

**RELATÓRIO
ANUAL**

2013

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos



SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE	02
DESTAQUES DE 2013	04
MODELO DE ATUAÇÃO	07
Perfil	10
Estratégia e governança	14
Representações externas	19
DESTAQUES MERCADOLÓGICOS	21
Ambiente de crédito	23
Redução de riscos sistêmicos	28
Desempenho do setor financeiro	29
DESTAQUES INSTITUCIONAIS	39
Planos econômicos	41
Basileia III	43
Tarifas e impostos	44
FATCA	45
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	47
Educação	55
Meio ambiente	57
Recursos humanos	62
SOBRE O RELATÓRIO	65
ÍNDICE REMISSIVO GRI	67
CRÉDITOS	71

APRESENTAÇÃO

Para a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), as iniciativas no campo da sustentabilidade são demandas da sociedade, obrigações da cidadania e marca das empresas responsáveis. A atuação sustentável dos bancos está alinhada aos princípios que estimulam o comportamento ético e responsável por todos, o que inclui, necessariamente, a transparência nas ações e o diálogo permanente, reafirmando o compromisso com o desenvolvimento e a criação de valor para toda a sociedade.

Este relatório, publicado anualmente desde 1993, tem como objetivo apresentar às diferentes partes interessadas o desempenho da entidade e suas principais ações na busca de um sistema financeiro saudável, ético, eficiente e sustentável. Pelo quinto ano, a publicação é baseada nas diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (GRI), mas, desta vez, deixa de divulgar os indicadores dos bancos para traçar um painel com as políticas e iniciativas setoriais lideradas pela FEBRABAN. **GRI 3.1; 3.3**

Aliada a essa mudança, pretende-se iniciar aqui a construção de uma publicação inspirada na estrutura do Relato Integrado (<RI>), que propõe a evolução dos relatórios corporativos para um modelo que esteja mais adequado às necessidades do século XXI. O objetivo é modificar a abordagem da comunicação de resultados, com foco em materialidade, capitais, modelo de negócios, conectividade e geração de valor em curto, médio e longo prazos.

Comentários, sugestões e esclarecimentos sobre esta publicação podem ser encaminhados para respsocial@febraban.org.br ou pelo Twitter @FEBRABAN. **GRI 3.4**

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2013 foi marcado pela retomada da economia brasileira, que registrou uma alta de 2,3% no Produto Interno Bruto (PIB). Esse resultado, acima das expectativas do mercado, revelou uma recuperação gradual e consistente, reforçada por uma taxa de desemprego entre as mais baixas de nossa história (4,3%) e pela expansão real da renda das famílias brasileiras.

Embora vistas como problemas no curto prazo, essas mudanças poderão trazer resultados positivos e sustentados no futuro, pois a recuperação da economia norte-americana, que representa 25% da mundial, criará um efeito cascata positivo para todos. Além disso, a China vive um processo de transição do seu modelo econômico, com mudança do foco para o consumo doméstico em detrimento dos investimentos e das exportações. Esses movimentos são complexos e ainda gerarão desafios nos próximos anos.

Do ponto de vista do setor financeiro, a oferta de crédito ao setor privado registrou novo crescimento, com taxas superiores às do PIB, a exemplo do que vem ocorrendo nos últimos dez anos. Ao mesmo tempo, as taxas de inadimplência, principalmente no crédito ao consumo, voltaram a recuar, indicando a melhoria da qualidade da carteira dos bancos. Quando concedido com prudência e usado com responsabilidade e de forma produtiva, o crédito é uma alavanca importante para o crescimento econômico e a melhoria da vida dos cidadãos.

Para a FEBRABAN, avanços institucionais importantes marcaram o ano de 2013. Tratamos e debatemos temas relevantes para o setor, sendo que alguns ainda terão seus desdobramentos em 2014. É o caso, por exemplo, do julgamento dos planos econômicos dos anos 1980 e 1990, que poderá trazer implicações profundas para o setor bancário

TRATAMOS E DEBATEMOS TEMAS RELEVANTES PARA O SETOR, SENDO QUE ALGUNS AINDA TERÃO SEUS DESDOBRAMENTOS EM 2014.

Essa melhoria, contudo, ocorre em um cenário internacional ainda desfavorável, com turbulências provocadas pelas mudanças na política monetária dos Estados Unidos e pela desaceleração do crescimento da China. Juntos, esses fatores têm provocado a volatilidade dos mercados emergentes, caracterizada pela saída de capital e a depreciação do câmbio. Há, portanto, certa preocupação quanto aos níveis da inflação, que vêm apresentando resistência à meta estabelecida pelo Banco Central do Brasil. Assim, o aumento da taxa básica de juros tornou-se uma decisão necessária e acertada para conter a pressão inflacionária e garantir o poder de compra dos brasileiros.

brasileiro e, conseqüentemente, para a economia como um todo. Estamos ainda ajudando a organizar, dentro do setor bancário, a implementação do processo do Novo Cadastro, ou Cadastro Positivo, que representa, sem dúvida, um grande avanço para o País. No entanto, trata-se de um projeto de longo prazo, já que a inclusão do histórico de crédito na base de dados depende de autorização prévia dos clientes, e a experiência de outros países nos ensina que são necessários de quatro a cinco anos para produzir resultados concretos com relação à expansão do crédito e à diminuição do seu custo.

Trabalhamos também, em conjunto com o Banco Central, para adaptar os dispositivos da legislação prudencial brasileira aos acordos de Basileia III. A solidez do sistema financeiro é um ativo importante da economia, e nosso País sempre esteve à frente nesse quesito, com uma regulação reconhecida internacionalmente como de excelência. Ainda no plano internacional, mobilizamos o governo dos Estados Unidos e as autoridades brasileiras no sentido de influenciá-los a fazerem acordos bilaterais que possibilitassem o cumprimento da legislação norte-americana conhecida como FATCA. Somos totalmente favoráveis à promoção de melhorias na governança internacional do setor financeiro para evitar a evasão fiscal, mas defendemos que isso seja feito de forma a respeitar a legislação de um país sem criar custos muito elevados para o seu cumprimento. Da maneira como o FATCA estava inicialmente

proposto, era impossível implementá-lo no Brasil, pois entraria em conflito com a nossa legislação de sigilo bancário e fiscal.

Internamente, prosseguimos com o processo de profissionalização da FEBRABAN, uma tendência mundial já adotada por associações de bancos em outros países. Em 2013, definimos os temas estratégicos anuais, metas e indicadores de desempenho, realizamos um planejamento mais apurado de nosso orçamento, criamos um “escritório de projetos” (Project Management Office, na sigla em inglês) e definimos mudanças em nossa estrutura executiva. Para 2014, prevemos a adoção de um novo modelo de atuação para as comissões temáticas formadas por representantes dos bancos, com o objetivo de facilitar sua gestão e torná-las mais eficientes e representativas.

Aprimoramos nosso sistema de autorregulação, com o lançamento de dois importantes normativos que estimulam as boas práticas no combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como na comunicação e oferta de crédito responsável às pessoas físicas, promovendo o tratamento leal e cooperativo aos consumidores superendividados. Com relação à educação financeira, além das iniciativas da própria FEBRABAN por meio do programa Meu Bolso em Dia, somamos esforços aos de outros atores públicos e privados por meio da nossa participação no Conselho

Nacional de Educação Financeira, cujos objetivos são coordenar a execução e definir planos, programas e ações da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF). Em 2014, após um projeto-piloto bem-sucedido de educação financeira em 800 escolas de Ensino Médio, avaliado positivamente pelo Banco Mundial (BID), o ENEF disseminará a proposta para mais de 3 mil instituições de ensino de todo o Brasil.

Finalmente, fomos convidados e passamos a integrar o Conselho Consultivo do Programa Ambiental das Nações Unidas (UNEP) para uma iniciativa lançada em janeiro de 2014, durante o Fórum Econômico Mundial, realizado em Davos (Suíça). Trata-se da realização de uma pesquisa, uma averiguação em nível mundial, para identificar, desenvolver e recomendar reformas ou avanços nas políticas e regulações que afetam o sistema financeiro, de modo a obter maior efetividade na canalização e endereçamento de capitais que acelerem a transição para uma próspera e inclusiva economia verde.

Ao longo desta publicação, descrevemos nossas estratégias e iniciativas ao longo de 2013. Convido-os a conhecê-las nas próximas páginas. **GRI 1.1**

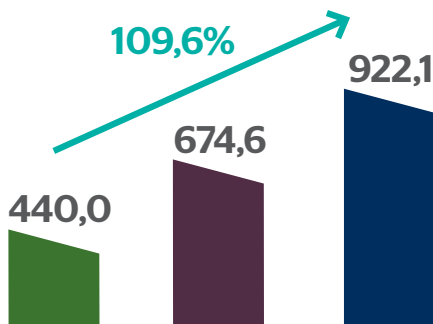
Boa leitura!

Murilo Portugal
Presidente da FEBRABAN

DESTAQUES DE 2013

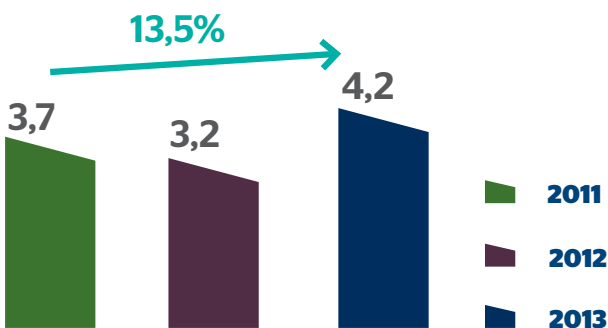
BOLETOS ELETRÔNICOS ACUMULADOS NO DÉBITO DIRETO AUTORIZADO - DDA

(milhões) GRI EN26



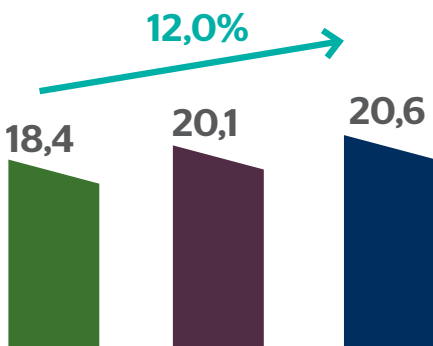
ACESSOS AO SITE DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE TARIFAS BANCÁRIAS - STAR

(milhões)



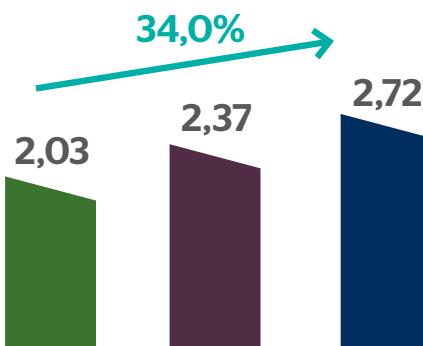
INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA

(R\$ bilhões)



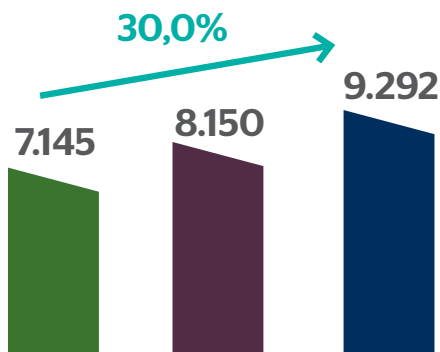
CRESCIMENTO DO CRÉDITO

(R\$ trilhões)



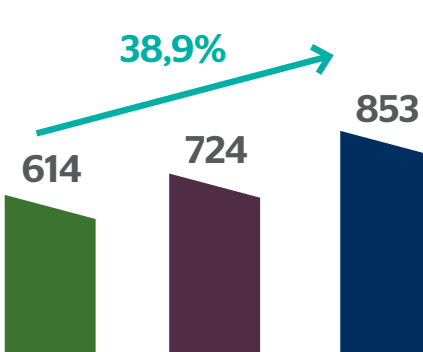
TRANSAÇÕES COM CARTÕES DE CRÉDITO

(milhões)

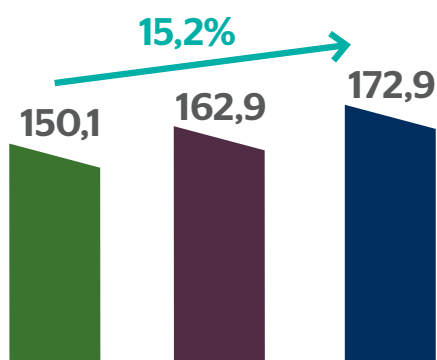


VALOR DAS TRANSAÇÕES COM CARTÕES DE CRÉDITO

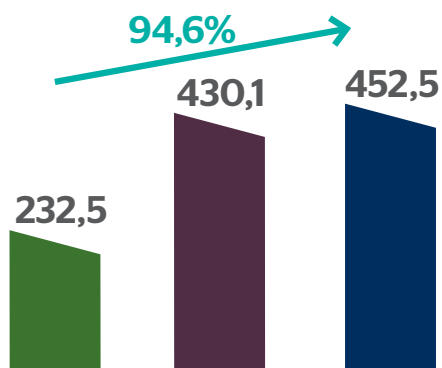
(R\$ bilhões)



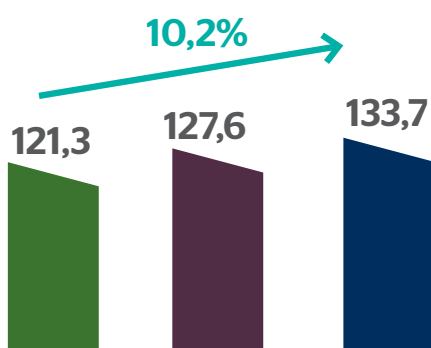
CONTAS-CORRENTES (milhões)



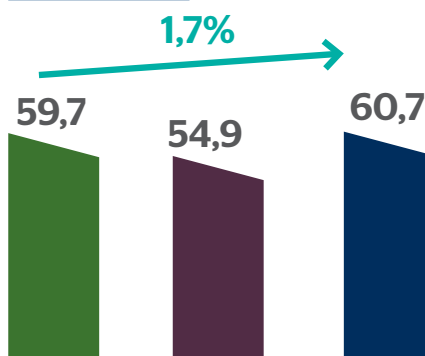
AGÊNCIAS, POSTOS BANCÁRIOS E CORRESPONDENTES (milhares)



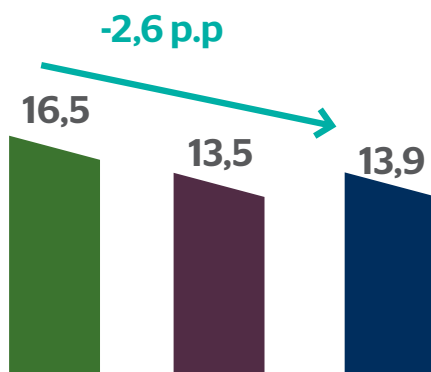
CONSUMIDORES COM RELACIONAMENTOS ATIVOS NO SISTEMA FINANCEIRO (milhões)



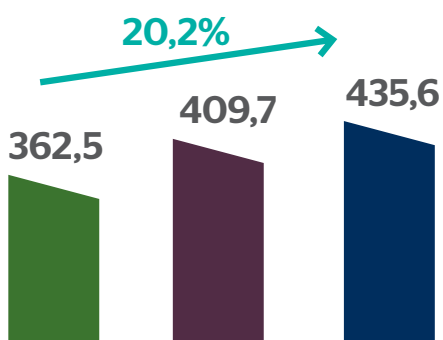
LUCRO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO (R\$ bilhões)



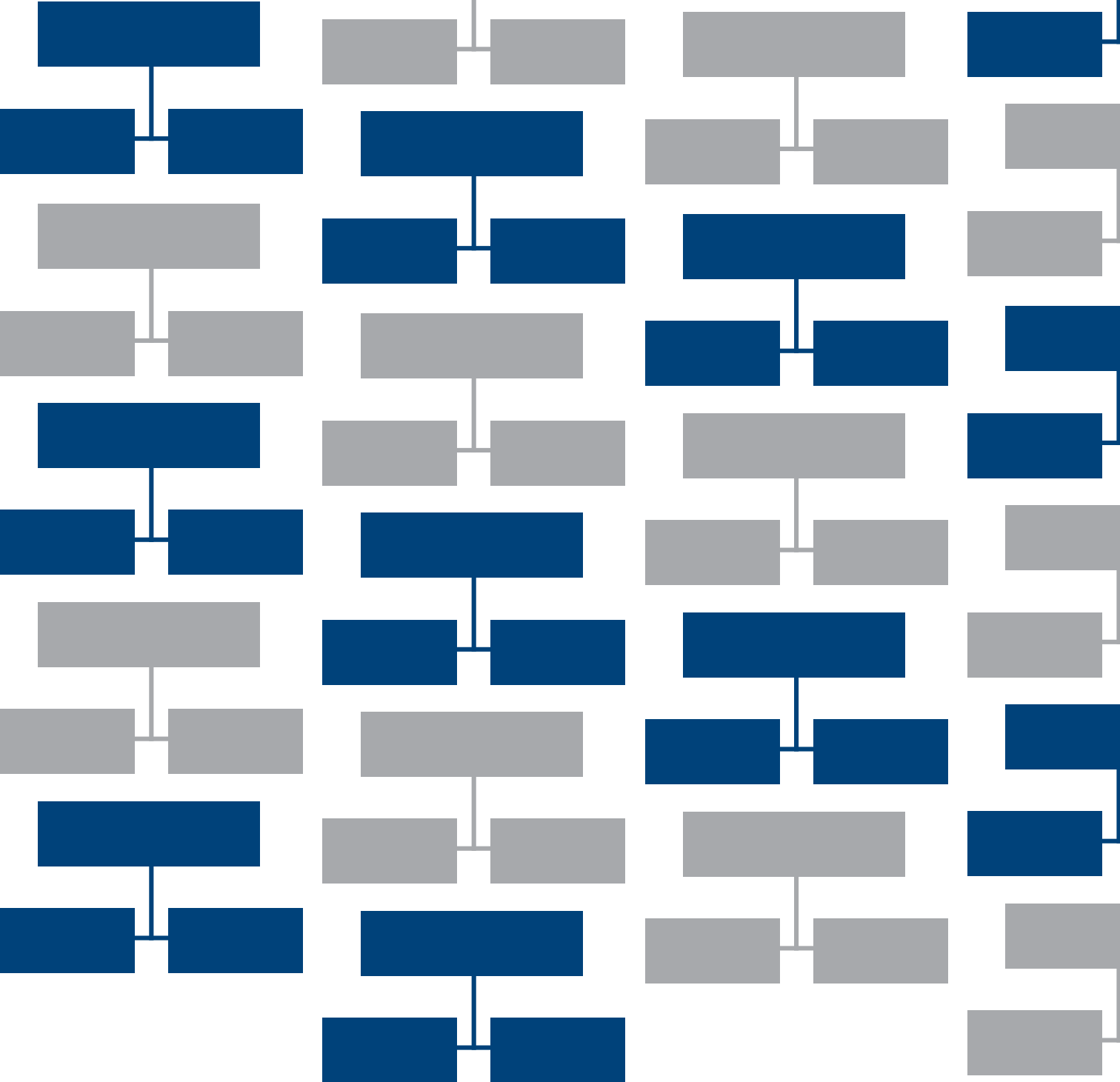
RETORNO SOBRE PATRIMÔNIO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO (%)

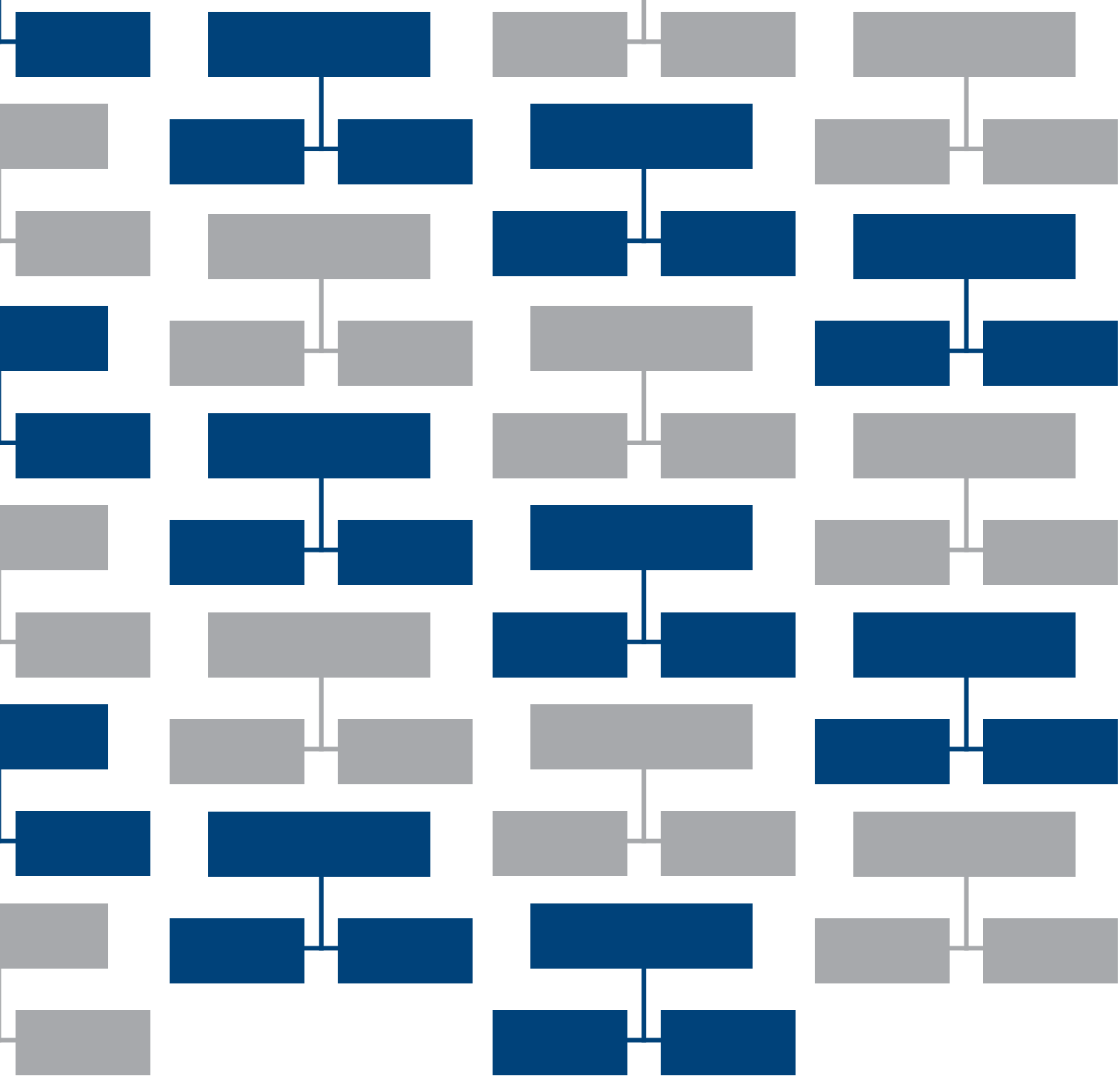


PATRIMÔNIO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO* (R\$ bilhões)



* Valores revisados em 2013.





MODELO DE ATUAÇÃO

Papéis fundamentais

No processo de profissionalização, definição de temas estratégicos, metas e indicadores de desempenho, também foram atualizados os papéis fundamentais da Federação:



Influenciar a legislação, a regulamentação e a atuação das várias esferas do poder público no sentido de proporcionar um ambiente de negócios que permita ao setor bancário desempenhar os seus papéis no sistema de pagamentos, mobilização da poupança e intermediação financeira, com eficiência e de forma sustentável.



Atuar emergencialmente em situações não antecipadas que possam vir a comprometer de forma significativa a eficiência e o funcionamento do setor ou de grupo de associados.



Influenciar a imagem pública do setor junto à imprensa, às organizações da sociedade civil e à opinião pública em geral no sentido de esclarecer, informar e melhorar a atual imagem do setor.



Prestar serviços selecionados ao setor bancário nos quais haja economias de escala, externalidades para o setor e ausência de competição entre os associados.

Com quem e para



Associados



Sociedade



Funcionários



Sindicatos



Associações de classe



Reguladores do sistema financeiro

quem fazemos*



Poderes constituídos



**Entidades representativas
da sociedade**



Formadores de opinião



Imprensa



Outros setores econômicos



Organismos internacionais

Resultados alcançados



Aperfeiçoamento contínuo do Sistema Financeiro Nacional, por meio da expansão de iniciativas voltadas à segurança e à higidez do setor, como a Central de Exposição a Derivativos (CED), a Câmara de Cessão de Crédito (C3), o Sistema de Controle de Garantias (SGC), o normativo de autorregulação de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

Participação efetiva na inserção de mecanismos para a melhoria do ambiente de crédito, o Cadastro Positivo e a portabilidade.

Melhora da segurança bancária, como o Programa Piloto de Recife.

Desenvolvimento de novas tecnologias para aumentar a oferta de produtos e serviços aos clientes, como o DDA.

Aproximação dos órgãos de defesa do consumidor para promover a melhoria contínua das relações do setor bancário com os consumidores, como o normativo de autorregulação para o crédito responsável.

Inclusão bancária/financeira, como as operações de microcrédito e o *mobile payment*.

Educação financeira, como a atuação do INFI.



PERFIL

A FEBRABAN é a principal entidade representativa do setor bancário no Brasil. Fundada em 9 de novembro de 1967, é uma associação sem fins lucrativos destinada à prestação de serviços para os bancos brasileiros e ao fortalecimento do sistema financeiro e de suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do País. Desde então, auxilia os bancos, mesmo em meio às profundas mudanças sociais, econômicas e políticas das últimas décadas, a cumprirem suas três funções básicas: proteger e remunerar a poupança que lhe é confiada pelos indivíduos e empresas; conceder crédito ao consumo, à produção e ao investimento; e prestar serviços de pagamentos e recebimentos. **GRI 2.1; 2.6**

Nos últimos anos, continuou concentrando esforços para dotar o sistema bancário das condições e ferramentas necessárias para prestar os serviços que a sociedade espera dele. Para isso, buscou o caminho do diálogo e da promoção da cidadania e da educação financeira, aliados ao compromisso com o aperfeiçoamento do sistema financeiro nacional, em benefício do consumidor, e com o desenvolvimento socioeconômico sustentável.

Afiliada à Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN), a FEBRABAN encerrou o ano de 2013 com 121 instituições financeiras associadas, que representam 93% do patrimônio líquido e 97% dos ativos totais do sistema bancário brasileiro. Ela representa seus associados em todas as esferas de governo – poderes Executivo, Legislativo e Judiciário – e em entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros. **GRI 2.9**

Entre os principais produtos e serviços oferecidos pela FEBRABAN estão:

- elaboração de estudos e notas técnicas relativos aos projetos de lei no Congresso Nacional;
- coordenação de iniciativas judiciais para a defesa do setor;
- posicionamento junto às mídias sobre temas de interesse dos associados e da sociedade;
- representação dos bancos junto a autoridades e entidades nacionais e internacionais;

- elaboração, divulgação e discussão, junto aos reguladores, de propostas visando à eficiência do sistema e à minimização dos seus riscos;
- divulgação de informações sobre produtos e serviços bancários;
- coordenação de estudos, pesquisas e iniciativas que visem à 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, ambiental e de inclusão social;
- capacitação dos associados;
- realização de eventos de interesse dos associados e da sociedade;
- negociação do contrato coletivo de trabalho do setor. **GRI 2.2**

CONSTRUÇÃO ESTRATÉGICA



CONEXÕES



* Representação sindical do sistema financeiro, que atua em nome dos associados em todas as questões trabalhistas.



A FEBRABAN VALORIZA E ESTIMULA A PROFISSIONALIZAÇÃO E A CAPACITAÇÃO DOS SEUS FUNCIONÁRIOS, DE FORMA A DAR O MELHOR SUPORTE A UM SISTEMA FINANCEIRO SÓLIDO E COM ALTO GRAU DE SOFISTICAÇÃO, COMO É O BRASILEIRO.

PESSOAS

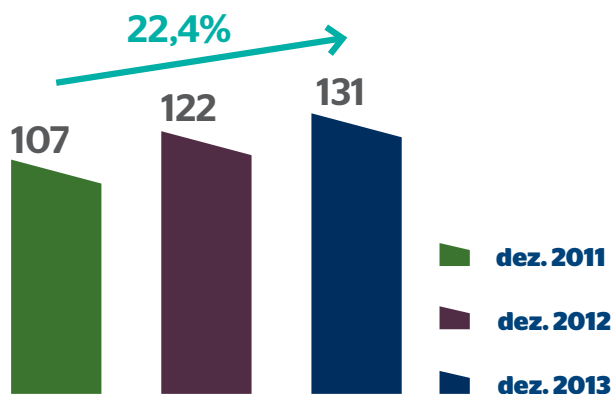
A FEBRABAN conta com uma equipe de 131 profissionais e 21 terceirizados, todos reunidos na sede da Federação, na avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.485, em São Paulo. De acordo com o gênero, 81 são do sexo feminino e 71 são do sexo masculino. Além da distribuição equilibrada de gênero, o quadro funcional destaca-se pela alta qualificação: a maioria possui nível universitário. **GRI 2.4; 2.8; LA1**

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS E DE TERCEIRIZADOS GRI LA1

POR NÍVEL FUNCIONAL	HOMENS	MULHERES
Diretoria	14	1
Gerência	7	4
Chefia/Coordenação	0	1
Técnica/Supervisão	25	20
Administrativo	10	40
Operacional	3	0
Terceiros	9	12
Aprendizes	0	2
Estagiários	3	1
Total por gênero	71	81
Total	152	

Obs.: inclui 21 terceirizados.

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS GRI LA1



Os funcionários de todos os níveis hierárquicos têm como benefícios assistência médica, vale-refeição, previdência privada complementar, seguro de vida e assistência funeral. O relacionamento interno é reforçado por reuniões, *e-mails*, quadros de aviso e intranet. A implantação do Portal RH foi postergada para 2014, em função de outros projetos prioritários em 2013.

Durante o ano de 2013, a FEBRABAN atuou com foco no desenvolvimento de uma nova política de cargos e remuneração, compatível com suas estratégias, linhas de atuação e projetos. A política tem por base a responsabilidade, o conhecimento e as contribuições para os resultados da entidade, obedecendo aos critérios da meritocracia. A FEBRABAN valoriza e estimula a profissionalização e a capacitação do seu quadro de funcionários, de forma a dar o melhor suporte a um sistema financeiro sólido e com alto grau de sofisticação, como é o brasileiro.

FUNCIONÁRIOS GRI LA1

POR FAIXA ETÁRIA

18 a 29 anos	37
30 a 39 anos	39
40 a 49 anos	27
50 a 59 anos	19
Acima de 60 anos	9
Total	131

POR FORMAÇÃO

Mestrado e Doutorado	3
Superior e Pós-graduação	100
Superior incompleto	17
Ensinos Médio e Fundamental	11
Total	131

POR TEMPO DE CASA

Menos de 1 ano	12
1 a 5 anos	68
6 a 10 anos	20
11 a 15 anos	4
16 a 20 anos	8
Acima de 20 anos	19
Total	131



ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

Os bancos associados são os principais integrantes do modelo de governança da FEBRABAN. São os representantes desses bancos que compõem o Conselho Diretor e definem a gestão estratégica da entidade. Também eles, em conjunto com outros representantes de setores da sociedade, formam o Conselho Consultivo e o Conselho de Autorregulação, responsáveis pela aproximação com setores econômicos e pelo aperfeiçoamento dos processos da Federação. **GRI 4.1; 4.3**

• **Assembleia Geral:** é composta por representantes das 121 instituições financeiras associadas à FEBRABAN. A Assembleia Geral é a instância máxima de decisão e deliberação da FEBRABAN e promove reuniões ordinárias nos quatro meses seguintes ao término do exercício social. Quando há alguma necessidade pontual, a Assembleia pode se reunir de forma extraordinária.

• **Conselho Consultivo:** pode ser convocado apenas pelo presidente do Conselho Diretor da FEBRABAN para se manifestar a respeito dos temas de interesse da entidade. É formado por 16 conselheiros, sendo seis representantes do sistema bancário público e privado e nove de outros setores empresariais, da sociedade civil e do pensamento econômico, financeiro e jurídico do País e do exterior. Os representantes têm mandato de 18 meses e são escolhidos pelo Conselho Diretor. A reeleição é permitida para outro mandato com mesma duração do primeiro.

• **Conselho Diretor:** sua composição varia entre um número mínimo de 18 e um máximo de 30 integrantes, todos representantes de instituições financeiras, com mandato de três anos. Tem como missão estabelecer a orientação geral das atividades da FEBRABAN e sua correta execução. O Conselho delibera sobre as propostas apresentadas pela Diretoria, fiscaliza e orienta a

atuação da mesma e convoca as reuniões do Conselho Diretor e da Assembleia Geral.

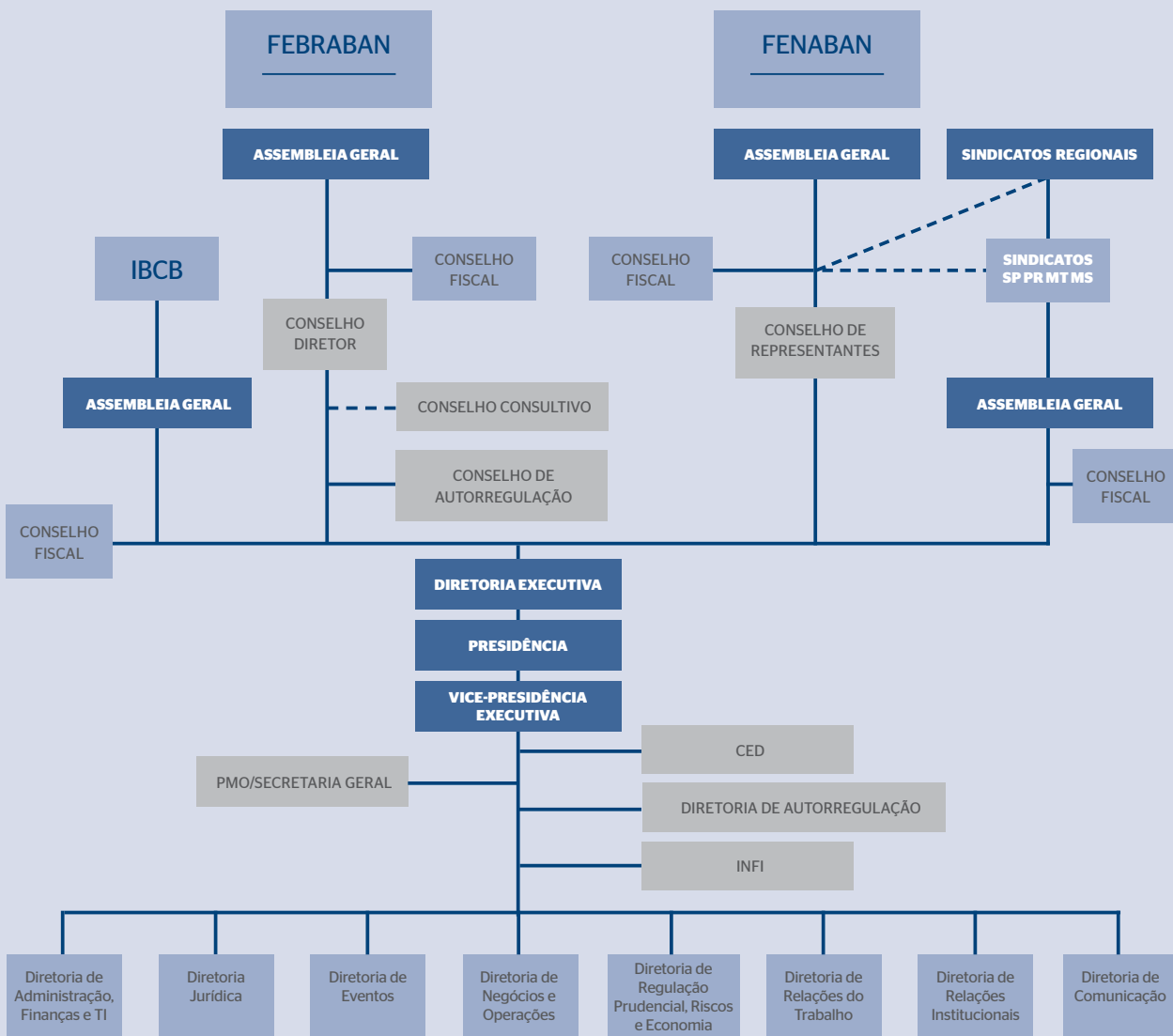
• **Conselho Fiscal:** fiscaliza a gestão administrativa e tem ainda outras atribuições, como examinar registros, títulos e documentos da FEBRABAN. Acompanha os trabalhos da auditoria externa contratada e examina as demonstrações financeiras, as contas e o relatório anual de gestão, apresentados pela Diretoria. Três membros efetivos e três suplentes, com mandato de três anos, integram o Conselho Fiscal. As reuniões são realizadas na primeira quinzena de abril ou de forma extraordinária, em casos excepcionais.

• **Conselho de Autorregulação:** órgão normativo e de administração do Sistema de Autorregulação Bancária, formado por representantes dos bancos signatários e representantes da sociedade civil. Os mandatos têm duração de três anos. Entre as atribuições do Conselho estão a edição de normativos e o estabelecimento de diretrizes, políticas, regras e procedimentos de autorregulação.

A composição completa dos conselhos da FEBRABAN está disponível na internet, em www.febraban.org.br, Estrutura Geral. **GRI 4.3**

O MODELO DE GOVERNANÇA DA FEBRABAN É CONSTITUÍDO PELOS CONSELHOS DIRETOR, CONSULTIVO E DE AUTORREGULAÇÃO, SENDO COMPOSTOS POR REPRESENTANTES DOS BANCOS E INDEPENDENTES.

ORGANOGRAMA GRI 2.3; 4.1



2,5 mil

PROFISSIONAIS, LIGADOS AO SFN,
PARTICIPAM VOLUNTARIAMENTE DOS
GRUPOS TÉCNICOS, DOS COMITÊS,
DAS COMISSÕES E DAS DIRETORIAS.

TEMAS ESTRATÉGICOS

A Federação passou a definir esses temas anualmente, gerando projetos para serem implementados pelas Diretorias internas.

ESTRUTURA EXECUTIVA

O processo de profissionalização da FEBRABAN teve início em 2011, com a contratação de um profissional do mercado para o cargo de presidente. Essa foi a primeira vez, nos 45 anos da entidade, que um executivo não ligado aos bancos associados assumiu essa posição. De lá para cá, um projeto de reestruturação busca fortalecer a entidade e torná-la mais ágil e dinâmica.

Em 2012, a Diretoria Executiva conduziu a revisão do planejamento estratégico, definindo os novos papéis e responsabilidades da Federação *(veja quais são nas págs. 8 e 9)*. Como resultado desse novo modelo de atuação, as antigas Diretoria Técnica e Diretoria de Assuntos Econômicos ganharam, a partir de 2013, uma nova roupagem, voltada à formulação de políticas para o setor. Assim, a área técnica passou a ser liderada por um novo executivo contratado e foi renomeada Diretoria de Políticas de Negócios e Operações. Já a de Assuntos Econômicos foi assumida pelo economista-chefe da entidade e passou a se chamar Diretoria de Políticas de Regulação Prudencial, Riscos e Assuntos Econômicos.

Agora, a FEBRABAN define seus temas estratégicos anualmente, gerando os projetos a serem implementados pelas Diretorias internas. Essas iniciativas são acompanhadas de perto por um “escritório de projetos” (ou PMO, na sigla em inglês) e desdobram-se em metas. Os indicadores de cada Diretoria são então monitorados e servem de base para a avaliação de desempenho dos funcionários e sua bonificação (ou não) pela conquista dos resultados. Uma das propostas da reestruturação é, inclusive, que a FEBRABAN seja cada vez mais autossustentada pela receita proveniente da prestação de serviços, reduzindo os volumes de contribuição financeira dos bancos associados.

Em linhas gerais, a Federação definiu sua orientação para a melhoria do ambiente de crédito e da imagem e eficiência do setor. Daqui para a frente, ela também estará focada nos avanços nas relações de trabalho e na melhoria contínua da segurança bancária e das políticas de responsabilidade socioambiental. As relações com os consumidores compõem uma agenda estratégica permanente, que fomentam novas iniciativas no âmbito da

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

Incentivar práticas de cidadania e responsabilidade socioambiental é um dos valores da FEBRABAN. Todas as deliberações relacionadas ao tema são tratadas na Comissão Técnica de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, instância na qual profissionais e especialistas da entidade e dos bancos analisam e propõem diretrizes e projetos à Diretoria Executiva e, depois, ao Conselho Diretor. Saiba mais sobre as iniciativas no capítulo Responsabilidade Socioambiental, na pág. 47.

autorregulação bancária, assim como no aperfeiçoamento da regulação prudencial do setor financeiro.

O quadro de 131 funcionários, no entanto, não é suficiente para atender a toda essa demanda. Por isso, outros 2,5 mil profissionais, ligados ao Sistema Financeiro Nacional (SFN), participam ativamente, de forma voluntária e não remunerada, dos Grupos Técnicos, dos Comitês, das várias Comissões e das Diretorias da entidade – incluindo os presidentes e vice-presidentes das instituições financeiras.

- **Diretoria Executiva:** tem o papel de cumprir as deliberações definidas pelo Conselho Diretor e pela Assembleia Geral. Responde pela administração e gestão das atividades da FEBRABAN. A Diretoria é composta por um presidente, até dois vice-presidentes, diretores executivos e até 15 membros eleitos, que têm mandato de três anos. O setor promove reuniões ordinárias quinzenais e, em casos pontuais, reúne-se extraordinariamente.

- **Comitês Executivos:** sua atuação é baseada em três áreas distintas:

Relações Institucionais, Suporte e Controles e Negócios. Cada Comitê é composto por um Diretor Executivo e por diretores setoriais, que coordenam e orientam os trabalhos das Comissões Técnicas da FEBRABAN.

- **Comissões Técnicas:** cada uma delas é dirigida por uma Diretoria Setorial (titular e adjunta) e por um diretor da FEBRABAN e representa os pilares da Federação. Elas contam com a participação expressiva de representantes dos bancos associados, cujo grau de senioridade é determinado pelos assuntos tratados em cada uma delas. As Comissões apoiam a implementação dos projetos definidos com base nos temas estratégicos anuais, assim como realizam estudos e pesquisas, debatem, avaliam alternativas e propõem encaminhamentos à Diretoria Executiva. Quando necessário, as Comissões decidem pela formação de Subcomissões e/ou Grupos de Trabalho para a condução de temas específicos, bem como participam de discussões com outros *stakeholders*.



OS MEMBROS DOS COMITÊS EXECUTIVOS COORDENAM E ORIENTAM OS TRABALHOS DAS COMISSÕES TÉCNICAS DA FEBRABAN.

COMITÊS EXECUTIVOS FEBRABAN GRI 4.3

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	SUPORTE E CONTROLES	NEGÓCIOS
COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
(vago)	BTG Pactual	Bradesco
COMISSÕES	COMISSÕES	COMISSÕES
Economia	Assuntos Contábeis	Correspondentes
Imagem e Comunicação	Auditoria Interna	Produtos de Crédito PJ
Relações Institucionais	Compliance	Produtos de Crédito PF
Responsabilidade Social e Sustentabilidade	Gestão de Riscos	Crédito Consignado
Recursos Humanos		Bancos Internacionais (ABBI)
	Numerário	
Ouvidorias e Relações com Clientes		Financiamento de Veículos
	Prevenção a Fraudes	
Jurídico		Operações de Tesouraria
	Segurança Bancária	
SACs		Operações Internacionais
	Serviços Bancários	
Assuntos Latino-Americanos		Política de Crédito
	Tecnologia e Automação Bancária	
Tributária		Cartões (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - ABCECS)
	Transporte Compartilhado de Malotes (TCM)	
Pequenos e Médios Bancos		Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)
		Associação Brasileira das Empresas de Leasing (ABEL)
		Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREF)

A composição completa da estrutura executiva da FEBRABAN está disponível na internet, em www.febraban.org.br, Estrutura Geral.

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS

A FEBRABAN mantém uma intensa e importante atuação em várias instituições de diferentes segmentos de mercado, por meio de representações em comitês,

conselhos ou comissões. O objetivo é construir consensos em torno de temas relevantes para o País, além de levar esclarecimentos e posições do Sistema Financeiro Nacional.

PARTICIPAÇÕES DA FEBRABAN EM DIFERENTES ASSOCIAÇÕES

INSTITUIÇÃO	
Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) - Colômbia*	Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)
Institute of International Finance (IIF) - Estados Unidos**	Secretaria do Trabalho e Emprego do Governo do Estado de São Paulo
International Banking Federation (IBFed) - Reino Unido***	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
ANBIMA	Controladoria-Geral da União (CGU)
Ciência Sem Fronteiras	Brasil Investimentos & Negócios (BRAiN)
Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA)	SEBRAE - Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa

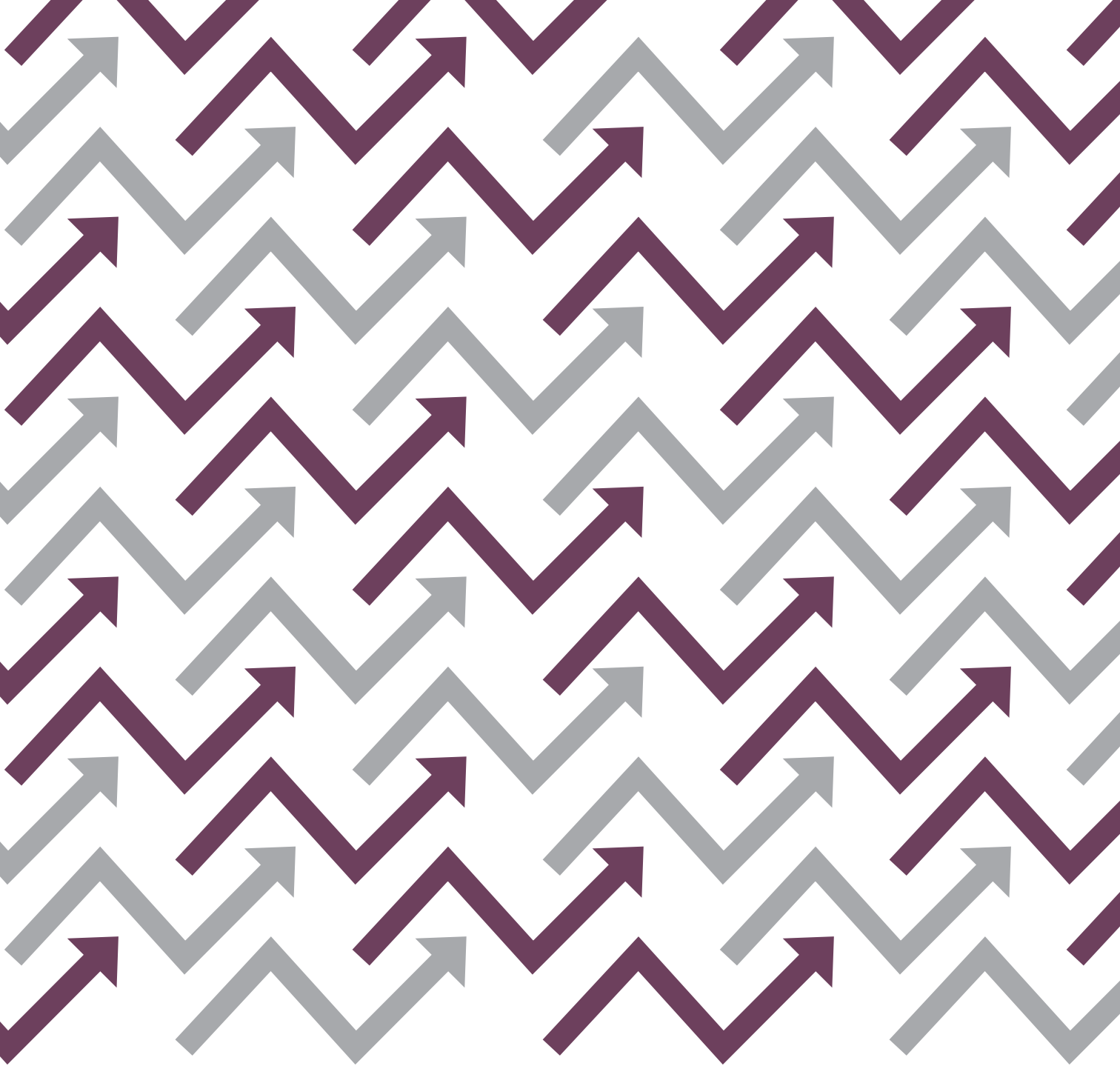
* Associação que congrega as associações de bancos de 19 países da América Latina e do Caribe.

** Associação internacional que congrega representantes da indústria financeira, seguradoras, escritórios de advocacia, consultorias externas, reguladores e supervisores, associações de classe, empresas e associações de outras atividades econômicas de todos os países do mundo.

*** Federação internacional de Associações/Federações de Bancos da Europa, Ásia, África, Oceania, América do Norte e América do Sul - Brasil como único país convidado a integrar o grupo.







DESTAQUES MERCADOLÓGICOS

APESAR DA ALTA DA INFLAÇÃO E DA PRESSÃO CAMBIAL, A OFERTA DE CRÉDITO CONTINUOU EM EXPANSÃO, E A INADIMPLÊNCIA REGISTROU UM DOS MENORES ÍNDICES DOS ÚLTIMOS ANOS.

CENÁRIO ECONÔMICO

Confirmando as expectativas, a economia brasileira apresentou sinais de recuperação em 2013, com o crescimento de 2,3% do Produto Interno Bruto (PIB), em comparação ao 0,9% de 2012. O maior responsável por esse aumento foi o setor agropecuário, com destaque para a soja, que registrou elevação de 7%. A produção industrial, com aumento nos investimentos em máquinas e equipamentos, também teve melhora, saindo de um recuo de 2,7%, em 2012, para um aumento de 1,1%, em 2013.

No cenário internacional, o ano foi marcado pela desaceleração da economia chinesa, com a queda nas cotações de *commodities*. Já a retomada da economia nos Estados Unidos, que cresceu 3,2% no último trimestre de 2013 (com um acumulado de 1,9% no ano), aliada à redução das medidas de estímulo monetário do Federal Reserve (FED), provocou a desvalorização das moedas dos países emergentes, incluindo o Brasil. Essa desvalorização foi da ordem de 15%, em 2013, provocando o aumento da relação real/dólar de R\$ 2,04 para R\$ 2,34.

A inflação brasileira, por sua vez, continuou sendo motivo de preocupação, por posicionar-se no limite da meta estabelecida pelo governo. Em 2013, o Índice de

Preços ao Consumidor (IPCA) foi de 5,91%, acima do observado em 2012, que foi de 5,84%. Como forma de conter essa aceleração inflacionária, o Banco Central optou pelo aumento da taxa básica de juros (SELIC), que saltou de 7,25% a.a., em 2012, para 10% a.a., ao final de 2013. Para 2014, estima-se que a taxa básica termine o ano em 11,25% a.a.

Mesmo assim, a oferta de crédito continuou em expansão, aumentando 14,6% em relação a 2013, e a inadimplência registrou um dos menores índices dos últimos anos, caindo de 5,6%, em 2012, para 4,8%, em 2013, em grande parte como resultado da melhoria da qualidade da carteira dos bancos.

No entanto, o fomento à competitividade, à eficiência e à produtividade permanece como o principal desafio brasileiro. Os gargalos que dificultam um fluxo mais vigoroso do desenvolvimento são conhecidos no País, como o baixo índice de desenvolvimento da educação, a infraestrutura ainda modesta, o elevado custo de produção, a pesada carga tributária e a logística deficitária. Esses fatores, somados a um ambiente econômico internacional ainda turbulento, direcionam as expectativas do mercado para um crescimento ainda tímido do PIB em 2014, na faixa de 1,9%.

AMBIENTE DE CRÉDITO

A carteira de crédito do sistema financeiro brasileiro continuou em crescimento, apesar de uma nova diminuição no ritmo em relação aos anos anteriores. Em 2013, esse aumento foi de 14,6%, enquanto, em 2012, ficou em 16,4%. O estoque de operações atingiu a marca de R\$ 2,72 trilhões, ou 56% do PIB, um novo recorde em relação aos R\$ 2,37 trilhões alcançados em 2012 (ou 53,9% do PIB).

O destaque da carteira, em 2013, foi o crédito direcionado, que teve alta de 24,5%, em comparação aos 20,9% de 2012. Houve aceleração no crédito rural, com 27,2% de crescimento, em comparação aos 24,8% de 2012, e no BNDES, com alta de 27,3%, frente aos 17,8% de 2012. As concessões em crédito imobiliário mantiveram o forte ritmo de crescimento, de 34,8%, em 2012, para 33,7%, em 2013.

A oferta de crédito com recursos livres, por sua vez, sofreu desaceleração, com alta de 7,8%, enquanto o desempenho de 2012 ficou em 13,5%. No segmento de Pessoas Físicas (PF), o resultado foi de 7,6%, uma queda em relação aos 10,2% do ano anterior. Os esforços dos bancos em sanear suas carteiras, principalmente nos financiamentos para aquisição de veículos e nas operações de crédito pessoal não consignado, fizeram com que essas linhas registrassem crescimento menor, em 2013. Em veículos, a queda foi de 0,2%, frente a um resultado positivo de 8,8% em 2012.

No crédito pessoal, a alta foi de 14,5%, em comparação aos 16,9% do ano anterior. Em compensação, o crédito consignado subiu 17,5% (18,5% em 2012), e cartões à vista aumentaram 17,5% (14% no período anterior).

Com relação às Pessoas Jurídicas (PJ), também houve queda no ritmo de crédito com recursos livres, de 17%, em 2012, para 8%, em 2013. A tendência nesse segmento são as linhas de capital de giro, que representam mais da metade do total da carteira e cresceram apenas 5,9% em 2013, sendo que, em 2012, foi registrada alta de 18,2%. O desempenho continuou forte nas linhas de antecipação de faturas de cartão (alta de 13,8%, frente aos 21,4% de 2012), desconto de duplicata (12,8%; 11,4% em 2012), financiamento à exportação (10,2%; 10,9% em 2012) e repasses externos (72,1%; 52,2% no ano anterior).

Para 2014, as previsões apontam um crescimento de 12,4% da carteira de crédito, com uma dinâmica mais balanceada do que a observada em 2013, ou seja, a aceleração no crédito com recursos livres e a desaceleração no crédito direcionado, que, ainda assim, continuará liderando o desempenho. Em 2015, o número esperado é 12,4%. Iniciativas como a portabilidade do crédito, a extensão do incontroverso, a tributação pelo conceito de caixa nas dívidas negociadas, bem como o Cadastro Positivo, devem estimular, no médio prazo, o desenvolvimento do mercado.



CARTÕES DE CRÉDITO

A indústria de cartões encerrou 2013 com crescimento de 17,8% em valor transacionado, para R\$ 853 bilhões. As transações com cartões de crédito tiveram alta de 15,3%, alcançando R\$ 553 bilhões, enquanto as de débito avançaram 22,5%, para R\$ 300 bilhões. Do total de transações, R\$ 94 bilhões foram gerados em operações de *e-commerce*, o que reforça o fato de

que a inclusão digital e financeira vem contribuindo para o crescimento das compras por meios eletrônicos, que foi de 19,7%, em 2013.

O volume de terminais de cartões (POS) subiu para 3,8 milhões, com o valor mensal transacionado de R\$ 19,7 mil por terminal. Em 2012, os terminais somavam 3,5 milhões, que movimentaram R\$ 18,2 mil por mês.

	2009	2010	2011	2012	2013	VARIAÇÃO 2013/2012
Transações com cartões de crédito (em bilhões)	2,5	2,9	3,4	4,0	4,5	12,5%
Valor total das transações com cartões (em R\$ bilhões)	255,7	313,7	386,3	479,5	553,1	15,3%

Fonte: Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS).

PORTABILIDADE ELETRÔNICA DE CRÉDITO

A portabilidade eletrônica de crédito, lançada em maio de 2014, facilitará o processo de transferência de contratos de empréstimo entre os bancos. Ou seja, a partir dessa data, os clientes pessoas físicas que quiserem renegociar suas dívidas relacionadas a financiamento de veículos, crédito imobiliário, empréstimo consignado e crédito pessoal poderão fazê-lo de uma maneira direta, mais prática e rápida. Cada contrato terá um número, cadastrado em um sistema especialmente desenvolvido para esse fim, e, com ele, os bancos poderão acessar informações como taxas de juros, saldo devedor, prazo remanescente e garantias, para elaborar ofertas de atração ou de retenção de clientes.

A portabilidade de crédito já existia desde 2006, e, em 2013, a FEBRABAN começou a desenhar um processo para torná-la viável eletronicamente, por meio da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), seguindo o escopo de procedimentos de autorregulação bancária. Ao final do ano, por meio da Resolução n.º 4.292, o Banco Central regulamentou os parâmetros para esse sistema.

INADIMPLÊNCIA

Os dados do Banco Central mostraram uma importante melhoria dos indicadores de inadimplência e atrasos em 2013, que caíram de 5,6% para 4,8%. A análise do endividamento das famílias realizada pela Confederação Nacional do Comércio (CNC) corroborou essa tendência de queda.

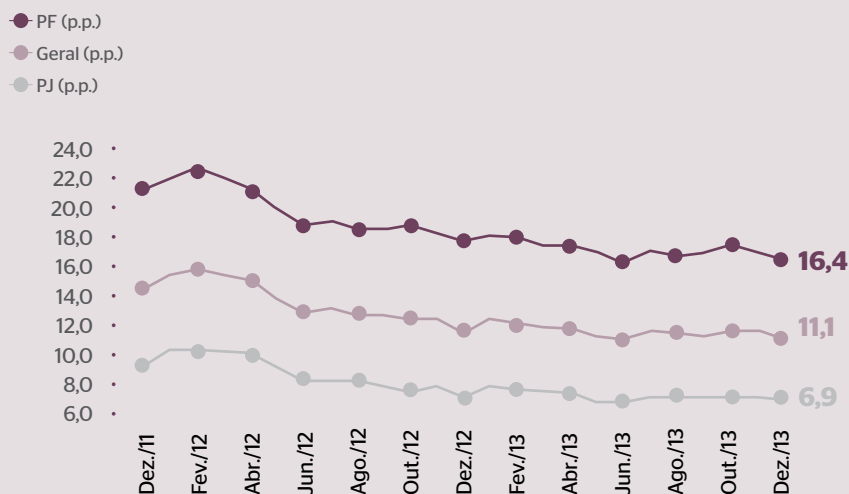
Segundo a pesquisa, além da atuação dos bancos e das financeiras para melhorar a qualidade da carteira e conceder crédito em linhas menos arriscadas, os fatores que permitiram esse recuo foram a expansão da renda real das famílias e a diminuição do comprometimento dessa renda ao longo do ano. O percentual de famílias que afirmaram não ter condições de pagar suas dívidas foi de 6,9%, em 2013, ante 7,1%, na média de 2012; 8%, em 2011; e 8,8%, em 2010.

JUROS E SPREADS

A elevação da taxa básica de juros (SELIC) refletiu em maior custo de captação para as instituições financeiras, subindo de 18% a.a., em 2012, para 19,71% a.a., em 2013. Com isso, no crédito com recursos livres, as taxas de juros praticadas pelos bancos subiram de 25% a.a. para 29% a.a.

Apesar disso, os *spreads* tiveram uma ligeira queda, com redução de 11,5%, em 2012, para 11,1% em 2013, como resultado do processo de competição entre as instituições financeiras e da opção pela oferta de um *mix* de produtos com menor risco, permitindo a prática de *spreads* mais baixos. Foi o caso, por exemplo, do crédito imobiliário e do crédito pessoal consignado, que registraram os maiores crescimentos de carteira em 2013.

EVOLUÇÃO DO SPREAD DO SFN*



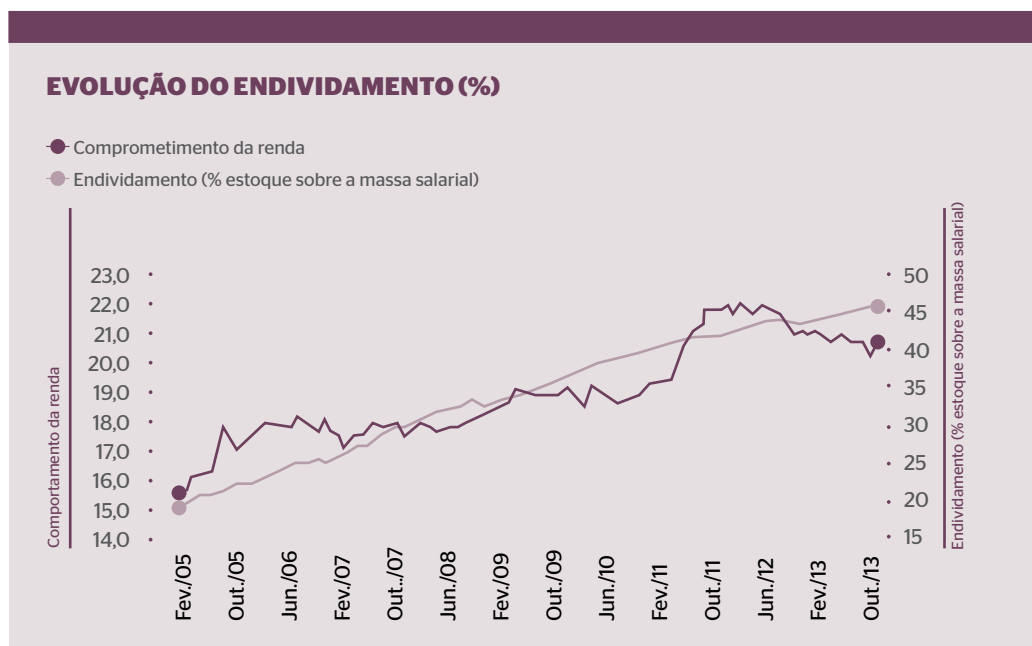
Fonte: FEBRABAN.

* Sistema Financeiro Nacional.



ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS

O endividamento das famílias aumentou no segundo semestre de 2013, encerrando o ano em 45,5%. Esse movimento ocorreu por causa de uma maior participação do financiamento imobiliário. Já o comprometimento de renda das famílias apresentou redução para 21,6%, em dezembro de 2013, ante 21,8%, no final de 2012. Essa tendência do comprometimento é explicada pelo aumento da participação de modalidades com prazos mais longos e taxas e prestações menores, como financiamento habitacional e crédito consignado.



Fonte: FEBRABAN.

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

Os consumidores precisam conceder uma autorização às instituições financeiras para permitir a inclusão de seus dados no sistema.

TECNOLOGIA

Uma plataforma tecnológica única será utilizada; uma forma mais segura para enviar o histórico de crédito de seus clientes às empresas gestoras desses bancos de dados.

CADASTRO POSITIVO

Os consumidores passaram a contar, em 2013, com uma nova ferramenta para auxiliá-los na negociação de contratos de crédito. Trata-se do Cadastro Positivo, ou Novo Cadastro, em vigor desde agosto de 2013. O cadastro reúne as informações sobre o histórico de crédito dos consumidores, evidenciando seu perfil de “bom pagador”. Criado pela Lei n.º 12.414/11, o Novo Cadastro é construído com a autorização prévia e expressa dos consumidores para a inclusão de seus dados no sistema. Para que os benefícios possam ser, de fato, percebidos, é necessário que também haja adesão não só dos bancos, mas também das empresas que vendem no crediário, concessionárias de serviços públicos (luz, gás, água e esgoto), consórcios, condomínios, escolas, provedores de internet e TVs por assinatura; enfim, todas as empresas prestadoras de serviços continuados. Sem um número significativo de clientes com históricos consistentes de pagamentos, as informações não permitirão que as instituições financeiras e as empresas concedentes de crédito melhorem a qualidade de suas decisões e, conseqüentemente, de suas ofertas.

Para tornar viável o processo do Novo Cadastro, as instituições financeiras estabeleceram uma plataforma tecnológica única para possibilitar o envio, de forma segura, do histórico de crédito de seus clientes às empresas gestoras desses bancos de dados. A FEBRABAN, em conjunto com a Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), coordenou grupos de trabalho para desenhar e implementar os processos, além de desenvolver uma cartilha a ser seguida pelos bancos.

No médio prazo, o Novo Cadastro contribuirá para a queda da inadimplência e para prevenir o superendividamento, em razão da melhora nas condições de concessão de crédito, uma vez que permitirá avaliar não só o histórico de crédito como também os valores tomados pelo cliente no mercado. A experiência internacional mostra que são necessários de três a quatro anos para observar os primeiros impactos do Novo Cadastro no crédito concedido. **GRI 505**



REDUÇÃO DE RISCOS SISTÊMICOS

A crise econômica mundial de 2008 foi o impulso para a construção de alternativas que mitigassem os riscos das carteiras de crédito. Na verdade, o mercado brasileiro já apresentava um nível de transparência e regulação superior ao de outros países e, mesmo assim, continuou avançando nesses quesitos.

A Central de Exposição a Derivativos (CED) encerrou 2013 com a decisão de adesão de 14 bancos, que respondem por 93% da exposição total a derivativos do mercado financeiro do País. A CED é uma instituição sem fins lucrativos, criada ao final de 2010, pela FEBRABAN, com participação da Central de Liquidação e Custódia de Títulos Privados (CETIP) e da BM&FBOVESPA e apoio dos órgãos reguladores: Banco Central do Brasil (BACEN) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

23%

É O CRESCIMENTO DOS CONTRATOS DE CRÉDITO REGISTRADOS NA CÂMARA DE CESSÃO DE CRÉDITO (C3).

CED, C3 E SCG

são iniciativas importantes para a redução de riscos do sistema financeiro.

Por meio da Central, a posição consolidada de todos os derivativos registrados no Brasil pode ser consultada pelos bancos, mediante autorização de seus clientes. Além da consulta sobre as condições de risco por CNPJ, individual ou em lote, os bancos, a partir de 2014, acessam as informações por CPF. No ano, foram realizadas 180 mil consultas e concedidas 3 mil autorizações. Em 2014, terão início os estudos para o desenvolvimento de relatórios de risco mais detalhados e também para a inclusão dos contratos de derivativos feitos por empresas brasileiras no mercado *offshore*.

Já a Câmara de Cessão de Crédito (C3), concebida pela FEBRABAN e fiscalizada pelo Banco Central, contava, em 2013, com a adesão de 75 instituições financeiras, 71 Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDCs) e o Fundo Garantidor de Créditos (FGC).

Ao longo do ano, a Câmara registrou 8.093 mil novos contratos de cessão de crédito consignado e para financiamento de veículos, 23,1% acima dos 6.574 mil contratos de cessão registrados em 2012.

Com base nesse registro na C3, cada um desses contratos recebe um Número Único (NU), que o identifica em todas as suas futuras transações. Assim, evita-se a venda duplicada da mesma cessão de crédito, o que contaminaria o mercado. Em 2013, as operações de

Crédito Direto ao Consumidor (CDC) também passaram a integrar a C3, em linha com as diretrizes do Fundo Garantidor de Crédito (FGC) para o Depósito a Prazo com Garantia Especial (DPGE II). E, para melhorar a garantia com relação às operações relacionadas à compra e venda de veículos, o sistema passou a fazer a conciliação dos dados com os registros da CETIP. Espera-se que o mesmo ocorra futuramente com a base de dados do INSS para o crédito consignado.

Nas operações com cartões de crédito, o Sistema de Controle de Garantias (SGC) continuou permitindo aos bancos fazer operações de antecipação e crédito de recebíveis aos estabelecimentos comerciais. Somente com a criação da SGC, em 2010, foi possível garantir a liquidez e a oferta de capital de giro ao mercado após a quebra da exclusividade entre as bandeiras e as credenciadoras de cartões de crédito. O antigo modelo de vínculo de domicílio (conhecido como trava) por credenciadora deu lugar ao conceito de manutenção de domicílio bancário por bandeira. Assim, os bancos fazem o registro da operação de adiantamento, identificando o CNPJ do estabelecimento comercial, a bandeira do cartão e o domicílio bancário no SCG. Em 2013, foram registradas 694.621 inclusões no sistema, número 14,2% superior ao total do ano anterior (608.326). O número de estabelecimentos domiciliados por bandeira ao fim de 2013 era de 1.973.317.

DESEMPENHO DO SETOR FINANCEIRO

Após os desafios enfrentados no cenário macroeconômico brasileiro no ano anterior, os bancos entraram em 2013 com novas exigências e desafios, que se traduziram na busca de maior eficiência por meio de controle de custos, maior racionalização dos processos, captura de novos mercados e negócios e mais rigor na concessão de crédito, principalmente para as instituições privadas.

INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

(anual em R\$ bilhões)

	DEZ./12	DEZ./13	VARIAÇÃO
Resultado de intermediação bruto	246,9	246,6	-0,1%
Despesa de PCLD, líquida de reversões	-91,7	-88,9	-3,0%
Resultado de intermediação líquido	155,2	157,7	1,6%
Receitas de serviços	87,7	96,5	10,1%
Despesa administrativa	-163,9	-173,6	5,9%
Demais resultados operacionais	(15,4)	(16,4)	6,5%
Itens extraordinários	-3,4	11,0	N/A
IR e CSLL	-5,3	-10,0	86,5%
Lucro líquido	54,9	60,7	10,5%
Patrimônio líquido	409,7	435,6	6,3%

Fonte: Banco Central.

COM A QUEDA DA INADIMPLÊNCIA, OS BANCOS PUDEAM REDUZIR AS DESPESAS COM PROVISÕES, O QUE LEVOU À MELHORIA DO RESULTADO LÍQUIDO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA.

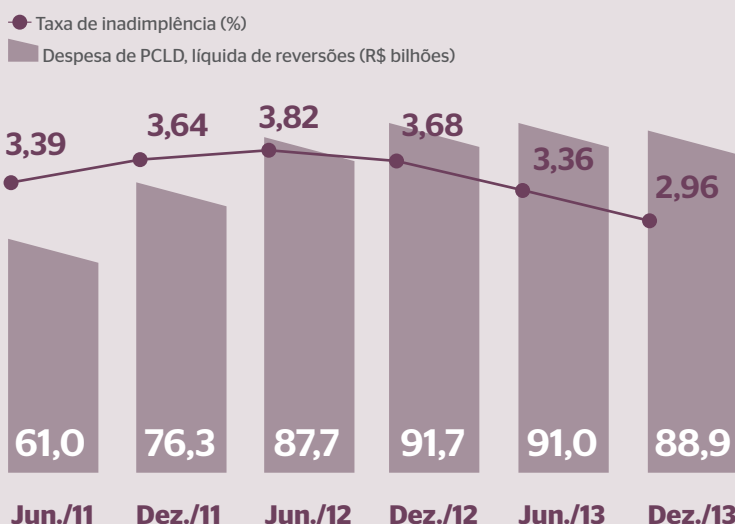
INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

Durante o ano de 2013, os bancos concentraram esforços em preservar suas margens financeiras, ampliando o crédito para linhas de menor risco, notadamente o crédito imobiliário e o crédito consignado.

Encerrado o ciclo de alta da taxa de inadimplência observado em 2011 e 2012, que resultou em forte aumento das despesas de provisões nesses anos, a inadimplência teve recuo importante ao longo de 2013, registrando os menores níveis históricos, em alguns casos. Como efeito, os bancos puderam reduzir as despesas com provisões em 3% em termos nominais, mesmo diante do crescimento de 14,8% da carteira de crédito no ano. Em 2012, as despesas com provisão somavam R\$ 91,7 bilhões, caindo para R\$ 88,9 bilhões em 2013. Desse modo, os bancos conseguiram preservar e até melhorar o resultado líquido da intermediação, de R\$ 155,2 bilhões, em 2012, para R\$ 157,7 bilhões, em 2013 (+1,6%).



DESPESAS DE PROVISÕES E TAXAS DE INADIMPLÊNCIA



Fonte: FEBRABAN.

CAPTAÇÃO

Os bancos continuaram a alongar os prazos de suas captações em 2013, buscando compatibilizar sua estrutura de *funding* ao crescimento das linhas de financiamento de prazos mais longos, como o crédito imobiliário no segmento de pessoa física e os projetos de infraestrutura no segmento de pessoa jurídica. Desse modo, as captações de LCA¹ + LCI² + LF³ + DPGE⁴ registraram crescimento mais acelerado, com alta de 39%, passando a representar 12,8% do total de captações, com aumento de 3,6 p.p. no total, e de IHCD⁵ + LFS⁶, aumentando 12%, em 2013, em comparação ao ano anterior. Essas linhas ganharam espaço em detrimento de outras formas de captação de prazo mais curto, como os depósitos a prazo, que

recuaram 4% e perderam 1 p.p. na participação no total de captações, de 19,9%. Os depósitos de poupança continuaram sendo uma forma relevante de captação, com saldo aumentando 20,8%, para R\$ 601,4 bilhões, em 2013, concentrando 17,6% do total de captações, com aumento de 3 p.p. no ano, bem como os empréstimos e repasses, notadamente do BNDES, que registraram alta de 18,4% (R\$ 595,3 bilhões) em relação a 2012 e concentraram 17,4% do total, frente aos 14,7% de 2012.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A prestação de serviços e as rendas de tarifas continuaram como fonte importante de receitas para os bancos, com aumento de 10% em 2013, com destaque para o aumento das rendas de mercado de capitais, que cresceram 19,2% em 2013, somando R\$ 4,3 bilhões, bem acima dos 10,5% registrados no ano anterior em relação a 2011. Outro destaque foi o aumento das rendas de cartão

¹ Letra de Crédito do Agronegócio (LCA).

² Letras de Crédito Imobiliário (LCI).

³ Letras Financeiras (LF).

⁴ Prazo com Garantia Especial (DPGE).

⁵ Instrumentos Híbridos de Capital e Dívida (IHCD).

⁶ Letras Financeiras Subordinadas (LFS).

de crédito, totalizando R\$ 17,6 bilhões, com crescimento de 15,8% sobre os R\$ 15,2 bilhões registrados em 2012, ampliadas por alterações societárias importantes no período. Essas linhas ganharam espaço na composição das receitas, enquanto a renda com tarifas bancárias de pessoas física e jurídica reduziu o ritmo de crescimento, somando R\$ 22,8 bilhões, aumento de 5,1% sobre os R\$ 21,7 bilhões computados no ano anterior, quando apresentou aumento de 12,2% sobre 2011.

AS RENDAS COM TARIFAS SOBRE OPERAÇÕES NO MERCADO DE CAPITAIS E COM CARTÕES DE CRÉDITO TIVERAM CRESCIMENTO MAIS ACELERADO EM 2013.

CAPTAÇÕES

(saldo no fim do exercício - R\$ bilhões)

	2009	2010	2011	2012	2013	VARIAÇÃO 2013/2012
Depósitos à vista	170,9	190,6	194,1	218,8	237,5	8,5%
Depósitos de poupança	319,4	379,1	421,0	497,8	601,4	20,8%
Depósitos a prazo	593,5	653,4	777,5	710,1	681,7	-4,0%
Empréstimos e repasses	247,0	347,6	449,4	502,9	595,3	18,4%
Compromissadas (com títulos privados)	154,3	217,0	237,7	273,4	320,0	17,0%
LCA + LCI + LF + DPGE	39,4	88,2	214,2	314,4	437,7	39,0%
IHCD + LFS	101,3	133,0	160,5	229,2	256,4	11,9%
Outros	138,7	172,7	194,3	258,7	287,7	11,2%
Total	1.764,5	2.181,6	2.648,7	3.005,3	3.417,7	13,7%

Fonte: FEBRABAN.

RECEITAS DE SERVIÇOS E TARIFAS

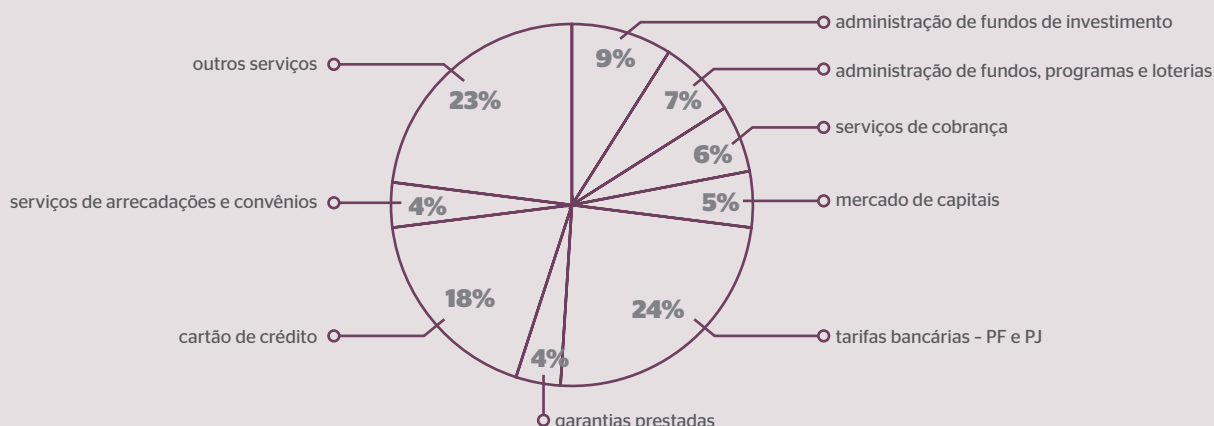
(anual - em R\$ bilhões)

	DEZ./12	DEZ./13	VARIAÇÃO NOMINAL
Administração de fundos de investimento	8,5	9,2	7,1%
Administração de fundos, programas e loterias	6,1	6,7	9,9%
Serviços de cobrança	5,2	5,7	8,6%
Rendas de mercado de capitais	3,6	4,3	19,2%
Rendas de tarifas bancárias - PF e PJ	21,7	22,8	5,1%
Rendas de garantias prestadas	3,7	4,0	8,0%
Rendas de cartão de crédito	15,2	17,6	15,8%
Rendas de serviços de arrecadações e convênios	3,8	4,1	8,1%
Rendas de outros serviços	19,8	22,1	11,9%
Total	87,6	96,5	10,2%

Fonte: Banco Central.



PARTICIPAÇÃO NAS RENDAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



DESPESAS ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas cresceram 5,9% em 2013, em linha com a inflação do período e com o objetivo dos bancos de melhorar sua eficiência operacional. As despesas com pessoal cresceram 7,8% em 2013 e continuam sendo as mais representativas, com 51,4% do total de despesas administrativas. O aumento de 700 agências bancárias em 2013 contribuiu para esse crescimento, que foi de 3,2% em

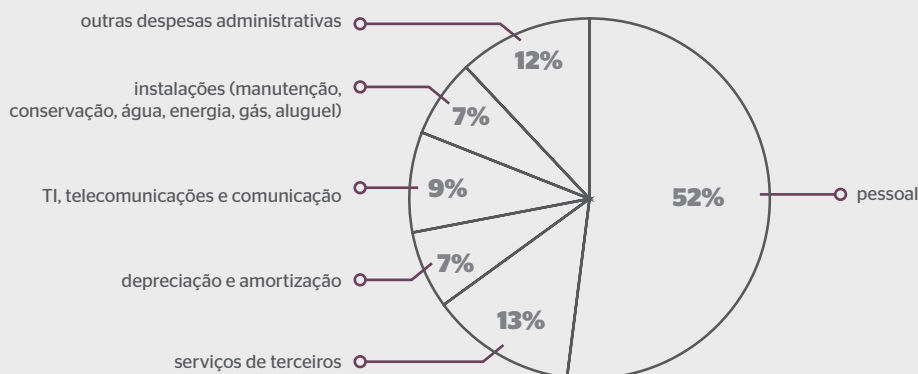
2012, passando para um total de 22.918 agências. Para contrabalançar, os bancos buscaram controlar as demais despesas, o que resultou em um ritmo menor de crescimento e até em redução de despesas em alguns itens, como despesas com TI, telecomunicações e comunicação, que subiram apenas 3,3% (R\$ 15,5 bilhões) em comparação a 2012, e outras despesas administrativas, que recuaram 1% em 2013.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

(anual - em R\$ bilhões)

	DEZ./12	DEZ./13	VARIAÇÃO
Despesas com pessoal	82,9	89,3	7,8%
Despesas com serviços de terceiros	21,6	23,3	7,9%
Despesas com depreciação e amortização	12,0	12,6	5,0%
Despesas com TI, telecomunicações e comunicação	15,0	15,5	3,3%
Despesas com instalações (manutenção, conservação, água, energia, gás, aluguel)	10,9	11,6	6,4%
Outras despesas administrativas	21,5	21,3	-1,0%
Total	163,9	173,6	5,9%

COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO GRI EC1

(R\$ milhões)

1. APURAÇÃO DO VALOR ADICIONADO	DEZ./11	PART.%	DEZ./12	PART.%	DEZ./13	PART.%
1.1.1. Resultado bruto da intermediação financeira	124.896	-	138.536	-	128.174	-
1.1.2. Receitas de prestação de serviços	70.696	-	77.310	-	85.173	-
1.1.3. Outras receitas e despesas	-60.611	-	-69.144	-	-68.233	-
1.2. Valor adicionado	134.981	73,7	146.702	77,4	145.114	74,0
1.2.1. Resultado da partic. em contr./coligadas	48.192	-	42.806	-	50.864	-
VALOR ADICIONADO BRUTO	183.173	100,0	189.507	100,0	195.978	100,0
2. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	DEZ./11	PART.%	DEZ./12	PART.%	DEZ./13	PART.%
2.1. Recursos humanos	65.706	35,9	72.603	38,3	79.146	40,4
2.1.1. Salários e honorários	36.271	-	40.280	-	44.070	-
2.1.2. Encargos sociais (30%)	18.135	-	20.140	-	22.035	-
2.1.3. Benefícios (10%)	6.045	-	6.713	-	7.345	-
2.1.4. Participações (funcionários e minoritários)	5.254	-	5.469	-	5.696	-
2.2. Governo	40.810	22,3	44.468	23,5	37.949	19,4
2.2.1. Despesas tributárias	16.653	-	17.734	-	17.509	-
2.2.2. Imposto de Renda e Contrib. Soc.	10.555	-	11.628	-	3.913	-
2.2.3. INSS sobre salário (22,5%)	13.602	-	15.105	-	16.526	-
2.3. Líquido para acionistas	76.657	41,8	72.437	38,2	78.883	40,3
2.3.1. Dividendos distribuídos	19.656	-	19.274	-	20.320	-
2.3.2. Lucro retido	58.969	-	57.821	-	60.989	-
2.3.3. Prejuízos	-1.968	-	-4.657	-	-2.435	-
VALOR ADICIONADO BRUTO	183.173	100,0	189.507	100,0	195.978	100,0
AMOSTRAGEM	154 bancos	-	157 bancos	-	156 bancos	-



ÍNDICE DE BASILEIA

O Índice de Basileia médio dos bancos brasileiros atingiu 16,6% em novembro de 2013, situando-se entre os patamares mais elevados do mundo. No País, o índice foi beneficiado pela incorporação de lucros, que elevaram o patrimônio líquido do sistema bancário brasileiro em 6,3%, em 2013. Esse crescimento

denota a solidez do sistema financeiro nacional e possibilitou a adesão do País, sem maiores impactos sobre a oferta de crédito e a estabilidade financeira, aos novos requisitos de Basileia III, que passaram a vigorar para os bancos brasileiros em outubro de 2013 (*leia mais na pág. 43*).

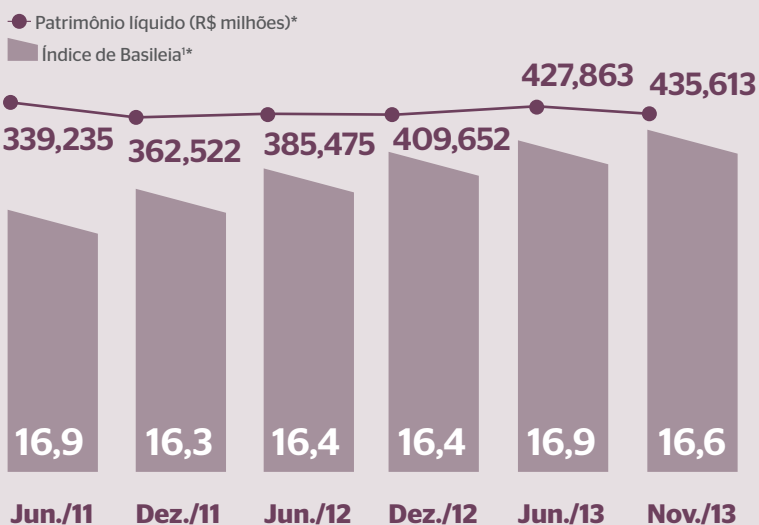
AGÊNCIAS

O crescimento consistente da oferta de serviços financeiros para a população ocorre apenas se houver um aumento da capilaridade dos pontos de atendimento. Reconhecendo essa necessidade, os bancos continuaram a investir no aumento da presença dos pontos físicos, ampliando o número de agências, de Postos de Atendimento Bancário (PABs) e de Postos de Atendimento Eletrônico (PAEs).

Assim como os PABs e PAEs, as agências também experimentaram expansão ao longo dos últimos anos, com crescimento mais expressivo nas regiões Norte e Nordeste. Historicamente, essas regiões apresentam um sistema bancário menos desenvolvido, em comparação com as demais regiões. Já as regiões Sul e Sudeste possuem taxas de crescimento menores, indicando maior maturação do setor. Ao todo, em 2013, existiam 22.918 agências em todo o Brasil, com aumento de 700 unidades no ano, mesmo após o lançamento de quase mil agências em 2012.

O número de correspondentes bancários também registrou aumento nos últimos anos. Eles seguem se consolidando como importante canal de acesso a serviços financeiros no Brasil. Somente em 2013, o crescimento foi de 5,7%, totalizando 375.315 correspondentes, em comparação a 2012, quando somavam 354.927.

ÍNDICE DE BASILEIA (%)



¹ Banco Central.

* Referente ao sistema bancário nacional.

AGÊNCIAS, POSTOS E CORRESPONDENTES

PERÍODO	2009	2010	2011	2012	2013	VARIAÇÃO 2013/2012
Número de agências	20.046	19.813	21.278	22.218	22.918	3,2%
Postos tradicionais¹	12.156	12.690	12.957	14.322	14.385	0,4%
Postos eletrônicos	34.303	35.361	37.294	38.636	39.879	3,2%
Correspondentes não bancários²	149.507	165.228	160.943	354.927	375.315	5,7%
Total de dependências	216.012	233.092	232.472	430.103	452.497	5,2%

Fonte: Banco Central do Brasil/Desig.

¹ Inclui Postos de Atendimento Bancário (PABs), Postos de Arrecadação e Pagamentos (PAPs), Postos Avançados de Atendimento (PAAs), Postos de Atendimento Cooperativo (PACs), Postos de Atendimento ao Microcrédito, Postos Avançados de Crédito Rural (PACREs).

² Correspondentes não bancários: o último dado de 2011 disponibilizado pelo BC é de maio.

TECNOLOGIA

Os bancos que operam no Brasil destinaram, em 2013, cerca de R\$ 20,6 bilhões para a área de tecnologia, entre despesas e investimentos, o que representa um pequeno avanço em relação ao ano anterior, quando o montante foi de R\$ 20,6 bilhões. Esse patamar reforça a posição do setor bancário como o maior investidor em tecnologia dentre todas as indústrias do País, com participação de 18%.

De acordo com a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013, realizada em parceria com a Strategy& (anteriormente conhecida como Booz & Co), o ritmo de expansão dos canais digitais continuou forte em 2013. Parte importante dessa evolução se deve ao crescimento do *mobile banking*, cujo volume de transações cresceu, em média, 270% ao ano, entre 2009 e 2013, a maior taxa média anual entre todos os meios de atendimento, subindo de 12 milhões para 2,3 bilhões nesse período.

As estimativas são de que, em até dez anos, o Brasil atinja níveis de penetração de *smartphones* semelhantes aos verificados em países desenvolvidos, ao redor de

80%. No fim de 2013, a parcela da população com celulares inteligentes foi estimada em 27%, evidenciando espaço para o aumento da relevância do canal para fins bancários. Entre 2009 e 2013, o número de contas-correntes habilitadas a usar o recurso de *mobile banking* registrou crescimento médio anual de 134%. Somente em 2013, 11,7 milhões de contas-correntes estavam disponíveis para realizar transações por meio do *mobile banking*, representando 11,3% do total das contas.

O acesso aos serviços bancários pelo computador, por sua vez, também segue em crescimento. O número de contas-correntes acessadas pela internet sobe vigorosamente desde 2009, a uma taxa média anual de 19%, alcançando a marca de 41,8 milhões em 2013 – o equivalente a 40% do total. O volume de transações via internet *banking* avança a uma taxa anual de 23%, passando de 7,3 bilhões para 16,6 bilhões entre 2009 e 2013. A pesquisa da FEBRABAN estima que esse crescimento está diretamente ligado à maior difusão do acesso à internet pelos brasileiros. Enquanto 31% da população do País era usuária da rede em 2007, esse número subiu para 52% em 2013.



Como consequência, a representatividade de ATMs (caixas eletrônicos, na sigla em inglês), agências e Contact Center caiu de 52%, em 2009, para 37%, em 2013. É importante destacar que, embora os canais mais tradicionais, como agência, ATM e Contact Center, estejam perdendo representatividade no total de transações bancárias, todos continuam apresentando crescimento no número absoluto de transações. Em 2013, o volume de transações foi de 40,2 bilhões, aumento de 12,6% em relação aos 35,7 bilhões registrados no ano anterior.

Quando a transação envolve movimentação financeira, a média mensal para os dois canais é similar: 2,3 e 2,5 transações, em internet *banking* e agências, respectivamente. Se consideradas somente as contas que usam internet, o número de transações com movimentação financeira sobe para 6,2 por mês.

Mesmo com a consolidação das tecnologias de autoatendimento *on-line*, o número de agências e postos de atendimento bancário continua se expandindo, com crescimento anual médio de 3%, entre 2009 e 2013. O aumento é impulsionado principalmente por áreas que oferecem mais oportunidades de expansão da rede nos últimos anos, como Norte, Nordeste e Centro-Oeste. Nessas regiões, as taxas médias anuais de crescimento são de 7%, 6% e 4%, respectivamente, maiores que as do Sul (3%) e do Sudeste (2%).

O *MOBILE BANKING* APRESENTOU A MAIOR TAXA MÉDIA ANUAL DE CRESCIMENTO ENTRE TODOS OS MEIOS DE ATENDIMENTO.

Mesmo com o crescimento do internet *banking*, as transações realizadas nas agências bancárias permanecem expressivas. A cada 11 transações sem movimentação financeira em internet *banking*, uma transação ocorre em agências.

Outra frente de investimento dos bancos em conveniência de atendimento foram os caixas eletrônicos. O número de ATMs mantém um crescimento médio anual de 2%, e a quantidade de transações por máquina também

TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR ORIGEM (em bilhões)

	2009	2010	2011	2012	2013
Mobile banking	0,0	0,1	0,2	0,8	2,3
Correspondentes	1,0	1,1	1,3	1,4	1,3
Contact Center	1,2	1,4	1,4	1,6	1,5
Agências	3,8	3,9	3,9	4,0	3,9
POS	2,9	3,5	4,0	4,8	5,2
ATM	7,3	8,1	8,6	9,1	9,4
Internet banking	7,3	10,0	12,5	14,0	16,6
Total	23,5	28,1	31,9	35,7	40,2

tem se elevado: passou de 47 mil, em 2009, para 57 mil, em 2013. Um dos motivos que a pesquisa destaca para o aumento de transações por caixa eletrônico é a maior presença de terminais considerados completos: aqueles que funcionam com pelo menos dois recursos, como saques e depósitos. Além disso, em 2013, a proporção de ATMS adaptados para pessoas com deficiência chegou a 90% do parque instalado.

A pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária conta com a participação de 18 instituições, que operam no Brasil e correspondem a 97% da rede de agências do País. Além disso, o estudo foi complementado por dados de outras associações e órgãos governamentais, inclusive internacionais, a fim de ampliar e aprofundar a análise das informações. A pesquisa completa está disponível em <http://www.ciab.org.br/>.

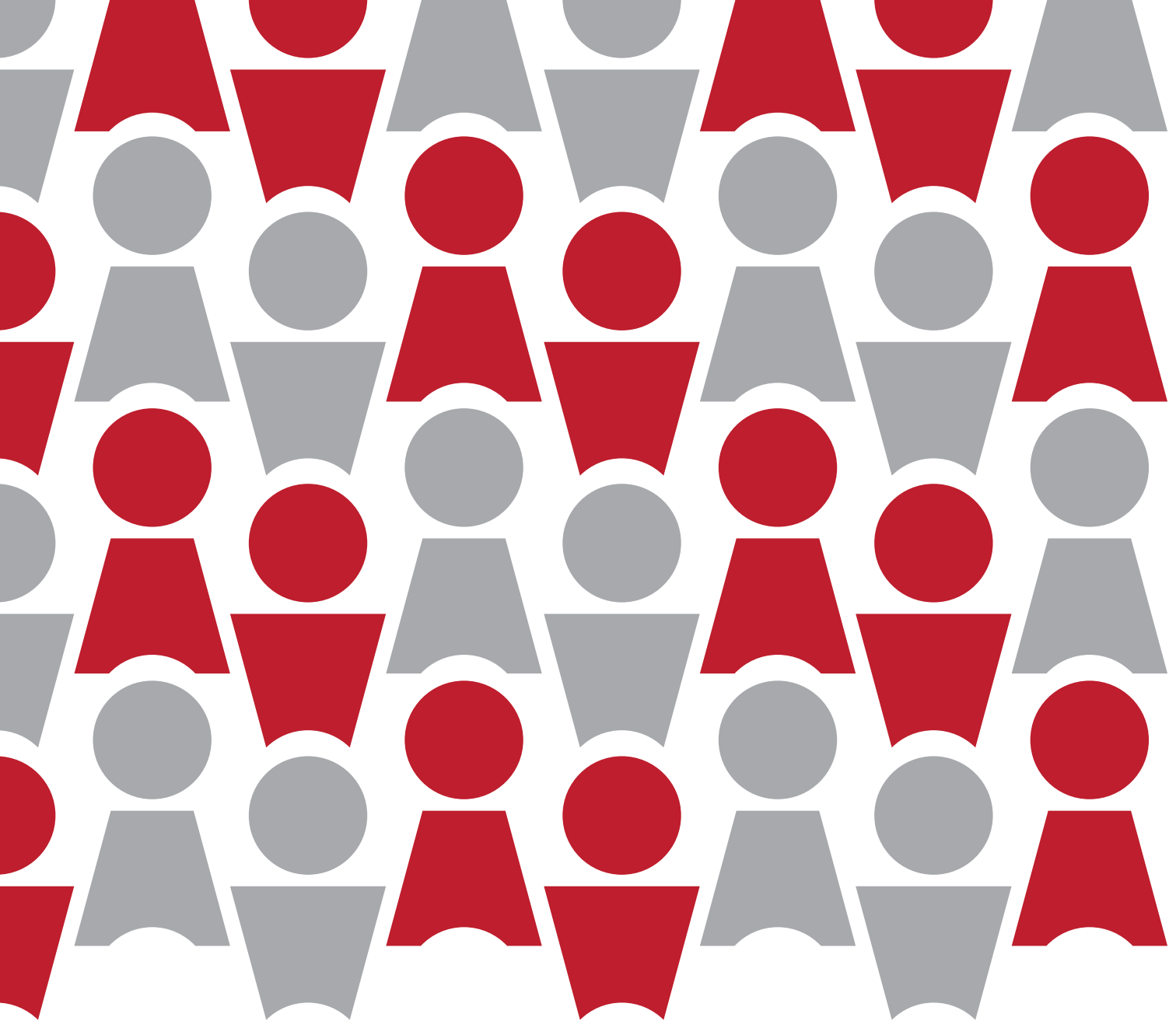
PRINCIPAIS EVENTOS

Ao longo de 2013, a FEBRABAN promoveu vários eventos, que contribuíram para a discussão sobre a melhoria dos serviços oferecidos pelo setor bancário, bem como para a atualização profissional, o intercâmbio de conhecimento e a aproximação dos profissionais que trabalham no sistema financeiro. Nos 11 eventos realizados, foram reunidos 5.387 participantes, aumento de 60,4% em relação ao ano anterior (3.358 pessoas).

EVENTO	DATA	NÚMERO DE PARTICIPANTES
1.º Seminário FEBRABAN de Gestão Estratégica de Eficiência	18 de abril de 2013	148
10.º Congresso FEBRABAN de Direito Bancário	16 e 17 de maio de 2013	123
3.º Seminário FEBRABAN de Gestão de Continuidade de Negócios	28 de maio de 2013	186
1.º Seminário FEBRABAN de Controles Internos	4 de junho de 2013	141
24.º CIAB FEBRABAN	12 a 14 de junho de 2013	1.972
3.º Congresso FEBRABAN de Combate e Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo	14 e 15 de agosto de 2013	357
2.º Seminário FEBRABAN de Segurança da Informação	10 de setembro de 2013	117
3.º Congresso Internacional FEBRABAN de Gestão de Riscos	7 e 8 de outubro de 2013	468
8.º Congresso de Meios Eletrônicos de Pagamento	29 e 30 de outubro de 2013	1.521
SEMARC 2013 - Seminário de Relacionamento com Clientes	8 de novembro de 2013	161
Seminário FEBRABAN sobre o Foreign Account Compliance Act (FATCA)	4 de dezembro de 2013	193







DESTAQUES INSTITUCIONAIS

A FEBRABAN TEM PAPEL PREPONDERANTE NO SENTIDO DE INFLUENCIAR A LEGISLAÇÃO, A REGULAMENTAÇÃO E A ATUAÇÃO DAS VÁRIAS ESFERAS DO PODER PÚBLICO.

Entre os papéis fundamentais desempenhados pela FEBRABAN estão as iniciativas voltadas a influenciar a legislação, a regulamentação e a atuação das várias esferas do poder público no sentido de obter um ambiente de negócios que permita ao setor bancário desempenhar suas funções no sistema de pagamentos, mobilização da poupança e intermediação financeira, com eficiência e de forma sustentável.

Em 2013, a adoção de um processo de acompanhamento legislativo mais sistemático em todas as capitais brasileiras e em outras 53 cidades com mais de 300 mil habitantes resultou em 124 manifestações

formais da FEBRABAN, na forma de documentos técnicos e propostas de substitutivos. Atualmente, há cerca de 2 mil projetos de lei que tramitam nos âmbitos estaduais e municipais e que envolvem ou podem afetar o sistema financeiro.

Já no plano federal, nas três esferas de poder, além de iniciativas como o Cadastro Positivo (*leia mais na pág. 27*), outros temas integraram a agenda da FEBRABAN ao longo do ano, com destaque para o julgamento dos planos econômicos no Supremo Tribunal Federal (STF), a adoção das regras de Basileia III, a legalidade da cobrança de tarifas e as condições para o cumprimento da legislação norte-americana FATCA.

PLANOS ECONÔMICOS

Postergado para 2014 por decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), o julgamento sobre a constitucionalidade dos planos econômicos foi, sem dúvida, uma das principais pautas da agenda da FEBRABAN em 2013. Ao todo, existem hoje, no Brasil, 390 mil processos, em várias instâncias do Poder Judiciário, aguardando a decisão do STF sobre se os bancos devem ou não pagar as diferenças das supostas perdas inflacionárias no rendimento de cadernetas de poupança causadas pelos planos econômicos Cruzado (1986), Bresser (1987), Verão (1989), Collor 1 (1990) e Collor 2 (1991).

A principal ação em julgamento é a da Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF), que pede confirmação da constitucionalidade dos planos econômicos. Os ministros do Supremo também analisarão conjuntamente ações dos bancos e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), que pede que as instituições financeiras paguem aos poupadores os prejuízos que supostamente teriam tido com as mudanças.

A FEBRABAN defende que os poupadores não tiveram perdas com a substituição do índice de correção da poupança. O indexador determinado pela lei garantiu, no mínimo, a reposição inflacionária e, em três dos planos, propiciou aumento real do poder de compra da poupança. Também não houve

ENTENDA OS PLANOS ECONÔMICOS

Os planos econômicos das décadas de 1980 e 1990 tentaram tratar do tema da inflação inercial e do impacto que essa inércia gerava na inflação futura, no curto prazo. Eles tentaram provocar a descontinuidade entre a inflação pré-plano e pós-plano usando vários mecanismos. No sistema anterior, comparava-se a variação média de preços do dia 15 de um mês ao dia 15 do outro. O que esses planos fizeram foi comparar a inflação do dia em que o plano foi estabelecido – o pico da inflação – com a média dos preços no período do dia 15 de um mês ao dia 15 do mês anterior. Então, em vez de ser média contra média de inflação, foi pico contra a média. Isso gerou uma anomalia no índice de inflação: ele ficou alto no mês de introdução do plano e baixo nos meses seguintes, pois parte da inflação que aconteceria no mês seguinte foi trazida para o índice daquele mês. E, para evitar distorções, o governo determinou a mudança do índice para a poupança.

No Plano Bresser, por exemplo, o indexador era o IPC, e o governo mudou para a Letra do Banco Central, a LBC. Em junho de 1989, quando o plano foi adotado, o IPC atingiu 26% e a LBC ficou em 18%. No mês seguinte, o IPC alcançou 3% e a LBC chegou a 8%. Quando é avaliado um período de quatro meses (junho, julho, agosto e setembro), a variação do IPC foi de 46% e a LBC atingiu 47,5%. Não houve, portanto, perda para o poupador.



390 mil

PROCESSOS SOBRE OS PLANOS
ECONÔMICOS AGUARDAM A DECISÃO
DO STF.

POUPANÇA

Para a FEBRABAN, os poupadores não tiveram perdas com a substituição do índice de correção.

ganho por parte das instituições financeiras, pois a mesma regra de correção aplicada para os recursos captados pelas cadernetas de poupança foi aplicada nas operações de financiamentos da casa própria realizadas com esses recursos.

As normas que instituíram os planos econômicos foram adotadas pelo Poder Executivo e aprovadas pelo Congresso Nacional, tornando-se leis, passando a reger todos os contratos em curso. Aos bancos coube implementar os planos, respeitando integralmente as regras determinadas e aplicando os novos índices de correção estabelecidos pelo governo. Além disso, o contrato de poupança envolve condições e cláusulas que são estatutárias e ligadas ao regime monetário e não estão abertas à pactuação ou à negociação das partes. Entre essas cláusulas encontram-se a taxa de juros e o indexador. Se um banco quiser fazer um contrato de poupança, não pode oferecer uma taxa de juros diferente daquela determinada pela lei. Assim, todos os bancos oferecem a mesma taxa e, da mesma forma, não podem oferecer um indexador diferente do estabelecido.

A expectativa da FEBRABAN é, portanto, que a Justiça reconheça a constitucionalidade dos planos econômicos e que não há direito adquirido a regime monetário ou a índices de indexação da moeda, de forma semelhante à que o STF já decidiu quando julgou a constitucionalidade das “tablitas” (RE 141.190). É importante ressaltar, ainda, que as instituições financeiras registraram rentabilidade menor nos anos dos planos econômicos do que nos demais anos. Isso é evidenciado por análises feitas por empresas independentes de auditoria e consultoria que examinaram os balanços dos bancos nos anos em que houve planos.

Mesmo confiante em uma decisão favorável aos bancos, a FEBRABAN concorda com os cálculos do Banco Central, que estimam um impacto de R\$ 150 bilhões sobre o capital dos bancos, mais da metade desse valor nos bancos públicos, caso o STF adote uma decisão adversa ao setor. Esse cenário, considerado o pior, também levaria o crédito a uma retração de cerca de R\$ 1,35 trilhão no longo prazo, com efeitos agudos e imediatos sobre o sistema financeiro e o ambiente fiscal do País.

BASILEIA III

A crise financeira internacional de 2008 e 2009 levou o Fórum de Estabilidade Financeira (Financial Stability Board, FSB) e o G20, o grupo dos 20 países mais ricos do mundo, a reforçar o sistema financeiro com um conjunto de propostas de reforma da regulamentação internacional. Conhecidas como Acordos de Basileia, ou simplesmente Basileia III, as novas regras buscam aperfeiçoar a capacidade das instituições financeiras de absorver choques, fortalecendo a estabilidade financeira e a promoção do crescimento econômico sustentado.

O acordo prevê o aumento da quantidade e da qualidade do capital regulamentar mantido por instituições financeiras, visando reduzir a probabilidade e a severidade de eventuais crises bancárias e os seus consequentes custos para a economia real. A qualidade do capital das instituições financeiras é melhorada pela restrição à aceitação de instrumentos financeiros que não demonstram capacidade efetiva de absorver perdas e pela dedução de ativos que, em determinadas situações, podem comprometer o valor do capital em decorrência de sua baixa liquidez, dependência de lucro futuro para realização ou dificuldade de mensuração do seu valor. No caso do Brasil, as deduções mais significativas referem-se a créditos tributários, ativos intangíveis e investimentos em empresas não controladas que atuam no ramo de seguros.

A definição sobre a adoção no Brasil das regras de Basileia III, publicada pelo Banco Central em março de 2013, foi precedida de estudos detalhados, conduzidos pelas áreas técnicas do órgão regulador, e também

de um longo e amplo processo de consulta pública. Os documentos divulgados tratam dos novos critérios de definição do capital dos bancos e dos riscos envolvidos nas operações de crédito, bem como do tratamento para os créditos tributários oriundos de diferenças temporais relativos às provisões, uma particularidade do sistema brasileiro.

Com apoio e colaboração da FEBRABAN, a implantação da nova estrutura de capital no Brasil iniciou-se em 1.º de outubro de 2013 e segue o cronograma internacional acordado

até a conclusão do processo, em 1.º de janeiro de 2022. A introdução gradual das medidas busca fornecer prazo suficiente para a adaptação dos sistemas financeiros nacionais, permitindo que cada uma das instituições, quando necessário, ajuste a sua base de capital. A boa notícia é que o sistema bancário brasileiro já cumpre nove das 11 exigências, sendo que uma delas não se aplica à realidade local. Por isso, o Brasil recebeu nota máxima do Banco de Compensações Internacionais (BIS) pela consistência de suas normas ao arcabouço regulatório definido em Basileia III.

O PAPEL DO CRO

A instituição de Basileia III, em 2010, aumentou a complexidade das exigências na área de gestão de riscos e de capitais. Uma pesquisa inédita, realizada pela FEBRABAN em 2013, revelou que 83% dos bancos já apresentam executivos na função de Chief Risk Officer (CRO). O CRO é o responsável pela área de gestão de riscos de uma empresa, algo que envolve a identificação, a análise e a mitigação de ameaças internas e externas aos negócios. Para elaborar a pesquisa "O Papel do CRO no Brasil", a entidade ouviu 55 instituições financeiras, que representam 92% dos ativos do sistema financeiro nacional, com o objetivo de traçar o perfil desses profissionais.

A pesquisa mostrou que os executivos na função estão na posição há menos de cinco anos; porém, em 93% dos casos, são profissionais seniores em risco, que possuem mais de dez anos de experiência nas áreas de risco de crédito e de mercado e, na maioria das vezes, risco operacional e de liquidez. O levantamento também apontou que 53% dos CROs participam do processo de aprovação de crédito, sendo que essa participação é maior (74%) para executivos que atuam em bancos de origem estrangeira. Quando o CRO está envolvido na aprovação de crédito, para 87% das instituições financeiras analisadas, esses executivos participam de comitê específico para aprovar novos modelos de riscos.

O principal executivo de riscos, em 82% dos casos analisados pela pesquisa, apresenta mesmo nível hierárquico que os executivos das áreas de negócio, 58% deles se reportam ao Chief Executive Officer (CEO); 9%, diretamente ao Conselho; e outros 9%, a ambos (CEO e Conselho).



TARIFAS E IMPOSTOS

Na esfera legislativa, outros desafios marcaram o ano de 2013. Em maio, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) havia determinado a suspensão de todos os processos relativos à Tarifa de Abertura de Crédito (TAC) e à Tarifa de Emissão de Carnê ou Boleto (TEC) que tramitavam na Justiça Federal e Estadual, nos juizados especiais civis e nas turmas recursais, questionando a exigência das tarifas administrativas para concessão de crédito e a cobrança parcelada do IOF. A medida envolveu em torno de 285 mil ações em todo o País, com valores estimados em R\$ 533 milhões.

Logo depois, em agosto, o STJ decidiu, por unanimidade, que a cobrança de tarifas é legal, desde que elas sejam pactuadas em contrato e estejam em consonância com a regulamentação das autoridades monetárias. Com isso, validou-se a cobrança de TAC e TEC para contratos celebrados até 30 de abril de 2008. Nessa data, estavam vigentes as Resoluções 2.303 e 3.518 do Banco Central, que tornavam lícita a cobrança pela prestação de quaisquer tipos de serviços, desde que efetivamente contratados e prestados, com exceção dos serviços definidos como básicos. Por outro lado, o STJ manteve a validade atual da tarifa de cadastro, prevista em normativo do Banco Central e cobrada uma única vez, no início do relacionamento entre o consumidor e a instituição financeira. O mesmo foi decidido com relação ao parcelamento do IOF, pois se trata de uma opção do mutuário; porém, o recolhimento é feito integralmente, no início da operação,

pelas próprias instituições, o que não constitui abuso.

Em outra decisão importante no ano, o tribunal confirmou a tese de que a cédula de crédito bancário (CCB) é um título para execução extrajudicial, representativo de operações de crédito de qualquer natureza e que pode ser emitido para documentar operações em conta-corrente, como crédito rotativo ou cheque especial. Isso significa que a CCB não depende do aval de um juiz para ser cobrada e representa dívida em dinheiro, certa, líquida e exigível. Para isso, o título precisa ser acompanhado de requisitos como a inclusão de cálculos evidentes, precisos e de fácil entendimento sobre o valor da dívida, seus encargos, despesas e demais parcelas, até mesmo honorários e penalidades. A emissão da cédula deve ser feita pelo valor total do crédito oferecido, devendo ser discriminados os valores efetivamente usados pelo devedor, encargos e amortizações incidentes.

A FEBRABAN atuou ainda, em conjunto com a Associação Brasileira das Empresas de Leasing (ABEL), na estratégia jurídica e consensual para o julgamento de recurso, também no STJ, quanto à definição do município competente para a cobrança do Imposto sobre Serviços (ISS), evitando, assim, a pluritributação dessa operação. O tribunal entendeu, em unanimidade, que o ISS deve ser recolhido nos municípios que sediam as companhias prestadoras do serviço, o que também é válido para o caso de tributos lançados por homologação.

285 mil

AÇÕES JUDICIAIS QUESTIONAVAM A COBRANÇA DAS TARIFAS DE ABERTURA DE CRÉDITO E DE EMISSÃO DE BOLETOS.

TARIFA DE CADASTRO

Considerada válida pelo Superior Tribunal de Justiça e prevista nas Resoluções 2.303 e 3.518 do Banco Central.

FATCA

O Foreign Account Compliance Act (FATCA) é uma lei norte-americana sancionada em março de 2010 para identificar contribuintes norte-americanos (U.S. *persons*) com relações bancárias fora dos Estados Unidos. Segundo a norma, regulamentada em janeiro de 2013, os pagamentos cuja fonte esteja situada nos Estados Unidos e que forem efetuados a favor de um intermediário financeiro estrangeiro estarão sujeitos a uma retenção na fonte de 30%, independentemente de o beneficiário ser a própria instituição financeira, um cidadão norte-americano ou um não residente nos EUA.

A nova legislação vale a partir de julho de 2014, mas se aplica sobre os contratos firmados desde março de 2012. Todas as instituições financeiras e agentes do mercado deverão entrar em contato com as autoridades norte-americanas para identificar e prestar informações sobre investidores e correntistas norte-americanos ao governo dos Estados Unidos.

Diante desse desafio, a FEBRABAN criou um Grupo Multidisciplinar para tratar do tema, formado por representantes das Comissões Tributária, Jurídica, *Compliance*, Serviços Bancários e Operações Internacionais. Em articulação com os órgãos dos governos brasileiro e norte-americano, a entidade acompanhou de perto as negociações sobre a aplicação da norma no Brasil e os procedimentos necessários ao seu cumprimento. Havia um entrave à adesão das instituições financeiras ao FATCA: o envio de informações de correntistas “U.S. *persons*” poderia infringir a legislação de sigilo bancário dos países. Para esses casos, o FATCA prevê dois tipos de acordo: ou entre o governo dos países com o dos EUA ou entre as instituições dos países e o governo dos EUA.

O Brasil optou pela negociação de um acordo intergovernamental (Intergovernmental Agreement – IGA) do modelo 1, no qual o governo seria interlocutor e o contato não seria diretamente com os bancos. Entre as diretrizes estabelecidas pelo documento, o governo brasileiro, por meio da Receita Federal, fará a ponte com o Internal Revenue Service (IRS) e o Tesouro Norte-Americano no fornecimento das informações financeiras referentes aos contribuintes norte-americanos residentes no Brasil.

A ratificação do IGA fornecerá, portanto, o arcabouço legal para o envio das informações sem ferir a legislação nacional, além de viabilizar a troca de informações entre países a partir de determinados ajustes, com base nas características do sistema financeiro brasileiro e também de seus produtos. O acordo irá, ainda, diminuir os custos operacionais para os bancos e favorecerá a competitividade entre as instituições no mercado internacional. Um diferencial do acordo brasileiro é a existência de uma cláusula de reciprocidade, pela qual o Brasil também receberá informações de rendimentos de cidadãos brasileiros nos Estados Unidos, facilitando o combate à evasão fiscal.

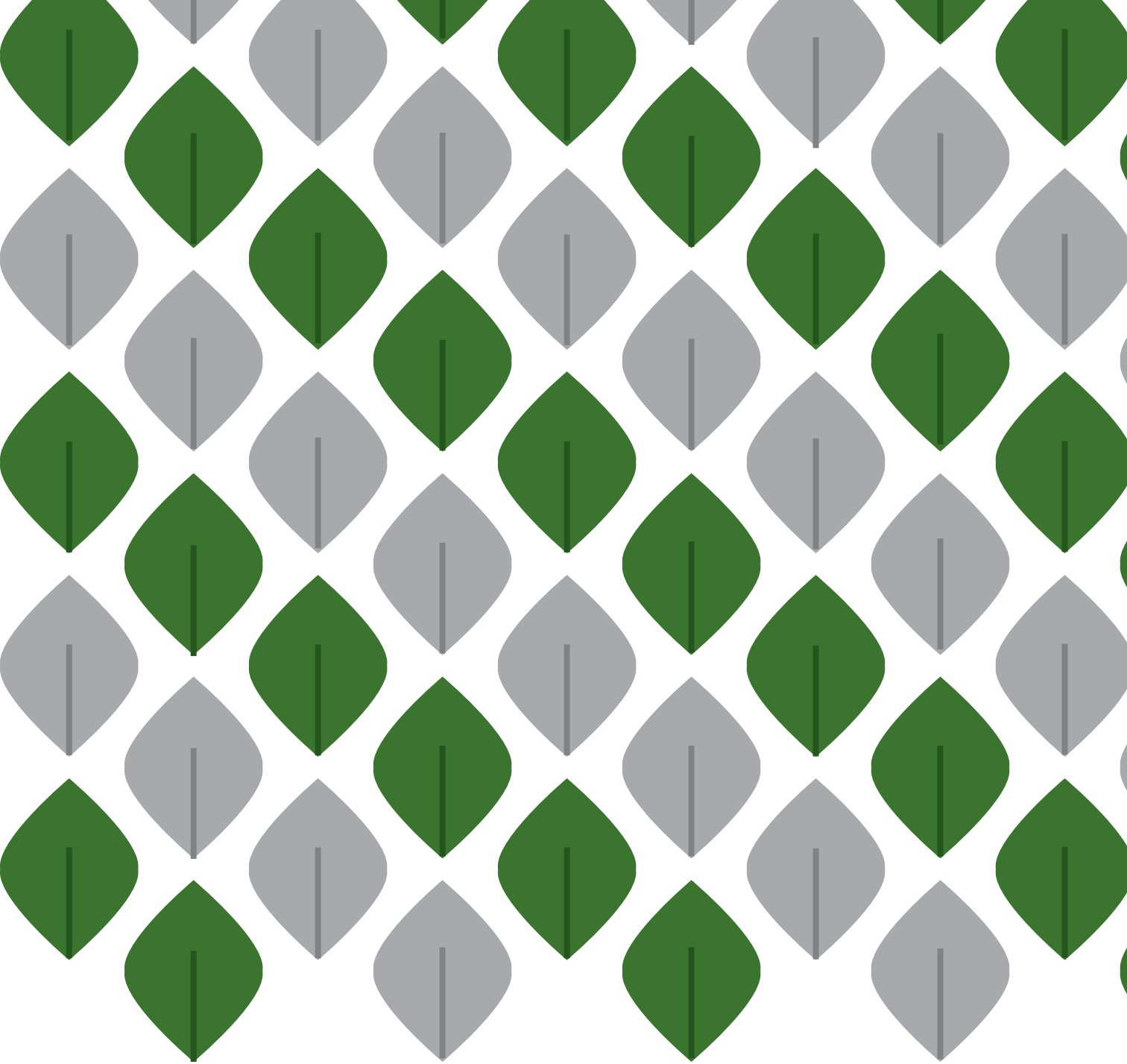
Apesar da adesão voluntária, quem não atender à nova legislação terá retenção de 30% de imposto sobre a renda de fonte norte-americana, valor que passará a ser aplicado sobre o valor principal de investimentos diretos ou indiretos no mercado norte-americano a partir de 2017. Se houver o acordo, não haverá essa retenção na fonte. No entanto, se ele não for aprovado antes do início da aplicação da lei, os bancos terão de executá-la e se comunicar diretamente com o governo norte-americano,

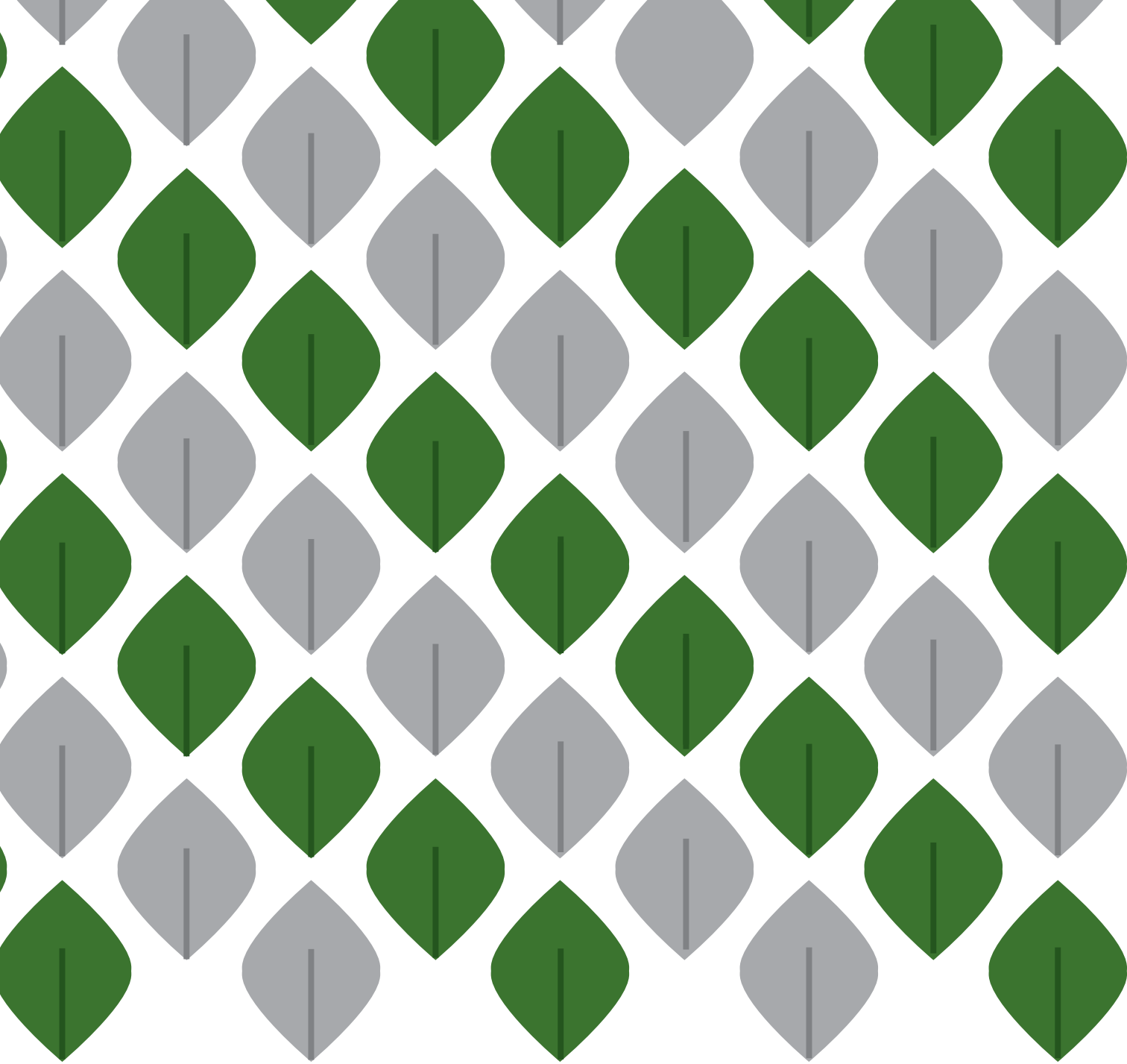
devendo se cadastrar no *site* do IRS, nomear um FATCA Responsible Officer e iniciar os procedimentos para a implementação da lei.

Para orientar os bancos na adequação ao FATCA, a FEBRABAN desenvolveu, com o apoio de uma consultoria jurídica externa, um documento com “perguntas e respostas” sobre o que é o FATCA, quando e quais medidas deverão ser adotadas pelas instituições financeiras instaladas no Brasil. Em vista da obrigação de essas instituições adotarem procedimentos relativos à abertura de contas a partir de 1.º de julho de 2014, a Federação elaborou modelos de cláusulas a serem inseridas em contratos relacionados a esse assunto.

Em parceria com a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA), a FEBRABAN elaborou um documento contendo cláusulas contratuais para serem utilizadas pela indústria de fundos, que, por serem considerados pelo fisco norte-americano instituição financeira, deverão cumprir as obrigações de FATCA. Também debateu intensamente o tema em eventos, seminários e, com o apoio do INFI – Instituto FEBRABAN de Educação –, em cursos, inclusive *in company*. Em 2 de abril de 2014, o Brasil foi incluído entre os países em negociação avançada do Acordo Intergovernamental de FATCA (IGA), o que trará benefícios legais para as instituições financeiras no Brasil, além de melhorar a compreensão quanto à abrangência do FATCA para suas operações. Estima-se que, considerando mudanças nos procedimentos internos, documentos, contratos, *compliance* e treinamento, entre outros custos, os bancos investirão ao redor de R\$ 1 bilhão no processo de adaptação para atendimento ao FATCA.







RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

EM 2013, A FEDERAÇÃO DEU PROSSEGUIMENTO À IMPLEMENTAÇÃO DA AGENDA DE SUSTENTABILIDADE, TENDO COMO PRINCÍPIO A MELHORIA CONTÍNUA.

A atuação sustentável dos bancos está alinhada aos princípios que estimulam o comportamento ético e responsável, o que inclui, necessariamente, a transparência nas ações e o diálogo permanente, reforçando o compromisso com o desenvolvimento e a criação de valor para seus clientes, empregados e toda a sociedade.

Em 2013, a FEBRABAN deu prosseguimento à implementação da agenda de sustentabilidade e trabalha em sua melhoria contínua. Essa tarefa demandou debates, colaboração e construção compartilhada de soluções, uma vez que a segurança jurídica e a definição clara das responsabilidades facilitarão a adoção e a expansão de tais iniciativas.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES GRI PR5

Sistema de Autorregulação Bancária GRI EC9

O carro-chefe das iniciativas da FEBRABAN ligadas aos clientes é o Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), que visa promover a melhoria contínua da qualidade do relacionamento entre os bancos signatários e os consumidores pessoa física. A autorregulação bancária reúne uma série de

compromissos de conduta criados pelo próprio setor, que, em conjunto com as diversas outras normas aplicáveis às suas atividades, contribuem para que o mercado funcione de forma ainda mais eficaz, clara e transparente.

A construção do sistema começou a ganhar vida em 2007. Desde então, vem crescendo e diversificando as áreas temáticas tratadas em seus normativos e, ao mesmo tempo, criou as estruturas operacionais necessárias à garantia de seu adequado funcionamento. Atualmente, 19 bancos são signatários do sistema e compõem o Conselho de Autorregulação.

Dos 11 normativos vigentes, três deles foram editados em 2013. O primeiro foi o Normativo 9, que estabeleceu as regras relativas ao programa da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP) para a certificação de todos os profissionais que tenham contato com clientes e atuem exclusivamente na comercialização de produtos de crédito imobiliário. Conhecida como CA-600, a certificação é obrigatória e pretende reconhecer a capacidade técnica e a experiência do profissional, incentivar sua atualização, dar maior credibilidade

e fortalecer o mercado, que está em forte expansão. Para obter o certificado, os correspondentes devem realizar um exame e aceitar os princípios éticos e padrões de conduta básicos constantes no Código de Ética e Condutas para Profissionais Certificados.

2014, estabelece as diretrizes e os procedimentos que deverão ser seguidos pelas instituições financeiras quanto à publicidade dos produtos de crédito, sua oferta de acordo com o perfil econômico e a capacidade de pagamento do consumidor, a orientação prévia de comparabilidade entre produtos e a livre escolha de contratação.

BANCOS SIGNATÁRIOS DO SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO

Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Banpará, Banrisul, BicBanco, Bradesco, Cacique, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Mercantil do Brasil, Safra, Santander, Sicredi, Toyota, Volkswagen, Votorantim.

Essa certificação uniu-se às demais já existentes, relativas às modalidades de crédito consignado, crédito direto ao consumidor e de financiamento de veículos, oferecidas pela própria ABECIP e também pela FEBRABAN, em cumprimento à resolução CMN 3.954, publicada pelo Banco Central em 2011. Há ainda a opção de certificação completa, a CAF-400, criada no início de 2014 para atender aos prazos de certificação exigidos pelo governo. A CAF-400 aborda aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ética e ouvidoria.

Simultaneamente, o SARB publicou o Normativo 10, que institui o programa de autorregulação de crédito responsável às pessoas físicas, como uma resposta às demandas da sociedade por soluções que promovam a educação financeira e o tratamento leal e cooperativo aos consumidores superendividados. A norma, que entrou em vigor em janeiro de

Ele prevê, ainda, a realização de mutirões extrajudiciais e judiciais para a renegociação de dívidas, adicionalmente aos atendimentos individualizados, bem como o tratamento prioritário nos casos de desemprego, doença grave ou a morte do devedor ou de membro do seu núcleo familiar. De sua parte, a FEBRABAN continuará promovendo o diálogo e a colaboração com os órgãos de defesa do consumidor e as defensorias públicas e manterá em seu *site* o sistema STAR de divulgação de tarifas e taxas médias de juros praticadas no mercado, um glossário de termos técnicos (jurídicos e econômicos) usualmente utilizados em contratos de crédito e um Guia de Uso Responsável do Crédito, disponível para *download*.

Logo depois, foi a vez do Normativo 11, que reuniu as diretrizes que consolidam as melhores práticas, nacionais e internacionais, de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, em consonância com as normas e os mecanismos de controle existentes. Regido pelos princípios da ética e da legalidade, da colaboração com as autoridades públicas e da melhoria contínua, o normativo reforça o compromisso dos bancos com a sociedade brasileira por meio do cumprimento rigoroso das normas vigentes e pelo estabelecimento de procedimentos operacionais padronizados.



PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

Essa preocupação também integra os compromissos dos bancos com a sociedade brasileira.

Entre eles, está a regra de controle Know Your Customer (KYC) – Conheça seu Cliente –, considerada um dos pilares mais importantes na prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e que é também recomendada pelo Comitê de Basileia III. Isso significa garantir, com precisão, a identidade, a atividade e a coerência na origem e na movimentação de recursos de clientes permanentes ou eventuais pessoas naturais ou jurídicas.

Para oferecer uma certificação aos profissionais que atuam na área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), a FEBRABAN selou uma parceria com a Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists (ACAMS), a maior certificadora do mundo no segmento. Após o treinamento específico, os candidatos realizam um exame sobre o assunto. A certificação não é obrigatória por lei nem por regulamentação, mas promove o conhecimento sobre esse relevante tema do setor financeiro e valida a capacidade técnica de quem já atua nessa área.

Diálogo com órgãos públicos

Como parte da agenda sistemática de diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a FEBRABAN promoveu, em 2013, quatro encontros regionais do Seminário de Relacionamento com os Clientes (SEMARC), envolvendo

os representantes dos bancos, os órgãos de defesa do consumidor e os reguladores. Os eventos foram realizados em Fortaleza, Goiânia, Curitiba e São Paulo. Promovido desde 1998, o SEMARC aborda as boas práticas e aponta o que os bancos podem fazer para avançar na busca da excelência no atendimento e respeito ao consumidor.

Cada um desses encontros regionais foi precedido por um *workshop*, que contou com a participação dos bancos, da Secretaria Nacional do Consumidor (ligada ao Ministério da Justiça), do Banco Central, do Ministério Público e dos PROCONs. Neles, foram debatidos temas atuais de interesse público que afetam o relacionamento dos clientes com o setor financeiro. As propostas foram consolidadas e apresentadas em uma edição nacional do SEMARC, realizada em novembro, e envolveram os temas “Cadastro de Consumo” (banco de dados com informações financeiras dos clientes), “Pacotes de Serviços” (tarifas bancárias) e “Boas Práticas” na interação entre bancos e PROCONs.

O tema “Cartões de Crédito” também esteve presente nos debates, fruto de uma parceria da FEBRABAN com a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS). O tema abordado foi o Normativo 10, emitido em 2013 pelo Conselho de Ética e Autorregulação da ABECS, que

AUDITORIA DE CONFORMIDADE

O SARB conta com a Central de Atendimento Conte Aqui, pela qual os clientes podem registrar eventos que indiquem descumprimento de qualquer norma de autorregulação bancária por parte dos bancos signatários. As demandas podem ser registradas pela internet, em www.febraban.org.br/autorregulacao, ou pelo telefone **0800 772 8050**. Com a autorização dos clientes, as manifestações são encaminhadas à instituição financeira envolvida, que terá 15 dias para encaminhar uma resposta. Em 2013, os dois canais receberam **2.295** registros; a título de comparação, em 2012 foram recebidos **1.478** registros.

Além disso, a FEBRABAN, por meio da Diretoria de Autorregulação, monitora, em parceria com os bancos signatários, o cumprimento dos códigos e normativos e elabora relatórios de conformidade anuais. Desde abril de 2013, durante 12 meses, foram realizadas auditorias de conformidade em 2.100 agências bancárias, localizadas em 21 Estados. Auditores especialmente contratados e treinados verificaram a aderência dos bancos em questões estruturais das agências, de processo de atendimento e de informação ao consumidor. O próximo passo é realizar procedimentos de averiguação naqueles bancos ou agências que tiveram desempenho abaixo da média, para realizar os ajustes necessários. Em 2014, como parte de um processo de melhoria contínua, está prevista a condução de uma nova rodada de auditoria, com visitas *in loco* em outras praças, especialmente do interior do País.

tratou dos procedimentos e processos necessários à contestação de despesas por desacordo comercial entre clientes e estabelecimentos comerciais.

Mystery Shopper dos SACs

É realizada nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) das instituições financeiras e verifica o cumprimento do Normativo SARB 003/2009 – regras de funcionamento dos SACs – por meio de onda única anual, com 1.260 amostras, distribuídas entre as 18 instituições financeiras signatárias e nos segmentos Banco Comercial, Cartão de Crédito e Financeiras.

Auditoria das agências

É realizada nas agências bancárias de 12 signatárias atuantes nos bancos de varejo. Ocorre continuamente em 2.100 agências de 21 capitais, em até nove regiões metropolitanas, nas cinco regiões do País, e verifica

o cumprimento do Normativo SARB 004/2009 – regras que disciplinam o atendimento prestado nas agências bancárias.

Canais de atendimento

O ano de 2013 foi marcado por grandes avanços no aperfeiçoamento da comunicação com o consumidor. Como parte de um compromisso assumido pela FEBRABAN com o Ministério da Justiça, houve um forte investimento em relação à comunicação de oferta de canais, como centrais transacionais, SACs e ouvidorias das maiores instituições financeiras. A padronização das informações de serviços ofertados nos diversos canais de atendimento das maiores instituições financeiras tem os objetivos de simplificar e facilitar o entendimento dos consumidores quanto aos serviços disponíveis em cada canal, adequando-os às necessidades dos consumidores.

Em 2013, os SACs dos bancos (sete) atenderam 59.401.000 demandas, bem acima das 35.707.320 registradas no ano anterior; os órgãos públicos, como PROCONs (254.486) e Banco Central (147.547), somaram 402.033, menos de 0,7% do total dos SACs dos bancos (321.422 em 2012); e as ouvidorias de todas as instituições financeiras (sete) atenderam 171.167 consultas, abaixo das 184.672 registradas em 2012. **GRI PR5**

Conselho de Autorregulação

O Conselho de Autorregulação é composto por representantes dos bancos Santander, Citibank, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, Bradesco, Mercantil do Brasil, Banco do Brasil e HSBC, além de seis conselheiros independentes. A relação completa dos representantes desse Conselho está disponível no [link](http://www.autorregulacaobancaria.org.br/O2.asp) <http://www.autorregulacaobancaria.org.br/O2.asp>.



ATUALIZAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A FEBRABAN vem acompanhando de perto as discussões envolvendo os projetos de lei propostos pelo Senado Federal para a atualização do Código de Defesa do Consumidor, promulgado em 1990. Há debates envolvendo questões como as regras para o comércio eletrônico, as ações coletivas e a oferta e contratação de crédito para a prevenção do superendividamento. O setor bancário está contribuindo com propostas de aperfeiçoamento do Código, em linha com sua experiência adquirida nos normativos de autorregulação, assim como no diálogo construído nos últimos anos com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Segurança

Os bancos investiram, aproximadamente, R\$ 9 bilhões na área de segurança em 2013, em comparação aos R\$ 8,3 bilhões mobilizados em 2012. Apesar da relativa estabilização no número de assaltos às agências bancárias, com o registro de 449 ocorrências em 2013, frente às 440 no ano anterior e às 422 observadas em 2011, os desafios atuais envolvem também os casos de explosões de caixas eletrônicos (ATMs) e os crimes gerados pelas chamadas “saidinhas” ou até mesmo “entradinhas” em bancos, cujos registros não são acompanhados diretamente pelo setor bancário. O crime da “saidinha” acontece quando o bandido observa a vítima sacando dinheiro nas agências ou nos caixas eletrônicos e a assalta depois. Já o roubo da “entradinha” ocorre a clientes que estejam indo ao banco para fazer um depósito. Diversas ações vêm sendo conduzidas pela FEBRABAN com o intuito de reduzir e prevenir a ocorrência de novos casos. Do ponto de vista dos caixas eletrônicos, considerado um furto qualificado, há esforços

crescentes para a exploração de novas tecnologias nos ATMs, como barreiras virtuais, câmera remota e cortina de fumaça, bem como a maior cooperação com os serviços de inteligência das polícias civil e federal na troca de informações, aprimorando, assim, os processos de investigação. Outro ponto fundamental refere-se à necessidade de endurecimento da legislação com relação à posse e ao uso de explosivos no País, pois casos de ataque com esse tipo de armamento também vêm sendo observados em carros-fortes, joalherias e até mesmo em presídios.

A parceria entre os bancos e a polícia reflete-se também nas tentativas de combate aos crimes das “saidinhas” e “entradinhas”, intimamente ligados ao uso e à circulação de dinheiro em espécie. Por isso, o incentivo ao uso de cartões de débito e telefones celulares para a realização de pagamentos (inclusive de salários) e ao uso da internet para a quitação de boletos, por meio do Débito Direto Autorizado (DDA), tanto por pessoas físicas quanto jurídicas, é

um caminho que leva à diminuição desses crimes. A iniciativa “Conheça seu Comandante”, que promove a aproximação e a colaboração entre os gerentes das agências e o comandante da Polícia Militar da sua região, já está em funcionamento nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Bahia, Pernambuco e Distrito Federal. Além das ações de policiamento no entorno das agências, os funcionários são treinados para que fiquem atentos a atitudes suspeitas e também para orientar os clientes a adotar uma postura correta para não serem vítimas de golpes, como as “saidinhas” e “entradinhas” de banco. Nesse sentido, os clientes são aconselhados a evitar comentar com estranhos a respeito de saques ou depósitos de grandes valores e nunca aceitar a ajuda de pessoas não autorizadas ou não identificadas. Mais dicas e orientações estão disponíveis no *site* da FEBRABAN, em “Segurança”. **GRI EN26**

A FEBRABAN está iniciando o

desenvolvimento de uma matriz de meios de pagamentos para estudar a redução do volume de transações que utilizam moeda em espécie. Atualmente, os bancos gastam aproximadamente R\$ 10 bilhões somente com transporte e logística de numerário pelo Brasil. **GRI EN26**

A regulamentação do Banco Central, ao final de 2013, sobre arranjos de pagamentos e sobre as pessoas jurídicas que os operam também deverá, no médio prazo, contribuir para elevar o número de transações eletrônicas, bem como a inclusão financeira e a inovação, em um ambiente com confiabilidade, privacidade e transparência. São os serviços oferecidos ao público, aceitos por mais de um recebedor, e que não são intermediados por uma instituição financeira, mas por uma pessoa jurídica, que agora passa a ser supervisionada pelo Banco Central. É o caso, por exemplo, de operações com cartões de crédito e débito, de certos pagamentos feitos pelos celulares, também conhecidos como *mobile payments*, e das moedas eletrônicas, como o *bitcoin*.

ASSALTOS A BANCO

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Assaltos	1.903	1.302	1.009	885	743	585	674	529	509	430	369	422	440	449
Variação (%) sobre 2000		-32%	-47%	-53%	-61%	-69%	-65%	-72%	-73%	-77%	-81%	-78%	-77%	-78%

Fonte: FEBRABAN.
* Sistema Financeiro Nacional.



PACTO PELA VIDA EM PERNAMBUCO

Em maio de 2013, a FEBRABAN deu início a um projeto-piloto inédito para melhorar a segurança bancária em 261 agências de Recife, Olinda e Jaboatão de Guararapes, no estado de Pernambuco. A iniciativa é fruto de um protocolo de intenções assinado entre a entidade, o governo estadual, o Ministério Público, o Sindicato dos Bancários de Pernambuco e a Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF-CUT) e passou a integrar o programa “Pacto pela Vida”, criado há seis anos como uma política de segurança pública de Pernambuco.

O projeto-piloto prevê a instalação de portas de segurança com detectores de metais, câmeras internas e externas, biombos entre a bateria de caixas e as filas, guarda-volumes, vigilantes com coletes balísticos e armados, de acordo com a Lei n.º 7.102/83, e cofre com dispositivo de retardo. Os bancos tiveram prazo de 90 dias para se adequarem às medidas previstas, que são fiscalizadas pelas prefeituras dos três municípios. O projeto terá duração de 12 meses e prevê a criação de um grupo de trabalho de segurança bancária para acompanhar as ocorrências, que será constituído por representantes da CONTRAF-CUT, do Sindicato de Bancários de Pernambuco e dos seis maiores bancos do estado. O grupo de trabalho também acompanhará, semanalmente, as ocorrências, em conjunto com a Secretaria de Defesa Social de Pernambuco, o Comando da Polícia Militar e o delegado-geral da Polícia Civil.

Prevenção a fraudes eletrônicas GRISO5

Mesmo o ambiente virtual não está imune à criminalidade. Por isso, os bancos direcionam, anualmente, cerca de R\$ 2 bilhões em tecnologia para segurança da informação, além de orientarem os clientes para que estejam alertas a possíveis golpes, como o suposto envio de *e-mails* por uma instituição financeira ou o uso de computadores sem *firewall* ou antivírus na movimentação da conta-corrente. Em 2013, foram registradas 77.646 invasões, das

quais 56.192 em contas de pessoas físicas e 21.454 em contas jurídicas, somando perdas no valor de R\$ 270,3 milhões.

A FEBRABAN vem atuando em parceria com a Polícia Federal na prevenção, detecção e combate a esses crimes. A aprovação, em 2012, de duas leis que tipificam os crimes na internet trouxe o arcabouço jurídico necessário para esse trabalho em conjunto. Em abril de 2014, foi promulgada a Lei n.º 12.965, que regula o uso da internet no Brasil, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para quem usa a rede, bem como da determinação de diretrizes para a atuação do Estado.

Outro tipo de crime enfrentado pelos bancos é a fraude documental, o que inclui a clonagem de cartões de crédito, cheques e boletos, além de falsificações de papéis para abertura de conta-corrente. No caso dos cartões, os bancos tratam do tema por meio da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), enquanto, para o cheque, houve fortes investimentos recentes no projeto de compensação por imagem (Compe por Imagem), que substituiu completamente a compensação física a partir de março de 2011. Com relação aos boletos, a FEBRABAN espera implementar, até 2015, um cadastro único nacional, para que todos os bancos reconheçam a autenticidade do código de barras de um boleto e do CNPJ do seu cedente, gerando o alerta de uma possível fraude para todo o sistema bancário.

EDUCAÇÃO

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

GRI EC8; SO5

O Instituto FEBRABAN de Educação (INFI) comemorou, em novembro de 2013, um ano de atividades com ótimos resultados. Seu faturamento quadruplicou, e o volume de atendimentos saltou de aproximadamente 3 mil para mais de 22 mil alunos. Esse aumento expressivo deu-se graças à utilização de recursos tecnológicos de educação a distância (EAD), principalmente nos cursos preparatórios para a certificação de profissionais que atuam como correspondentes bancários na comercialização de crédito consignado, crédito direto ao consumidor e financiamento de veículos.

Tais cursos integram uma das linhas de atuação do INFI, voltada para a capacitação e qualificação da mão de obra do sistema financeiro. Os programas são pagos e dividem-se em três escolas: Escola de Qualificação Profissional Básica, Escola de

Qualificação Profissional Avançada e Escola de Liderança. Essas frentes preparam o profissional nas áreas de conhecimento técnico e nas competências necessárias para seu bom desempenho no ambiente bancário. Além dos cursos já formatados e disponíveis anualmente, nas modalidades presencial e/ou a distância, todo o conteúdo gerado pelas escolas do INFI pode ser direcionado, de maneira customizada, para a realidade de cada empresa, seja do setor financeiro ou não. Em 2013, foram investidos R\$ 3,9 milhões. Desse total, R\$ 756,6 mil, em cursos abertos; R\$ 105,8 mil, em *summits*; R\$ 488,3 mil, em EAD (certificações); e R\$ 2,6 milhões, nos cursos *in company*.

Para atender à demanda pela rápida atualização dos profissionais quanto a temas atuais e essenciais para o setor financeiro, o INFI lançou, em 2013, novos cursos técnicos de curta duração (16 horas), conhecidos como *summits*. Liderados por autoridades reconhecidas no assunto, os temas são originados a partir de discussões das Comissões Técnicas da FEBRABAN, e, depois, são organizados pela equipe de docentes do INFI e concretizados nos eventos por meio de discussões em grupos, estudos de caso e simulações. No ano de estreia, foram realizados seis *summits*, sobre os temas crimes eletrônicos, crédito e cobrança, prevenção e controle da lavagem de dinheiro e legislação norte-americana FATCA, reunindo 281 pessoas. Em 2013, foram realizados 205 cursos e 27 certificações, atendendo 72 bancos e 30 outros clientes que integram sua cadeia de valor, alcançando 8.436 horas de treinamento.

IMPULSO AO INÍCIO DE CARREIRA

Atenta para a necessidade de fomentar a capacitação de profissionais ainda em início de carreira, a FEBRABAN estabeleceu, em 2011, uma parceria com o Centro Paula Souza, vinculado à Secretaria do Desenvolvimento do Estado de São Paulo, para oferecer gratuitamente o curso “Técnico em Finanças”. Em 2013, 943 alunos de 18 escolas técnicas estaduais participavam dos três módulos do programa. A turma-piloto de 16 alunos, que teve início no começo de 2012, concluiu o curso em junho de 2013. Ao final do ano, outros 172 alunos finalizaram os estudos. Esses novos técnicos em finanças poderão trabalhar em empresas do segmento financeiro ou em departamento financeiro de empresas em geral. Nos bancos, os alunos poderão ingressar em cargos iniciais, como escriturário, caixa, atendente comercial, estagiário e outros.



EDUCAÇÃO FINANCEIRA GRI SO5

A segunda linha de atuação do INFI refere-se às iniciativas para orientar a população sobre o uso consciente do dinheiro e dos produtos financeiros, de forma a construir um planejamento familiar sem superendividamento e com geração de poupança. Essas ações integram o programa Meu Bolso em Dia, cujo pilar é o portal www.meubolsoemdia.com.br, que passou por uma reformulação em 2013 para ganhar dinamismo e oferecer mais interação com o usuário, utilizando recursos como *podcasts*, vídeos e redes sociais. Lançado em 2010, o programa reúne conteúdos e ferramentas que auxiliam na gestão das finanças pessoais, como é o caso do *software* Jimbo, disponível para *download* gratuito.

O portal já recebeu a visita de 10,2 milhões de pessoas, e o Jimbo registrou 154 mil *downloads*. A efetividade do programa foi constatada, em 2013, por uma pesquisa do Datapopular: os resultados apontaram que, quanto maior a frequência de acesso ao portal, menor é a inadimplência do visitante.

A versão presencial do programa acontece com a realização da Caravana Meu Bolso em Dia, um evento itinerante de educação financeira, gratuito, que conta com o apoio de diversos profissionais e voluntários do setor bancário e de parceiros estratégicos. O objetivo é orientar o público por meio de vivências, como jogos, brincadeiras e palestras, sobre o uso de cheque, cartão de crédito, crédito consignado, empréstimo pessoal e sobre empreendedorismo, entre outras informações úteis para o dia a dia das finanças da família. Durante os eventos, os participantes têm acesso a espaços especialmente montados para checar sua situação financeira nos bancos de dados dos

bureaus de crédito e também receber atendimento dos órgãos de defesa do consumidor. Desde sua criação, em 2010, as caravanas reuniram mais de 19 mil participantes, em São Paulo (SP), Fortaleza (CE), Brasília (DF) e Teresina (PI). Em 2013, as cidades escolhidas foram Aracaju (SE) e Maceió (AL), que mobilizaram outras 17 mil pessoas.

Todas essas orientações beneficiam, anualmente, os 216 mil alunos do Centro Paula Souza, autarquia do governo de São Paulo que administra 214 Escolas Técnicas (ETECs) e 59 Faculdades de Tecnologia (FATECs) em 163 municípios paulistas. Pela parceria com a FEBRABAN, esses alunos participam do curso de educação

financeira “Meu Bolso na Escola”, especialmente desenvolvido para jovens e adolescentes, com livros e material didático, conteúdo *on-line*, concursos culturais e gincanas.

Em 2013, a segunda edição da Gincana Meu Bolso em Dia na Escola premiou os estudantes vencedores, nas categorias ETEC e FATEC do Centro Paula Souza, com distribuição de prêmios em dinheiro, cursos gratuitos no INFI, além de *smartphones* e *iPods*. Na competição, os candidatos tinham de responder a um questionário *on-line*, e aqueles que obtiveram maior pontuação participaram de uma etapa presencial, com perguntas elaboradas por uma equipe de economistas da FEBRABAN.

PROJETO-PILOTO PARA APOSENTADOS

A FEBRABAN realizou, na cidade de Surubim (PE), uma ação inédita de educação financeira para aposentados. Durante o mês de agosto, foram ao ar na *Rádio Integração FM* programetes semanais que orientaram os idosos quanto ao uso consciente do dinheiro, à contratação de crédito consignado e com dicas de segurança bancária. Foram veiculados, ao todo, seis programetes de rádio, intercalados em dois horários, das 8h às 9h e das 12h às 13h, de segunda a sábado, nos respectivos programas *Integração Cidade* e *Plantão de Notícias*. A população local recebeu um brinde da campanha, distribuído pelas equipes da FEBRABAN que estavam na cidade.

Uma pesquisa realizada após a ação mostrou que 28% dos idosos da cidade ouviram o programa, ou seja, 2.115 pessoas. Destas, 99% gostaram dos programas, 45% conversaram com a família e amigos e 92% consideraram que as dicas ajudaram-nas a administrar melhor suas finanças. A cada 10 pessoas, oito afirmaram que, após ouvir os programas, passaram a cuidar mais de sua vida financeira.

O projeto teve duração de seis semanas, e os resultados servirão de base para um projeto nacional, com o mesmo tema, para levar educação financeira aos aposentados. A iniciativa é resultado de uma parceria com a Defensoria Pública de Pernambuco, o Sindicato dos Trabalhadores Rurais e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). **GRI EC8**

MEIO AMBIENTE

22

BANCOS, QUE RESPONDEM POR 95% DOS ATIVOS DO SISTEMA BANCÁRIO, INTEGRAM A COMISSÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE DA FEBRABAN.

RELATO INTEGRADO

A Comissão Brasileira para o Relato Integrado, que se reúne regularmente na Federação, é considerada modelo pelo Conselho Internacional do IIRC.

POLÍTICAS SOCIOAMBIENTAIS

O Banco Central do Brasil (BACEN) editou a Resolução n.º 4.327, em 25 de abril de 2014, que dispõe sobre as diretrizes para a implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN. As instituições devem observar o grau de exposição ao risco socioambiental das atividades e das operações (relevância) e a compatibilidade da PRSA com a natureza e a complexidade de suas atividades e de seus serviços e produtos financeiros (proporcionalidade), bem como avaliar como sua política contempla princípios e diretrizes que norteiam as ações de natureza socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas.

A PRSA das instituições também precisa conter diretrizes relacionadas à sua governança, inclusive para fins do gerenciamento do risco socioambiental. Essa estrutura deve promover condições para implementar as ações no âmbito da política, monitorar o cumprimento das ações estabelecidas, avaliar a efetividade das ações implementadas, verificar a adequação do gerenciamento do risco socioambiental e identificar eventuais deficiências na implementação das ações. A resolução estabelece ainda a criação de um comitê de

responsabilidade socioambiental, de natureza consultiva, vinculado ao Conselho de Administração ou, quando não houver, à Diretoria Executiva da instituição financeira, tendo como atribuições monitorar e avaliar a PRSA, podendo propor aprimoramentos.

Atualmente, vários bancos brasileiros possuem uma política de responsabilidade socioambiental e boas práticas reconhecidas no Brasil e no exterior, com a criação de estruturas de governança, comitês e conselhos voltados para a sustentabilidade. A Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN, criada em 2002, integra 22 bancos, que representam mais de 95% dos ativos, funcionários, clientes e pontos de atendimento do setor no País. Essa Comissão ajudou a construir iniciativas voluntárias, como o Protocolo Verde e a Matriz de Indicadores, lançadas em 2009. **GRI S05**

Os maiores bancos brasileiros, seguradoras e fundos de pensão são ainda signatários dos Princípios do Equador, do Pacto Global da ONU e dos Princípios do Investimento Responsável (PRI), além de integrarem o Dow Jones Sustainability Index, de Nova York, e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA. Muitos também já produzem seus relatórios de sustentabilidade de acordo com o modelo da Global Reporting Initiative



A FEBRABAN PRETENDE PUBLICAR UM NORMATIVO SOBRE A CRIAÇÃO E A IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NOS BANCOS.

(GRI), enquanto a Comissão Brasileira para o Relato Integrado é considerada modelo pelo Conselho Internacional do International Integrated Reporting Committee (IIRC). **GRI 505**

Para facilitar o caminho dos bancos no aprimoramento de suas práticas ou até mesmo ajudá-los a construir sua plataforma socioambiental, a FEBRABAN assinou, em 2013, um acordo de cooperação técnica com a Global Reporting Initiative (GRI) para capacitar as instituições financeiras, em um programa especialmente desenvolvido para o setor. A iniciativa deve-se não somente à criação da legislação, mas ao fato de que o setor acredita que esse movimento é crescente e inevitável.

De forma estruturada e prática, os *workshops* realizados em abril, maio e junho trataram dos conceitos de sustentabilidade, dos requerimentos e das formas de estabelecer uma política de responsabilidade socioambiental (PRSA) e da maneira adequada para avaliar seus impactos e elaborar os respectivos relatórios. Os participantes tiveram, ainda, a oportunidade de trocar experiências e práticas de mercado. **GRI 505**

Para 2014, a FEBRABAN, no escopo do Sistema de Autorregulação Bancária, publicará um normativo sobre a criação e a implementação de política de responsabilidade socioambiental nos bancos. A intenção é formalizar diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais dos seus signatários nos negócios e na relação com as partes interessadas.

CAFÉ COM SUSTENTABILIDADE

A parceria com a GRI para o programa de capacitação em práticas socioambientais foi anunciada durante uma das edições de 2013 do evento “Café com Sustentabilidade”, promovido desde 2007 pela FEBRABAN. Os cafés são oportunidades para representantes de bancos associados, organizações sociais e governamentais, federações e empresas públicas e privadas manifestarem sua opinião sobre práticas ligadas ao desenvolvimento sustentável. Com base nas discussões desses encontros, a FEBRABAN organiza a publicação de uma série de cadernos, com o intuito de disseminar e multiplicar as experiências e os conhecimentos oriundos do debate.

6.500

É O NÚMERO DE BOLSAS DO PROGRAMA CIÊNCIA SEM FRONTEIRAS COM QUE A FEBRABAN E AS ENTIDADES DO SETOR CONTRIBUIRÃO, ATÉ 2015, TOTALIZANDO UM INVESTIMENTO DE US\$ 180,8 MILHÕES.

CAPACITAÇÃO

Em parceria com a Global Reporting Initiative (GRI), a Federação lançou um curso de capacitação em responsabilidade socioambiental.

Ao longo do ano, foram realizados seis encontros. Veja os temas abordados a seguir.

• **Programa Ciência sem Fronteiras (fevereiro):** os palestrantes convidados, Jorge Almeida Guimarães, presidente da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), e Glaucius Oliva, presidente do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), apresentaram o programa de governo, que já conta com mais de 60 mil bolsistas brasileiros no exterior, e as possibilidades de utilizá-lo nas políticas de recursos humanos das instituições financeiras. O Ciência sem Fronteiras busca promover a consolidação, expansão e internacionalização da ciência e tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira por meio do intercâmbio e da mobilidade internacional. A FEBRABAN e as entidades do setor contribuirão com 6.500 bolsas, totalizando um investimento de US\$ 180,8 milhões, dos quais US\$ 18 milhões foram aportados em 2012 e outros US\$ 37,8 milhões, em 2013. Os próximos desembolsos ocorrerão em 2014 (30%) e 2015 (38%).

• **Responsabilidade Socioambiental (março):** o evento foi palco do lançamento do curso de capacitação Responsabilidade Socioambiental: Caminhos para uma Política Empresarial, fruto da parceria firmada entre a FEBRABAN e a Global Reporting Initiative (GRI). Sonia Favaretto, diretora de sustentabilidade da BM&FBOVESPA e representante do Conselho do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), participou do encontro como palestrante convidada.

• **Áreas Contaminadas (abril):** especialistas da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB) explicaram aos participantes como é possível mitigar riscos e gerar oportunidades nas operações de financiamento bancário que envolvem obras em áreas contaminadas. Existem, só no estado paulista, aproximadamente 50 mil terrenos nessa situação, o que torna clara a necessidade de as instituições financeiras pesquisarem possíveis ocorrências antes de concederem empréstimos a um empreendimento imobiliário nesses locais. Isso porque, pela lei, elas



OS ENCONTROS PERMITEM AOS REPRESENTANTES DOS BANCOS DAREM SUA OPINIÃO SOBRE AS PRÁTICAS LIGADAS AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

assumem a responsabilidade pelo passivo ambiental quando a posse do terreno ou do empreendimento é dada como garantia da operação.

- **Carbono Intocável: a bolha de carbono vai pegar o Brasil?**

(junho): apresentação do estudo, elaborado pela Carbon Tracker Initiative e pela organização brasileira SITAWI – Finanças do Bem. Segundo os autores, nas próximas décadas, entre 60% e 80% das reservas de carvão, petróleo e gás no mundo não poderão ser queimadas para atender à exigência de limitar o aquecimento global. As reservas intocadas tornam-se “ativos encalhados” de combustíveis fósseis e podem representar uma bolha financeira e trazer prejuízos aos investidores. Em tese, o Brasil estaria em uma situação mais favorável, pois 46% de sua matriz energética são de energia renovável, mas o advento do pré-sal pode modificar esse cenário.

- **Cadastro Ambiental Rural**

(agosto): lançado no escopo do novo Código Florestal do Brasil, em vigor desde 2012, o cadastro já havia sido tema do “Café com

Sustentabilidade” por duas vezes. Nessa nova oportunidade, com representantes do Ministério do Meio Ambiente (MMA), discutiu-se a importância de avaliar e mitigar os eventuais impactos da implementação do cadastro para a produção e exportação, dada a relevância do agronegócio para a economia brasileira. O cadastro prevê a identificação e o cadastramento das propriedades rurais em território nacional, proporcionando sua regularização e o diagnóstico em favor da recuperação ambiental. A próxima etapa desse processo envolve os representantes dos bancos, que irão estudar e discutir questões tecnológicas para essa implementação.

- **Hidrelétricas na Amazônia: é possível estabelecer um diálogo? (outubro):**

com a presença de um especialista do World Wildlife Fund (WWF), o evento debateu o papel dos bancos no complexo tema da previsão de construção de mais de 150 hidrelétricas nos rios amazônicos, sendo 40 delas na bacia do rio Tapajós. Com a premissa de que,

em um mundo sistêmico, todos os *stakeholders* são corresponsáveis pelas ações e pelos resultados de todos os projetos nos quais decidam investir, a proposta é de que os bancos contribuam na construção do diálogo sobre o tema. De modo geral, em questões de financiamento, os técnicos de risco socioambiental atêm-se a fatores de biodiversidade e comunidades indígenas. O WWF, no entanto, propõe uma ferramenta de planejamento sustentável da hidroeletricidade na Amazônia, conhecida como HIS-ARA, que possibilita uma visão de

conservação no longo prazo (local e sistêmica), orienta tomadores de decisão na construção e avaliação de cenários e apoia o processo e os resultados de diálogo com as partes interessadas.

• **Diversidade (dezembro):**

lançamento da 2.^a edição do Censo da Diversidade do setor bancário e celebração do convênio com a Faculdade Zumbi dos Palmares (*leia mais na pág. 63*).

Todos os conteúdos debatidos estão disponíveis no *site* da FEBRABAN, na seção Sustentabilidade.

RESÍDUOS SÓLIDOS

Os bancos brasileiros são os principais compradores de tecnologia do País e, portanto, estão entre os maiores descartadores de resíduos eletroeletrônicos. Ciente dessa responsabilidade e alinhada à Política Nacional de Resíduos Sólidos, a FEBRABAN está discutindo o tema por meio da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, que destacou um Grupo de Trabalho em Tecnologia Verde.

Em 2013, após a realização de um diagnóstico setorial sobre a gestão dos resíduos de equipamentos eletroeletrônicos (REEE), com suporte do Centro de Apoio à Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (CEAP-USP), a FEBRABAN desenvolveu um plano com ações de curto e médio prazos que os bancos devem implementar, individualmente e em grupo, por meio da entidade, até o final de 2015.

Entre as propostas, estão:

- definir critérios mínimos que devem constar nos editais e cláusulas contratuais de aquisições de EEE, de forma que sejam menos nocivos ao ambiente e à saúde pública e que possam retornar à cadeia produtiva ao final do seu ciclo de vida;
- contratar estudos para a elaboração e proposição de um plano nacional de resíduos sólidos para o setor bancário, bem como o tratamento do legado de resíduos eletroeletrônicos;
- avaliar alternativas à compra dos EEE, tais como *leasing* e *outsourcing*;
- promover o gerenciamento integrado e compartilhado dos resíduos eletroeletrônicos.



RECURSOS HUMANOS

CONVENÇÃO COLETIVA

As negociações sindicais do setor bancário são um exemplo de diálogo social e podem ser consideradas as melhores e mais completas do País. Há mais de 30 anos, as negociações ocorrem sem a interferência de terceiros, o que reforça suas características de representatividade e equilíbrio de forças, e, há mais de 20 anos, com abrangência nacional. As negociações acontecem anualmente, de julho a outubro, envolvendo 157 bancos, por meio da Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), e aproximadamente 513 mil trabalhadores, representados por 210 sindicatos, 13 federações e duas confederações. Existem ainda Comissões Bipartites e Grupos de Trabalho que mantêm negociações temáticas permanentes, como é o caso de saúde no trabalho, segurança bancária, igualdade de oportunidades e prevenção de conflitos no ambiente de trabalho.

Em 2013, o acordo coletivo foi fechado em circunstâncias desafiadoras, mas foi possível dar continuidade a um ciclo de dez anos de concessão de aumento real nos salários dos bancários. Ele estabeleceu um reajuste salarial de 8% (1,82% acima da inflação) e um aumento de 8,5% no piso da categoria. Para a participação nos lucros e resultados, a regra é de 90% do salário, acrescido de um valor fixo de R\$ 1.694,00 (o que representa um reajuste de 10% em relação a 2012). Novas cláusulas foram incluídas, especialmente com relação

à criação de um Grupo de Trabalho para analisar mais a fundo as causas de afastamentos. Por fim, o acordo coletivo dos bancários tornou-se o primeiro do País a prever a inclusão do benefício “vale-cultura”, criado pelo Governo Federal para fomentar o acesso da população ao consumo de bens culturais. O vale é de R\$ 50 mensais, com desconto de 2% a 10% na folha de pagamento, conforme a faixa salarial do trabalhador.

O sucesso nas negociações deve-se, em parte, às iniciativas da FEBRABAN para estreitar o relacionamento com os sindicatos dos bancários, promovendo a capacitação dos dirigentes com relação ao ambiente de negócios dos bancos, bem como a troca de experiências.

A FEBRABAN, em conjunto com as lideranças sindicais, tem realizado anualmente seminários sobre o ambiente de negócios dos bancos e as relações de trabalho, como forma de elevar ainda mais o nível de diálogo existente nas negociações. Em 2013, um *workshop* sobre o tema “Emprego e Rotatividade” reuniu 80 líderes sindicais e 40 dirigentes de bancos.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Em 2013, os bancos deram sequência à segunda fase do Projeto de Melhoria da Gestão em Segurança e Saúde no Trabalho, que consiste na implantação de 20 diretrizes, que orientam as ações para o aumento da qualidade de vida no trabalho,

contando com a imediata adesão das dez maiores instituições bancárias do País. No momento, as diretrizes estão em fase de implantação por esses bancos, em um processo dinâmico e enriquecido pelo *benchmarking*, que identifica as melhores práticas do setor e em outros segmentos.

DIVERSIDADE

Em 2013, motivada pelo sucesso alcançado nos anos anteriores, a FEBRABAN abriu inscrições para a 3.^a edição do Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência no Setor Bancário 2013, oferecendo 50 vagas de trabalho direcionadas especialmente a esse grupo. Dessa vez, as oportunidades contemplaram candidatos de Belo Horizonte (MG) que atendessem aos critérios do Decreto 5.296/04, fossem maiores de 18 anos e tivessem cursado o Ensino Médio completo.

Com o apoio da Prefeitura e da Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura (FUMEC) e a consultoria da Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (AVAPE), o projeto selecionou pessoas com deficiência para o cargo de auxiliar administrativo bancário nas instituições financeiras participantes (Banco Votorantim, Bic Banco, Bradesco, Citi, Itaú Unibanco, Mercantil do Brasil e Safra). Os escolhidos participaram de um curso de capacitação, com duração de 336 horas, já empregados. O salário inicial foi de R\$ 923,70, para jornada de quatro horas diárias, de segunda a sexta-feira, além de todos os benefícios previstos pela categoria. Após 90 dias, o salário subiu para R\$ 1.012,67.

Criado em 2009, o programa surgiu após um diagnóstico sobre as dificuldades dos bancos em selecionar profissionais com deficiência. O

objetivo é promover a inclusão e a capacitação de profissionais com esse perfil, dando-lhes oportunidade de iniciar uma carreira no mercado financeiro. As duas edições anteriores do programa foram realizadas na cidade de São Paulo, onde beneficiaram mais de 900 pessoas.

Em outra frente, a de etnia, a FEBRABAN assinou convênio com a Faculdade Zumbi dos Palmares para que seus alunos realizem estágio remunerado em nove bancos (BicBanco, Bradesco, Citi, HSBC, Itaú Unibanco, Original, Santander, Volkswagen e Votorantim). Ao todo, foram oferecidas 88 vagas, das quais 74 foram preenchidas. Mantida pelo Instituto Afrobrasileiro de Ensino Superior, a Faculdade é uma instituição de ensino privada, sem fins lucrativos, que tem por missão a inclusão do negro no ensino de graduação e pós-graduação.

INCLUSÃO SOCIAL

O programa Jovem Aprendiz, que capacita jovens de 14 a 24 anos para o setor bancário, completou dez anos

de atividades em 2013. Aqueles que não são contratados pelos bancos deixam o programa com alto grau de empregabilidade, em função da grade curricular aprendida e da oportunidade de treinamento prático vivenciado ao longo de dois anos. A iniciativa é mantida pela FEBRABAN, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego.

Por outro lado, a FEBRABAN encerrou, em 2013, o convênio com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para a iniciativa Começar de Novo. A meta do projeto, criado em 2009, foi oferecer formação profissional a egressos do sistema prisional, reduzindo a reincidência dos ex-detentos, além de concretizar ações de cidadania. Em 2012, 39 pessoas foram capacitadas por meio da parceria, mas a meta de inclusão de 20 delas no setor bancário não se concretizou. Isso se explica pela idade dos candidatos, que não permitia a contratação como aprendizes, ou sua baixa escolaridade, que impossibilitou que preenchessem vagas de estágio.

CENSO DA DIVERSIDADE 2014

Nos mesmos moldes do levantamento realizado em 2008, a Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), por meio da comissão bipartite de "igualdade de oportunidades" estabelecida no acordo coletivo da categoria, deu início, em 2013, ao planejamento e desenvolvimento de um novo Censo da Diversidade no setor bancário. A pesquisa será realizada em 2014 e deverá envolver cerca de 480 mil funcionários, de 18 bancos. Além dos tópicos abordados anteriormente, também será considerado, nessa edição, o tema da "orientação sexual". O levantamento terá, novamente, a consultoria técnica do Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT), e sua metodologia será avaliada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).







SOBRE O RELATÓRIO

EM 2013, A FEBRABAN PASSOU A RELATAR OS SEUS INDICADORES, DIFERENTEMENTE DOS ANOS ANTERIORES, QUANDO PUBLICAVA OS DESEMPENHOS DOS BANCOS.

A FEBRABAN publica seu Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013 de forma diferente à dos anos anteriores. Nesta edição, relata os indicadores relacionados somente à Federação, e não ao desempenho dos bancos associados, que já o fazem em seus respectivos relatórios. Para isso, a entidade organizou-se internamente e, com o apoio de uma consultoria contratada, selecionou os conteúdos que fariam parte desse relatório, baseando-se em entrevistas com executivos e na avaliação da capacidade de resposta às demandas do modelo da GRI. A proposta, além de reforçar a comunicação do próprio papel da FEBRABAN na sociedade, relata as iniciativas sustentáveis da Federação junto aos

bancos, como as ações em educação financeira e o engajamento de pequenas e médias instituições financeiras. **GRI 3.1; 3.5; 3.8; 3.11**

Assim, foi possível identificar e responder a 13 indicadores de desempenho, com predominância daqueles relacionados às dimensões econômica e social. A atuação ambiental deu-se como um exercício para o engajamento interno. Apesar da delimitação do escopo, o relatório congrega algumas informações setoriais necessárias para a contextualização de algumas iniciativas. **GRI 3.5; 3.6; 3.7; 3.10; 3.11**

13

FOI O NÚMERO DE INDICADORES DE DESEMPENHO RESPONDIDOS PELA FEDERAÇÃO.

ABRANGÊNCIA

Este relato inclui as iniciativas sustentáveis da FEBRABAN junto aos bancos, como as ações em educação financeira e o engajamento de pequenas e médias instituições financeiras.

ÍNDICE REMISSIVO GRI

O Relatório de Sustentabilidade GRI da FEBRABAN 2013 atende aos requisitos para o nível C de aplicação GRI, versão G3.1, de acordo com os parâmetros ressaltados na tabela a seguir.

		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do relatório	Perfil da G3	Responder aos itens: 11; 21-210; 31-3.8; 310-312; 41-4.4; 414-415	Com verificação externa	Todos os indicadores de perfil e governança: 11-417	Com verificação externa	Todos os indicadores de perfil e governança: 11- 417	Com verificação externa
	Forma de gestão da G3	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada aspecto de indicador		Forma de gestão divulgada para cada aspecto de indicador	
	Indicadores de desempenho da G31 & indicadores de desempenho do suplemento setorial	Mínimo de 10 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo, ao menos, um de cada dimensão: econômica, ambiental e social Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que sete não sejam setoriais		Mínimo de 20 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo, ao menos, um de cada dimensão. Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que 14 não sejam setoriais		Reporte obrigatório dos indicadores setoriais após um ano do lançamento da versão final do suplemento	



INFORMAÇÕES DE PERFIL

ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
1.1	Mensagem do presidente	●	2 e 3
PERFIL ORGANIZACIONAL			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
2.1	Nome da organização	●	10
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	●	10
2.3	Estrutura operacional da organização	●	15
2.4	Localização da sede da organização	●	12
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	●	Brasil.
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	●	10
2.7	Mercados atendidos	●	Bancos no Brasil.
2.8	Porte da organização	●	12
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	●	10
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	●	Não se aplica. Como instituição de classe, a FEBRABAN não se candidata a prêmios e reconhecimentos.
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	●	1 e 66
3.2	Data do relatório anterior mais recente	●	2012
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	●	Anual
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	●	1
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	●	66
3.6	Limite do relatório	●	66
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	●	66
3.8	Base para a elaboração do relatório	●	66
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	●	66
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	●	66
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	●	67 a 70

Indicador integralmente respondido ● Indicador parcialmente respondido ◐

GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	●	14
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	●	O mais alto grau de governança é o Conselho Diretor, que é presidido por um presidente de um dos bancos associados. Esse presidente não é um diretor executivo da FEBRABAN. Contudo, o presidente executivo da entidade faz parte do Conselho Diretor.
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	●	14 e 18
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	●	Não se aplica. A FEBRABAN, por ser uma entidade representativa do setor, não possui acionistas.
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	●	8 e 9
4.15	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	●	8 e 9

INDICADORES DE DESEMPENHO

DESEMPENHO ECONÔMICO

Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
DESEMPENHO ECONÔMICO			
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	●	33

PRESENÇA NO MERCADO

EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário mínimo local, por gênero, em unidades operacionais importantes	●	O menor salário na entidade é 53,7% maior do que o mínimo nacional, entre homens, e chega a 150,6%, entre as mulheres. A FEBRABAN conta com cerca de 150 funcionários, e os menores salários pagos aos homens refletem simplesmente o fato de não haver mulheres na mesma posição.
-----	--	---	--

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	●	55 e 56
EC9	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	●	48

DESEMPENHO AMBIENTAL

Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
ENERGIA			
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	◐	A FEBRABAN fez o esforço de contabilizar seu consumo de energia interna. Foi observado que, em meses de verão, o consumo de energia é maior, em função do aumento do uso do ar-condicionado. Em 2013, o consumo de energia elétrica alcançou 1.114,58 GJ.

PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	●	4 e 53
------	---	---	--------

Indicador integralmente respondido ● Indicador parcialmente respondido ◐



DESEMPENHO SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
EMPREGO			
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	●	12 e 13
RELAÇÕES ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA			
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	●	Todos os funcionários são contemplados pela convenção coletiva de trabalho.
DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
NÃO DISCRIMINAÇÃO			
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas para corrigir e mitigar novos casos	●	Em 2013, não houve registros de casos de discriminação na FEBRABAN.
PRÁTICAS DE SEGURANÇA			
HR8	Percentual do pessoal de segurança treinado em direitos humanos	●	Em 2013, não houve treinamentos específicos ao pessoal de segurança em temas de direitos humanos.
DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
POLÍTICAS PÚBLICAS			
SO5	Posições quanto a políticas públicas	●	27 e de 54 a 57
SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	●	A FEBRABAN é apartidária; não faz contribuições financeiras nem outro tipo de apoio/campanha política.
DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO			
Item	Descrição	Reportado	Página/Resposta
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	●	48 e 51

Indicador integralmente respondido ● Indicador parcialmente respondido ◐

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO GERAL

Mário Sérgio Fernandes de Vasconcelos
Diretor de Relações Institucionais da FEBRABAN

Alessandra Panza
Assessora da Diretoria de Relações Institucionais

CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL E DESIGN

Report Sustentabilidade

Equipe: Ana Carolina Souza (gestão de projetos e relacionamento),
Victor Netto (consultoria GRI), Adriana Braz (edição), Fernanda Mori (redação),
Guilherme Falcão (projeto gráfico), Priscila Anjos e Flávia Ocaranza (diagramação)

REVISÃO

Assertiva Produções Editoriais

DATA

Julho de 2014

FAMÍLIA TIPOGRÁFICA

Stag, Christian Schwartz, 2008

Esta publicação é de responsabilidade da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e está disponível em formato eletrônico em www.febraban.org.br

Para dúvidas, sugestões ou comentários, entre em contato com:

respsocial@febraban.org.br

FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos)
Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.485,
Torre Norte, 15º andar
CEP 01452-002 – São Paulo-SP – Brasil
Tel.: 55 11 3244.9800 / 3186.9800

www.febraban.org.br

Twitter @febraban

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

