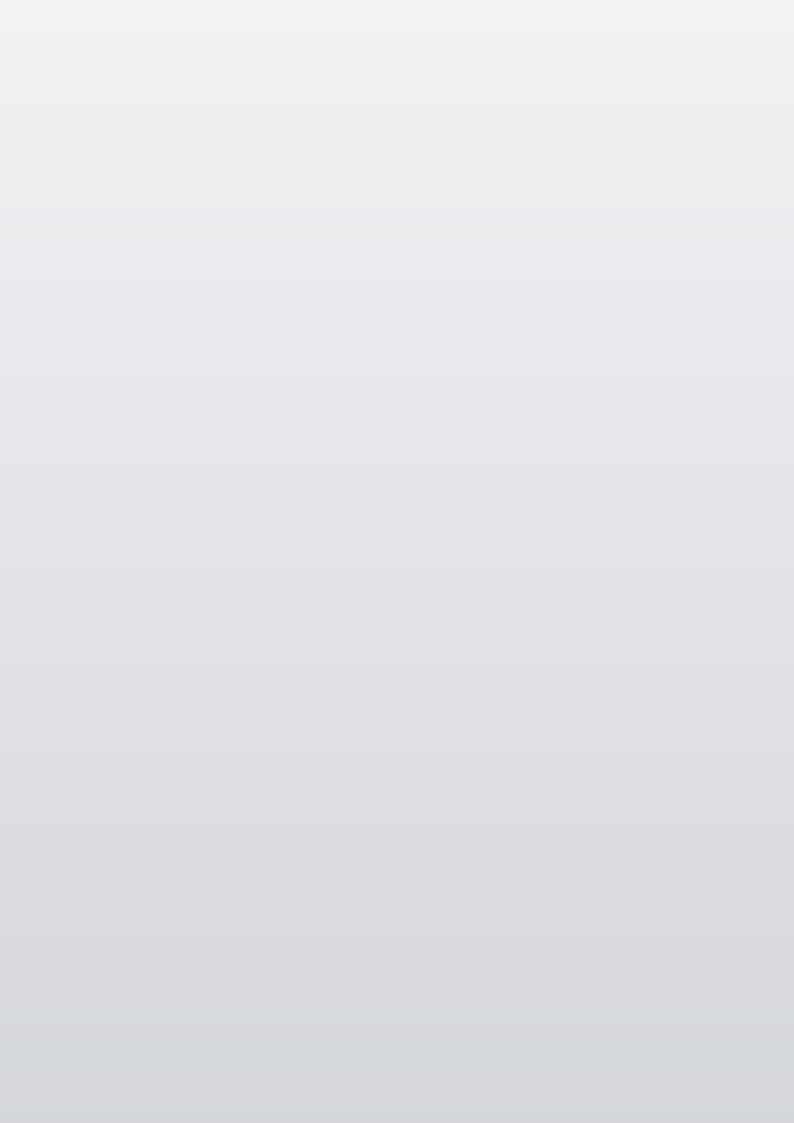


RELATÓRIO ANUAL 2018



## **APRESENTAÇÃO**

#### MENSAGEM DO PRESIDENTE

#### PARTE I

### 10 | O SETOR BANCÁRIO EM NÚMEROS

## DINÂMICA DO SETOR BANCÁRIO

- 12 | Cenário econômico
- 14 | Crédito
- 15 | Juros e spread
- 16 | Taxa de inadimplência e endividamento
- 17 | Captação de recursos
- 18 | Margem de juros
- 19 | Resiliência do setor bancário Índice de Basileia

#### PARTE II

#### A FEBRABAN

- 21 | Missão, visão e valores
- 22 | Principais produtos e serviços
- 22 | Públicos de relacionamento
- 24 | Planejamento estratégico
- 25 | Parcerias e compromissos
- 26 | Diálogos com a sociedade

## GOVERNANÇA

- 28 | Estrutura de governança
- 32 | Capital humano
- 36 | Eficiência no uso de recursos

# DESTAQUES INSTITUCIONAIS DE 2018

- 38 | Propostas para baixar os juros no Brasil
- 40 | Planos econômicos
- 41 | Autorregulação
- 46 | Regulação prudencial
- 49 | Ambiente regulatório
- 51 | Ambiente de crédito
- 54 | Ambiente operacional
- 56 | Relacionamento com clientes
- 58 | Novas tecnologias e impactos nos negócios bancários
- 60 | Relações trabalhistas

# RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- 63 | O setor bancário e as finanças verdes
- 64 | Implementação das recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures
- 64 | Emissão de títulos verdes
- 67 | Mensuração de recursos financeiros alocados na economia verde
- 69 | Financiamento para energia solar fotovoltaica em geração distribuída
- 70 | Café com Sustentabilidade
- 71 | RenovaBio e créditos de descarbonização (CBIOS)

## INSTITUTO FEBRABAN DE EDUCAÇÃO (INFI)

- 73 | Educação corporativa
- 73 | Educação financeira
- 74 | Prêmio INFI-FEBRABAN de Economia Bancária
- 75 | Certificação









RELATÓRIO ANUAL 2018

## **APRESENTAÇÃO**

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) publica, pelo décimo primeiro ano consecutivo, seu relatório anual, tendo como referência as normas da Global Reporting Initiative (GRI). A edição 2018, inspirada no modelo GRI Standard, traz as divulgações relacionadas apenas à FEBRABAN, e não ao seu setor de atuação. / GRI 102-52 | 102-54

Esta edição traz o desempenho da FEBRABAN e de suas atividades relativas ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. O documento referente ao exercício de 2017 foi publicado em 2018. / GRI 102-50 | 102-51

A definição do conteúdo deste relatório tomou como base temas priorizados no Planejamento Estratégico de 2018, os quais refletem demandas, desafios e expectativas dos representantes das instituições financeiras associadas, bem como assuntos de interesse de seus demais stakeholders. / GRI 102-6 | 102-46

Entre esses temas, destacam-se imagem pública do setor, relações trabalhistas, impactos da revolução digital, tributação do sistema bancário, melhoria do ambiente de crédito, planos econômicos, regulação prudencial, autorregulação bancária, relacionamento com clientes, responsabilidade socioambiental e outros aspectos relevantes para a atuação da FEBRABAN no atendimento às demandas de seus diversos stakeholders (indicados na página 24). / GRI 102-40 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 103-1

Este relatório apresenta duas partes: os destaques do setor bancário em 2018 e as principais ações institucionais da FEBRABAN e seus impactos nas atividades de seus stakeholders

Inicialmente, este relatório apresenta os principais destaques do setor bancário, como dados de operações de crédito, transações com cartões, captação de recursos, investimentos em tecnologia, entre outros.

Posteriormente, este documento aborda o perfil organizacional, a estrutura de governança e as principais ações institucionais da Federação Brasileira de Bancos, bem como as atividades de responsabilidade socioambiental e do Instituto FEBRABAN de Educação (INFI) em 2018.

Em relação ao relatório anterior, não houve reformulações de informações de escopo e limites de tópicos materiais nem qualquer alteração quanto à estrutura organizacional da FEBRABAN, bem como em sua cadeia de fornecedores. / GRI 102-10 | 102-48 | 102-49

Dúvidas, sugestões, críticas ou comentários relacionados a este documento podem ser encaminhados para o e-mail sustentabilidade@febraban.org.br. / GRI 102-53



Na página 80, encontra-se o Sumário de Conteúdo da GRI. / GRI 102-55



RELATÓRIO ANUAL 2018

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

/ GRI 102-14

Após uma das maiores recessões de nossa história, 2018 foi o segundo ano de lenta recuperação do crescimento econômico. O Produto Interno Bruto (PIB) elevou-se apenas 1,1%; a taxa de investimentos de 15,8% manteve-se em patamar muito baixo; e o mercado de trabalho, embora tenha registrado redução do desemprego, mostrou também recuperação lenta.

Após recuar por dois anos, o saldo das operações de crédito voltou a se expandir em 2018, com crescimento de 5,5% no ano, especialmente no crédito às famílias, que aumentou 8,5%.

Com a queda nas taxas de juros e spreads bancários, houve redução de dívidas, diminuição da inadimplência, com melhora da qualidade das carteiras, e expansão do crédito. Entre outubro de 2016, quando se iniciou o atual ciclo de redução das taxas, e dezembro de 2018 a taxa do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) caiu 7,75 pontos percentuais, e os juros bancários repassaram até mais do que essa queda em suas linhas de empréstimo diretamente afetadas pela taxa Selic, como o crédito livre ao consumidor, no qual a taxa média de juros caiu 25,4 pontos percentuais; para pessoas jurídicas, a queda foi de 11,5 pontos percentuais.

O País pôde contar, no setor externo da economia, com desempenho favorável e elevados superávits comerciais com as exportações e importações crescendo. O déficit na contacorrente manteve-se bem abaixo dos níveis considerados sustentáveis. Nosso financiamento externo é confortável e de qualidade, beneficiando-se de significativos fluxos de investimento estrangeiro direto. Nossas reservas internacionais encontram-se em nível elevado, equivalente a quase 20% do PIB. A taxa de câmbio e o risco-país medido pelos contratos de Credit Default Swap (CDS), apesar de alta volatilidade durante o ano, tiveram desempenho favorável nos últimos meses do ano.

Os bancos mantêm elevadas bases de capital e liquidez, o que contribuiu para que a economia atravesse as turbulências internas e externas com segurança. Diferentemente do que aconteceu em outros países, nosso setor bancário é motivo de segurança e tranquilidade, e não de preocupação.

A FEBRABAN e seus bancos associados são 100% favoráveis a mais competição e estímulos à livre iniciativa. Apoiaremos toda e qualquer medida não discriminatória que vise elevar a competição e a eficiência no setor bancário

Para o Brasil crescer mais rápido, é preciso eliminar as nossas fragilidades fiscais e aumentar a taxa de crescimento da produtividade econômica, o que requererá maior abertura comercial da economia e reformas microeconômicas em diversos setores.

A oferta de crédito a juros mais baixos é um dos componentes desse processo. A função dos bancos é emprestar para financiar a produção, o consumo e o investimento. Quem empresta quer emprestar para o maior número de pessoas e empresas, aumentar o volume de negócios e reduzir os riscos. Quanto menores forem os juros, mais pessoas e empresas poderão usar o crédito.

Para reduzir mais rapidamente os juros no Brasil, é preciso simultaneamente reduzir os custos da intermediação financeira, que aqui são mais elevados do que em outros países, e incentivar ainda mais a competição no setor bancário para facilitar que essas reduções de custo sejam repassadas aos clientes.

A FEBRABAN e seus bancos associados são 100% favoráveis a mais competição e estímulos à livre iniciativa. Apoiarão toda e qualquer medida não discriminatória que vise elevar a competição e a eficiência no setor bancário.

Precisamos, ao mesmo tempo, reduzir os custos da intermediação financeira, o que favorece também a competição, pois reduz barreiras de entrada no mercado de crédito. Os custos associados à inadimplência, à insegurança jurídica na recuperação das garantias, à tributação, à regulação e aos custos operacionais são muito elevados no Brasil e mais altos do que em outros países relevantes para comparação. A maior parte deles decorre de leis, regulamentos e fatores institucionais e são danosos tanto para os atuais participantes do mercado quanto para os que desejem entrar como novos competidores.

Para enfrentar esse problema, a FEBRABAN formulou uma proposta ao governo, ao Congresso, ao Judiciário e à sociedade com sugestões de medidas capazes de ajudar os bancos a reduzir mais os



juros e os spreads bancários no País. Essa proposta está no livro "Como fazer os juros serem mais baixos no Brasil", lançado em dezembro de 2018, para que os interessados, conhecendo os problemas que elevam os custos, possam colaborar com sugestões que contribuam para a sua redução.

O livro contém o nosso diagnóstico da situação. As sugestões que nele se baseiam são medidas concretas e factíveis, algumas delas já apresentadas por parlamentares e técnicos no Congresso e no Executivo.

Fizemos ainda uma campanha de mídia na televisão, no rádio e em jornais e revistas para levar nosso interesse na redução dos juros ao conhecimento do público e estimular o debate sobre o assunto.

O que pretendemos com esse livro não é ter a palavra final sobre esse tema, e sim estimular o debate. Queremos falar tanto quanto ouvir. O que trazemos, com esse livro, é uma contribuição técnica e não voluntarista para enfrentarmos juntos o problema dos juros altos.

Entre outras iniciativas da FEBRABAN em 2018, há de se destacar ainda o acordo para solucionar as demandas judiciais sobre os Planos Verão, Bresser e Collor II.

O acordo pode trazer importantes benefícios para a sociedade, para o Judiciário, para os poupadores e para os bancos.

A solução por negociação de um contencioso de tal ordem e complexidade demonstra que a mediação e a conciliação são mecanismos efetivos para resolver conflitos, alternativos às demandas judiciais.

Outro benefício social importante desse acordo foi sua contribuição para manter a higidez do sistema bancário, que poderia ser negativamente afetada caso a demanda viesse a ser resolvida inadequadamente.

O acordo respeitou também a expectativa de direito individual, trazendo uma solução a centenas de milhares de poupadores que, há uma década ou mais, esperaram uma resposta para suas demandas.

Em 2018, a FEBRABAN tornou disponível a plataforma de internet que permite a esses poupadores, por intermédio de seus advogados, iniciar o processo de adesão e de habilitação para receber o que foi acordado na negociação com as entidades de defesa do consumidor.

A adesão poderá ser feita em até dois anos depois da validação do acordo pelo Supremo Tribunal Federal (STF) e significará a extinção, por acordo, das ações judiciais.

Com esses pagamentos, vamos virar uma página e contribuir para consolidar a negociação como instrumento na solução de conflitos de consumo.

O setor bancário está continuamente aperfeiçoando seus processos e produtos. Em 2018, fizemos forte investimento na Nova Plataforma de Cobrança para registrar os bilhões de boletos emitidos no País com os dados exigidos pelo Banco Central do Brasil (Bacen), como o Cadastro de Pessoa Física (CPF) do pagador, bem como para aumentar a agilidade e a segurança nas transações feitas com esses documentos. A nova plataforma, pela qual transitaram 12,9 bilhões de transações, exigiu um salto tecnológico dos bancos e três anos de desenvolvimento, que envolveu mais de

2,5 mil profissionais das áreas de negócios e tecnologia de informação. Em 2019, devem transitar por esse sistema em torno de 6,6 bilhões de boletos, com tempo de resposta no processamento de apenas um segundo para 99,88% desses documentos. Essa plataforma, que permite pagar boletos vencidos em qualquer banco, trouxe muito mais segurança e deve evitar, pelo menos, R\$ 450 milhões em fraudes.



Continuamos investindo pesadamente nas conveniências do internet banking e do mobile banking, que já respondem pela maior parte das transações bancárias. Para garantir segurança e comodidade aos clientes, os bancos transformam em despesas e investimentos parte considerável de suas receitas; só em tecnologia da informação e automação os dispêndios do setor bancário chegam a, em média, R\$ 20 bilhões por ano.

Em 2018, completamos dez anos da autorregulação bancária, um sistema que aumentou a atenção dada ao consumidor para além do que é exigido por leis e regulamentos. Criamos regras para o crédito responsável, para renegociações voluntárias de dívidas, para dar maior transparência aos contratos e para ajudar os usuários de cheque especial que perdem o controle de suas contas. Esses são apenas alguns temas tratados na autorregulação.

Os serviços de atendimento ao consumidor e as ouvidorias dos cinco maiores bancos recebem em média 3,3 milhões de consultas e demandas por mês e 93% delas são resolvidas em menos de três dias. A queda nas queixas contra bancos ao Procon, de quase 30% nos últimos dois anos, é um atestado dessa eficiência.

Apesar dos avanços alcançados, nosso País tem enormes desafios à frente. A aceleração do crescimento econômico depende do cumprimento da agenda de reformas estruturais. Precisamos aumentar a taxa de crescimento da produtividade, principal motor do crescimento econômico.

Para aumentar o crescimento da produtividade, é preciso aumentar a nossa taxa de investimento, elevando o estoque de capital por trabalhador. O investimento é também o principal canal para a inovação, introduzindo novas tecnologias e novos métodos de produção, importantes para o desenvolvimento sustentável.

Para ampliar o investimento de forma sustentada, sem gerar desequilíbrios externos e pressões inflacionárias, é preciso aumentar a taxa de poupança doméstica, o que requer eliminar a poupança negativa do governo, reduzir os gastos públicos, mudar sua composição e aumentar sua eficiência.

E como não estamos sozinhos no mundo, precisamos melhorar todas essas variáveis – produtividade, investimento, inovação, poupança doméstica, composição, tamanho e eficiência dos gastos públicos – em velocidade maior ou pelo menos igual aos nossos competidores internacionais.

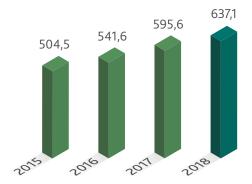
Por isso, é preciso fomentar maior competição nos nossos vários mercados internos e aumentar a abertura e a integração internacional da nossa economia, pois é a competição que nos força a melhorar e a buscar aproximação às médias internacionais dessas variáveis-chave.

A FEBRABAN e seus associados reforçam seus compromissos de colaborar para que o Brasil acelere seu desenvolvimento sustentável.

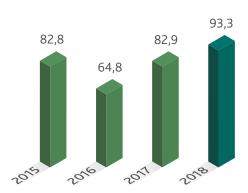
#### **Murilo Portugal**



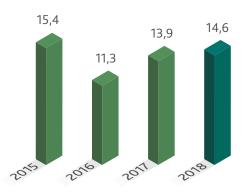
Patrimônio líquido do setor bancário (R\$ bilhões)\*



Lucro líquido do setor bancário (R\$ bilhões)\*

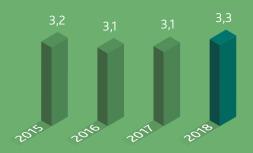


Retorno sobre patrimônio líquido do setor bancário (%)

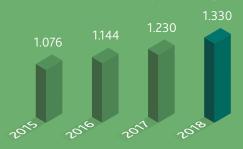


<sup>\*</sup> Valores revistos pelos critérios de segmentação B1 e B2 do Bacen.

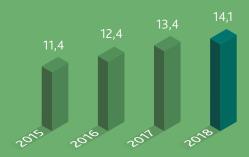
Operações de crédito (R\$ trilhões)



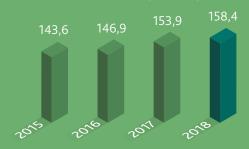
Valor das transações com cartões de crédito e débito (R\$ bilhões)



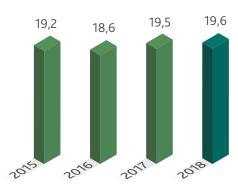
Transações com cartões de crédito e débito (bilhões)



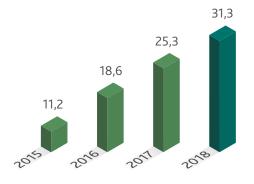
Consumidores com relacionamentos ativos no sistema (milhões)



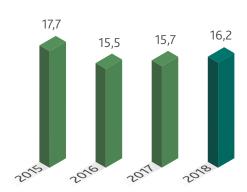
Investimento em tecnologia (R\$ bilhões)



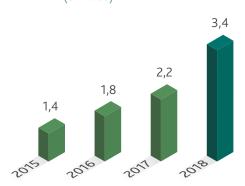
Transações em canais digitais (bilhões) Mobile banking



Transações em canais digitais (bilhões) Internet banking



Boletos eletrônicos acumulados no DDA (bilhões)





## ◆ CENÁRIO ECONÔMICO

Em 2018, o ritmo de recuperação econômica ficou aquém das expectativas para o ano. Vários fatores pesaram para isso, como o aumento da aversão ao risco em relação aos ativos de países emergentes diante da elevação mais rápida que a esperada dos juros nos Estados Unidos; a greve de dos caminhoneiros; e a incerteza em torno do resultado das eleições presidenciais.

Apesar das dificuldades, a economia brasileira registrou crescimento moderado do PIB, na faixa de 1,2%. A inflação permaneceu sob controle e encerrou 2018 em 3,75%, segundo ano seguido abaixo da meta, de 4,5%. Isso permitiu que o Bacen reduzisse ainda mais a taxa básica de juros, a Selic, de 7% a.a. para 6,5% a.a., menor nível da história.

As contas externas seguiram ajustadas, com baixo déficit em conta-corrente (-0,77% do PIB), que foi novamente financiado com tranquilidade pelo ingresso de investimento estrangeiro direto (4,7% do PIB). Além disso, o País manteve seu elevado nível de reservas internacionais, de cerca de US\$ 375 bilhões.

Registra-se que a forte solvência externa do País vem funcionando como importante amortecedor em relação aos eventuais choques negativos vindos da economia internacional.

Cabe destacar também o desempenho do mercado de crédito, que viu o saldo total das operações crescer 5,5% no ano, depois de dois anos seguidos de retração.

A forte solvência externa do País vem funcionando como importante amortecedor em relação aos eventuais choques negativos vindos da economia internacional

A retomada do mercado de crédito refletiu também nas propostas desenvolvidas pela FEBRABAN em linha com a agenda BC+ do Banco Central. Algumas delas tiveram avanços importantes em 2018, como a redução das alíquotas dos depósitos compulsórios (depósitos à vista de 40% para 21%, poupança de 24,5% para 20% e depósitos a prazo de 34,0% para 33%).

As finanças públicas seguem como o grande desafio do País. O governo federal registrou déficit primário de R\$ 121,0 bilhões, quinto ano seguido de resultado negativo, embora melhor que o desempenho registrado em 2017, quando o déficit primário foi de R\$ 130,5 bilhões. Em decorrência, a dívida bruta atingiu novo recorde, ficando em 76,7% do PIB, reforçando a necessidade da implementação urgente de reformas estruturais que revertam essa trajetória de crescimento, assegurando a solvência do setor público.

Por fim, diante de uma recuperação ainda bastante modesta, o mercado de trabalho segue com números negativos. Na média de 2018, a população desocupada foi de 12,8 milhões, que se somam aos mais de 14 milhões subocupados ou desalentados.

A aprovação das reformas, especialmente da Previdência Social, é imperativa para alterar tal quadro, bem como para reduzir o risco de insolvência fiscal, acelerar o crescimento econômico e diminuir o elevado número de desemprego.

Para 2019, as expectativas são relativamente otimistas. O consenso do mercado aponta para um crescimento do PIB de 1,1%, ainda aquém das necessidades do País.

A inflação deve continuar bem-comportada, devendo encerrar pelo terceiro ano consecutivo abaixo da meta (4,25%). Nesse contexto, a Selic deve ficar em 6,5% a.a. ao longo de boa parte do ano.

As contas externas não devem ser fator de surpresa, o superávit comercial continuará robusto, em torno de US\$ 50 bilhões, o déficit em conta-corrente seguirá contido, e o ingresso de investimento estrangeiro compensará com folga o déficit externo.

O mercado de crédito prosseguirá seu processo de recuperação, especialmente no segmento livre. O Bacen projeta crescimento de 6% para o saldo total, enquanto o crédito livre deve avançar em torno de 10%.

Por fim, os dois maiores desafios, as contas públicas e o emprego, continuarão sendo um obstáculo ao crescimento. Há a promessa do governo de zerar o déficit público, mas isso só seria possível na hipótese de um ingresso bastante volumoso de receitas extraordinárias, seja com privatizações, concessões, seja com a cessão onerosa, além do controle rígido das despesas.

Vale lembrar que a economia prevista com a reforma da Previdência Social levará tempo para se concretizar, a depender da regra de transição a ser adotada.

Em relação ao emprego, mesmo com a aceleração da recuperação econômica, a queda da taxa de desemprego será lenta. O estoque de desempregados é muito grande, sem contar que todo ano cerca de um milhão de pessoas entram no mercado de trabalho. Portanto, uma taxa abaixo de dois dígitos só deverá ser alcançada a partir de 2021.

## **◆** CRÉDITO

O saldo total das operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) cresceu 5,5% em 2018, depois de dois anos seguidos de retração.

No segmento livre, o desempenho foi ainda melhor, com alta de 11,2% tanto na carteira Pessoa Física – PF (+11,3%), quanto Pessoa Jurídica – PJ (+11,2%).

Por outro lado, o saldo do segmento direcionado seguiu em queda (-0,6%), refletindo a substituição de fontes de funding pelas empresas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para o mercado de capitais e a nova política que visa reduzir o tamanho da instituição.



**5,5%** de crescimento no saldo das operações de crédito do SFN

A ampliação de crédito para pequenas e médias empresas foi considerada tema prioritário pelo Comitê Executivo da FEBRABAN. Algumas medidas priorizadas para o segmento já foram iniciadas, como o aumento no acesso a informações detidas por entidades públicas.

#### ◆ CRÉDITO RURAL

No ano agrícola 2017–2018 (entre 1/7/2017 e 30/6/2018), segundo dados do Banco Central, o volume financeiro de operações de crédito rural foi de R\$ 171,4 bilhões, aumento de 11,7% em relação à safra anterior (R\$ 153,4 bilhões). A maior parte destinou-se a operações de custeio (53,7%) e de investimento (24,6%).

Na distribuição do crédito rural contratado por fontes de recursos, ressalta-se o crescimento dos volumes oriundos da Letra de Crédito do Agronegócio (LCA). Na safra 2017–2018, esse título passou a representar 12,1% das operações contratadas (R\$ 20,8 bilhões), ante 11,2% no período anterior (R\$ 17,1 bilhões).

As principais fontes no período foram as provenientes de recursos obrigatórios (com tetos de taxas fixados pelo governo) e de poupança rural, ambas com participação de 31% cada. O saldo total da carteira de crédito rural em julho de 2018 foi de R\$ 253,4 bilhões, ante R\$ 245,1 bilhões em julho de 2017.

Ressalta-se que, em 2018, foram publicadas a Resolução CMN 4.641, que instituiu novas regras para a fiscalização de operações de crédito rural, e a Resolução CMN 4.669, que reduziu o percentual de exigibilidade em recursos obrigatórios provenientes do compulsório de depósitos à vista, de 34% para 30% a partir da safra 2018–2019.

## **♦ JUROS E SPREAD**

Ao longo de 2018, em linha com o ciclo da política monetária e a redução da Selic, a taxa média de juros das operações de crédito ficou em 23,3% a.a., com recuo de 2,4 p.p. ante ao ano anterior.

Houve redução de 4,7 p.p. no segmento de recursos livres (35,6% a.a.) e de 1,1 p.p. nas operações com recursos direcionados (8% a.a.).

O spread total seguiu a mesma trajetória de queda: 1,9 p.p. (17% a.a.), com declínio de 4,1 p.p. no segmento livre (27,8% a.a.) e 0,7 p.p. no direcionado (3,6% a.a.).

Da mesma forma, o Indicador do Custo de Crédito (ICC), que permite avaliar o custo médio considerando o efeito das taxas contratadas, caiu para 20,5% a.a., ante 21,4% no ano anterior. O spread do crédito livre ficou em 31,3% a.a. (-3,0 p.p.). Já no direcionado, ficou em 8,7% a.a. (-0,2 p.p.).



11,7%
de aumento
no volume
financeiro
de crédito rural

#### ◆ TAXA DE INADIMPLÊNCIA E ENDIVIDAMENTO

Em 2018, a taxa total de inadimplência (acima de 90 dias) recuou para 2,8% das operações de crédito, menor nível desde janeiro de 2015.

Em relação à carteira com recursos livres, a queda foi ainda mais acentuada, para 3,8% das operações de crédito, menor patamar desde o início da série histórica (março de 2011). Esse resultado reflete a melhora tanto da carteira livre para pessoas físicas (PF) como para pessoas jurídicas (PJ), que registraram taxas de inadimplência de 4,8% e 2,7%, respectivamente, ambas no menor nível histórico.

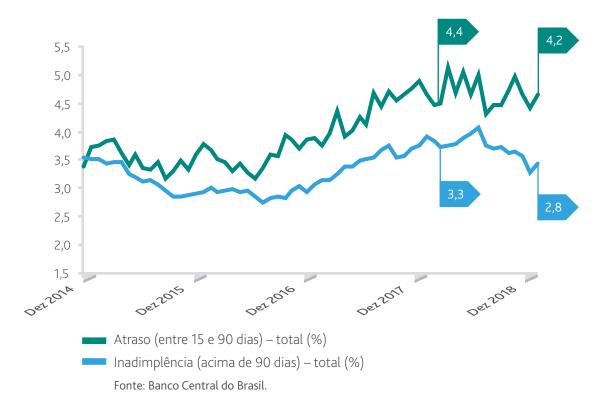
Já em relação aos recursos direcionados, a inadimplência foi de 1,7% (+0,2 p.p.), decorrente do aumento da inadimplência na carteira PJ para 2% (+0,8 p.p.) Por outro lado, a inadimplência da carteira PF recuou para 1,5% (-0,2 p.p.) em dezembro de 2018, também o menor nível histórico.

Os atrasos (de 15 a 90 dias) também registraram leve declínio: 4,4% para 4,2% da carteira total de crédito, de forma mais expressiva no segmento livre, 3,3% (menor nível desde março de 2011) ante 3,7% no ano anterior. Já no direcionado ficou estável em 5,1%, patamar relativamente elevado para os padrões históricos.

O endividamento das famílias brasileiras com o sistema financeiro ficou em 42,5% ante 41,2% no ano anterior. Descontadas as dívidas imobiliárias, o endividamento passou de 22,8% para 24,0% em 2018.

Por outro lado, o endividamento imobiliário ficou praticamente estável em 18,6% (ante 18,5% no ano anterior), sugerindo que as famílias ainda estão cautelosas em tomar empréstimos de prazo mais longo, diante do elevado desemprego e da demora para uma recuperação mais consistente da atividade econômica.

#### Taxa de inadimplência e endividamento



A taxa total de inadimplência (acima de 90 dias) recuou para 2,8% das operações de crédito



A captação de recursos pelas instituições financeiras voltou a crescer em 2018, reflexo da modesta recuperação econômica e do crescimento da renda.

Cabe mencionar que o desempenho entre as modalidades está diretamente relacionado com a rentabilidade que cada uma delas oferece.

Dessa forma, o destaque em 2018 ficou por conta das captações com depósitos a prazo, cujo saldo foi R\$ 989,4 bilhões, elevação de 14,6% ante ao ano anterior.

Em seguida, está a caderneta de poupança. Com captação líquida positiva de R\$ 38,3 bilhões (melhor resultado desde 2014), o saldo dessa modalidade registrou crescimento de 10% e passou de R\$ 724,6 bilhões para R\$ 797,3 bilhões em 2018.

Já o saldo de depósitos à vista atingiu R\$ 187,2 bilhões, elevação de 6,2% ante o mesmo período do ano anterior.

Em 2018, a captação com depósitos a prazo teve elevação de 14% ante o ano anterior

Volume de captações (R\$ bilhões)



## **◆ MARGEM DE JUROS**

Segundo o Relatório de estabilidade financeira do Banco Central do Brasil referente ao segundo semestre de 2018, a margem bruta de juros – que representa a diferença entre o retorno da carteira de crédito e títulos e o custo de captação – interrompeu um período de dois anos e meio de taxas negativas de crescimento.

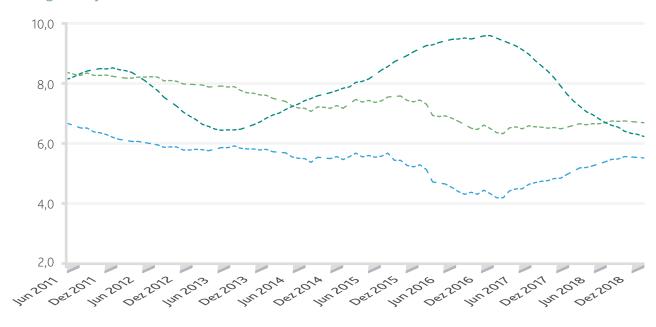
O sistema bancário aumentou o financiamento às empresas não financeiras tanto pela compra de títulos quanto pela retomada do crédito livre.

A margem referente a crédito foi protagonista nos bons resultados apresentados pelos bancos em 2018, com destaques para a ampliação do crédito nos segmentos de produtos com recursos livres e na redução das despesas de provisão para devedores duvidosos (PDD).

Os quatro maiores bancos lucraram juntos R\$ 73,2 bilhões, representando alta de 12,77% em relação ao ano anterior.

Em 2018, os spreads de produtos com recursos livres ficaram em 27,8% a.a., queda de 4,1 p.p. A inadimplência recuou para 3,8% (-1,1 p.p.), menor nível da série histórica. A carteira de crédito total obteve crescimento relevante, com alta de 5,5% (11,2% para o segmento livre, com R\$ 1,8 trilhão).

#### Margem de juros



- --- Margem bruta (crédito + títulos)
- - Custo de Captação
- --- Margem líquida (crédito + títulos)

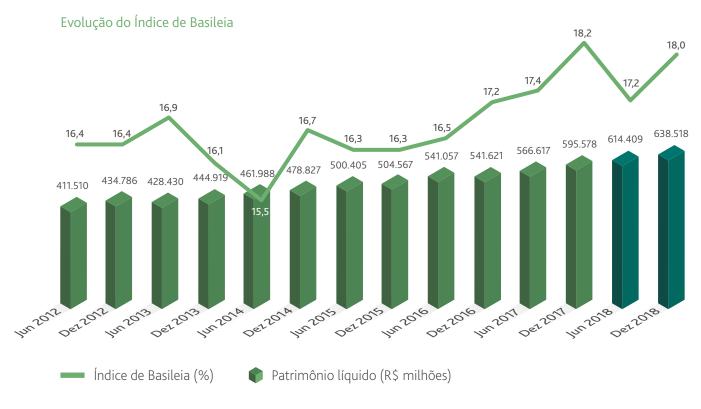
## ◆ RESILIÊNCIA DO SETOR BANCÁRIO – ÍNDICE DE BASILEIA

A estabilidade financeira depende da resiliência das instituições para absorver riscos e choques.

Nesse sentido, o sistema bancário apresenta sólidos índices de capitalização e baixa alavancagem, tanto em relação à regulação atual quanto às regras de Basileia III.

O Índice de Basileia (Capital Total) dos bancos brasileiros permaneceu praticamente estável e passou de 18,2% em dezembro do ano anterior para 18,0% em dezembro de 2018, o que confirma a adaptação dos bancos brasileiros aos novos requisitos prudenciais de Basileia III, cujo cronograma se estende até 2022.

No que se refere ao Capital Principal, de maior qualidade, os bancos registraram índice de 13,3% em dezembro de 2018, ante 13,5% em dezembro do ano anterior.



Fonte: Banco Central do Brasil.



Organização sem fins lucrativos localizada na cidade de São Paulo, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) é a principal entidade representativa do setor. Seu quadro de associados conta com 118 instituições financeiras, que respondem por 97% do patrimônio líquido e 98% dos ativos totais de todo o segmento no Brasil. / GRI 102-1 | GRI 102-3 | 102-4 | 102-5 | 102-6 | 102-7

A FEBRABAN finalizou o ano de 2018 com 124 funcionários, além de seis estagiários/aprendizes e 13 profissionais terceirizados. Sua estrutura contempla sete diretorias, formadas por profissionais que atuam em contato direto com os representantes de bancos e instituições financeiras. / GRI 102-7 | 102-8

Ressalta-se que a FEBRABAN possui 376 fornecedores cadastrados, que abrangem contratos de prestação de serviços (consultoria, assessoria e auditoria), e fornecimento de bens e materiais para todas as suas áreas de atuação. Essas empresas, em sua grande maioria, são nacionais e estão localizadas em São Paulo, no Rio de Janeiro e em Brasília. / GRI 102-9

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

A FEBRABAN mantém uma trajetória marcada por projetos transformadores em busca de soluções para a evolução do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e o crescimento sustentável do País

Comprometida com princípios de ética e integridade, a FEBRABAN mantém programa de conformidade com a legislação de defesa da concorrência com vistas a sensibilizar associados e funcionários sobre a importância do compliance na prevenção de infrações de ordem econômica, bem como suas consequências adversas. A íntegra do documento está disponível em portal.febraban.org.br, em FEBRABAN, Defesa da Concorrência.

/ GRI 102-16 | 103-2 | 103-3: Ética e integridade

## ◆ MISSÃO, VISÃO E VALORES <u>✓ GRI</u> 102-16

#### MISSÃO

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

#### VISÃO

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

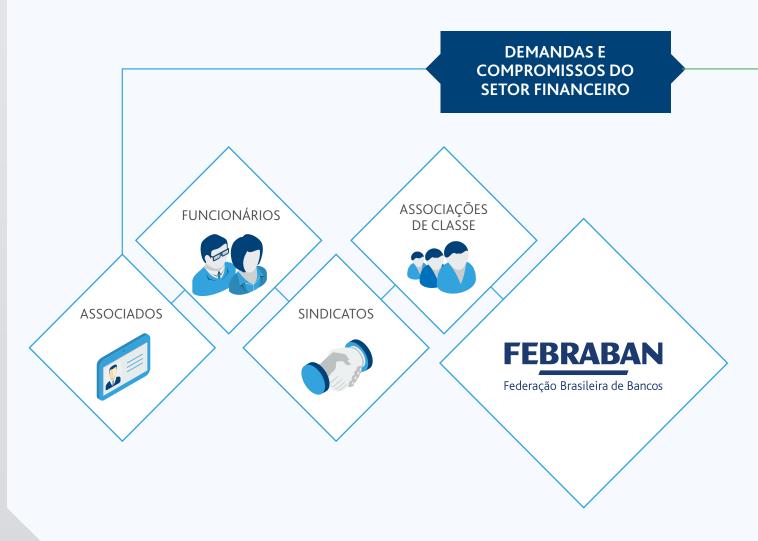
#### **VALORES**

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

## ◆ PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS / GRI 102-2 | 102-7

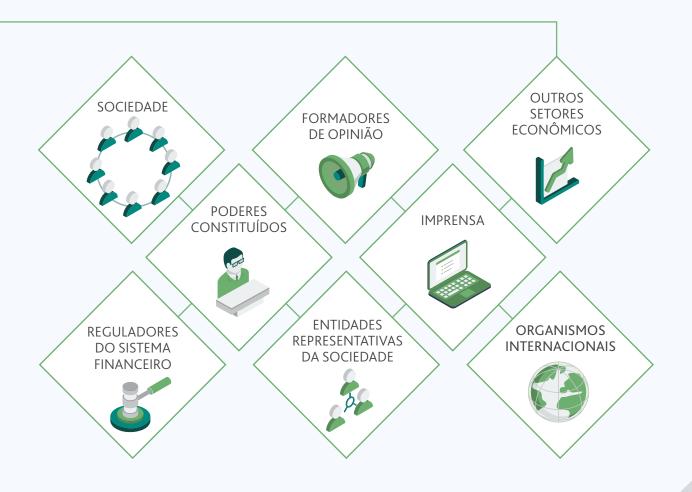
- > Produção de estudos e notas técnicas relativas a projetos de lei no Congresso Nacional
- Coordenação de iniciativas judiciais para a defesa do setor
- Posicionamento nas mídias sobre temas de interesse dos associados
- ♦ Representação do setor com as autoridades e entidades nacionais e internacionais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

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



Principal entidade representativa do setor bancário, a FEBRABAN atua como interlocutora entre diversos públicos

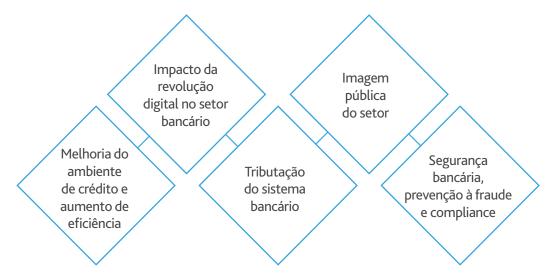




## ◆ PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO / GRI 102-11 | 102-43 | 102-44 | 102-47

O planejamento estratégico da FEBRABAN envolve a definição de temas, projetos, orçamento e metas e sua aprovação pelo Conselho Diretor.

Para atuação da FEBRABAN em 2019, cinco temas estratégicos foram priorizados:



Além desses, outros seis temas relevantes compõem o planejamento estratégico de 2019:

- Autorregulação bancária
- Qualidade dos serviços bancários/Relacionamento com clientes
- Regulação prudencial
- Relações trabalhistas
- Sustentabilidade/Responsabilidade socioambiental
- Planos econômicos e índices de correção monetária

Ressalta-se que os projetos são priorizados com base em quatro critérios: alinhamento estratégico, benefícios, mandatoriedade e complexidade de implantação.

Definidas as metas para FEBRABAN e suas diretorias internas, estas passam pela aprovação do Comitê de Metas, da Diretoria-Executiva e do Conselho Diretor. A Diretoria de Planejamento e Gestão de Projetos monitora a evolução do portfólio de projetos e o cumprimento das metas.

Nesse processo, há duas categorias de metas:

- Qualitativas: são avaliadas em pesquisas de satisfação (conduzidas por empresas de consultoria independentes) com os participantes de comissões técnicas, Diretoria-Executiva e usuários de serviços da FEBRABAN e instituições ligadas.
- Quantitativas: são estabelecidas com base em resultados observáveis objetivamente e avaliadas pelas diretorias internas, revisadas pela Diretoria de Planejamento e Gestão de Projetos e aprovadas pela Diretoria-Executiva e pelo Conselho Diretor.

Ao longo de 2018, foram examinadas oportunidades de aperfeiçoamento do processo de planejamento estratégico conduzido pela FEBRABAN.

A proposta elaborada com base na realização de benchmarking com bancos e associações, considera a realização de entrevistas com stakeholders selecionados do setor financeiro e outros setores econômicos e busca a definição de temas para atuação da FEBRABAN em horizonte de guatro anos.

Aprovado pela Diretoria-Executiva e pelo Conselho Diretor, o novo modelo será implementado a partir do 1º trimestre de 2019 com vistas ao planejamento estratégico de 2020–2023.

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

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

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



O CIAB 2018 bateu recordes de público: mais de 23 mil visitantes, 3.510 congressistas e 384 palestrantes, que debateram a transformação digital do setor



A inteligência artificial é a base de muitas tecnologias que os bancos pretendem impulsionar em 2019. Do chatbots ao blockchain, as inovações devem se refletir na melhoria das experiências dos clientes no curto prazo

## ◆ DIÁLOGOS COM A SOCIEDADE / GRI 102-40 |

102-42 | 102-43 | 102-44

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

O CIAB FEBRABAN é reconhecido pelo debate de importantes temas, como tecnologias disruptivas, transformações digitais e o futuro do sistema financeiro, bem como pelo lançamento de inovações voltadas a simplificar as transações bancárias e levar maior comodidade, praticidade e segurança aos clientes.

Com o tema central Inteligência exponencial, o CIAB FEBRABAN 2018 apresentou como a inteligência artificial, o machine learning, o blockchain e a internet das coisas têm provocado mudanças constantes no comportamento social, e como essas tecnologias poderão gerar produtos e soluções disruptivas do setor bancário para atender a um cliente cada vez mais digital.

Ressalta-se que, durante o evento, ocorreu o já tradicional Fintech Day, competição cujo objetivo é identificar startups que tenham sinergia e potencial para colaborar com bancos, seguradoras e instituições financeiras. Em 2018, houve participação de fintechs e insurtechs (desenhadas para reduzir custos e aumentar a eficiência do setor de seguros), com o total de, respectivamente, 101 e 22 empresas inscritas, sendo selecionadas 14 e três, respectivamente, para fazer parte do campeonato.

Outro destaque é o 2º Hackathon CIAB, maratona de programação que visa incentivar empreendedores a desenvolverem soluções inovadoras para o mercado bancário brasileiro. Com o desafio "Inclusão Financeira dos Pequenos Negócios", a segunda edição contou com mais de 400 inscrições, com 110 programadores selecionados para participar do evento.

Encontros, como o Seminário de Relacionamento com Clientes (Semarc), o Congresso Internacional de Gestão de Riscos e o Congresso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, vêm se firmando, ano após ano, como os mais importantes eventos de seus segmentos, atraindo, assim, um público especializado e diversificado.

Em 2018, a FEBRABAN promoveu 46 eventos, com 28.254 participantes, aumento de 3,6% em relação ao ano anterior, o que contribuiu para o fortalecimento de sua imagem e do setor que representa.

A FEBRABAN trabalha incessantemente para atingir os melhores resultados. Após o término dos eventos, realiza pesquisas interativas ou por aplicativos para avaliar a percepção dos participantes quanto ao conteúdo técnico dos painéis e à organização, bem como para planejar ações de melhoria em futuras edições. Em 2018, o índice de satisfação foi de 97,7% (outstanding, superou ou atingiu as expectativas). / GRI 102-43 | 102-44

Em 2018, a repercussão dos eventos da FEBRABAN na mídia subiu 51% em relação ao ano anterior: passou de 1.019 inserções para 1.545.

Ressalta-se ainda a divulgação de temas de interesse dos bancos e da sociedade em geral por meio de workshops com jornalistas, coletivas de imprensa, campanhas publicitárias, redes sociais, entrevistas, entre outros, para fortalecer a imagem do setor, detalhar particularidades e responder a dúvidas frequentes.

Em 2018, entre as campanhas de maior alcance estão a implantação da nova plataforma de cobrança, a adesão ao acordo sobre planos econômicos, o uso do cheque especial e o lançamento do livro Como fazer os juros serem mais baixos no Brasil, as quais foram veiculadas na imprensa e em redes sociais.



A FEBRABAN criou perfis no
Twitter e YouTube, além de
reformular e reforçar sua
presença no Facebook e LinkedIn,
com a divulgação de assuntos,
vídeos e apresentações voltados
tanto ao público em geral quanto
a profissionais com entendimento
mais profundo do setor





## ◆ ESTRUTURA DE GOVERNANÇA / GRI 102-18

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

A FEBRABAN lidera 27 comissões técnicas, das quais 16 são comissões executivas e 11 comissões setoriais, que desenvolvem estudos e atividades que orientam as práticas da entidade e de seus associados.

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

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

As instituições integrantes dos Conselhos e da Diretoria-Executiva estão disponíveis em portal.febraban.org.br, em Nossa Estrutura.

O modelo de governança corporativa da FEBRABAN está estruturado em princípios pautados por ética e transparência

#### **ASSEMBLEIA GERAL**

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

#### **CONSELHO DIRETOR**

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

#### **CONSELHO FISCAL**

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

#### **CONSELHO CONSULTIVO**

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

#### CONSELHO DE AUTORREGULAÇÃO

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

#### **DIRETORIA-EXECUTIVA**

- Cumpre as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho Diretor e é responsável pela administração e gestão das atividades da FEBRABAN.
- É composta por um presidente e um vice-presidente executivo, indicados pelo Conselho Diretor, bem como por até 15 diretores eleitos entre administradores estatutários das Associadas Nível I¹; e por até cinco diretores representantes das Associadas Nível II², com mandato de três anos.
- 1. Instituições financeiras bancárias, com atuação no território nacional.
- 2. Entidades financeiras ou empresas com atividade congênere ou complementar à atividade bancária.

#### **DIRETORIAS INTERNAS**

# DIRETORIA DE REGULAÇÃO PRUDENCIAL, RISCOS E ECONOMIA COMISSÕES

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

## DIRETORIA DE AUTORREGULAÇÃO COMISSÕES

- Ouvidoria e relações com clientes
- ♦ SACs

## DIRETORIA JURÍDICA

#### COMISSÕES

- Assuntos jurídicos
- Tributária

## DIRETORIA DE EVENTOS

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS ETI

# DIRETORIA DE RELAÇÕES DO TRABALHO COMISSÃO

Recursos humanos

DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PROJETOS

## DIRETORIA DE NEGÓCIOS E OPERAÇÕES

#### COMISSÕES

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

# DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO COMISSÃO

♦ Comunicação

## DIRETORIA DE SUSTENTABILIDADE E MARKETING\*

#### COMISSÃO

 Responsabilidade social e sustentabilidade

<sup>\*</sup> Sucedeu à Diretoria de Relações Institucionais.

#### **COMISSÕES TÉCNICA**S

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

#### **COMISSÕES TÉCNICAS**

#### **COMISSÕES EXECUTIVAS**

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

#### **COMISSÕES SETORIAIS**

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





A valorização de seu capital humano é um componente essencial para o bom desempenho organizacional da FEBRABAN

#### ◆ CAPITAL HUMANO / GRI 103-2 | 103-3: Emprego | 103-2 | 103-3:

Treinamento e educação | 103-2 | 103-3: Diversidade e igualdade de oportunidades

Em 2018, a estrutura da FEBRABAN abrangia 124 funcionários CLT (61 mulheres e 63 homens, 49,18% e 50,81%, respectivamente), 100% cobertos por acordos de negociação coletiva; seis estagiários/aprendizes (duas mulheres e quatro homens), no total de 130 funcionários; além de 13 profissionais terceirizados (oito mulheres e cinco homens). / GRI 102-7 | 102-8 | 102-41

Ressalta-se que também fazem parte dessa estrutura o Instituto FEBRABAN de Educação (INFI), com 16 funcionários CLT (11 mulheres e cinco homens, 69% e 31%, respectivamente); e a Central de Exposição de Derivativos (CED), com três funcionários CLT (uma mulher e dois homens, 34% e 66%, respectivamente). Todos são contratados em regime integral e 100% cobertos por acordos de negociação coletiva, bem como usufruem dos benefícios e recebem avaliação de desempenho (ver tabela completa no Anexo GRI, na página 76).

/ GRI 102-7 | 102-8 | 102-41 | 401-2 | 404-3

Todos os funcionários trabalham na sede da FEBRABAN em São Paulo/SP e são contratados por tempo indeterminado e em período integral. / GRI 102-8

Por meio de treinamentos e programas de capacitação e avaliação de desempenho, a FEBRABAN incentiva a todos para que deem o seu melhor em suas áreas de atuação. / GRI 103-2 | 103-3: Treinamento e educação

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

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

Em 2018, quatro profissionais (uma mulher e três homens) da FEBRABAN usufruíram de licença-maternidade/paternidade e permaneceram no quadro de funcionários após o retorno ao trabalho. / GRI 401-3

Com o objetivo de manter profissionais tecnicamente capacitados para execução de suas atividades, em 2018 foram disponibilizadas 788 horas de treinamento para os funcionários da FEBRABAN, das quais foram 330 para mulheres e 458 para homens, o que totalizou a média de 6,35 horas/funcionário. Entre os homens, a média ficou em 7,27 horas/funcionário; e entre as mulheres, em 5,41. / GRI 404-1

Todos os funcionários têm acesso ao Porta RH, no qual é possível acessar dados cadastrais e consultar documentos, demonstrativos de pagamentos, informe de rendimentos, histórico salarial, entre outros. / GRI 103-2 | 103-3: Emprego

INDIVÍDUOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA, POR GÊNERO – 2018 Z GRI 405-1								
	Total	Mulheres	%	Homens	%			
Conselho Consultivo	15	1	6,66	14	93,33			
Conselho Diretor	18	1	5,55	17	94,44			
Diretoria-Executiva	15	1	6,66	14	93,33			

PERFIL DO PÚBLICO INTERNO – 2018 / GRI 102-8										
	FEBRABAN		IN	IFI	CED					
Força de trabalho	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens				
Funcionários CLT (trabalham em período integral)	61	63	11	5	1	2				
Estagiários e aprendizes (trabalham meio período ou tempo parcial)	2	4	-	-	-	-				
Total	63	67	11	5	1	2				

NÚMER	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR GÊNERO – 2018* / GRI 102-8														
Categoria	FEBRABAN				INFI				CED						
funcional	Total	Mulheres	%	Homens	%	Total	Mulheres	%	Homens	%	Total	Mulheres	%	Homens	%
Diretoria	14	1	7,00	13	93,00	1	-	-	1	100,00	1	-	-	1	100,00
Gerência	14	3	21,43	11	78,57	1	-	-	1	100,00	-	-	-	-	-
Coordenação	1	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Técnico	47	23	48,94	24	51,06	1	1	100,00	-	-	2	1	50,00	1	50,00
Administrativo	48	33	68,75	15	31,25	13	10	77,00	3	23,00	-	-	-	-	-
Total	124	61	49,19	63	50,81	16	11	69,00	5	31,00	3	1	34,00	2	66,00

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

# NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR FAIXA ETÁRIA – 2018\* / GRI 405-1

	FEBRABAN				INFI					CED								
Categoria funcional	Abai:	ko de inos		30 a anos	Acima an	de 50 os		xo de anos		e 30 O anos		ma de anos	Abaix 30 aı			≘ 30 ) anos		na de anos
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Diretoria	-	-	5	35,71	9	64,29	-	-	-	-	1	100,00	-	-	-	-	1	100,00
Gerência	-	-	10	71,43	4	28,57	-	-	-	-	1	100,00	-	-	-	-	-	-
Coordenação	-	-	1	100,00	-	-	-	-	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-
Técnico	11	23,40	31	65,96	5	10,64	-	-	1	100,00	-	-	-	-	2	100,00	-	-
Administrativo	18	37,50	30	62,50	-	-	7	58,33	5	41,67	-	-	-	-	-	-	-	-

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

# NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA E GÊNERO – 2018\* / GRI 401-1

## NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS CONTRATADOS E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES

	FEBRABAN								
Faixa etária	Mulheres	Homens	Mulheres (%)	Homens (%)					
Abaixo de 30 anos	6	7	46,15	53,85					
De 30 a 50 anos	3	9	25,00	75,00					
Acima de 50 anos	-	-	-	-					

## NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS DESLIGADOS E TAXA DE ROTATIVIDADE

	FEBRABAN								
Faixa etária	Mulheres	Homens	Mulheres (%)	Homens (%)					
Abaixo de 30 anos	4	3	57,14	42,86					
De 30 a 50 anos	3	-	100,00	-					
Acima de 50 anos	1	2	33,33	66,67					

<sup>\*</sup> Não fazem parte dessa estatística aprendizes e estagiários, pois possuem contratos temporários. Observação: em 2018, para o INFI e a CED, não houve movimentação quanto ao número de contratados e/ou desligados.

# NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR FUNCIONÁRIO, DISCRIMINADO POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO – 2018\* / GRI 401-1

#### FEBRABAN\*

HORAS DE TREINAMENTO DISPONIBILIZADAS								
Categoria funcional	Total de horas para funcionários, por categoria funcional	Total de horas para mulheres, por categoria funcional	Total de horas para homens, por categoria funcional					
Diretoria	138	4	134					
Gerência	40	12	28					
Técnico	520	240	280					
Administrativo	90	74	16					
Total	788	330	458					

<sup>\*</sup> A FEBRABAN consolida os dados de horas de treinamento para funcionários CLT.

## MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO FREQUENTADAS

Categoria funcional	Média de horas por funcionário, por categoria funcional	Média de horas para mulheres	Média de horas para homens
Diretoria	14,31	4,00	10,31
Gerência	6,55	4,00	2,55
Técnico	22,10	10,43	11,67
Administrativo	3,31	2,24	1,07
Total	6,35	5,41	7,27

#### INFI\*

	Horas de treinan	nento disponibilizadas	Média de horas de treinamento frequentadas				
Categoria funcional	Total de horas para funcionários	Total de horas para mulheres, por categoria funcional	Média de horas por funcionário, por categoria funcional	Média de horas para mulheres			
Gerência	-	-	-	-			
Técnico	-	-	-				
Administrativo	8	8	0,89	0,73			
Total	8	8	0,89	0,73			

<sup>\*</sup> O INFI consolida os dados de horas de treinamento para funcionários CLT. Observação: em 2018, não participaram funcionários homens.

A FEBRABAN busca constantemente a modernização e o uso eficiente de recursos



#### **♦ EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS**

/ GRI 103-2 | 103-3: Energia

A FEBRABAN ocupa três andares de um edifício com 2.190 m² de área útil e adota medidas de ecoeficiência em suas dependências a fim de otimizar o uso de água, energia, papel, entre outros.

Ressalta-se que a FEBRABAN realiza análise mensal do consumo de energia e, periodicamente, promove ações para sua redução. A maior parte dos gastos em energia elétrica é referente ao uso de ar-condicionado para abastecer as estações de trabalho e as salas de reuniões.

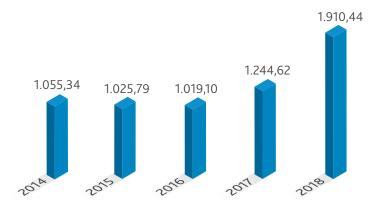
Em 2018, houve substituição de 708 lâmpadas fluorescentes (do total de 1.288) por dispositivos de LED. Para o próximo ano, está prevista a troca das unidades restantes, conforme demanda.

Em busca da modernização e redução no consumo de energia elétrica, o condomínio onde a FEBRABAN está localizada instalou 118 painéis fotovoltaicos em sua cobertura para atender a todas as demandas de áreas comuns. Desde o mês de agosto de 2018, vem sendo utilizada a energia solar. 

GRI 302-4

Em 2018, o consumo interno de energia aumentou mais de 50%, devido à instalação do sistema de ar-condicionado no ano anterior, com alta disponibilidade para operação ininterrupta dos servidores (24x7). / GRI 302-4

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



Para melhor gestão de recursos, a FEBRABAN também passou a contabilizar o consumo de combustível dos dois automóveis de propriedade da empresa. Em 2018, foram 1.631,70 litros de gasolina (52,58 GJ), ante 1.575,84 (50,77 GJ) no ano anterior. / GRI 102-48 | 302-1

Com a instalação de medidores independentes de água em cada andar no ano anterior, foi possível também fazer o acompanhamento do consumo.

Em relação ao descarte correto de materiais, em 2018, a FEBRABAN destinou mídias digitais (fitas, CDs, DVDs) de forma segura e ecologicamente correta por meio de uma empresa especializada.

A FEBRABAN também deu continuidade ao projeto de otimização da produção documental e orientação aos usuários na identificação dos documentos de valor legal e/ou histórico que justifique seu arquivamento, de forma a contribuir para um desenvolvimento sustentável.

Nesse sentido, destacam-se as publicações: Política de gestão documental, Plano de classificação de documentos, Tabela de temporalidade documental e Manual de gestão de documentos, e Planejamento de projeto de automação do processo de recepção e distribuição de correspondência e do processo de produção e gestão contratual.

As medidas adotadas visam à eficiência administrativa, à redução de custos e à preservação da memória institucional. A racionalização da produção documental contribui para a redução de impressões e cópias em papel e diminui o impacto ambiental.

Vale mencionar ainda que, no mês de abril do ano anterior, foi implantado um moderno sistema que permite a realização de videoconferências, audioconferências e webconferências da própria estação do usuário, o que gera redução de tempo, de custos de deslocamento e de recursos, além de proporcionar maior participação nas reuniões.

Em 2018, foram realizadas 1.560 videoconferências (ante 761 no ano anterior) e 1.316 audioconferências e webconferências (ante 754 no ano anterior).

Outra iniciativa que visa diminuir custos e impactos ambientais é o transporte compartilhado de malotes. Em 2018, com as várias melhorias realizadas (incorporação de método de precificação automática com base em abertura/fechamento de pontos e alteração de frequência, revisão da divisão geográfica, baseada nas localizações das rodovias, e rastreabilidade total dos malotes transportados), houve redução de custos de R\$ 10,2 milhões (6,3%).





## ◆ PROPOSTAS PARA BAIXAR OS JUROS NO BRASIL

✓ GRI 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

É consenso de que os juros precisam baixar mais para o Brasil crescer mais. Também é fato que é necessário reduzir os custos da intermediação financeira. Os custos associados à inadimplência, à insegurança jurídica na recuperação das garantias, à tributação, bem como os custos regulatórios e operacionais, são muito elevados no Brasil e mais altos do que em outros países. Entretanto, a maior parte deles não pode ser reduzida apenas com mais competição entre o setor porque decorrem de leis, regulamentos e fatores institucionais.

Nesse sentido, a FEBRABAN reuniu seu corpo técnico para elaborar uma proposta ao novo governo, ao Congresso, ao Judiciário e à sociedade, com o objetivo de contribuir com os bancos na redução dos juros e os spreads bancários no Brasil.

Essa proposta está no livro Como fazer os juros serem mais baixos no Brasil, lançado em 2018. Além de informações técnicas sobre o tema, o livro traz propostas concretas e factíveis, algumas delas já apresentadas por parlamentares e técnicos no Congresso e no Executivo.

O ponto de partida para a elaboração do material é a constatação de que no Brasil há spreads elevados, mas a rentabilidade do setor bancário brasileiro está alinhada com a dos demais países emergentes, incluindo nossos pares da América Latina. De acordo com os estudos do Bacen, cerca de 85% dos spreads praticados correspondem aos custos de intermediação e apenas 15% referem-se aos lucros das instituições financeiras.

Contribuir para o crescimento do setor e trazer importantes benefícios para a sociedade são compromissos essenciais da FEBRABAN

No livro, além da análise técnica sobre a composição e os fatores que levam o País a apresentar elevado spread, há 21 propostas, entre elas a reforma do ambiente de crédito para estimular o aumento da competição, como o apoio ao fortalecimento das fintechs; e a redução dos custos para os participantes do sistema, como as cooperativas de crédito. Defende-se também a não discriminação na tributação: os bancos hoje pagam mais apenas porque são bancos, e não por terem lucros maiores do que empresas de outros setores. Essa tributação discricionária gera ineficiência na alocação de recursos, desestimula novos investidores a entrar no setor e dificulta pequenas e médias instituições a crescer mais rápido. Ou seja, é nociva ao bom funcionamento da economia como um todo.



A FEBRABAN acredita que é possível baixar os juros no Brasil se todos os agentes responsáveis atuarem de maneira coordenada para atingir esse objetivo. Trata-se de um trabalho de cooperação dos bancos com a sociedade, com o Executivo, o Legislativo e o Judiciário



Para o lançamento do livro, a FEBRABAN promoveu uma campanha de mídia na televisão, no rádio e em jornais e revistas com o objetivo de levar esse tema ao conhecimento do público em geral, bem como distribuiu gratuitamente exemplares em livrarias, além de disponibilizar o material no site www.jurosmaisbaixosnobrasil.com.br.

Algumas medidas práticas para reduzir os juros no Brasil:

- 1. Aprovação do cadastro positivo e da nova lei de falências.
- 2. Permitir a apreensão extrajudicial de bens móveis dados em garantias.
- 3. Eliminar a tributação indireta sobre o crédito.
- 4. Federalizar a competência para legislar sobre o sistema bancário.
- 5. Criar um ambiente competitivo e saudável para as fintechs.
- 6. Reduzir os compulsórios.

## **◆ PLANOS ECONÔMICOS**

Entre outras iniciativas da FEBRABAN, merece destaque o acordo para solucionar as demandas dos planos econômicos Bresser (1987), Verão (1989) e Collor II (1991). No dia 1º de março de 2018, o Supremo Tribunal Federal validou o acordo firmado entre a FEBRABAN, a Advocacia-Geral da União (AGU), o Bacen, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e a Frente Brasileira pelos Poupadores (Febrapo).

O acordo trouxe importantes benefícios para a sociedade, o Judiciário, os poupadores e os bancos.

A solução por negociação demonstrou mais uma vez que a mediação e a conciliação são mecanismos efetivos para resolver conflitos em vez de demandas judiciais.

Outro benefício social importante desse acordo foi sua contribuição para manter a higidez do sistema bancário, que poderia ser negativamente afetada caso a demanda viesse a ser resolvida inadequadamente.

O acordo respeitou também a expectativa de direito individual, trazendo uma solução a centenas de milhares de poupadores que há uma década ou mais esperaram uma resposta para suas demandas.

Em maio de 2018, a FEBRABAN disponibilizou o portal www.pagamentodapoupanca.com.br, que permite a esses poupadores, com seus advogados, iniciar o processo de adesão e de habilitação para receber o que foi acordado na negociação com as entidades de defesa do consumidor.

Até o dia 5 de maio de 2019, a plataforma já havia recebido 156.280 pedidos de cadastramento. Ao todo, 34.201 pessoas fecharam acordo e já receberam (nos casos do pagamento à vista) ou estão recebendo (no caso dos pagamentos parcelados) os valores devidos.

A FEBRABAN, com a participação da Febrapo e do Idec, também promoveu uma campanha nacional para incentivar os poupadores a aderirem ao acordo. As peças produzidas incluíram filmes para canais de TV por assinatura, boletins de rádio, anúncios em veículos impressos, links patrocinados e posts em redes sociais, como Facebook e YouTube (www.youtube.com/FEBRABANoficial).

Além disso, FEBRABAN, Febrapo e Idec realizaram mutirões presenciais para adesão ao acordo. São Paulo foi o primeiro estado a receber a iniciativa, graças a uma parceria com o Tribunal de Justiça estadual. Desde 22 de outubro de 2018, quando teve início a ação, foram fechados 5.057 acordos até o fim de abril de 2019, apenas na Justiça Estadual de São Paulo.

Em 2019, com base na iniciativa do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em conjunto com a FEBRABAN, os bancos passaram a realizar mutirões presenciais em quase todos os estados do País.

# ◆ AUTORREGULAÇÃO <u>✓ GRI</u> 102-15

# ◆ DEZ ANOS DE AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN

Em 2018, a autorregulação bancária comemorou dez anos. Além do lançamento de uma publicação sobre sua história, o modelo passou por uma profunda transformação com vistas ao seu fortalecimento.

Após uma década de evolução, a autorregulação lançou novo código de conduta ética, novo modelo de adesão, com processos de integração para novos entrantes, e novos selos de conformidade.

Em 2018, a FEBRABAN também instituiu dois novos normativos – SARB 019 e SARB 020 – com diretrizes e regras sobre o cheque especial e sobre a obtenção e a manutenção dos selos de autorregulação, respectivamente.

O monitoramento e a supervisão da autorregulação também foram aperfeiçoados com a implementação do modelo de Supervisão Baseada em Risco. Foi construída uma matriz para orientar as ações de monitoramento e a abertura de averiguações preliminares. Além disso, foi incentivada a apresentação de planos de ação nos procedimentos disciplinares.



Disponível em www.autorregulacaobancaria.com.br, Publicações.

Em 2018, o êxito dos planos de ação alcançou 95% de eficácia. Do total de 21 finalizados, 20 planos tiveram eficácia comprovada, resultando em melhoria dos percentuais de conformidade das signatárias.

Em relação à comunicação e orientação às associadas, além da publicação do primeiro Relatório de atividades da autorregulação, foram lançados os Informativos da autorregulação, com o objetivo de aprimorar a interação com os bancos.

É importante destacar ainda a publicação do Guia de boas práticas, que detalha as regras de suitability previstas no normativo SARB 017/2016 e reúne iniciativas já implementadas pelos bancos para melhorar a oferta de produtos e serviços aos clientes. O Guia está disponível em www.autorregulacaobancaria.com.br, em Publicações.

Ainda merecem destaque os esforços dedicados ao diálogo com o regulador e com os órgãos de defesa do consumidor.

Em 2018, foram realizadas duas novas edições do Seminário de Relacionamento com Clientes (Semarc), que há quase 15 anos tem sido um importante foro de diálogo entre as instituições financeiras, Procons, representantes das Defensorias Públicas, Ministério Público e o Banco Central, para discussão de políticas de relacionamento com o consumidor e boas práticas do setor. Pela primeira vez o evento foi transmitido ao vivo via internet.

Outra ação voltada ao diálogo com os órgãos de defesa do consumidor foi o aperfeiçoamento do Sistema de Informações de Relacionamento com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SIR). Criado para auxiliar os Procons a localizar, em cada região do País, os profissionais das instituições financeiras que prestam atendimento direto aos órgãos, o SIR foi totalmente reformulado e passou a disponibilizar conteúdo como pesquisas, cartilhas e informativos.

# ♦ NOVO CÓDIGO, NOVAS OPORTUNIDADES

/ GRI 103-2 | 103-3: Ética e integridade | 103-2 | 103-3: Políticas públicas | 102-16

Em 1º de janeiro de 2019, o texto original do Código de Autorregulação deu lugar ao Código de Conduta Ética e Autorregulação, de observância obrigatória por todas as instituições financeiras associadas à FEBRABAN.

Com o novo modelo, todas as associadas, além de observar os princípios do Código de Conduta Ética e Autorregulação, podem aderir a um ou mais eixos normativos, de acordo com o seu interesse e área de atuação:

- Relacionamento com o consumidor
- Prevenção a ilícitos
- Responsabilidade socioambiental

Em 2018, também foram lançados novos selos de conformidade, com requisitos e percentuais obrigatórios de adequação, para as instituições que aderiram aos eixos voluntários.

Mais do que acrescentar um conjunto de normas à extensa e rigorosa lista de regras aplicáveis ao sistema bancário, o compromisso da autorregulação FEBRABAN é estabelecer padrões ainda mais elevados de conduta às instituições financeiras, reconhecendo que é possível e oportuno ir além do estritamente legal.

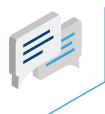
O Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária e todos os normativos vigentes estão disponíveis em **www.autorregulacaobancaria.com.br.** 

#### ♦ NOVOS NORMATIVOS EDITADOS EM 2018

#### SARB 019/2018 - USO CONSCIENTE DO CHEQUE ESPECIAL

Outro destaque da autorregulação FEBRABAN foi a publicação do SARB 019, sobre o uso consciente do cheque especial. As novas regras, vigentes desde 1º de julho de 2018, ampliaram a transparência e a comunicação com o consumidor, especialmente no que diz respeito às características do produto.

Para fortalecer o uso consciente e diminuir o custo do crédito aos consumidores, o SARB 019 dispõe, entre outros aspectos, que:



Em caso de utilização do cheque especial, independentemente do valor contratado, a instituição financeira deverá comunicar imediatamente o consumidor sobre a contratação do produto e a importância do uso consciente, reforçando que se trata de um crédito de uso emergencial e temporário.



As instituições financeiras deverão, a qualquer tempo, disponibilizar alternativas de liquidação do saldo devedor do cheque especial, inclusive por meio de parcelamento, em condições mais vantajosas para o consumidor em relação àquelas contratadas no que diz respeito à cobrança de encargos financeiros.



Caso o consumidor utilize, de forma ininterrupta, mais de 15% do limite de seu cheque especial durante 30 dias consecutivos, e desde que o valor seja superior a R\$ 200, a instituição financeira deverá oferecer ao consumidor alternativas para liquidar o saldo devedor.

De junho a dezembro de 2018, os 12 bancos associados enviaram mais de 14 milhões de ofertas de migração do cheque especial para o crédito parcelado para clientes que usaram 15% ou mais de seu limite no cheque especial durante 30 dias. Mais de 5,2 milhões de débitos no cheque especial foram convertidos em linhas de crédito alternativas a custos mais baixos.

Para promover as novas medidas da autorregulação e estimular o uso adequado do cheque especial, a FEBRABAN lançou ampla campanha de divulgação e orientação aos consumidores em rádios, jornais, revistas e redes sociais, entre elas o YouTube, com mais de três milhões de visualizações.

### Os vídeos estão disponíveis em chequeespecial.febraban.org.br.

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

Além das orientações aos consumidores, os funcionários dos bancos também estão sendo capacitados em relação às novas medidas. A FEBRABAN elaborou um módulo de ensino eletrônico a distância (EAD) para as instituições que possuem o produto cheque especial.









## SARB 020/2018 - SELOS DE AUTORREGULAÇÃO

Esse normativo tem por objetivo estabelecer diretrizes para a adesão voluntária aos eixos normativos do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) e para a obtenção e manutenção dos selos de autorregulação.

O SARB 20 aplica-se aos eixos normativos voluntários: relacionamento com o consumidor; prevenção a ilícitos; e responsabilidade socioambiental.

São consideradas Nível I todas instituições financeiras signatárias ao Código de Conduta Ética e Autorregulação; Nível II aquelas que aderirem voluntariamente a, pelo menos, um dos eixos normativos acima mencionados; e Nível III aquelas que aderirem a todos os eixos. Apenas as instituições de Níveis II e III são elegíveis ao selo de autorregulação, desde que cumpridos os requisitos e os percentuais de conformidade mínimos previstos no Anexo do SARB 020/2018.

# ◆ MONITORAMENTO DOS SACS E AUDITORIA DAS AGÊNCIAS

A auditoria dos SACs é realizada por meio do processo de avaliação dos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das instituições financeiras e verifica o cumprimento do normativo SARB 003/2008.

Esse processo ocorre uma vez ao ano, com amostras distribuídas entre as instituições financeiras nos segmentos banco comercial, cartão de crédito e financeiras, e possui três fases: auditoria de menu telefônico; oitiva das ligações de clientes; e análise e avaliação de indicadores de tempo de espera.

Em 2018, o índice setorial atingiu seu maior patamar, resultando em 98% de conformidade, devido ao bom desempenho dos segmentos banco comercial e cartões.

A auditoria em agências é realizada de forma periódica e, assim como a auditoria de SAC, possui abrangência nacional. São monitoradas as signatárias que possuem redes de agências, em 21 capitais, oito regiões metropolitanas e 15 cidades com mais de 400 mil habitantes. A cada dois anos, todas as capitais são verificadas, em modelo de rodízio.

Na auditoria, é verificado o cumprimento do normativo SARB 004/2009, que disciplina o atendimento prestado nas agências bancárias e inclui obrigações relacionadas à acessibilidade, ao tempo de espera em fila, à informação, à adequação, entre outras.

Em 2018, foram auditadas 1.900 agências bancárias de varejo do País. O índice de conformidade do setor atingiu 96%.

#### ◆ PAINEL SETORIAL DE ATENDIMENTO

/ GRI 102-43 | 102-44

A FEBRABAN desenvolveu um painel de indicadores, com o objetivo de mostrar a evolução do atendimento aos consumidores de produtos e serviços bancários.

Em 2018, a Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes da FEBRABAN lançou seu primeiro Relatório anual de ouvidorias, com informações e indicadores setoriais, além de breve resumo das principais ações desenvolvidas em 2017. Vale lembrar que as ouvidorias funcionam como mecanismo alternativo de solução de conflitos e atuam como instigadoras de melhorias estratégicas de produtos e processos.

O relatório revela que, de cada 100 atendimentos realizados nas ouvidorias, menos de dois casos em média são levados posteriormente ao Procon ou ao Banco Central. Destaca-se ainda a redução do prazo máximo de resposta aos clientes e usuários (de dez dias úteis estabelecido pelo Banco Central para cinco dias úteis) em 50% das demandas recebidas pelas ouvidorias.

O empenho e a agilidade no atendimento dos consumidores têm contribuído também para a redução de demandas no Procon, que registraram queda de 16% em 2017, na comparação com o ano anterior.

### ◆ CONSUMIDOR.GOV.BR

/ GRI 102-43 | 102-44

Para facilitar o atendimento à população, a FEBRABAN redireciona as demandas individuais de consumidores relacionadas a produtos e serviços bancários, recebidas nos canais internos (Conte Aqui e Fale Conosco), ao www.consumidor.gov.br, portal de resolução de conflitos.

A iniciativa, oficializada em acordo de cooperação com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), já conta com a adesão de mais de 80 instituições financeiras, entre bancos, financeiras e administradoras de cartões de créditos.

Após o cadastro, o consumidor registra seu caso, que deve ser respondido pela instituição financeira em até dez dias.

De cada dez demandas registradas no www.consumidor.gov.br, oito são resolvidas em até dez dias sem que o consumidor tenha de recorrer ao Procon ou à Justiça.

A plataforma Consumidor.gov.br também é utilizada pelas instituições financeiras para a renegociação de dívidas.

Em 2018, foram intermediados pela FEBRABAN 45 mutirões de negociação de dívidas e orientação financeira. As negociações alcançaram 80% de acordos, contribuindo para o resgate financeiro dos consumidores e para a promoção do uso saudável do crédito.

#### ◆ CENTRAL CONTE AQUI

<u>/ GRI</u> 102-43 | 102-44

A autorregulação da FEBRABAN também coloca à disposição dos consumidores a Central Conte Aqui, para registro de eventual descumprimento de normas por parte das instituições financeiras participantes. O conteúdo dessas demandas complementa os procedimentos de monitoramento da Diretoria de Autorregulação.

Em 2018, foram recebidas 181 demandas, sendo que 129 (71%) referem-se a atendimento (em agências, eletrônico, internet, telefônico e ouvidorias), com ênfase no tempo de espera em filas e de transferência para falar com outro atendente do banco ao telefone.

O Conte Aqui está disponível no site da Autorregulação FEBRABAN, ou diretamente em www.conteaqui.org.br.



De acordo com o Painel Setorial de Atendimento, as cinco maiores instituições financeiras do País atenderam a mais de 335 milhões de consumidores em 2018, nos seus principais canais

#### **◆ FALE CONOSCO**

#### / GRI 102-43 | 102-44

No Fale Conosco, o consumidor pode optar por encaminhar a demanda à FEBRABAN ou à instituição financeira.

Em caso de reclamações ou dúvidas do consumidor quanto à instituição financeira de seu relacionamento, o consumidor é direcionado à plataforma Consumidor.gov.br.

Já as dúvidas relacionadas à FEBRABAN são encaminhadas para as diretorias internas em função do assunto. Em ambos os casos, o prazo para resposta é de dez dias úteis. Em 2018, o Fale Conosco recepcionou 3.473 demandas.



# **◆ REGULAÇÃO PRUDENCIAL**

# ◆ RESOLUÇÃO BANCÁRIA

A reforma da legislação referente à resolução bancária (liquidação e estabilização) segue na agenda do BC+ como um dos projetos prioritários para atender ao compromisso assumido pelo Brasil no âmbito do G20.

O Bacen continua trabalhando no projeto de lei para aprimorar as normas relativas à resolução bancária e conferir segurança jurídica mais efetiva à atuação saneadora exercida pelos supervisores.

A revisão irá assegurar a estabilidade financeira e mitigar os impactos negativos de uma resolução bancária para o funcionamento da economia, bem como preservar ao máximo o valor dos ativos para minimizar eventuais prejuízos para depositantes, credores e funcionários.

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

A expectativa é de que o projeto seja enviado ao Congresso Nacional para apreciação durante o ano de 2019.

#### **BASILEIA III**

### 

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

Em 2018, o Bacen deu prosseguimento à normatização da implementação de Basileia III.

Foram publicadas as regras brasileiras finais para tratamento do risco de taxa de juros na carteira bancária (IRRBB) das instituições enquadradas nos segmentos S1 e S2, para tratamento do limite de exposição por clientes (Large Exposures) e do risco de crédito de contraparte em exposições de derivativos (SA-CCR).

Além disso, foram realizadas audiências públicas para implementação do requerimento de transparência de Basileia III (Pilar III) e para tratamento do risco de taxa de juros na carteira bancária das instituições enquadradas nos segmentos S3 e, eventualmente, S4.

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

### ◆ GESTÃO DE RISCO

#### / GRI 102-11 | 102-15

Destaca-se, em 2018, a efetiva vigência aos bancos da Resolução CMN 4.557/2017, que estabelece o gerenciamento integrado de risco e de capital para as instituições supervisionadas pelo Bacen.

Esse normativo, bastante abrangente, fixou princípios relevantes e trouxe novos conceitos e diretrizes para aperfeiçoar a governança de praticamente todas as instituições do Sistema Financeiro Nacional, do segmento S1 ao S4.

A adequação aos novos requerimentos tem demandado grande aprendizado e esforço técnico dos bancos para integrar os riscos incorridos pelas instituições.

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

Em 2018, foram intensificados os esforços para aprimorar os sistemas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, com destaques para a criação do Fórum de PLD entre o Departamento de Supervisão Bancária do Bacen e a FEBRABAN, a atualização do normativo da autorregulação bancária (SARB 11) e a participação em ações desenvolvidas pela Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla).

Em 2018, a FEBRABAN participou com a Enccla de diversas ações, entre elas a elaboração e a aprovação do Plano nacional de combate à corrupção, a consolidação da estratégia para fortalecer a Prevenção primária da corrupção, a implementação de medidas de restrição e o controle do uso de dinheiro em espécie, o aperfeiçoamento dos estudos sobre a utilização de moedas virtuais para fins de lavagem de dinheiro, além da apresentação de propostas para regulamentação e/ou adequações legislativas.

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

Conforme o entendimento da FEBRABAN, uma ação que trará resultados significativos para o País no combate ao crime e aos atos ilícitos é restringir o saque em espécie acima de R\$ 10 mil. Com todos os recursos tecnológicos disponíveis, não faz sentido uma pessoa sair de uma agência bancária com valores que muitas vezes ultrapassam dezenas, centenas de milhares e até milhões de reais em dinheiro vivo. Sem falar na questão da segurança para transportar toda essa quantia. E o banco não tem poderes legais para proibir esses saques. Somente uma lei federal pode tornar isso obrigatório.

Nesse sentido, destacam-se novas medidas adotadas para aumentar o controle sobre movimentações financeiras em espécie, bem como estimular o uso de meios eletrônicos, entre elas está o estabelecimento do valor máximo de R\$ 10 mil em espécie para pagamento de boletos (Resolução CMN 4.648/2018); documentos federais, como DARF; tributos da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo; e Guia de Recolhimento do FGTS.

Na Enccla, entre as ações que contarão com a participação direta da FEBRABAN em 2019 ressaltam-se: a restrição de saques em espécie, pagamentos em cheque e transferências a partir de contas destinatárias de recursos públicos; a padronização de procedimentos para acesso das instituições de controle, fiscalização e persecução aos bancos de dados e extratos bancários que envolvam recursos públicos; o diagnóstico da qualidade, abrangência e tempestividade das informações prestadas pelas instituições financeiras às autoridades judiciárias, policiais e ministeriais via sistema de investigação de movimentação bancária (Simba); e alterações normativas e/ou melhoria de controles para evitar a utilização de empresas de fachada para lavagem de dinheiro e outros ilícitos.

Por fim, destacam-se as novas regras do Banco Central que trazem o aperfeiçoamento da regulamentação e da supervisão do setor financeiro, em especial a norma que dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos relativos à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Trata-se de um avanço digno de nota, uma vez que essa norma levou em consideração as discussões no âmbito da Enccla e as recomendações do Grupo de Ação Financeira Internacional (Gafi), notadamente a primeira recomendação: Avaliação de riscos e aplicação de uma abordagem baseada no risco.



## ◆ ESTUDOS SOBRE O SETOR BANCÁRIO

<u>✓ GRI</u> 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

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

Em seu quarto ano de vigência, o Convênio FEBRABAN – Faculdades de Economia é uma parceria entre a entidade e as instituições FGV-SP, PUC-RJ, USP e Insper.

Com o objetivo de desenvolver estudos que possam subsidiar a formulação de propostas de melhoria do setor, já foram produzidos 44 trabalhos sobre diversos temas, como financiamento de longo prazo, novas tecnologias, crédito direcionado, papel do judiciário no crédito, spread e regulação.

## **◆ AMBIENTE REGULATÓRIO**

Em 2018, várias iniciativas contribuíram para o aperfeiçoamento do mercado no âmbito regulatório e/ou legislativo, entre as quais se destacam: a Resolução Bacen 4.639/2018, que regula sobre a portabilidade de salário; a Lei 13.775/2018, que dispõe sobre a emissão de duplicatas na forma eletrônica; o Projeto de Lei 441/2017 (aprovado pelo Congresso Nacional em 2019 e convertido na Lei Complementar 166/2019), que prevê a inclusão automática do consumidor no cadastro positivo, bem como a opção de solicitar sua exclusão; a Resolução 4.707 e a Circular Bacen 3.924, que normatizam a utilização de recebíveis de cartões de crédito; e a Resolução INSS/PRES 656/2018, que trata da proposta de não extinção da dívida do crédito consignado em caso de falecimento do tomador.

Ressaltam-se ainda a aprovação, pelo Senado, do Projeto de Lei 243/2014, que considera válida a contratação de serviços ou produtos por meio eletrônico mediante a utilização de instrumentos como biometria, assinatura eletrônica, senha ou código de autenticação emitido por dispositivo; a Resolução 4.658, que versa sobre segurança cibernética; o Projeto de Lei 17/2016, que desobriga a utilização do Aviso de Recebimento (AR) para inclusão de devedores nos cadastros de restrição ao crédito (aprovado pela Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor do Senado, aprovado pelo Senado em 2019 e enviado para análise da Câmara dos Deputados); e a consolidação da Resolução Contran 689/2017, a qual estabelece a realização do pagamento do registro de contratos de financiamentos de veículos pelas instituições financeiras ao Detran estadual.

Além destes, merece destaque especial a Lei 13.709/2018, que trata sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei 12.965/2014 (marco civil da internet).

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), aprovada em 14 de agosto de 2018, com entrada em vigor estimada para agosto de 2020, tem como objetivo estabelecer regramento específico para o tratamento de dados pessoais no Brasil, disciplinando as hipóteses de tratamento e de uso compartilhado, as responsabilidades dos agentes, os direitos dos titulares dos referidos dados, a criação de uma Autoridade Nacional de Proteção de Dados, entre outros aspectos.

A LGPD, inspirada na General Data Protection Regulation, aprovada pelo parlamento europeu em abril de 2016, e em vigor desde maio de 2018, coloca o Brasil no rol de países com legislações sobre proteção de dados pessoais.

Adicionalmente, importante ressaltar que, em 27 de dezembro de 2018, foi publicada a Medida Provisória 869, que altera disposições da LGPD sobre a criação e a composição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, o uso compartilhado de dados, a indicação do encarregado e o prazo para a lei entrar em vigor.

Outro destaque é o retorno da alíquota da CSLL das instituições financeiras para o patamar de 15% a partir de 1 de setembro de 2019, conforme previsto na Lei 13.169/2015 (observado que sobre todos os demais setores da economia a CSLL incide a alíquota de 9%). A FEBRABAN monitorou inúmeros projetos legislativos que tentavam majorar essa alíquota, em variados percentuais de até 30%.

Por fim, a FEBRABAN mantém acompanhamento de iniciativas do poder legislativo municipal, e estadual, com apoio de empresa contratada. São mais de cinco mil proposições, em 159 casas legislativas de estados e municípios com mais de 200 mil habitantes. Em âmbito federal, o trabalho é realizado com o apoio da Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF) e dos bancos associados. O principal objetivo é acompanhar a tramitação de propostas que impactam o setor financeiro e contribuir para o aprimoramento das futuras legislações.



## ◆ PORTABILIDADE DE CONTA SALÁRIO

A Resolução Bacen 4.639, em vigor desde 1º de julho de 2018, alterou alguns dos requisitos da Resolução 3.424/2006, ambas relacionadas aos processos de prestação de serviços efetuados pelos bancos para realizar pagamentos de salários.

Entre as disposições da Resolução 4.639, consta que a solicitação para a portabilidade de conta salário pode ser realizada na instituição destino diretamente pelo titular, e o banco que detém o convênio de processamento de determinada folha de pagamentos (instituição origem) tem até dez dias para realizar a portabilidade ou sua retenção, registrando o motivo desse procedimento.

Diante do cenário de impactos dessas mudanças, do prazo exíguo para implantação do processo e dos riscos identificados, o setor financeiro concordou que a melhor forma de atender a essa nova realidade seria construir uma solução de sistemas centralizada.

Com esse objetivo, foi desenvolvido e implantando pela Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), com bancos tradicionais e instituições de pagamentos ou financeiras, a Plataforma centralizada da portabilidade de salários (PCPS).

Esse sistema efetua a interconexão e o controle dos pedidos de portabilidade de salários que são realizados pelas instituições destino e direcionadas às respectivas instituições origem – processadoras de folha.

Desde a implantação dessa solução até o dia 28 de dezembro de 2018, foram realizadas um milhão de solicitações de portabilidade de salário (média de nove mil por dia), das quais 58% foram efetivamente concretizadas.

A PCPS recebe, de forma constante, novas funcionalidades de aperfeiçoamento, as quais têm por objetivo não só melhorar a experiência para o cliente pessoa física, como também para as próprias instituições participantes do projeto, no que se refere à segurança e à agilidade no processo de atendimento desses pedidos.



## ◆ FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS.

O ano de 2018 foi caracterizado por uma tendência de crescimento. A carteira de financiamento de veículos teve evolução de 16,71% no período, de um patamar inicial de R\$ 169,9 bilhões para R\$ 198,2 bilhões de carteira, incluindo pessoas físicas e jurídicas, bem como toda a indústria de veículos novos e usados, os segmentos de leves, pesados e motos.

Vale destacar a consolidação da Resolução 689/2017 do Contran. O normativo estabelece que o pagamento pelo registro de contratos de financiamentos de veículos deve ser realizado pelas instituições financeiras credoras diretamente ao respectivo Detran estadual.

## **◆** AMBIENTE DE CRÉDITO

## ◆ PORTABILIDADE ELETRÔNICA DE CRÉDITO

Em 2018, o volume de solicitações de portabilidade eletrônica de crédito continuou em significativa expansão, o que evidencia a iniciativa cada vez maior de clientes pessoas físicas de buscar a transferência das dívidas de suas operações de crédito de uma instituição financeira para outra que venha a oferecer condições mais atrativas.

Ao todo, foram efetuadas 7,7 milhões de solicitações de portabilidade (91,7% a mais do que em 2017, quando foram realizados 4 milhões). Desde a entrada em operação do Sistema CTC (Central de Transferência de Crédito), de maio de 2014 até dezembro de 2018, foram feitos mais de 19,4 milhões de pedidos. Desse contingente, 99,9% são referentes ao produto crédito consignado, sendo a maior parte proveniente da modalidade INSS (73,3%). No último semestre, o número de pedidos de transferência alcançou a média mensal de 800 mil solicitações.

Além disso, no âmbito da governança estabelecida para a portabilidade eletrônica de crédito, o Comitê Gestor e o Comitê de Governança seguem atuantes na aplicação dos mecanismos de autorregulação do sistema, nas instâncias deliberativas sobre questões estratégicas, bem como no monitoramento do processo como um todo, por meio do Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais.

Por fim, os ciclos de análises de operações, em que é possível identificar e corrigir ocorrências críticas e eventuais desconformidades, são executados de acordo com o levantamento de dados do próprio CTC, tornando-se ferramenta importante na melhoria constante das boas práticas aplicadas ao produto.

## ◆ CRÉDITO CONSIGNADO

A carteira do produto crédito consignado possui a maior parcela de representação entre as modalidades para pessoas físicas: 18,8% do volume total.

Segundo o Bacen, o volume de saldo da carteira foi de R\$ 336,5 bilhões em dezembro de 2018 (ante R\$ 310,7 bilhões no ano anterior), com elevação de 8,3%.

A principal modalidade do crédito consignado é a destinada aos trabalhadores do setor público (56,7% do saldo da carteira), seguida de aposentados e pensionistas da Previdência Social – INSS (37,5%) e de trabalhadores do setor privado (5,8%).

A Comissão Executiva de Crédito Consignado da FEBRABAN tem atuado na elaboração de projetos voltados para o fortalecimento da governança e de boas práticas aplicadas ao setor; a profissionalização e qualificação dos correspondentes de consignado; e o estabelecimento de agenda positiva com órgãos e entes públicos consignantes.

Como destaques, cabe enfatizar a realização de projetos como o de avaliação de portais atuantes no consignado público, a evolução nos controles de governança aplicados sobre a portabilidade de crédito e a efetivação de aprimoramentos das diretrizes operacionais que regem a consignação ao INSS.



Nesse sentido, ressalta-se que a FEBRABAN enviou diversos pleitos de melhorias e realizou reuniões com o INSS e o Dataprev para discutir propostas evolutivas de forma conjunta, o que resultou na publicação da Instrução Normativa 100, em 28 de dezembro de 2018.

#### PORTAIS DE CRÉDITO CONSIGNADO

Em 2018, foi realizado novo projeto de avaliação das empresas processadoras de crédito consignado no setor público (denominadas portais), com o intuito de verificar a evolução do nível de prestação de seus serviços no que se refere a aspectos de tecnologia e de governança.

A execução do projeto foi realizada de forma independente por uma consultoria contratada. Ao todo, oito empresas foram avaliadas. De modo geral, foi possível observar que houve evolução e melhorias quanto ao atendimento dos critérios avaliados.

De forma consolidada, esse conjunto de portais representa 82,3% do contingente de processamento de descontos de consignação sobre as folhas de servidores públicos dos estados e maiores municípios do País, cerca de 3,46 milhões pessoas, segundo o IBGE.

Com o projeto, foi possível proporcionar aos bancos operantes no consignado público uma fonte confiável, isenta e complementar de informações para avaliação dos serviços prestados por essas empresas.



## ◆ LINHAS DE CRÉDITO BNDES – TAXA DE LONGO PRAZO (TLP)

Em 2018, a continuidade do relacionamento próximo e colaborativo entre FEBRABAN e BNDES foi novamente importante para o desenvolvimento de iniciativas atreladas às operações indiretas (isto é, aquelas em que há o repasses de recursos do BNDES para as instituições financeiras), com foco na busca por ganhos de eficiência operacional, simplificação de processos e melhorias nas condições e nos incentivos aos produtos e programas de financiamento existentes.

Instituída pela Lei 13.483/2017 e pela Resolução CMN 4.600/2017, a taxa de longo prazo (TLP), aplicável aos produtos do BNDES, entrou em vigor em 1º de janeiro de 2018 e encontra-se totalmente consolidada e assimilada pelo mercado, fomentando o financiamento de longo prazo.

Para iniciar suas operações com esse novo referencial, os bancos realizaram todas as adaptações sistêmicas necessárias.

Além disso, destaca-se que a agenda de digitalização promovida pelo BNDES, com o apoio da FEBRABAN e das instituições financeiras, tem avançado na implantação da plataforma BNDES Online, a qual integra ambientes sistêmicos dos bancos ao BNDES e permite que operações anteriormente analisadas em dias passem a ser aprovadas em questão de segundos, trazendo mais eficiência e efetividade.

Em 2018, as operações indiretas representaram 50,2% do volume financeiro total de desembolsos do BNDES. Apesar de ter havido redução dos desembolsos totais (R\$ 69,3 bilhões ante R\$ 70,7 bilhões em 2017), os setores ligados à infraestrutura e às micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) apresentaram elevação na demanda por recursos. O BNDES Giro desembolsou R\$ 5,3 bilhões, dos quais R\$ 4,7 bilhões foram destinados às MPMEs.

# ◆ CÂMARA REGISTRADORA DE ATIVOS FINANCEIROS (CRAF)

A Câmara Registradora de Ativos Financeiros (CRAF), desenvolvida pela Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) em conjunto com os bancos, é responsável por fiscalizar os atos praticados pelos participantes em seus sistemas, inclusive o registro de informações, com vistas a zelar pela sua plena aderência às regras estabelecidas. A fiscalização é realizada periodicamente por auditoria independente por meio de relatório eletrônico de asseguração a ser enviado à CIP.

Na CRAF, em produção desde fevereiro de 2018, os participantes continuam com autonomia para a realização de manutenção de sua carteira registrada, alteração de contratos, substituição de garantias, negociações de carteira em prejuízo, tratamento de inadimplência, além de processo mais simplificado de "aceite" das cessões pelos cessionários.

Além de permitir maior transparência e segurança, a solução atende plenamente aos normativos publicados pelo Bacen, com um processo mensal de conciliação de carteira, acompanhamento das operações com características fora de padrão de mercado (OFP) e fiscalização, formalizada por normativo publicado pelo Ibracon, por meio de asseguração razoável dos procedimentos adotados pelos participantes em seus sistemas internos.

A CRAF permite aos bancos e demais participantes o registro de novos ativos financeiros. Nesse sentido, destaca-se a implantação, em abril de 2018, das funcionalidades para a constituição de ônus e gravames sobre a duplicata mercantil.

## ◆ CENTRAL DE EXPOSIÇÃO DE DERIVATIVOS (CED)

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

Em 2018, estavam cadastradas 12,6 mil autorizações no sistema CED, expansão de 39% em relação ao ano anterior; 12,1 mil consultas individuais aos relatórios de exposição a derivativos, com elevação de 17,5%.

Do mesmo modo, as consultas por lote atingiram o patamar de 2,9 milhões, com significativo crescimento de 39,5% quando comparado aos números de 2017.

Vale mencionar que, em 2018, três novas instituições passaram a extrair relatórios de exposição a derivativos emitidos por lote de clientes, totalizando sete bancos que utilizam essa ferramenta.

Para 2019, decorridos oito anos desde o início das atividades operacionais da CED, o relatório de exposição a derivativos deve passar por atualização e trazer mais detalhamento das informações fornecidas e, assim, contribuir cada vez mais com a avaliação do risco de crédito embutido nas operações de derivativos realizadas pelos clientes dos bancos participantes.

Entidade sem fins lucrativos, a CED manteve-se equilibrada financeiramente em 2018. Os resultados financeiros situaram-se dentro das expectativas projetadas no início do ano, graças a um rígido controle de sua estrutura de custos, muito embora não tenha corrigido as contribuições mensais dos bancos participantes do sistema.



Levantamento realizado pela FEBRABAN em 2018 mostra que os assaltos em agências bancárias tiveram queda de 21% em relação ao ano anterior

## **◆ AMBIENTE OPERACIONAL**

## ◆ SEGURANÇA BANCÁRIA

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

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

Ainda nesse sentido, em 2018, o projeto de custódia de numerário teve melhoria de processo, com a contratação de uma empresa de auditoria que visita, sem aviso prévio, a base de distribuição de numerários da transportadora e realiza todo o processo de verificação dos volumes em custódia de todos os bancos em uma única vez, o que gera mais eficiência e segurança, bem como reduz custos aos bancos envolvidos.

Além dessas ações, ressalta-se que a FEBRABAN apoia todas as iniciativas que objetivam o uso da inteligência no combate ao crime organizado e atua próxima aos comandos da Polícia Militar e à Polícia Civil dos estados, além da própria Polícia Federal.

# ◆ SEGURANÇA EM TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS

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

Em 2018, o combate a fraudes eletrônicas ganhou reforço com a consolidação da nova plataforma de cobrança e a renovação do acordo de cooperação técnica entre a FEBRABAN e a Polícia Federal. Isso permitiu um intercâmbio mais ágil de informações, troca de know-how e trabalho integrado de equipes das instituições.

## ◆ NOVA PLATAFORMA DE COBRANÇA

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

A nova plataforma conta ainda com cruzamento de informações para evitar inconsistências de pagamento, identificação do CPF do pagador do boleto para fins de controle de lavagem de dinheiro e maior transparência na relação com o consumidor, na medida em que melhora os controles dos boletos facultativos que são enviados sem autorização por parte do cliente.

O desenvolvimento da nova plataforma de cobrança, em operação desde julho de 2017, envolveu três anos de projeto, nove etapas de implantação, 83 instituições financeiras e 2.538 profissionais de negócios e de TI, no total de R\$ 423 milhões de investimentos.

Com todo o processo concluído em novembro de 2018, com a inclusão dos boletos de cartão de crédito e de doações, a expectativa é de que haja redução de R\$ 450 milhões em fraudes de emissão de boletos e de R\$ 150 milhões de saques em espécie, com potencial de diminuição de custos de R\$ 1,05 bilhão, bem como de 500 mil inconsistências de pagamento.

## ◆ DÉBITO DIRETO AUTORIZADO (DDA)

O DDA é uma plataforma tecnológica centralizada e integrada que viabiliza a apresentação eletrônica de boletos de pagamento. Clientes (pessoas físicas e jurídicas) que optarem por serem clientes pagadores eletrônicos, podem acessar suas contas por internet, smartphone, celular, caixa eletrônico, entre outros, e confirmar a liquidação do boleto, sem a necessidade de receber o documento impresso. Os valores das transações são automaticamente creditados na conta dos credores após autorização do cliente pagador eletrônico.

Em 2018, com a nova plataforma de cobrança, o DDA teve expressiva expansão. Houve aumento de 33% do número de pagadores eletrônicos, com o total de 11,5 milhões (ante 9 milhões no ano anterior), e elevação de 74% de boletos registrados, com 882 milhões (ante 506 milhões).

No fim de 2018, o número acumulado de boletos eletrônicos no DDA chegou a 3,4 bilhões.

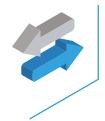
# ◆ COMPENSAÇÃO POR IMAGEM

As estatísticas revelam que o cliente tem deixado cada vez mais de usar cheques e optado por outros meios de pagamento, em especial, transferências eletrônicas. Observa-se que, de 1995 a 2018, houve redução de 87% no número de cheques compensados.

Em 2018, o número de cheques compensados por imagem caiu para 436 milhões, redução de 12% em relação ao ano anterior (494 milhões).

O número de cheques devolvidos também diminuiu para 34,4 milhões em 2018, ante 39,4 milhões no ano anterior, queda de 12,33%. Quanto aos cheques sem fundos, a redução foi de 14,8%: o volume passou para 25,4 milhões em comparação a 30 milhões em 2017.

A nova plataforma de cobrança finalizou o ano de 2018 com:



**12,9** bilhões de transações



**3,9** bilhões de boletos incluídos



**35** milhões de boletos vencidos pagos



R\$ **5,4** trilhões de volume financeiro



As interações feitas entre clientes e bancos por web chat tiveram crescimento de 364% e chegaram a 138,3 milhões em 2018. Os atendimentos via chatbot passaram de 3 milhões, para 80,6 milhões, ou seja, 2.585% de aumento

#### ◆ RELACIONAMENTO COM CLIENTES

## ◆ PESQUISA FEBRABAN DE TECNOLOGIA BANCÁRIA

Divulgada em maio de 2019, a Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, com dados referentes a 2018, contou com a participação de 20 instituições, inclusive bancos digitais, que representam 91% dos ativos da indústria bancária brasileira.

Entre outras informações, a pesquisa mostra as tendências de investimentos, bem como analisa a relação dos consumidores com os canais de atendimento bancários.

Em 2018, 2,5 bilhões de pagamentos de contas e transferências, incluindo DOC e TED, foram realizados por meio do mobile banking, que, pela primeira vez, superou o internet banking na preferência do brasileiro nessas operações.

Esse movimento é reflexo da praticidade de uso, da segurança e da conveniência oferecidas pelo mobile banking, que foi responsável por 40% do total de operações bancárias efetuadas em 2018 – levando-se em conta as transações feitas em agências, via internet banking, autoatendimento, pontos de venda no comércio, correspondentes no País e pelo telefone.

De acordo com o estudo, o número de transações bancárias com movimentações financeiras cresceu cerca de 33%. O avanço de 80% na quantidade por celular foi puxado, principalmente, pela elevação do número de contas pagas por esse canal (que chegou a 1,6 bilhão, em 2018) e de 119% na quantidade de DOC e TED e outras transferências de quantias em contas bancárias (862 milhões).

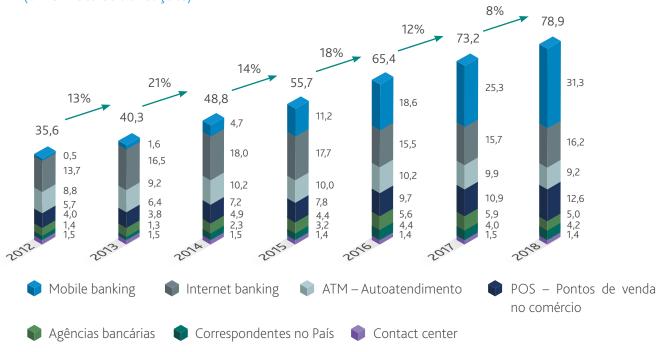
O brasileiro também contratou mais crédito pelo celular: foram 359 milhões de contratações em 2018, com aumento de 60% em relação ao ano anterior.

O levantamento registrou também um boom de contas abertas por meio do mobile banking: foram 2,5 milhões em 2018 ante 1,6 milhão no ano passado. O internet banking não fica atrás nesse quesito, com a abertura de 434 mil contas, bem acima das 26 mil, em 2017. Ainda houve forte incremento de 60% na contratação de crédito por aplicativos de celular; e investimentos e aplicações feitas pelo mesmo canal cresceram 36%.

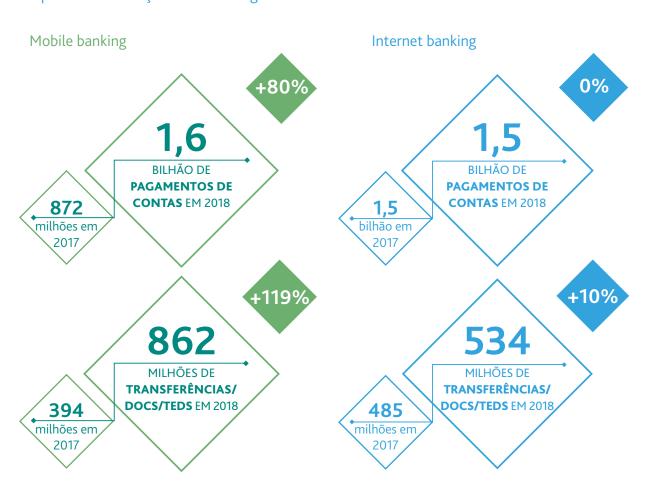
Os investimentos em tecnologia bancária, concentrados principalmente em inovação para o cliente, atingiram R\$ 19,6 bilhões em 2018, com destaque para o desenvolvimento de softwares no montante de R\$ 10 bilhões.

Para conferir a pesquisa completa, acesse portal.febraban.org.br, Publicações, Pesquisas.

# Total de utilização dos canais de relacionamento (em bilhões de transações)



## Expansão dos serviços nos canais digitais



RELACIONAMENTO POR MEIO DOS CANAIS DIGITAIS				
	Mobile banking		Internet banking	
	2017	2018	2017	2018
Transferência/DOC/TED	394 milhões 119%	862 milhões	485 milhões 10%	534 milhões
Pagamento de contas	872 milhões 80%	1,6 bilhão	1,5 bilhão 0%	1,5 bilhão
Contratação de crédito	225 milhões 60%	359 milhões	87 milhões -1%	86 milhões
Investimentos/aplicações	10 milhões 36%	14 milhões	58 milhões 63%	94 milhões
Pesquisa de saldo	18,6 bilhões 17%	21,8 bilhões	6,2 bilhões -17%	5,1 bilhões

RELACIONAMENTO POR MEIO DOS CANAIS FÍSICOS					
	Agências e PABs		ATMs		
	2017	2018	2017	2018	
Transferência/DOC/TED	54 milhões -1%	53 milhões	223 milhões	4% 213 milhões	
Depósitos	416 milhões 7%	443 milhões	762 milhões	735 milhões	
Saques	584 milhões -37%	367 milhões	2,4 bilhões	4% 2,5 bilhões	
Investimentos/aplicações	25 milhões 4%	26 milhões	52 milhões	43 milhões	
Pesquisa de saldo	1,7 bilhão -26%	1,3 bilhão	3,5 bilhões	3,0 bilhões	

# ♦ NOVAS TECNOLOGIAS E IMPACTOS NOS NEGÓCIOS BANCÁRIOS

A FEBRABAN, por meio da Comissão Executiva de Inovação, intensificou os trabalhos voltados aos impactos da revolução digital nos negócios bancários, com destaque para as iniciativas: onboarding digital, pagamentos instantâneos, blockchain e Centro de Cyber Security.

Na parte de onboarding digital, em outubro de 2018, a FEBRABAN enviou ao Banco Central uma proposta de ajustes no arcabouço regulatório sobre abertura de conta-corrente com o objetivo de simplificar o processo de entrega de documentos e fomentar a adoção de novas tecnologias para identificação do cliente. O regulador, entretanto, apontou a necessidade de reformular os conceitos apresentados, ampliar o escopo da regulamentação de tipos de contas de pessoa física e de pessoa jurídica (corrente, poupança e de pagamento) e simplificar esse processo, de modo a priorizar aspectos relacionados à experiência do cliente, como comodidade, segurança e transparência.

Em relação à inciativa de pagamentos instantâneos, o Banco Central vem coordenando esse assunto por meio de um grupo de trabalho, instituído em maio de 2018. Em junho, lançou uma versão inicial contendo os requisitos mínimos para a implementação do produto, de forma a trazer a melhor experiência possível ao cliente, tal como o prazo de 14 segundos para realizar o pagamento do cliente.

Ao todo, o Banco Central divulgou três documentos sobre o assunto, o último deles consolidado em dezembro de 2018, por meio do Comunicado 32.927, no qual define algumas diretrizes para o ecossistema de pagamentos instantâneos, como, por exemplo, o modelo de liquidação a ser utilizado: a liquidação bruta em tempo real (LBTR), e apresenta novo modelo com requisitos relacionados à compensação e à liquidação, bem como o papel que o próprio Banco Central deve desempenhar na oferta de infraestrutura desses serviços e na provisão de liquidez, além de aspectos técnicos sobre padronização, segurança e a base de endereçamento dos pagamentos instantâneos.

Nesse mesmo documento, o Banco Central instituiu o Comitê Central Consultivo, para tratar de regras e diretrizes sobre o novo produto, e o Comitê de Governança, para discutir questões técnicas, como velocidade, conveniência, usabilidade e outras.

Ressalta-se que, durante o ano, a FEBRABAN consolidou as considerações do setor e apresentou um posicionamento oficial, em conjunto com a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), para cada um desses documentos. A expectativa é reiniciar os trabalhos a partir do fim do primeiro trimestre de 2019.

Quanto à criação do Centro de Cyber Security, plataforma em que as instituições financeiras compartilham entre si informações ou os próprios incidentes cibernéticos, a FEBRABAN firmou um contrato com a empresa Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC), a qual, além da troca de dados sobre ameaças e incidentes cibernéticos, dissemina rapidamente entre os participantes alertas e análises, que contêm breve descrição da informação a ser compartilhada.

Por meio dessa plataforma virtual, as instituições podem fornecer informações sobre data, horário, tipo de ameaça detectada, assim como sistemas afetados e o que fez para resolver o problema identificado, alertando automaticamente os demais parceiros cadastrados.

Atualmente, a maioria dos bancos que integram a Subcomissão de Cyber Security da FEBRABAN já adota essa ferramenta.

Destaca-se que a implantação dessa plataforma atende à Resolução CMN 4.658/2018, Artigo 22, que exige o desenvolvimento de iniciativas para compartilhamento de informações de ataques/incidentes cibernéticos.

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

Dessa forma, as fintechs deixaram de ter um papel competitivo, para ter um papel muito mais colaborativo na solução de problemas.

Ressalta-se ainda que a FEBRABAN é membro do FintechLab, no qual acompanha o desenvolvimento desse sistema e seus benefícios para o setor.



Somente o valor adicionado à economia com a ampliação dos ganhos dos bancários somará R\$ 41,5 bilhões nos dois anos de vigência do acordo, de setembro de 2018 a agosto de 2020: R\$ 20,1 bilhões nos primeiros 12 meses e R\$ 21,4 bilhões no período final

# **◆ RELAÇÕES TRABALHISTAS**

# ◆ CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO

Com 1º de setembro como data-base, a negociação da Convenção Coletiva de Trabalho, com abrangência nacional, reúne 156 bancos, representados pela FENABAN, e alcança todos os bancários, representados por 217 sindicatos, 16 federações e duas confederações.

Em 2018, a Convenção Coletiva de Trabalho dos bancários seguiu a mesma trajetória ascendente, mostrando que, independentemente do momento do País, a maturidade de todos os envolvidos foi capaz de superar a complexidade das discussões para chegar a um desfecho integrado e unificado, válido em todo o território nacional.

O resultado do acordo do biênio 2018–2020 considerou as inovações legislativas da Lei 13.467/2017, manteve e ampliou os benefícios da categoria, bem como reforçou a tradição do setor em relação ao processo de construção de normas coletivas, tornando o exemplo dos bancos uma referência social, econômica e política para o País.

A categoria garantiu reposição total da inflação pelo INPC/IBGE, mais aumento real de 1,31% para salários e demais verbas, a partir de 1/9/2018, e de 1%, a partir de 1/9/2019.

Além disso, destacam-se: a manutenção em 30 horas/semana; a ampliação da licença-maternidade de 120 para 180 dias e da licença-paternidade de cinco para 20 dias; a extensão dos benefícios às relações homoafetivas; e o reajuste de valores, como auxílios refeição e creche, entre outros.

Os trabalhadores aprovaram também um novo modelo de contribuição às entidades sindicais, com pagamento em parcela única, a ser descontado, por acordo com vantagem econômica, na data-base e no pagamento da Participação nos Lucros e Resultados (PLR). Será, por isso, igualmente feito por todos os trabalhadores beneficiados pela Convenção, em percentual abaixo do modelo anterior, que permitia desconto de até 6,6% do salário, sem teto.

Outros tópicos levados ao debate pelos bancos envolveram a avaliação da manutenção do modelo de negociação nacional existente, o que foi reafirmado, e a prevalência do negociado sobre o legislado, como demonstração da autonomia da vontade coletiva.

Da ótica patronal, o processo de negociação de 2018 deu um passo à frente e conquistou uma segurança jurídica importante para os bancos, mas que também se estende para toda a sociedade, ao permitir a redução de litígios e dar mais previsibilidade aos envolvidos.

## ◆ PERFIL DO BANCÁRIO BRASILEIRO

O setor bancário encerrou 2018 com aproximadamente 460 mil funcionários (80% com nível superior), distribuídos por gênero de forma equilibrada: 51% de homens e 49% de mulheres.

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

Assim como em outros segmentos, as inovações tecnológicas têm levado os clientes dos bancos a interagir de diferentes maneiras com os produtos e serviços oferecidos, o que exige novos meios de relacionamento.

O setor bancário está atento e conduz estudos e diálogo permanente sobre os impactos e as tendências nas relações de trabalho. Um dos caminhos pode ser a inclusão, em norma coletiva, de programas de requalificação e realocação de pessoal, de modo a atualizar conhecimentos, antecipar tendências e minimizar possíveis perdas para os trabalhadores.

Nesse sentido, as instituições investem verbas expressivas em qualificação de pessoas com o objetivo de atualização constante de seus profissionais.

Os bancos também têm atuado no combate à discriminação e na promoção da igualdade de gênero e oportunidades no mercado de trabalho e vêm obtido novas conquistas, com destaque para o Programa de valorização da diversidade e o Censo da diversidade bancária (a ser atualizado em 2019).

A presença de pessoas transexuais nos quadros dos bancos é uma realidade, e conferem-se a elas igualdade de tratamento na concessão de benefícios.

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

A diversidade racial em todos os ambientes de trabalho também é foco do segmento bancário, que mantém programas e parcerias estratégicas com organizações reconhecidas por alavancar iniciativas de inclusão.

Os bancos também são pioneiros, no Brasil, em assegurar a inclusão de pessoas com deficiência (PcDs) no mercado de trabalho e promover capacitação profissional. Entre as boas práticas, destacam-se o permanente acompanhamento da ascensão profissional e as linhas de crédito específicas para a compra de equipamentos de acessibilidade.

Os bancos ainda possuem políticas que consideram inaceitáveis quaisquer atos de discriminação. Nesse sentido, após oito anos de implantação pelos maiores bancos do País, o Instrumento de prevenção de conflitos no ambiente de trabalho, instituído por negociação, consolida-se como importante mecanismo na apuração de denúncias e na solução de conflitos, contribuindo para evitar que situações indesejáveis voltem a ocorrer.



A FEBRABAN promove iniciativas e estudos para instrumentalizar a integração entre negócios e sustentabilidade, bem como contribui para que o setor esteja em conformidade com a regulação e a legislação socioambiental.

Nesse sentido, destaca-se o Guia de orientações para registro de perdas decorrentes de danos socioambientais, material que vem sendo elaborado por um grupo de trabalho (GT), composto por 15 bancos, para atender à Resolução 4.327/2014 e ao normativo SARB 14/2014.

Entre novembro de 2017 e novembro de 2018, foram desenvolvidos quatros modelos para levantamento e identificação das perdas relacionadas a danos socioambientais nas operações de crédito. Para cada modelo, foi realizado um teste com os bancos do GT.

Em 2019, o grupo de trabalho aplicará as novas diretrizes para verificar a viabilidade da marcação.

A FEBRABAN busca contribuir para o desenvolvimento sustentável do País e a melhoria contínua do sistema financeiro e de suas relações com a sociedade

# ◆ O SETOR BANCÁRIO E AS FINANÇAS VERDES

A promoção do desenvolvimento sustentável está diretamente relacionada à gestão dos riscos e das oportunidades relacionadas a questões ambientais e sociais por parte dos agentes econômicos.

O setor financeiro é uma peça-chave nesse contexto, pois a transição para a economia verde deve mobilizar grande volume de recursos.

A FEBRABAN, desde 2014, estabeleceu uma agenda para alavancar a transição à economia verde no Brasil por meio do direcionamento de recursos intermediados pelo Sistema Financeiro Nacional (SFN).

O setor bancário vem adotando medidas nessa direção, tendo como foco fortalecer a gestão de riscos socioambientais, fomentar negócios com impacto positivo, bem como contribuir para o cumprimento das metas assumidas pelo Brasil no Acordo do Clima de Paris e para apoiar os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O setor bancário tem atuado no fortalecimento da gestão de riscos socioambientais e também no fomento de negócios com impacto positivo



# ◆ IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

A FEBRABAN também elaborou, em parceria com a SITAWI – Finanças do Bem e com apoio de bancos engajados no tema, um plano de ação para orientar o setor bancário na implementação das recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) do Financial Stability Board (FSB), que dizem respeito aos impactos das mudanças climáticas nos negócios.

Entre as atividades realizadas no âmbito desse projeto, destacam-se as ações a seguir.

- Avaliação da aderência de iniciativas de reporte comumente adotadas pelos bancos brasileiros (por exemplo, Global Reporting Initiative/GRI, CDP e Dow Jones Sustainability Index) com as recomendações da TCFD. A ferramenta para verificação detalhada dessa aderência foi disponibilizada aos bancos associados.
- Diagnóstico, por meio de questionário, das práticas do setor bancário associadas às recomendações da TCFD. Foram recebidas respostas de 28 bancos, que representam 91% da carteira de crédito ativa dos associados (amostra corresponde a R\$ 2,2 trilhões).
- Elaboração de uma "régua" para avaliação da sensibilidade/exposição dos bancos/carteira de operações aos riscos climáticos. A ferramenta foi testada por bancos participantes do GT de Riscos Climáticos e será disponibilizada para todos os associados.
- ♦ Identificação dos principais desafios para implementação das recomendações e definição de propostas de ações para superá-los, a serem adotadas pela FEBRABAN e pelos bancos.
- ♦ Elaboração do relatório Recomendações da TCFD/FSB sobre divulgação de informações financeiras relacionadas às mudanças climáticas uma análise do contexto do setor bancário brasileiro e propostas de ação, com os resultados das análises e um roadmap com priorização das ações para os próximos três anos, disponível no site portal.febraban.org.br em Sustentabilidade, Estudos em Sustentabilidade.

Para 2019, em relação à implementação das recomendações dessa força-tarefa do FSB, estão previstas ações entre as quais destacam-se a identificação de cenários climáticos adequados para o Brasil e a realização de curadoria de ferramentas restritas e abertas para compor análise de clientes.

# **♦ EMISSÃO DE TÍTULOS VERDES**

/ GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

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

Além dos participantes usuais, o mercado brasileiro de títulos verdes conta também com os agentes de avaliação externa, que atestam, por meio de um parecer independente, os atributos ambientais positivos dos projetos.

A FEBRABAN integra o Grupo de Trabalho de Títulos Verdes do Laboratório de Inovação Financeira (LAB), iniciativa da Associação Brasileira para o Desenvolvimento (ABDE), do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o

qual desenvolve e avalia propostas de intervenção no mercado brasileiro para fomentar a emissão de títulos verdes por empresas que operam no País.

Em 2018, destaca-se a publicação, pelo LAB, do Relatório de pesquisa com emissores e investidores sobre títulos verdes no Brasil, elaborado pela consultoria SITAWI – Finanças do Bem, sobre oportunidades e entraves desse mercado. Parte das recomendações desse estudo será discutida e tratada ao longo de 2019.

Confira, nas tabelas a seguir, a emissão de títulos verdes no Brasil até dezembro de 2018.

Abril de 2018

Agosto de 2018

ISA CTEEP

Rio Energy

O Guia para emissão de títulos verdes no Brasil, desenvolvido em 2016, pela FEBRABAN e pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), traz recomendações e diretrizes para agentes do mercado, inclusive potenciais emissores, coordenadores, investidores, agentes de avaliação externa, bem como outros participantes

Maniçoba, na Bahia.

Energia eólica.

Transmissão de energia renovável.

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

R\$ 621 milhões

R\$ 127 milhões

EMISSÕES INTERNACIONAIS			
Emissor	Data da emissão	Valor da emissão	Uso dos recursos
BRF	Maio de 2016	€ 500 milhões	Eficiência energética, renováveis, gestão de água e resíduos, manejo florestal sustentável, redução no uso de matéria-prima.
Suzano Papel & Celulose	Junho de 2016	US\$ 500 milhões + US\$ 200 milhões*	Manejo sustentável, restauração de áreas degradadas com florestas nativas, conservação, gestão hídrica, eficiência energética e energia renovável.
Fibria	Janeiro de 2017	US\$ 750 milhões	Manejo florestal sustentável, restauração de florestas nativas e conservação da biodiversidade, gestão hídrica e de resíduos, geração de energia de fontes renováveis.
BNDES	Maio de 2017	US\$ 1 bilhão	Energias renováveis, desenvolvimento, construção ou expansão de instalações para novos ou existentes projetos de energia solar e eólica.
Klabin	Setembro de 2017	US\$ 500 milhões	Energia, eficiência energética, florestal, agricultura, transporte e adaptação.
Faro Energy	Julho de 2018	Confidencial	Projetos de energia solar distribuída.

<sup>\*</sup> Emissão suplementar.



Títulos verdes no Brasil até 2018:

- R\$ 2,4 bilhões em emissões nacionais
- US\$ 3,6 bilhões em
   emissões internacionais

O Sustainable Banking Network (SBN), iniciativa da International Finance Corporation (IFC), criou um grupo de trabalho sobre green bonds, do qual a FEBRABAN é membro integrante, com o objetivo de debater e ampliar o nível de conhecimento sobre o tema. / GRI 102-12 | 203-1 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

Em relação às iniciativas de normatização desse mercado, a FEBRABAN continua monitorando o desenvolvimento da norma internacional sobre títulos verdes, a futura ISO 14030, sob a coordenação do Comitê Técnico da ISO denominado TC 207/SC04, estabelecido em julho de 2017.

No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a organização credenciada na ISO para elaboração desse projeto. A FEBRABAN possui uma parceria com a ABNT para acompanhamento do processo e colabora como membro da Comissão de Estudos do Brasil, instituída pela associação.

A série ISO 14030 será composta por quatro partes (três que já estavam previstas inicialmente e a quarta, aprovada em 2018, sobre financiamento verde, ou green loans, em inglês):

- ♦ ISO 14030-1 Processo para Emissão de Títulos Verdes
- ♦ ISO 14030-2 Processo para Financiamentos Verdes
- ♦ ISO 14030-3 Taxonomia
- ♦ ISO 14030-4 Verificação

A publicação das partes 1, 3 e 4 está prevista para outubro de 2020. Já a parte 2 deve ser concluída apenas em março de 2021.

# ◆ MENSURAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS ALOCADOS NA ECONOMIA VERDE / GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

Esse projeto tem como objetivo mensurar os recursos de financiamentos e/ou empréstimos, concedidos pelos bancos, para os setores da economia verde e setores com potencial impacto socioambiental.

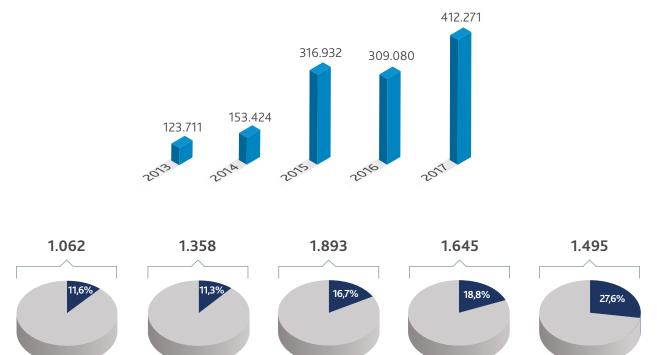
A apuração ocorre por meio de pesquisa anual com as instituições financeiras, cuja adesão é voluntária. A primeira edição, publicada em 2015, apresenta dados retroativos dos anos de 2013 e 2014.

Com a participação da Anbima, desde 2017 também são dimensionadas as emissões de títulos no mercado de capitais brasileiro, com metodologia similar à utilizada para mensuração do crédito bancário.

Vale ressaltar que, no decorrer de 2019, pretende-se ampliar o escopo da publicação e incluir novos setores (por exemplo, setores mais expostos às mudanças climáticas), bem como coletar informações sobre financiamentos corporativos diretamente de bases oficiais, de forma aderente à metodologia e sem necessidade de reporte pelos bancos.

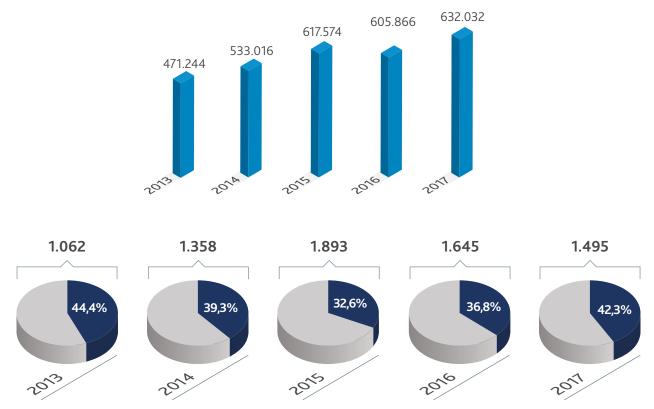
O relatório Mensurando recursos financeiros alocados na economia verde, publicado em agosto de 2018, apresenta uma síntese dos resultados apurados no período de 2013 a 2017, bem como o volume das emissões de títulos nos dois conjuntos de setores monitorados. Está disponível no site portal.febraban.org.br, em Sustentabilidade, Estudos em Sustentabilidade.

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



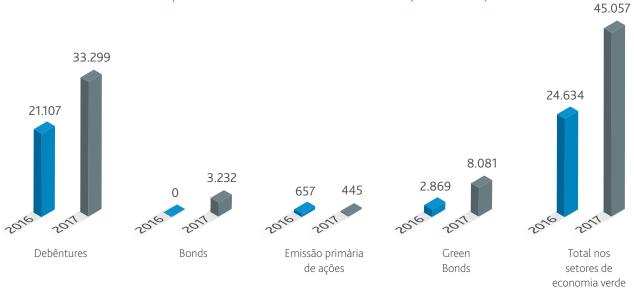
Participação na carteira de crédito de pessoa jurídica da amostra (R\$ bilhões) Fonte: dados selecionados de entidades supervisionadas (IF.data) do Banco Central do Brasil.

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

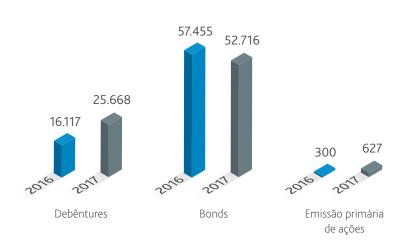


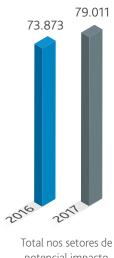
Participação na carteira de crédito de pessoa jurídica da amostra (bilhões) Fonte: dados selecionados de entidades supervisionadas (IF.data) do Banco Central do Brasil.





## Volume do mercado de capitais nos setores com potencial impacto socioambiental (R\$ milhões)



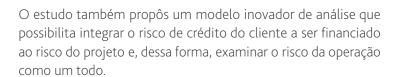


potencial impacto socioambiental

# ◆ FINANCIAMENTO PARA ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA EM GERAÇÃO DISTRIBUÍDA

/ GRI 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

O estudo de financiamento para energia solar fotovoltaica em geração distribuída – elaborado pela FEBRABAN em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (GVces), com apoio institucional da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (Absolar) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), e colaboração da ABNT – analisou a viabilidade econômico-financeira da adoção de sistemas solares fotovoltaicos em microgeração e minigeração distribuída no Brasil, de forma a examinar a escalabilidade de financiamentos bancários para esses projetos.



A classificação de risco do projeto é composta por uma pontuação derivada do retorno do projeto e uma pontuação derivada das garantias técnicas e financeiras oferecidas à instituição financeira.

Sob a coordenação do BID, esse modelo foi analisado por oito instituições financeiras, que confirmaram sua viabilidade, bem como a possibilidade de sua implementação aumentar o número de operações e reduzir a necessidade de garantias (um dos desafios desse setor).

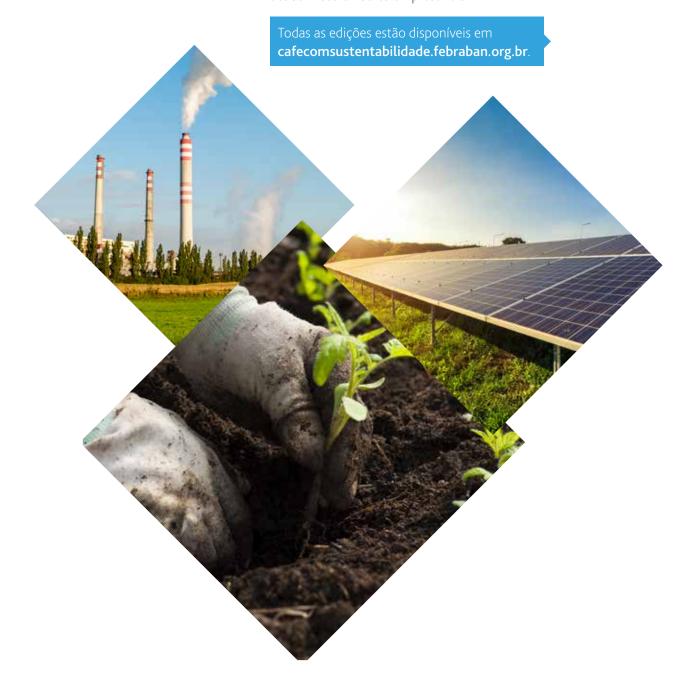




## **◆** CAFÉ COM SUSTENTABILIDADE

O programa Café com Sustentabilidade tem como objetivo discutir aspectos relevantes relacionados à responsabilidade socioambiental e seus impactos sobre os negócios e, principalmente, a sociedade e o meio ambiente, bem como contribuir com o desenvolvimento de temas relacionados ao dia a dia dos bancos e de seus stakeholders.

Em 2018, ocorreram três edições do Café com Sustentabilidade, em que foram tratados os seguintes temas: Gestão e precificação de carbono; Restauração florestal; e Financiamento para projetos de energia solar fotovoltaica, com a participação de aproximadamente 230 pessoas, entre elas representantes do sistema financeiro, de associações de classe, de governo, ONGs, acadêmicos e líderes empresariais.



# ◆ RENOVABIO E CRÉDITOS DE DESCARBONIZAÇÃO (CBIOS)

Com base na demanda do Ministério de Minas e Energia, foi realizado um convênio entre a FEBRABAN, Anbima e B3 – Brasil, Bolsa, Balcão S.A. para elaborar proposta de regulamentação dos Créditos de Descarbonização (CBIOs), instrumento da Política nacional de biocombustíveis (RenovaBio – Lei 13.576/2017, Artigo 17).

Esse convênio resultou em uma parceria com Instituto Escolhas, Prospectiva, Veirano Advogados, Green Domus e CO2 Consulting para realização de um estudo cujos resultados foram apresentados ao Ministério de Minas e Energia, Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários e Ministério da Economia.

A seguir, destacam-se os principais pontos desenvolvidos nesse trabalho.

- Avaliação dos aspectos gerais da RenovaBio, inclusive sua contribuição efetiva para redução de emissões (metas determinadas em lei para as distribuidoras de combustíveis) e condições necessárias para que os CBIOs possam ser comercializados no mercado organizado.
- Proposta de minuta para resolução do Banco Central, com indicação de que o CBIO deve ser classificado como ativo financeiro, com escrituração por instituições financeiras autorizada pelo Bacen (Resolução 4.593/2017).
- Proposta de minuta para resolução da Agência Nacional do Petróleo (ANP), com o objetivo de resguardar o escriturador (instituição financeira) e garantir o lastro ambiental e comercial do CBIO, uma vez que a lei e o decreto sobre RenovaBio não preveem essas responsabilidades.
- Avaliação de que os CBIOs possuem precificação complexa devido ao condicionamento ao preço do petróleo, preço da cana-de-açúcar e pela multa prevista em lei. Foi proposto que o pagamento da multa não desobrigue o distribuidor do cumprimento da meta.
- Avaliação de que o mercado de CBIOs será, ao menos durante seus primeiros anos, eminentemente formado por produtores de biocombustíveis (emissores primários de CBIOs) e distribuidoras (compradoras de CBIOs para cumprimento das metas), sendo improvável um mercado secundário no curto prazo.

 Conclusão de que a fungibilidade dos CBIOs com créditos de mercados de carbono existentes e futuros requererá adaptações na arquitetura técnica atualmente proposta na regulamentação, ainda inconclusa, da RenovaBio.

Os CBIOs possuem precificação complexa em razão do condicionamento ao preço do petróleo e da cana-de-açúcar





Estabelecido como um centro de conhecimento, o Instituto FEBRABAN de Educação (INFI) promove cursos de formação e especialização, bem como programas voltados ao atendimento de demandas de vários setores.

Além de cursos direcionados ao segmento bancário, o INFI oferece preparatórios para certificações específicas e conteúdo para os demais mercados, nos formatos presencial e a distância, bem como programas in company, elaborados sob medida para empresas.

O INFI atua em duas frentes de educação: corporativa e financeira. A primeira engloba a capacitação de executivos em diversas competências; e a segunda, o desenvolvimento de conteúdos e aplicativos que ajudam a população a usar conscientemente os produtos bancários, gerar poupança e evitar o superendividamento.

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

Para saber mais, acesse www.infi.com.br.

O INFI promove a excelência, oferece conteúdos sistêmicos, cerceados pelas melhores práticas do setor bancário, em um ambiente de inovação e de busca incessante pelo desenvolvimento de pessoas

## ◆ EDUCAÇÃO CORPORATIVA

/ GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

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

Mais de 25 mil profissionais foram capacitados em 2018, com destaque para os programas técnicos de carreira bancária, formação de lideranças, certificações e a realização de 20 Summits, os quais abordaram temas como relacionamento com clientes, blockchain, open banking e meios de pagamentos. O índice de satisfação dos participantes foi de 94%.



Mais de **25** mil
profissionais
capacitados

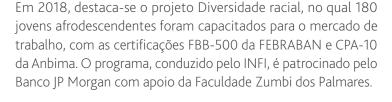
## **◆ EDUCAÇÃO FINANCEIRA**

/ GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

O INFI oferece, por meio de programas educativos, informações didáticas sobre finanças pessoais para que os consumidores possam tomar decisões conscientes relacionadas ao uso do dinheiro, do crédito e de bens financiados.



180 jovens afrodescendentes capacitados



Ressalta-se ainda que a FEBRABAN é uma das mantenedoras da Associação de Educação Financeira do Brasil, entidade que implanta os projetos da Estratégia nacional de educação financeira (Enef). Em 2018, a Federação investiu na produção de conteúdo para estudantes, capacitação para professores, além lançar um game e reformular o site Vida e Dinheiro.



## ◆ MEU BOLSO EM DIA ✓ GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: Impactos econômicos indiretos

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

Em 2018, mais de dois milhões de usuários acessaram o portal Meu Bolso em Dia. Foram publicados 80 novos conteúdos, com destaque para assuntos ligados a limpeza do nome, imposto de renda, compras e uso do crédito, e 15 vídeos com situações do cotidiano para orientar quanto à importância do orçamento e uso dos produtos bancários.

Desde o seu lançamento, o Meu Bolso em Dia teve 17 milhões de visitantes, mais de 100 mil usuários de seus aplicativos de gestão financeira e mais de 800 mil seguidores em suas redes sociais.



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

O software de gerenciamento de finanças pessoais Jimbo Mobile e o Meu Negócio em Dia, aplicativo disponível no Canal do Empreendedor (Meu Bolso em Dia), contaram com mais de 200 mil usuários em 2018.

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

A entidade estimula a produção de trabalhos técnicos e acadêmicos principalmente por meio da iniciativa Prêmio INFI-FEBRABAN de Economia Bancária.



O 10º Prêmio contou com mais de 60 trabalhos inscritos em três categorias: dissertações, teses e artigos acadêmicos; monografias; e categoria especial, que abordaram aspectos econômicos da atividade bancária, modelos de riscos, análise da conjuntura e produtos bancários.

## **◆ CERTIFICAÇÃO**

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

Ao longo do ano, obtiveram certificação 15 mil pessoas, entre elas correspondentes e profissionais das áreas de ouvidoria, agronegócio e suitability, sendo esta última um produto pioneiro do setor com vistas a capacitar a rede de agências para a oferta adequada de produtos aos clientes.

O INFI, em parceria com a entidade internacional Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists (ACAMS), mantém o curso de Capacitação e Treinamento no Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro, com certificação internacional.

Em 2018, foram capacitados e certificados na prevenção à lavagem de dinheiro mais de 100 profissionais.

Para saber mais, acesse www.certificacaofebraban.org.br.



RELATÓRIO ANUAL 2018

**ANEXO GRI** 

## PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA / GRI 404-3

FEBRABAN						
Categoria funcional	Total de mulheres empregadas		que receber regular de d e de desen	e mulheres m avaliação lesempenho volvimento rreira	recebem aval de dese	mulheres que liação regular mpenho volvimento rreira
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Diretoria	1	1	1	1	100,00	100,00
Gerência	3	3	3	3	100,00	100,00
Coordenação	1	1	1	1	100,00	100,00
Técnico	22	23	19	23	86,36	100,00
Administrativo	33	33	33	32	100,00	96,97
Total	60	61	57	60		

Categoria funcional	Total de homens empregados		Total de homens que recebe ategoria empregados regular de de uncional e de desen		le homens m avaliação lesempenho volvimento rreira	recebem aval de dese e de desen	e homens que liação regular mpenho volvimento rreira
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
Diretoria	13	13	13	13	100,00	100,00	
Gerência	9	11	9	10	100,00	90,91	
Coordenação	-	-	-	-	-	-	
Técnico	18	24	17	22	94,44	91,67	
Administrativo	12	15	12	15	100,00	100,00	
Total	52	63	51	60			

CED						
Categoria funcional	Total de mulheres que recebem avaliação recebem avaliação recebem avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira		Total de mulheres que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento		iação regular mpenho volvimento	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Diretoria	-	-	-	-	-	-
Gerência	-	-	-	-	-	-
Coordenação	-	-	-	-	-	-
Técnico	1	1	1	1	100,00	100,00
Administrativo	-	-	-	-	-	-
Total	1	1	1	1		

Categoria funcional	Total de homens empregados		Número de homens que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira		Percentual de recebem aval de deser e de desen de ca	iação regular npenho volvimento
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Diretoria	1	1	1	1	100,00	100,00
Gerência	-	-	-	-	-	-
Coordenação	-	-	-	-	-	-
Técnico	1	1	1	1	100,00	100,00
Total	2	2	2	2		

INFI						
Categoria funcional	Total de mulheres empregadas		regular de desembenho		Percentual de mulheres que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Diretoria	-	-	-	-	-	-
Gerência	-	-	-	-	-	-
Coordenação	-	1	-	1	-	100,00
Técnico	1	1	1	1	100,00	100,00
Administrativo	10	9	10	8	100,00	88,89
Total	11	11	11	10		

Categoria funcional	Total de homens empregados		ria empregados regular de desempenho		Percentual de homens que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Diretoria	1	1	1	1	100,00	100,00
Gerência	1	1	1	1	100,00	100,00
Coordenação	-	-	-	-	-	-
Técnico	-	-	-	-	-	-
Administrativo	3	3	3	3	100,00	100,00
Total	5	5	5	5		



RELATÓRIO ANUAL 2018

# SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI ZGRI 102-55

## ◆ STANDARDS OPÇÃO ESSENCIAL

CONTEÚDO GERAI	-	DÁ CIAIA
PERFIL DA ORGANI	ZAÇÃO	PÁGINA
	102-1: Nome da organização	20
	102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	22
	102-3: Localização da sede da organização	20
	102-4: Localização das operações	20
GRI 102: Divulgação geral	102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	20
	102-6: Mercados em que a organização atua	4, 20
	102-7: Porte da organização	20, 22, 32
	102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	20, 32, 33
	102-9: Cadeia de fornecedores da organização	20

CONTEÚDO GERAL		
CONTEODO GENAL		PÁGINA
PERFIL DA ORGANI	ZAÇÃO	
	102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	5
GRI 102:	102-11: Abordagem ou princípio da precaução	24, 47
Divulgação geral	102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	25, 66
	102-13: Participação em associações	25
ESTRATÉGIA		
	102-14: Declaração do presidente	6
	102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	41, 46, 47
ÉTICA E INTEGRIDA	DE	
	102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	20, 21, 42
GOVERNANÇA		
	102-18: Estrutura de governança	28

CONTEÚDO GERAL		PÁGINA
ENGAJAMENTO DE	PARTES INTERESSADAS	PAGINA
	102-40: Lista de grupos de stakeholders	4, 22, 26
	102-41: Acordos de negociação coletiva	32
	102-42: Identificação e seleção de stakeholders	4, 22, 26
	102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	4, 24, 26, 27, 44, 45, 46
	102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	4, 24, 26, 27, 44, 45, 46
PRÁTICAS DO RELAT	ГО	
	102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	A FEBRABAN não divulga as demonstrações financeiras da entidade.
	102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	4
	102-47: Lista dos temas materiais	4, 24
	102-48: Reformulações de informações	5, 37
	102-49: Alterações no relatório	5
	102-50: Período do relatório	4
	102-51: Data do relatório anterior mais recente	4
	102-52: Ciclo de relato do relatório	4
	102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	5
	102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	4
	102-55: Sumário de conteúdo GRI	5, 80
	102-56: Asseguração externa	Este relatório não foi submetido à avaliação externa.

CONTEÚDOS ESPE	CÍFICOS	PÁGINA
IMPACTOS ECONÔ	MICOS INDIRETOS	PAGINA
	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	4
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	38, 40, 48, 64, 66, 67, 69, 72, 73, 74
de gestao	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	38, 40, 48, 64, 66, 67, 69, 72, 73, 74
GRI 203: Impactos econômicos indiretos	203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	64, 66, 67, 72, 73, 74
PADRÕES AMBIENT	TAIS	
ENERGIA		
GRI 103:	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	4
Abordagem de gestão	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	36
de gestao	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	36
GRI 302: Energia	302-1: Consumo de energia dentro da organização	36, 37
GRI 302. Ellergia	302-4: Redução do consumo de energia	36
PADRÕES SOCIAIS		
EMPREGO		
GRI 103:	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	4
Abordagem de gestão	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	32
30 803140	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	32
	401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover	34, 35
GRI 401: Emprego	401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	32
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	32

CONTEÚDOS ESPEC	CÍFICOS	
RELAÇÕES TRABALI	HISTAS	PÁGINA
TREINAMENTO E EDU	CAÇÃO	
GRI 103:	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	4
Abordagem de gestão	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	32
de gestad	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	32
GRI 404: Treinamento	404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	32
e educação	404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	32, 76
DIVERSIDADE E IGUA	LDADE DE OPORTUNIDADES	
GRI 103:	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	4
Abordagem de gestão	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	32
de gestao	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	32
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	33, 34
POLÍTICAS PÚBLICAS		
CDI 103.	103-1: Explicação da materialidade e seu limite	4
GRI 103: Abordagem de gestão	103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	42
de gestao	103-3: Avaliação da abordagem de gestão	42
GRI 415: Políticas públicas	415-1: Contribuições a partidos políticos	A FEBRABAN é apartidária e não faz contribuições financeiras ou outro tipo de apoio a campanhas políticas.



## ◆ COORDENAÇÃO GERAL

**Mário Sérgio Fernandes de Vasconcelos** Diretor de Sustentabilidade e Marketing da FEBRABAN

**Roseli Rapouso do Amaral** Analista de Marketing da FEBRABAN

 CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL, DESIGN E REVISÃO DE TEXTO

TheMediaGroup

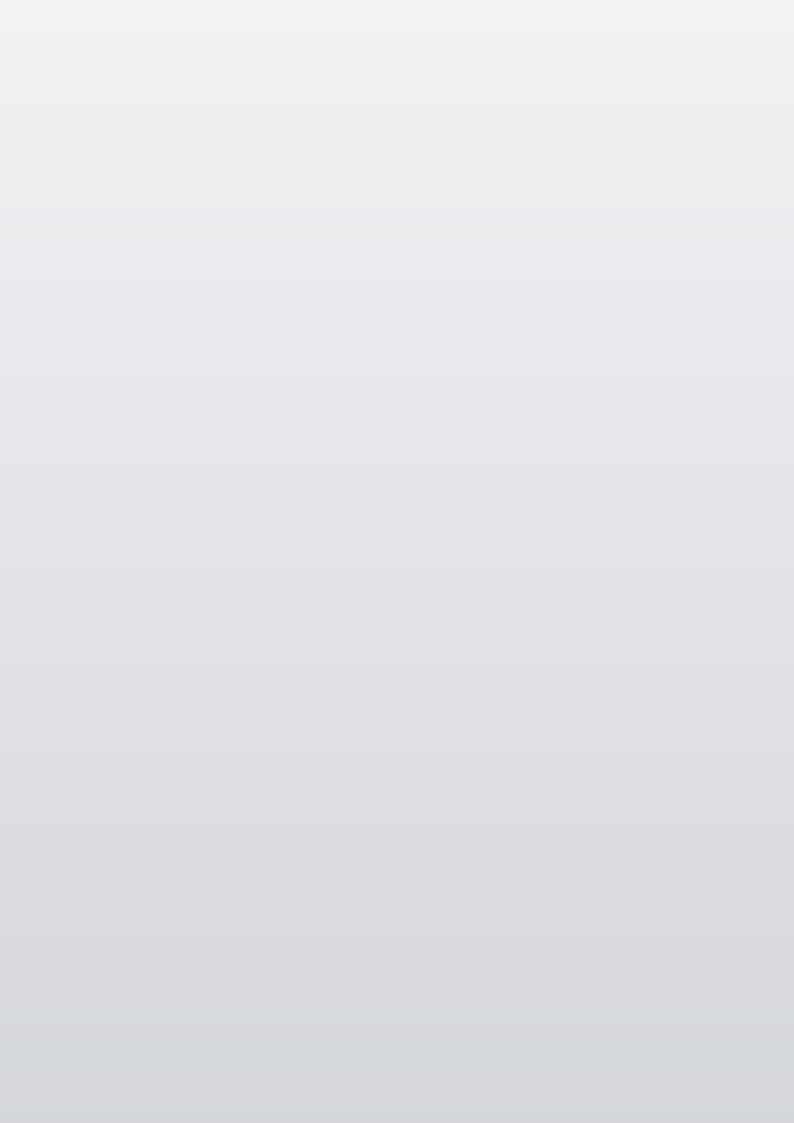
◆ REDAÇÃO

Rose Jordão MTB 34097/2002

◆ FOTOS

Shutterstock





## FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos