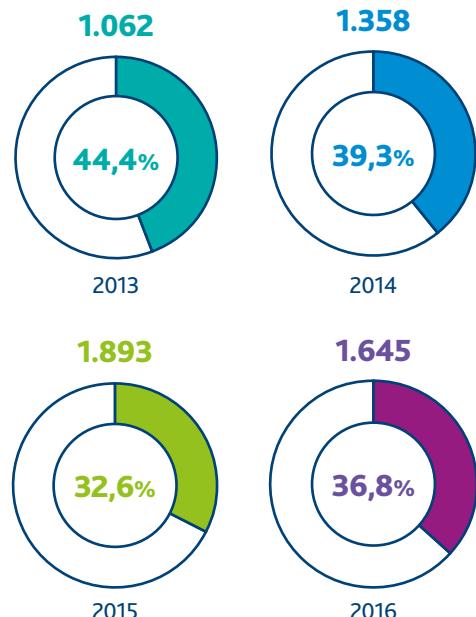
**FINANCIAMENTOS E/OU EMPRÉSTIMOS A SETORES DA ECONOMIA VERDE (R\$ MILHÕES)**



**FINANCIAMENTOS E/OU EMPRÉSTIMOS  
A SETORES COM POTENCIAL IMPACTO  
SOCIOAMBIENTAL (R\$ MILHÕES)**



**PARTICIPAÇÃO NA CARTEIRA DE CRÉDITO PESSOA  
JURÍDICA DA AMOSTRA (R\$ BILHÕES)**



**MERCADO DE CAPITAIS NOS SETORES DA ECONOMIA VERDE EM 2016**

Título	Volume (R\$ milhões)
Emissão de dívida no mercado doméstico (debêntures)	21.107
Emissão de dívida no mercado externo (bonds)	0
Emissão primária de ações	656
Green bonds	2.869
Total	24.633

**MERCADO DE CAPITAIS NOS SETORES COM POTENCIAL IMPACTO SOCIOAMBIENTAL EM 2016**

Título	Volume (R\$ milhões)
Emissão de dívida no mercado doméstico (debêntures)	16.117
Emissão de dívida no mercado externo (bonds)	57.455
Emissão primária de ações	300
Total	73.872



## PRECIFICAÇÃO DE CARBONO

### GESTÃO E PRECIFICAÇÃO DE CARBONO: RISCOS E OPORTUNIDADES PARA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS GRI 103-2

Desenvolvido pela FEBRABAN em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVces), esse relatório aborda a gestão do risco climático por parte de bancos e de empresas, com especial atenção para os riscos e oportunidades relacionados à precificação de carbono, bem como busca identificar temas setoriais relevantes a serem considerados pelas instituições financeiras em suas análises de risco socioambiental.

O estudo demonstra que somente o relato de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) das empresas não é mais suficiente para que os bancos compreendam os riscos e as oportunidades relacionados ao clima. É necessário requerer informações sobre o quanto o tema está inserido na estratégia dos negócios, quais são os procedimentos para identificação, mensuração e gestão desses riscos, as metas e o desempenho. Nesse contexto, a precificação do carbono aparece como ferramenta de informação para orientar o gerenciamento de riscos, e a gestão de portfólios de crédito e de investimento das instituições financeiras.

### GESTÃO DE RISCOS CLIMÁTICOS COM FOCO EM PRECIFICAÇÃO DE CARBONO – ANÁLISE DAS EMPRESAS BRASILEIRAS RESPONDENTES AO PROGRAMA CLIMATE CHANGE DO CDP GRI 103-2

Esse relatório, resultado da parceria entre a FEBRABAN e o Carbon Disclosure Program (CDP), traz uma análise sobre precificação de carbono com base nas respostas de 71 empresas brasileiras ao CDP Climate Change em 2016 – programa que tem mobilizado as principais forças do mercado (empresas, investidores e compradores) para integrar a mudança climática e as questões ambientais às estratégias de negócios.

O estudo apontou que 79% das companhias avaliadas já incorporam de alguma maneira os riscos e oportunidades das mudanças climáticas em suas estratégias de negócio. No entanto, apenas 17% adotam um preço interno de carbono para direcionar investimentos, mitigar riscos, priorizar projetos menos carbono-intensivos, entre outros objetivos.

## RISCO DE DESMATAMENTO

### INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E GESTÃO DO RISCO DE DESMATAMENTO GRI 103-2

Esse relatório, desenvolvido pela FEBRABAN em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVces), analisa as implicações da incidência física de desmatamento nas cadeias produtivas da pecuária de corte, soja, produtos madeireiros e óleo de palma para a gestão de risco das instituições financeiras.

Entre outros objetivos, o estudo busca aperfeiçoar a gestão do risco pelos bancos por meio da recomendação de elementos de análise para concessão de crédito e do fornecimento de informações sobre ferramentas e bases de dados disponíveis para consulta, bem como fornecer subsídios para que as instituições financeiras possam posicionar-se em face das demandas nacionais e internacionais relacionadas à redução do desmatamento.

## GESTÃO DE RISCOS DE DESMATAMENTO – ANÁLISE DAS EMPRESAS RESPONDENTES AO PROGRAMA FOREST DO CDP GRI 103-2

Elaborado em parceria entre a FEBRABAN e o CDP, organização internacional que fornece sistema global de dados ambientais, esse relatório apresenta análise realizada com base nas respostas de 70 empresas ao Programa Forest do CDP em 2016, as quais reportaram compras das commodities dos setores da pecuária, produtos florestais, soja e óleo de palma no Brasil.

O estudo revela que a maioria das empresas com operações no País considera o risco de desmatamento de maneira integrada à avaliação de riscos da companhia, bem como possui algum tipo de compromisso envolvendo sua redução. Entre os critérios de maior incidência estão legalidade e desmatamento zero.

Entre outras recomendações, o relatório sinaliza que empresas atuantes nas cadeias de pecuária e soja devem ser consideradas prioritárias na avaliação de riscos das instituições financeiras.

## FINANCIAMENTO DA RECOMPOSIÇÃO FLORESTAL DA RESERVA LEGAL COM EXPLORAÇÃO ECONÔMICA GRI 103-2

Esse estudo, elaborado pela FEBRABAN em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVces), tem como objetivo analisar a viabilidade de modelos selecionados de financiamento para atividades de recomposição florestal no Brasil com uso econômico da área de reserva legal.

O relatório traz mapeamento dos municípios com maior potencial para financiamento da recomposição florestal em áreas de preservação permanente e reserva legal, nos três estados avaliados, Mato Grosso, Paraná e São Paulo, considerando-se a atuação dos bancos nesse mercado.

As análises mostraram que existem modelos viáveis para o financiamento da recomposição florestal e que a receita adicional obtida com a exploração econômica da reserva legal torna o modelo de negócio mais atraente para potencial financiamento. Os melhores resultados foram encontrados para produtores de soja e cana-de-açúcar e para o financiamento de custeio, com arranjos produtivos possíveis nos três Estados avaliados.

No entanto, mesmo demonstrando resultados com baixo impacto na capacidade de pagamento do tomador, o financiamento dessa atividade em escala não se mostrou, em linhas gerais, atrativo para os bancos e clientes nesse momento, salvo em casos específicos.

Tal fato ocorre porque parte da rentabilidade da propriedade ainda é comprometida pelo custo elevado da recomposição e por sua natureza de longo prazo. Considerando-se que a rentabilidade é o fator-chave para o financiamento bancário, o aumento da produtividade da atividade principal e a adoção de medidas que tragam resultados econômicos positivos para a propriedade rural são fundamentais para viabilização do financiamento.



CONFIRA AS PUBLICAÇÕES EM:  
[portal.febraban.org.br](http://portal.febraban.org.br), EM PUBLICAÇÕES,  
SFN E A ECONOMIA VERDE

## PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O 52<sup>a</sup> Café com Sustentabilidade divulgou, em primeira mão para o mercado brasileiro, as recomendações da força-tarefa do Financial Stability Board (FSB) para a divulgação de informações financeiras relacionadas às mudanças climáticas

### CAFÉ COM SUSTENTABILIDADE

Em 2017, a FEBRABAN celebrou o aniversário de dez anos do Café com Sustentabilidade. Durante essa década, foram realizados 52 eventos, que reuniram 2.750 representantes do sistema financeiro, da academia, de associações de classe, de governo, ONGs, líderes empresariais, entre outros.

Para comemorar, no mês de agosto, o Café com Sustentabilidade teve uma edição especial, em que foram contemplados os principais temas debatidos nos últimos dez anos, bem como homenageadas as pessoas que foram e continuam sendo importantes para essa agenda.

É um universo de contribuições que faz do Café com Sustentabilidade um dos ambientes mais qualificados para discutir e estimular o desenvolvimento de uma economia de baixo carbono no contexto das mudanças climáticas e seus impactos nos negócios.

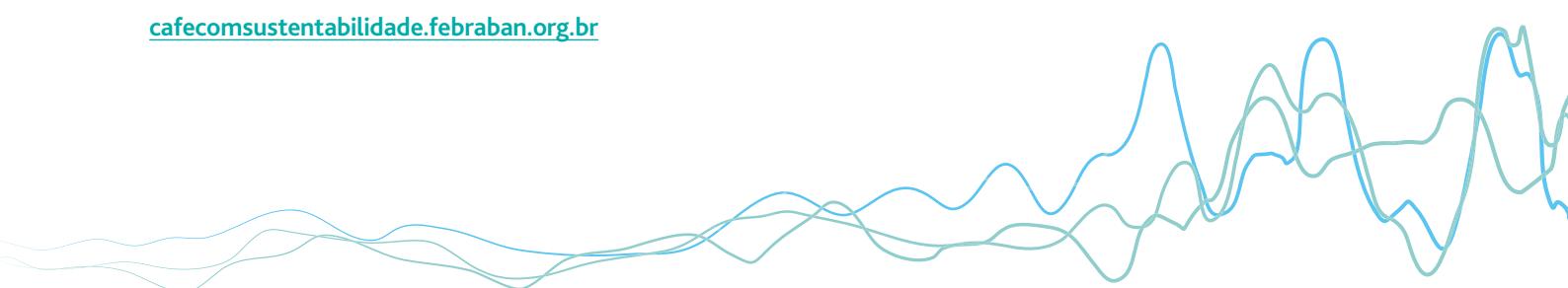
Os eventos de 2017 trataram dos temas: transparência de informações relacionadas às mudanças climáticas; financiamento para cadeias produtivas livres de desmatamento; e stress teste hídrico.



O CONTEÚDO COMPLETO  
DAS EDIÇÕES REALIZADAS  
ESTÁ DISPONÍVEL NO  
[cafecomsustentabilidade.febraban.org.br](http://cafecomsustentabilidade.febraban.org.br)



CAFÉ COM  
SUSTENTABILIDADE



**CADASTRO AMBIENTAL RURAL (CAR) GRI 103-2 | 203-1**

A FEBRABAN apoiou o produtor rural no cumprimento da legislação e na regularização ambiental das propriedades no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica e Financeira para Implantação do Cadastro Ambiental Rural, firmado em 2015 com o Ministério do Meio Ambiente, a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), a Fundação Brasileira para o Desenvolvimento Sustentável (FBDS) e mais seis entidades.

O acordo, com vigência de dois anos, contemplou a produção e a disponibilização de mapas elaborados com base em imagens de satélite dos municípios situados nos biomas Cerrado e Mata Atlântica.

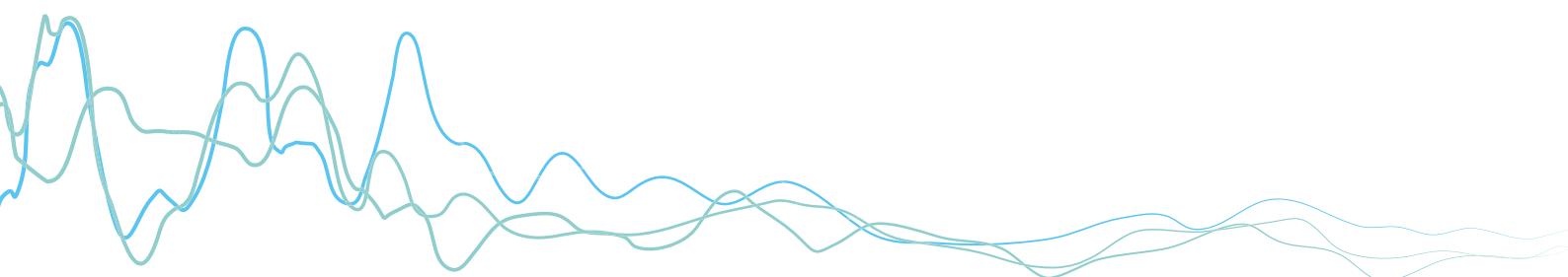
Até abril de 2017, término do projeto, foram mapeados 3.800 municípios (93% da meta) e 300 milhões de hectares (88% da meta).

Os mapas foram disponibilizados para o Serviço Florestal Brasileiro (SFB), a Secretaria de Biodiversidade e Florestas e o Instituto Chico Mendes; e para diversos estados da federação, como São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo e Mato Grosso, bem como para parceiros do projeto, entre eles a FEBRABAN.

O SFB está utilizando as informações para auditar a validação do CAR e como base para planejamentos municipais de adaptação às mudanças climáticas.

Ressalta-se que foi prorrogado, para 31 de maio de 2018, o prazo para requerer a inscrição no CAR. A partir de junho de 2018, os bancos somente poderão conceder crédito agrícola para proprietários de imóveis rurais que estejam cadastrados no sistema.

**Segundo dados do SFB, até 31 de dezembro de 2017, haviam sido cadastrados 4,7 milhões de imóveis rurais (do total de 5,5 milhões) e 431.619.972 milhões de hectares**



**INSTITUTO FEBRABAN DE EDUCAÇÃO (INFI)**

# O INFI É UM CENTRO DE EXCELÊNCIA QUE PROMOVE O CONHECIMENTO EM DIVERSAS ÁREAS FINANCEIRAS, COM SOLUÇÕES EDUCACIONAIS INOVADORAS

O Instituto FEBRABAN de Educação (INFI) oferece diversos cursos direcionados ao segmento bancário, além de preparatórios para certificações específicas e conteúdo para os demais mercados, nos formatos presencial e a distância, bem como programas in company, elaborados sob medida para empresas de diversos setores.

O INFI dispõe de duas frentes de educação: corporativa e financeira.

A primeira engloba programas de capacitação de executivos do setor financeiro e demais setores em diversas competências ligadas ao mundo corporativo.

A segunda contempla o desenvolvimento de conteúdos e aplicativos que ajudam a população a usar conscientemente os produtos bancários, gerar poupança e evitar o superendividamento.

Destaca-se ainda a atuação do INFI na certificação profissional de correspondentes e demais profissionais em diversas áreas, como prevenção à lavagem de dinheiro, ouvidoria, crédito rural e suitability.

Para saber mais, acesse [www.infi.com.br](http://www.infi.com.br).

**Meu Bolso em Dia recebeu o Prêmio Ethical 2017,** reconhecimento internacional em sustentabilidade

## EDUCAÇÃO CORPORATIVA GRI 103-2 | 203-1

Ao longo do ano, foram realizados cursos e treinamentos, ministrados por renomados especialistas do mercado, CEOs e executivos, sobre temas inovadores que atendem às reais necessidades de atualização profissional de colaboradores de bancos e instituições financeiras, bem como programas segmentados, voltados a gestores, líderes de diversos setores.

Em 2017, o INFI promoveu 230 cursos, nos quais foram capacitadas 5.603 pessoas, e realizou 22 Summits, encontros técnicos que tratam de questões estratégicas para o setor, com 1.200 participantes.

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA GRI 103-2 | 203-1

A fim de apoiar os bancos no desenvolvimento de conteúdos alinhados às necessidades de diversos públicos, o INFI oferece, por meio de programas de educação financeira, informações didáticas sobre finanças pessoais para que os consumidores possam tomar decisões conscientes relacionadas ao uso do dinheiro, do crédito e de bens financiados.

Em 2017, o INFI também promoveu capacitação interna e para funcionários e clientes dos bancos, com destaque para a campanha sobre o uso consciente do cartão de crédito veiculada durante a Semana de Educação Financeira, em parceria com a ABECS.

Ressalta-se ainda que a FEBRABAN é uma das mantenedoras da Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF), entidade que implanta os projetos da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF). Em 2017, foram feitos investimentos na produção de vídeos e games, bem como na ampliação da plataforma on-line.

### **MEU BOLSO EM DIA** GRI 103-2 | 203-1

O portal Meu Bolso em Dia conquistou o Ethical Corporation Responsible Business Award, uma das mais importantes premiações internacionais de sustentabilidade corporativa.

O Meu Bolso em Dia recebeu o prêmio na categoria Estratégia de Negócios – Novos Participantes e foi a única iniciativa brasileira premiada em 2017.

O portal oferece ferramentas como o simulador de sonhos, tabelas para controlar os gastos de acordo com o público, dicas de economia, aplicativos que ajudam no planejamento financeiro e orçamentário, além de conteúdo exclusivo para empreendedores e do canal Você e o Banco, lançado em 2017, com orientações sobre o papel das instituições financeiras.

Desde o seu lançamento, o Meu Bolso em Dia teve 15 milhões de visitantes, mais de 100 mil downloads de seus aplicativos de gestão financeira e 800 mil seguidores em suas redes sociais.

### **JIMBO MOBILE E MEU NEGÓCIO EM DIA**

Em 2017, o software de gerenciamento de finanças pessoais Jimbo Mobile atendeu 150 mil usuários. Já o Meu Negócio em Dia, aplicativo disponível no Canal do Empreendedor, desenvolvido em parceria com o Sebrae, teve 70 mil acessos.



SAIBA MAIS EM

[www.meubolsoemdia.com.br](http://www.meubolsoemdia.com.br)

## PRÊMIO INFI-FEBRABAN DE ECONOMIA BANCÁRIA GRI 203-1



**PARA MAIS DETALHES,  
ACESSE O SITE DO PRÊMIO:  
<http://economia.febraban.org.br>**

A FEBRABAN estimula a produção de trabalhos técnicos e acadêmicos na área de economia bancária. Uma das iniciativas é o Prêmio INFI-FEBRABAN de Economia Bancária.

O 9º Prêmio contou com mais de cem trabalhos inscritos, 20% a mais do que no ano anterior, nas três categorias: dissertações, teses e artigos acadêmicos; monografias; e categoria especial, que teve nessa edição o tema “As inovações da era digital e seus impactos sobre o setor financeiro”.

## CERTIFICAÇÃO

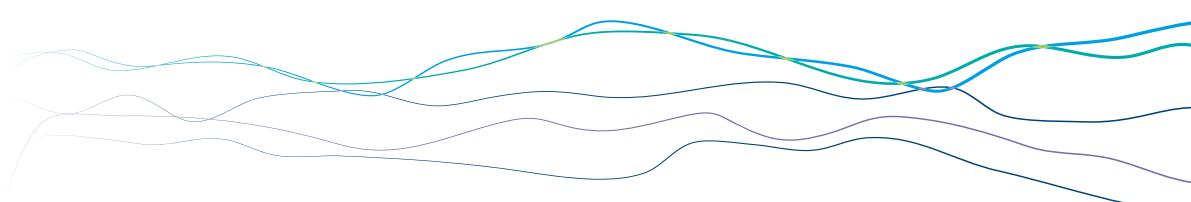


**PARA SABER MAIS, ACESSE  
[www.certificacaofebraban.org.br](http://www.certificacaofebraban.org.br)**

O INFI oferece cursos preparatórios e certificação para diversos segmentos com o objetivo de aprimorar as competências de seus participantes.

Ao longo do ano, obtiveram certificação 6.906 pessoas, entre elas correspondentes e profissionais das áreas de ouvidoria, agronegócio e suitability.

Ademais, mediante acordo com a Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists (ACAMS), o INFI mantém o curso de Capacitação e Treinamento no Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro, com certificação internacional. Em 2017, foram treinados 90 profissionais. Desse total, 44 já realizaram a prova e 26 foram aprovados (59%).

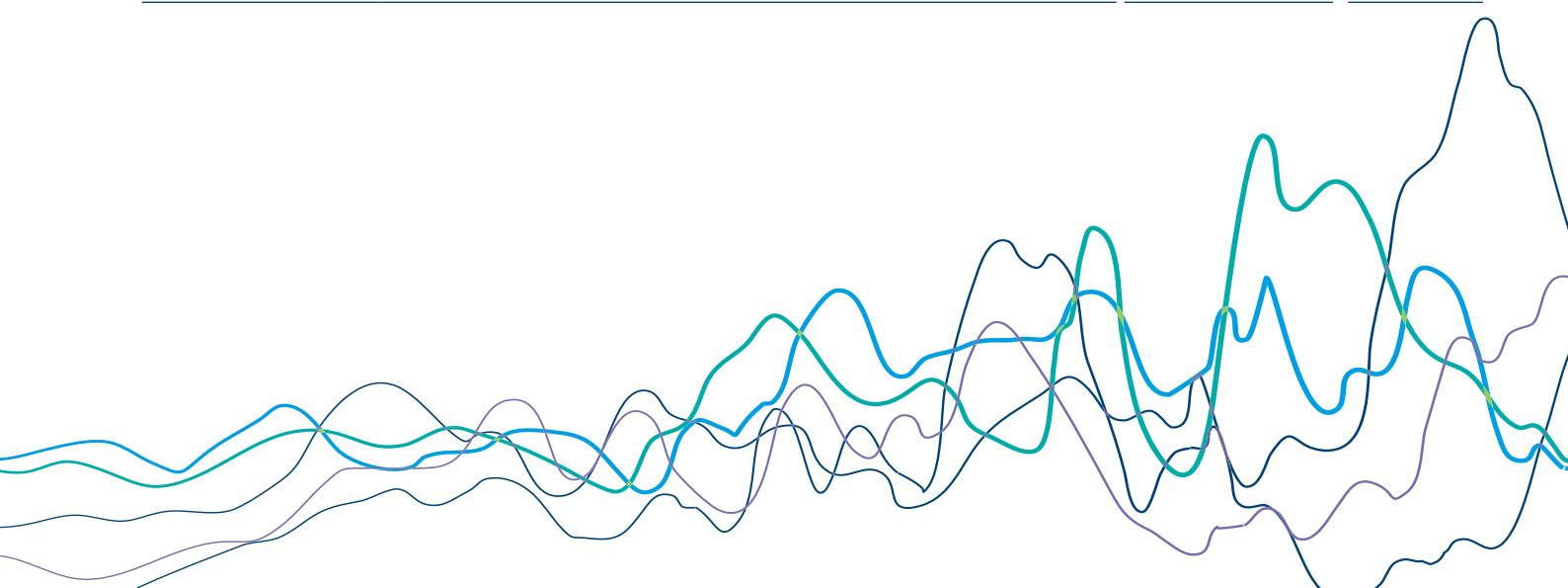




# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI – STANDARDS

<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÃO</b>
<b>GRI 102:</b> <b>DIVULGAÇÃO</b> <b>GERAL 2016</b>	<b>STANDARDS</b>		
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>			
102-1: Nome da organização		<u>24</u>	
102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços		<u>25</u>	
102-3: Localização da sede da organização		<u>24</u>	
102-4: Localização das operações		<u>24</u>	
102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização		<u>24</u>	
102-6: Mercados em que a organização atua		<u>5, 24</u>	
102-7: Porte da organização		<u>24, 25, 34</u>	
102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores		<u>24, 34, 35</u>	
102-9: Cadeia de fornecedores da organização		<u>24</u>	
102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores		<u>5</u>	
102-11: Abordagem ou princípio da precaução		<u>25, 26</u>	
102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente		<u>28, 65</u>	
102-13: Participação em associações		<u>28</u>	
<b>ESTRATÉGIA</b>			
102-14: Declaração do presidente		<u>6 a 9</u>	
102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades		<u>26, 42, 43, 46, 65</u>	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		<u>24, 25</u>	
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18: Estrutura de governança		<u>31</u>	
<b>ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS</b>			
102-40: Lista de grupos de stakeholders		<u>5, 27, 29</u>	
102-41: Acordos de negociação coletiva		<u>34</u>	
102-42: Identificação e seleção de stakeholders		<u>5, 27, 29</u> A FEBRABAN identifica seus stakeholders conforme a sua missão e de acordo com as demandas recebidas.	
102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders		<u>5, 26, 29, 47, 48</u>	
102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas		<u>5, 26, 29, 47, 48</u>	

GRI 102: DIVULGAÇÃO GERAL 2016	STANDARDS	PÁGINA	OMISSÃO
<b>PRÁTICAS DO RELATO</b>			
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	A FEBRABAN não divulga as demonstrações financeiras da entidade.	
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	<u>5</u>	
	102-47: Lista dos temas materiais	<u>5, 26</u>	
	102-48: Reformulações de informações	<u>5</u>	
	102-49: Alterações no relatório	<u>5</u>	
	102-50: Período do relatório	<u>5</u>	
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	<u>5</u>	
	102-52: Ciclo de relato do relatório	<u>5</u>	
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	<u>5</u>	
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	<u>5</u>	
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	<u>5</u>	
	102-56: Asseguração externa	Este relatório não foi submetido à avaliação externa.	
CONTEÚDOS ESPECÍFICOS	ITEM	PÁGINA	OMISSÃO
<b>PADRÕES ECONÔMICOS</b>			
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016</b>			
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	<u>26</u>	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	<u>5, 41, 46, 65, 66, 68,</u> <u>69, 71, 73</u>	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	<u>46, 47, 48</u>	
	203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	<u>44, 64, 65, 66, 71,</u> <u>73, 74</u>	



CONTEÚDOS ESPECÍFICOS	ITEM	PÁGINA	OMISSÃO
<b>PADRÕES AMBIENTAIS</b>			
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>			
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	<u>26</u>	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	<u>38, 39</u>	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	<u>38, 39</u>	
	302-1: Consumo de energia dentro da organização	<u>38, 39</u>	
	302-4: Redução do consumo de energia	<u>38</u>	
<b>PADRÕES SOCIAIS</b>			
<b>GRI 401: EMPREGO 2016</b>			
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	<u>26</u>	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	<u>34</u>	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	<u>34</u>	
	401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover	<u>36</u>	
	401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	<u>34</u>	
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	<u>34</u>	
<b>GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016</b>			
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	<u>26</u>	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	<u>34</u>	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	<u>34</u>	
	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	<u>34, 37</u>	
	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<u>34</u>	
<b>GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016</b>			
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	<u>26</u>	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	<u>34</u>	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	<u>34</u>	
	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	<u>35</u>	
<b>GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS 2016</b>			
<b>GRI 103: Abordagem de gestão 2016</b>	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	<u>26</u>	
	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	<u>24</u>	
	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	<u>24</u>	
	415-1: Contribuições a partidos políticos		A FEBRABAN é apartidária e não faz contribuições financeiras ou outro tipo de apoio a campanhas políticas.

# CRÉDITOS

---

## **COORDENAÇÃO GERAL**

Mário Sérgio Fernandes de Vasconcelos  
Diretor de Relações Institucionais da FEBRABAN

Roseli Raposo do Amaral  
Analista de Marketing da FEBRABAN

## **CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL, DESIGN E REVISÃO DE TEXTO**

TheMediaGroup

## **REDAÇÃO**

Rose Jordão

[PORTAL.FEBRABAN.ORG.BR](http://PORTAL.FEBRABAN.ORG.BR)

