



**RELATÓRIO  
ANUAL  
2012**



## SUMÁRIO

Mensagem do presidente	4
Destques de 2012	6
1 - Perfil da FEBRABAN	11
Principais produtos e serviços	12
Construção estratégica	13
Pessoas	14
2 - Governança corporativa	16
Governança da FEBRABAN	19
3 - Representações externas	22
4 - Destques financeiros e econômicos	27
Sistema financeiro na crise mundial	29
Crescimento do crédito	30
Resultado agregado do setor	35
Solidez do sistema	40
5 - Destques mercadológicos	42
Vários canais de relacionamento	45
Inovação tecnológica	50
6 - Destques sociais, ambientais e das relações com consumidores	54
Segurança bancária	63
Educação de qualidade	65
7 - Responsabilidade socioambiental	69
8 - Aperfeiçoamento do Sistema Financeiro Nacional	73
Relacionamento com clientes	74
Programa de Certificação	78
Redução de riscos sistêmicos	79
Eficiência operacional	81
9 - Relacionamento com a sociedade	84
Diálogo com vários segmentos	86
Principais eventos	89
Brasil Investimentos & Negócios (BRAiN)	90
10 - Integrantes dos órgãos de governança	92
11 - Desempenho de sustentabilidade do setor	98
Sobre o relatório	110
Índice remissivo GRI	112
Créditos	117

## ESCOPO DO RELATÓRIO

O relatório anual da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) é um canal de prestação de contas de sua atuação ao longo de 2012. A publicação, resultado do trabalho coletivo de seus funcionários e associados, traz o desempenho da entidade e seus avanços mercadológicos, sociais e de promoção da cidadania, bem como as iniciativas em prol do aperfeiçoamento do sistema bancário. Este relatório também apresenta indicadores de desempenho de sustentabilidade do setor.

A FEBRABAN, que publica relatórios sociais desde 1993, pelo terceiro ano consecutivo fundamenta seu relato nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), responsável por desenvolver internacionalmente um padrão de relatório que aborda os aspectos relacionados à sustentabilidade econômica, social e ambiental das organizações.

Comentários, sugestões ou eventuais esclarecimentos sobre esta publicação podem ser encaminhados para o e-mail [respsocial@febraban.org.br](mailto:respsocial@febraban.org.br) ou pelo Twitter @FEBRABAN.

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

O cenário macroeconômico brasileiro em 2012 foi condicionado pelo comportamento das economias dos países desenvolvidos, as quais apresentaram baixo crescimento, bem como pelas conhecidas deficiências domésticas sintetizadas no chamado “custo Brasil”. O Produto Interno Bruto (PIB) cresceu modesto 0,9%, inferior às taxas da maioria dos países latino-americanos e demais emergentes.

As perspectivas de longo prazo, contudo, mantiveram-se favoráveis. Os níveis de emprego e renda continuaram elevados em 2012. A mobilidade social manteve o aumento da classe média. A redução da taxa de inflação e a necessidade de estimular o investimento público e privado na economia são agendas prioritárias para 2013 e para os próximos anos.

O setor bancário registrou uma expansão de 16,4% no volume de crédito concedido às empresas e famílias, o qual totalizou R\$ 2,37 trilhões, representando pouco mais de 53% do PIB brasileiro, recorde histórico. A bancarização tem sido alavancada pelo crescente acesso aos meios eletrônicos e demais canais de atendimento, cada vez mais acessíveis e mais oferecidos pelos bancos. O crescimento de 8,5% no número de contas-correntes e de 11,1% nas contas de poupança verificado em 2012 constitui indicação da continuada inclusão financeira da população.

Alguns fatos ocorridos em 2012 e suas consequências para os próximos anos merecem destaque. A queda das taxas de juros e dos spreads bancários é certamente o mais importante desses fatos. A regulamentação do cadastro positivo

levará, no médio prazo, o mercado de crédito brasileiro a uma evolução gradativa e muito significativa, aproximando-o dos mercados mais maduros dos países desenvolvidos. A FEBRABAN esteve presente nessas discussões, colaborando e oferecendo sugestões. Foi anunciada a implementação das regras de Basileia III, ajustadas à realidade nacional, mantida sua essência e os objetivos de tornar o sistema financeiro cada vez mais sólido e resistente a crises.

O trabalho de aperfeiçoamento contínuo do sistema financeiro é tema permanente da agenda da FEBRABAN.

# 16,4% R\$ 2,37 53% 10

FOI A EXPANSÃO  
DO CRÉDITO

TRILHÕES  
FOI O TOTAL DE  
CRÉDITO

FOI A  
PARTICIPAÇÃO  
DO CRÉDITO  
NO PIB

MILHÕES DE  
VISITANTES NO  
*SITE MEU BOLSO*  
EM DIA

**EDUCAÇÃO**  
**O INFI - Instituto FEBRABAN de Educação é direcionado à educação financeira da população e corporativa para as empresas, reforçando o compromisso da Federação com a promoção da cidadania.**

**INCLUSÃO FINANCEIRA**  
**O número de contas-correntes cresceu 8,5%, e o de contas poupança aumentou 11,1%, mostrando a contínua inserção da população no sistema bancário.**

**CRÉDITO**  
**A queda das taxas de juros e a regulamentação do cadastro positivo levarão o mercado de crédito brasileiro a uma evolução gradativa, mas muito significativa.**

A FEBRABAN, fiel aos seus compromissos de contribuir para a promoção da cidadania, revitalizou e ampliou suas atividades voltadas para a educação financeira da população e a educação corporativa para as empresas, as quais são implementadas pelo INFI - Instituto FEBRABAN de Educação. O *site Meu Bolso em Dia* superou a marca de 10 milhões de visitantes, certamente um dos nossos destaques em 2012. Também instituímos, com a parceria da ANBIMA, BM&FBovespa e CNSEG, a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF Brasil), com vistas a promover a educação financeira e dar escala às ações educacionais nessa área.

Estivemos presentes na Rio+20, Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, realizada em junho de 2012. Abordamos os riscos e oportunidades no financiamento de uma nova economia, ambientalmente sustentável e socialmente inclusiva, participando de painel promovido pelo Banco Central do Brasil e pelo Ministério do Meio Ambiente. Naquele painel, foi lançado o Edital de Consulta Pública nº 41/2012, que trouxe proposta de normas disposta sobre a obrigatoriedade de as instituições financeiras definirem política interna de responsabilidade socioambiental e estabelecendo requisitos mínimos para a elaboração da referida política. A FEBRABAN, com a participação dos bancos associados, respondeu à consulta e aguarda a publicação da norma. É verdade que os maiores bancos do País já têm instituídas suas políticas, mas a iniciativa regulatória fortalecerá a atuação do setor financeiro como um todo no que diz

respeito à responsabilidade socioambiental e trará aperfeiçoamentos na estratégia e atuação de cada instituição nos próximos anos.

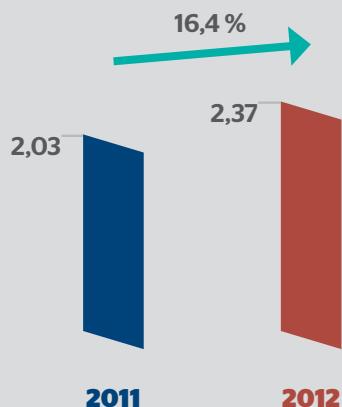
Na agenda permanente da FEBRABAN, gostaríamos de ressaltar o trabalho para o aperfeiçoamento contínuo do sistema financeiro, por meio da expansão de organismos voltados à segurança e à higidez do setor como a Central de Exposição a Derivativos (CED), a Câmara de Cessão de Crédito (C3) e o Sistema de Controle de Garantias (SGC). Não menos importantes são as iniciativas em áreas visando à segurança bancária e ao desenvolvimento de novas tecnologias para aumentar a oferta de produtos e serviços aos clientes.

Convidamos à leitura deste relatório, produzido anualmente desde 1993. Nele, será possível conhecer a atuação da nossa entidade em 2012. Em 2013, continuaremos em busca da melhora da eficiência do setor bancário e de sua contribuição para promover o desenvolvimento nacional.

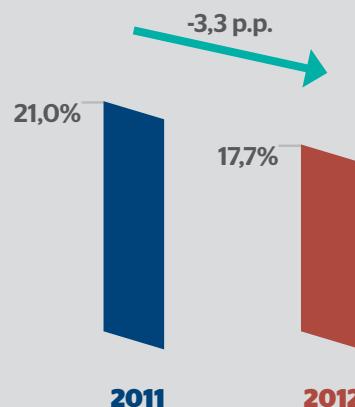
**Murilo Portugal**  
**Presidente da FEBRABAN**

## Destaques de 2012

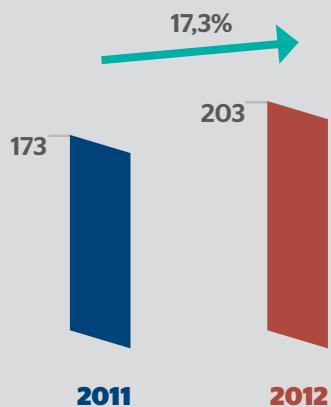
### CRESCIMENTO DO CRÉDITO (R\$ TRILHÕES)



### REDUÇÃO DO SPREAD PARA CONSUMIDORES



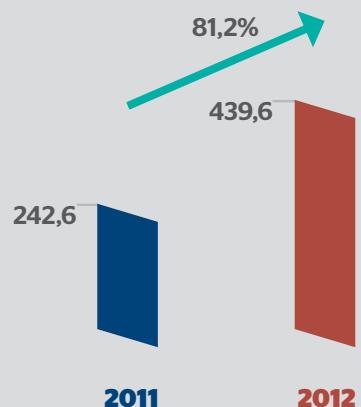
### CARTÕES DE CRÉDITO (MILHÕES)



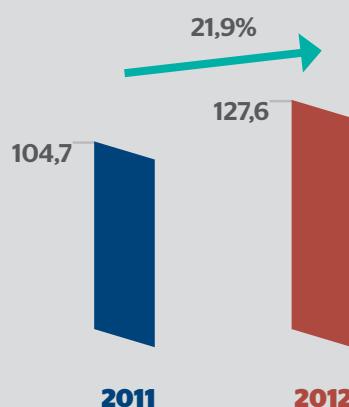
### CONTAS-CORRENTES (MILHÕES)



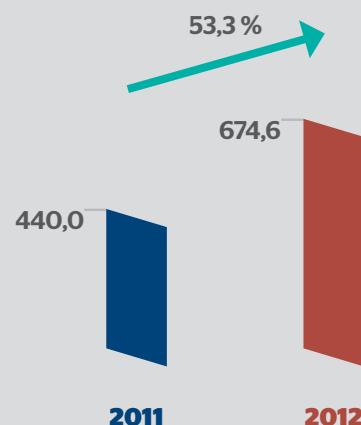
**AGÊNCIAS, POSTOS BANCÁRIOS  
E CORRESPONDENTES  
(MILHÕES)**



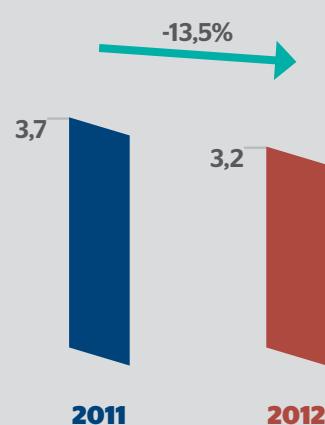
**CONSUMIDORES COM  
RELACIONAMENTOS ATIVOS NO  
SISTEMA FINANCEIRO (MILHÕES)**



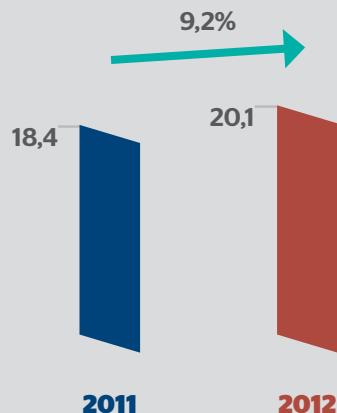
**BOLETOS ELETRÔNICOS  
ACUMULADOS NO DDA - DÉBITO  
DIRETO AUTORIZADO (MILHÕES)**



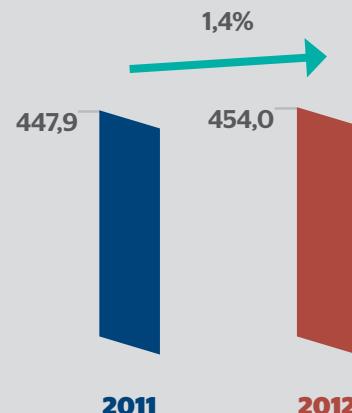
**ACESSOS AO SITE DO STAR -  
SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE  
TARIFAS BANCÁRIAS (MILHÕES)**



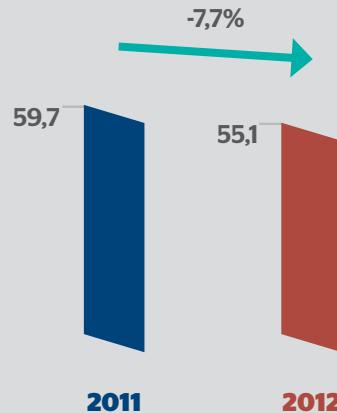
### GASTOS COM TECNOLOGIA (BILHÕES)



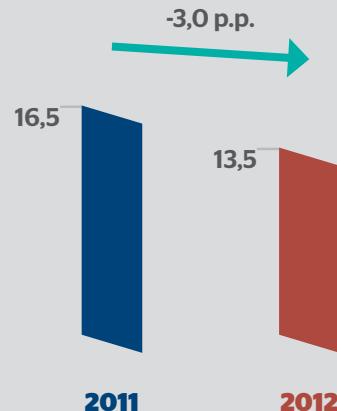
### PATRIMÔNIO LÍQUIDO DO SETOR BANCÁRIO (R\$ BILHÕES)



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



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



## **OUTROS DESTAQUES**

- Criado o INFI – Instituto FEBRABAN de Educação.
- A FEBRABAN tornou-se o maior patrocinador privado do Programa Ciência Sem Fronteiras.
- Aprovada pelo Conselho Monetário Nacional, em dezembro, a resolução que regulamenta o Cadastro Positivo.
- O Programa Jovem Aprendiz já formou mais de 12 mil jovens, com um aproveitamento de 70% nos quadros dos bancos.
- O número de pessoas com deficiência nos quadros dos bancos superou 11 mil.
- Foram investidos R\$ 2 bilhões em segurança da informação.
- O Conselho de Autorregulação do setor bancário foi alterado: os bancos passaram a ocupar oito cadeiras em vez de 15, e representantes da sociedade civil aumentaram sua participação de cinco para sete cadeiras.



**1**

# **PERFIL DA FEBRABAN**

A Federação tem  
um papel preponderante  
no País ao estimular  
o seu desenvolvimento  
sustentável.

## FORTALECENDO O SISTEMA FINANCEIRO

A FEBRABAN é a principal entidade representativa do setor bancário no Brasil. Fundada em 9 de novembro de 1967, é uma associação sem fins lucrativos com os objetivos de prestar serviços aos bancos brasileiros e fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do País. GRI 21,26

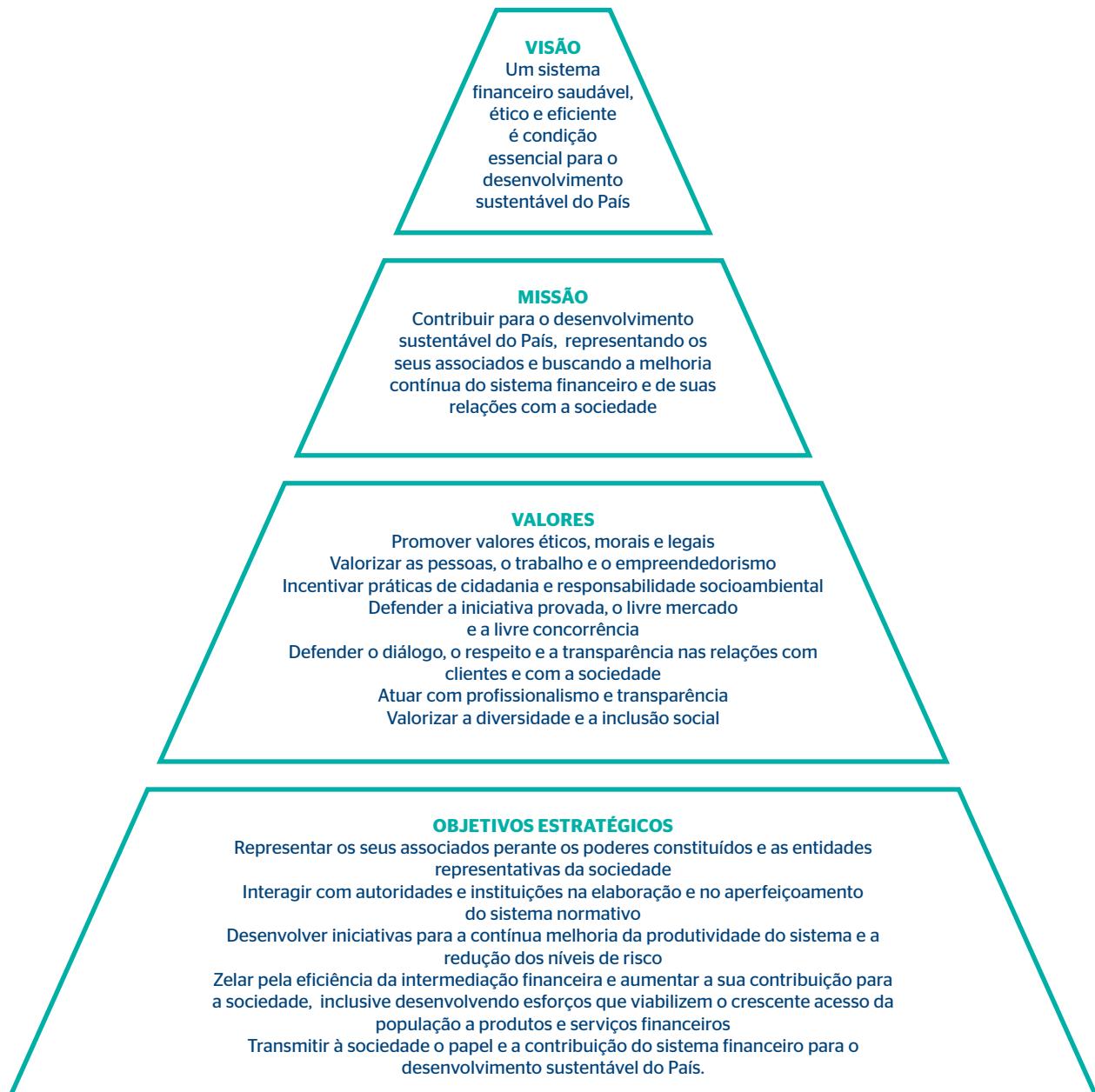
Nos últimos anos, ampliou seu diálogo com a sociedade, com a formatação de cursos de educação financeira e corporativa, contribuindo para a empregabilidade e o aperfeiçoamento da mão de obra brasileira. Além disso, aproximou-se dos órgãos de defesa do consumidor para promover a oferta de serviços e produtos mais adequados às necessidades da população.

A FEBRABAN, também afiliada à Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN), encerrou o ano de 2012 com 122 instituições financeiras associadas\*, que representam 93% do patrimônio líquido do Sistema Financeiro Nacional e 97% do ativo do sistema bancário. Organizada em comissões técnicas, comitês executivos e grupos de trabalho, a FEBRABAN e as entidades ligadas contam com a colaboração de 122 profissionais contratados, que se relacionam com Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, imprensa, associações de classe, organizações não governamentais, universidades, sindicatos, Banco Central, Ministério da Fazenda, Ministério do Meio Ambiente, tribunais, Congresso Nacional e demais órgãos do Executivo, do Legislativo e do Judiciário, dentre outros. GRI 29

### Principais produtos e serviços GRI 2.2

- Elaboração de estudos e notas técnicas relativos aos projetos de lei no Congresso Nacional.
- Coordenação de iniciativas judiciais para a defesa do setor.
- Posicionamento junto às mídias sobre temas de interesse dos associados e da sociedade.
- Representação dos bancos junto a autoridades e entidades nacionais e internacionais.
- Elaboração, divulgação e discussão, junto aos reguladores de propostas, visando à eficiência do sistema e à minimização dos seus riscos.
- Divulgação de informações sobre produtos e serviços bancários.
- Coordenação de estudos, pesquisas e iniciativas que visem à melhoria da imagem do setor, do atendimento e das relações com os consumidores.
- Implementação e gestão da autorregulação dos bancos.
- Implementação de ações de responsabilidade social, sustentabilidade e inclusão social.
- Capacitação dos associados.
- Realização de eventos de interesse dos associados e da sociedade.
- Negociação do Contrato Coletivo de Trabalho do Setor.

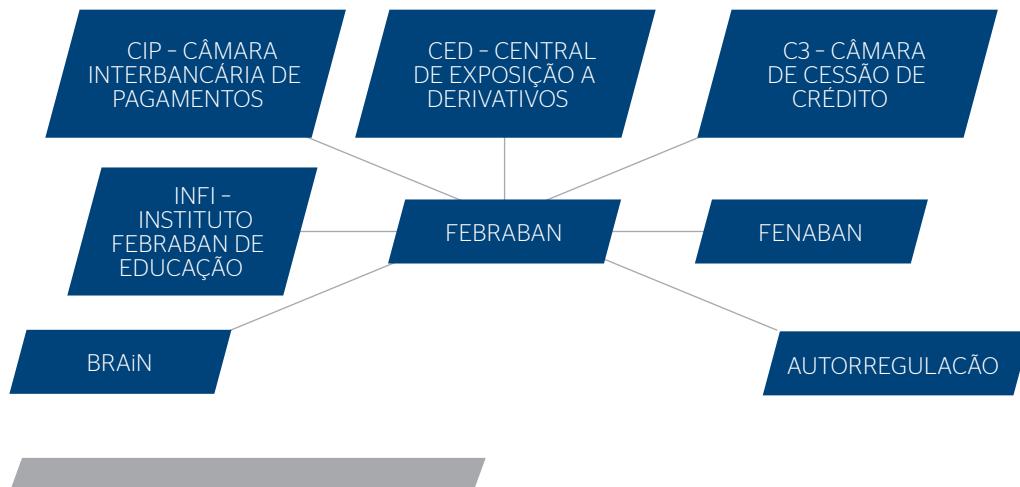
\*Bancos múltiplos, comerciais e de investimento e Caixa Econômica Federal.



## Papel dos bancos

- Proteger e remunerar a poupança dos indivíduos e das pessoas jurídicas.
- Conceder crédito ao consumo, à produção e ao investimento.
- Prestar serviços de pagamentos e recebimentos.

## CONEXÕES



### Pessoas

Entre os 122 profissionais colaboradores, 87 são da FEBRABAN; cinco, da FENABAN; nove, do Sindicato dos Bancários; 18, do INFI; e três, da Central de Exposição de Derivativos (CED). Todos estão reunidos na sede da Federação, na avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.485, em São Paulo - 65 são do sexo feminino, enquanto 57 são homens. Além do avanço da participação feminina (em 2011, havia 54 homens e 53 mulheres entre os 107 funcionários), o quadro funcional se destaca pela alta qualificação: a maioria tem nível universitário. Em 2012, 96 tinham Ensino Superior completo ou pós-graduação, 16 estavam cursando uma faculdade e dez tinham Ensino Médio e Fundamental. [GRI 24.28](#)

Os funcionários de todos os níveis hierárquicos têm direito a assistência médica, vale-refeição, previdência privada complementar, seguro de vida e assistência funeral. Seminários e congressos de atualização técnica e cursos presenciais e a distância fazem parte da política de qualificação profissional. O relacionamento interno é reforçado por intermédio de e-mails, quadros de aviso e intranet. Em 2013, entrará no ar o Portal RH, que trará os mais variados temas de interesse dos profissionais.

Durante o ano de 2012, a FEBRABAN atuou com foco no desenvolvimento de uma nova política de cargos e remuneração, compatível com as suas estratégias, linhas de atuação e projetos. A política tem por base a responsabilidade, o conhecimento e as contribuições para os resultados da entidade, obedecendo aos critérios da meritocracia. A FEBRABAN valoriza e estimula a profissionalização e a capacitação do seu quadro de funcionários, de forma a dar o melhor suporte a um sistema financeiro sólido e com alto grau de sofisticação, como é o brasileiro.

### TOTAL DE FUNCIONÁRIOS/ÍNDICE DE CRESCIMENTO



## Portal RH

entrará no ar em 2013 e trará os mais variados temas de interesse dos profissionais.

**122**

colaboradores da FEBRABAN e entidades ligadas, dos quais 65 são do sexo feminino e 57 são homens, a maioria com Ensino Superior completo ou pós-graduação.

COMPOSIÇÃO DO QUADRO					
POR FAIXA ETÁRIA	2011	%	2012	%	
<b>18 a 29 anos</b>	28	26,2	36	29,5	
<b>30 a 39 anos</b>	31	29	36	29,5	
<b>40 a 49 anos</b>	24	22,4	23	18,8	
<b>50 a 59 anos</b>	17	15,9	19	15,6	
<b>Acima de 60 anos</b>	7	6,5	8	6,6	

COMPOSIÇÃO DO QUADRO					
POR GÊNERO	2011	%	2012	%	
<b>Feminino</b>	53	49,5	65	53,3	
<b>Masculino</b>	54	50,5	57	46,7	

COMPOSIÇÃO DO QUADRO					
POR CATEGORIA E GÊNERO	2011		2012		
CARGOS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	
<b>Operacional</b>	0	4	0	5	
<b>Administrativo</b>	36	14	39	9	
<b>Técnico</b>	11	16	20	23	
<b>Liderança</b>	6	20	6	20	

COMPOSIÇÃO DO QUADRO					
POR FORMAÇÃO	2011	TP* (%)	2012	TP* (%)	ÍNDICE DE CRESCIMENTO (%)
<b>Superior e pós-graduação</b>	82	76,6	96	78,7	17,1
<b>Superior incompleto</b>	15	14,0	16	13,1	6,7
<b>Ensino Médio e Fundamental</b>	10	9,4	10	8,2	0,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	<b>14,0</b>

\*Taxa de participação.

COMPOSIÇÃO DO QUADRO					
POR TEMPO DE CASA	2011	TP* (%)	2012	TP* (%)	ÍNDICE DE CRESCIMENTO (%)
<b>Menos de 1 ano</b>	20	18,7	25	20,5	25,0
<b>1 a 5 anos</b>	42	39,3	49	40,2	16,7
<b>6 a 10 anos</b>	12	11,2	16	13,0	33,3
<b>11 a 15 anos</b>	8	7,5	6	4,9	-25,0
<b>16 a 20 anos</b>	10	9,3	8	6,6	-20,0
<b>Acima de 20 anos</b>	15	14,0	18	14,8	20,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	<b>14,0</b>

\*Taxa de participação.

**2**

## **GOVERNANÇA CORPORATIVA**



A Federação tem um papel preponderante no País, ao estimular o seu desenvolvimento sustentável.

## ESTRUTURA ROBUSTA

A estrutura organizacional da FEBRABAN é composta por Conselho Consultivo, Conselho Diretor, Conselho de Autorregulação, Diretoria Executiva, Diretorias Setoriais, Comitês Executivos e Comissões Técnicas, além de Grupos de Trabalho. Cada uma dessas células tem atribuições claras e conta com um papel dentro da entidade.

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

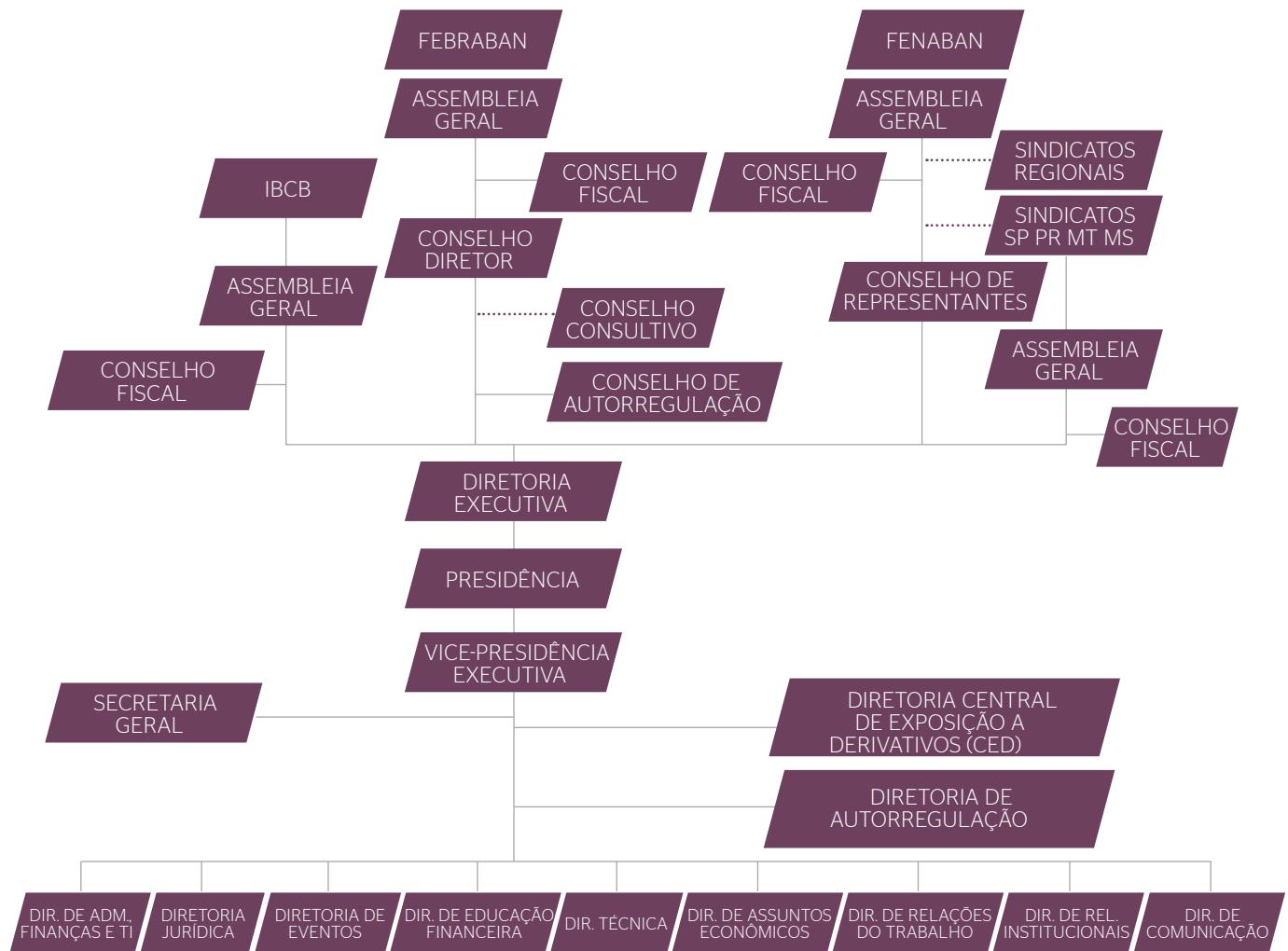
Os bancos e executivos da FEBRABAN integram a Presidência Executiva e a Diretoria Executiva, que contribuem para a gestão estratégica e definem a gestão executiva da entidade. Também executivos dos bancos e da FEBRABAN tratam, por meio dos Comitês Executivos e das Comissões Técnicas, das questões executivas e operacionais da Federação.

Os grupos de trabalho completam a estrutura organizacional da FEBRABAN, que conta com a participação de mais de 2 mil profissionais ligados ao Sistema Financeiro Nacional e externos à entidade, que, de forma voluntária e não remunerada, participam ativamente dos Grupos Técnicos, dos Comitês, das várias Comissões e das Diretorias da entidade – incluindo os presidentes e vice-presidentes das instituições financeiras.

O modelo de governança da FEBRABAN é integrado pelos bancos associados, cujos representantes compõem o Conselho Diretor e definem a gestão estratégica da entidade.

## GOVERNANÇA DA FEBRABAN GRI 2.3, 4.1

MEMBROS	ESTRUTURA	FOCO PRINCIPAL
<b>Bancos</b>	Conselho Diretor	Gestão estratégica
<b>Bancos e outros setores econômicos</b>	Conselho Consultivo	Assessoria estratégica
	Conselho de Autorregulação	Procedimentos operacionais e gerenciamento de código de ética
	Diretoria Executiva	Gestão estratégica e executiva
	Presidência Executiva	
<b>Bancos e FEBRABAN</b>	Comitês Executivos	
	Comissões Técnicas	Gestão executiva e operacional
	Grupos de Trabalho	
	Executivos FEBRABAN	



## **Assembleia Geral**

É composta por representantes das 122 instituições financeiras associadas à FEBRABAN. A Assembleia Geral é a instância máxima de decisão e deliberação da FEBRABAN e promove reuniões ordinárias nos quatro meses seguintes ao término do exercício social. Quando há alguma necessidade pontual, a Assembleia pode se reunir de forma extraordinária.

## **Conselho Consultivo**

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

## **Conselho Diretor GRI 4.3**

A composição do Conselho Diretor varia entre um número mínimo de 18 e um máximo de 30 integrantes, todos representantes de instituições financeiras. Tem como missão estabelecer a orientação geral das atividades da FEBRABAN para a correta execução de suas finalidades. O Conselho delibera sobre as propostas apresentadas pela Diretoria, fiscaliza e orienta a atuação da mesma Diretoria e convoca as reuniões do Conselho Diretor e da Assembleia Geral. Os atuais membros do Conselho Diretor foram eleitos para o período de março de 2011 a março de 2014.

## **Conselho de Autorregulação**

O Sistema de Autorregulação Bancária tem no Conselho o seu órgão normativo e de administração, formado por representantes dos bancos signatários e representantes da sociedade civil. Os mandatos têm duração de três anos. Entre as atribuições do Conselho estão a edição de normativos e o estabelecimento de diretrizes, políticas, regras e procedimentos de autorregulação.

## **Diretoria Executiva**

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

## **Conselho Fiscal**

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

## **Comitês Executivos**

A atuação dos Comitês é baseada em três áreas distintas: Relações Institucionais, de Suporte e Controles e de Negócios. Cada Comitê é composto por uma Diretoria Executiva e por diretores setoriais que coordenam e orientam os trabalhos das 28 Comissões Técnicas da FEBRABAN.

## **Comissões Técnicas**

Todos os trabalhos levados a cabo pela FEBRABAN têm como base as 28 Comissões Técnicas e quatro Associações convidadas e integrantes dos Comitês Executivos. Elas são coordenadas por diretores setoriais indicados pelos bancos e aprovados pela Diretoria Executiva.

As Comissões respondem pelo desenvolvimento e pela condução de estudos e trabalhos técnicos que orientam as atividades da FEBRABAN e de seus associados. Elas são subordinadas aos Comitês Executivos de Relações Institucionais, de Suporte e Controle e de Negócios. As Comissões têm funcionamento permanente e recebem a coordenação de diretores setoriais, executivos dos bancos associados, indicados para um mandato de 18 meses, que pode ser renovado até três vezes.

A relação completa dos membros dos Conselhos, Diretorias e Comissões Técnicas está na página 92.

# 28 2 mil 18

COMISSÕES  
TÉCNICAS  
CONSTITUEM A  
BASE DE TODOS  
OS TRABALHOS

PROFISSIONAIS  
PARTICIPAM DE  
FORMA VOLUNTÁRIA  
DOS GRUPOS DE  
TRABALHO

MESES É O  
PERÍODO DE  
ATUAÇÃO DE CADA  
CONSELHEIRO  
CONSULTIVO

## GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

O desenvolvimento socioambiental está no radar da FEBRABAN. Todas as deliberações relacionadas a esse tema estão dentro da esfera da Comissão Técnica de Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

Profissionais e especialistas da entidade e de bancos integram a Comissão para analisar e propor diretrizes gerais e projetos encaminhados ao Comitê Executivo de Relações Institucionais. As decisões adotadas pelo Comitê passam pelo aval da Diretoria Executiva e, depois, pelo Conselho Diretor.

COMITÊS EXECUTIVOS		
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	SUPORTE E CONTROLES	NEGÓCIOS
COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO	COORDENAÇÃO
HSBC	BTG Pactual	Bradesco
DIRETORIAS SETORIAIS	DIRETORIAS SETORIAIS	DIRETORIAS SETORIAIS
Economia	Assuntos Contábeis e Fiscais	Correspondentes
Marketing e Comunicação Social	Auditoria Interna	Produtos de Crédito PJ
Relações Institucionais	Compliance	Produtos de Crédito PF
Responsabilidade Social e Sustentabilidade	Gestão de Riscos	Crédito Consignado
Recursos Humanos	Numerário	Bancos Internacionais
Jurídico	Prevenção a Fraudes	Financiamento de Veículos
Assuntos Latino-Americanos (FELABAN)	Segurança Bancária	Operações de Tesouraria
Pequenos e Médios Bancos	Serviços Bancários	Operações Internacionais
	Tecnologia e Automação Bancária	Política de Crédito
	Tributária	Associação Brasileira de Cartões de Crédito e Serviço (ABECS)
	Transporte Compartilhado de Malotes (TCM)	Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)
		Associação Brasileira das Empresas de Leasing (ABEL) <sup>1</sup>
		Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI) <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Entidades do mercado financeiro convidadas.

**3**

## **REPRESENTAÇÕES EXTERNAS**



## **PARTICIPAÇÃO EM DIFERENTES SETORES**

A FEBRABAN tem representação em comitês, conselhos ou comissões de várias instituições de diferentes segmentos de mercado. Essas representações demonstram a intensa e importante atuação da Federação na construção de consensos em torno de temas relevantes para o País, além de levar esclarecimentos e posições do Sistema Financeiro Nacional. A seguir, algumas das principais participações em diferentes setores do mercado.

### **SETOR BANCÁRIO**

#### **FELABAN**

A Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN) tem uma participação ativa no sistema bancário latino-americano e contribui, com sua experiência, para o desenvolvimento do setor na região. Em 2012, o Brasil concluiu o mandato de dois anos na presidência do Comitê Financeiro da FELABAN, liderado pelo vice-presidente executivo da FEBRABAN. O comitê responde por toda a parte de orçamento, gastos, controle, aplicações, direcionamento e investimentos da entidade. Em outubro de 2012, a entidade realizou o Congresso Latino-Americano de Direito Financeiro, em Montevidéu, no Uruguai, que recebeu 214 delegados de quase todos os países da América Latina. Também em outubro, o diretor do INFI - Instituto FEBRABAN de Educação foi eleito presidente do Comitê Latino-Americano de Educação Financeira da FELABAN. A nova gestão tem, pelo menos, dois grandes desafios pela frente: a criação de uma base de melhores práticas de educação financeira na América Latina e o lançamento de um portal de educação financeira. Em 2012, o diretor Jurídico da FEBRABAN presidiu a Comissão Jurídica da FELABAN, que é composta por representantes de 19 países do continente. Outra frente importante do Comitê Financeiro da FELABAN é a realização do Congresso Latino-Americano de Educação Financeira, que terá sua quarta edição em 2013, em Bogotá, capital da Colômbia. Em 2012, o congresso foi sediado em Punta Del Este, no Uruguai.

### **ANBIMA**

A Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) representa as instituições do mercado de capitais brasileiro. No Conselho de Regulação e Melhores Práticas do Programa de Certificação Continuada, a FEBRABAN é representada pelo diretor de Autorregulação.

### **GOVERNO**

#### **Ciência Sem Fronteiras**

O programa busca promover a consolidação, a expansão e a internacionalização da ciência e da tecnologia, da inovação e da competitividade brasileira por meio do intercâmbio internacional. A iniciativa é fruto de esforço conjunto do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e do Ministério da Educação (MEC), por meio de suas respectivas instituições de fomento - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior (CAPES). Dos 100 mil brasileiros que vão estudar no exterior dentro do programa, a FEBRABAN contribui com 6.500 bolsas de estudo, que representam um desembolso do setor bancário de US\$ 180,6 milhões, sendo U\$S 18,6 milhões desembolsados em 2012.

O presidente e o diretor de Relações Institucionais da FEBRABAN fazem parte do Comitê de Acompanhamento do Ciência Sem Fronteiras.

### **ENCLLA**

Criada em 2003, por iniciativa do Ministério da Justiça, a Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCLLA) visa contribuir para o combate sistemático à lavagem de dinheiro no País. Consiste na articulação de diversos órgãos dos três poderes da República, dos Ministérios Públicos e da sociedade civil que atuam, direta ou indiretamente, na prevenção e no combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, com o objetivo de identificar e propor seu aprimoramento. A FEBRABAN é representada no ENCLLA por seu diretor Técnico.

## **Ministério do Trabalho e Emprego**

A Comissão Tripartite de Relações

Internacionais auxilia o ministro do Trabalho e Emprego na tomada de decisões sobre assuntos de política internacional. A FEBRABAN é representada por seu diretor de Relações Trabalhistas. A FEBRABAN também está representada na Comissão Estadual de Emprego de São Paulo (CEE), tripartite, que trata das políticas públicas de emprego e qualificação profissional no estado de São Paulo.

## **Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento**

A Câmara Setorial da Cadeia Produtiva de Leite e Derivados é um fórum para a discussão das políticas públicas para o desenvolvimento desse segmento. A FEBRABAN é representada nessa câmara pelo seu diretor Técnico Adjunto. As Câmaras Temáticas de Crédito e Comercialização e de Financiamento do Agronegócio têm por finalidade, respectivamente, criar mecanismos de apoio à comercialização e propor, apoiar e acompanhar ações para o desenvolvimento de atividades em diversos setores do agronegócio. A FEBRABAN participa das duas câmaras.

## **Ministério das Cidades**

A entidade também está representada por seu diretor Técnico no Conselho Curador do Fundo de Desenvolvimento Social (CCFDS), do Ministério das Cidades, que busca a melhoria da qualidade de vida da população de baixa renda por meio de financiamentos de projetos de investimento de relevante interesse social.

## **Controladoria-Geral da União (CGU)**

O presidente e o vice-presidente da FEBRABAN representam a instituição no Comitê Gestor do Cadastro Empresa Pró-Ética. Compete ao comitê analisar as solicitações de cadastramento recebidas e deliberar sobre a inclusão do nome das empresas no cadastro, deliberar sobre a alteração dos requisitos estabelecidos para a admissão de empresas e zelar pela observância do disposto no regulamento do cadastro, dentre outras atribuições.

## **OUTROS SEGMENTOS**

### **Brasil Investimentos & Negócios (BRAiN)**

O presidente da FEBRABAN é membro dos Conselhos de Administração, de Estratégia e Consultivo, enquanto o vice-presidente da entidade é membro da Diretoria Executiva. Criada em março de 2010, a instituição tem a missão de criar um ambiente favorável e sustentável para transformar o Brasil em um polo internacional de investimentos e negócios (*leia mais na pág. 90*).

### **FIPECAFI**

A Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras presta serviços de assessoria e consultoria a entidades públicas, privadas e do terceiro setor, sempre relacionados à aplicação prática dos conhecimentos de ponta produzidos e desenvolvidos com a realização das pesquisas científicas, entre outras atribuições. O vice-presidente da FEBRABAN é membro do Conselho de Vogais da FIPECAFI.

### **SEBRAE-SP**

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo (SEBRAE-SP) tem como missão desenvolver e consolidar a força empreendedora paulista voltada para o segmento dos pequenos negócios, contribuindo para o desenvolvimento de São Paulo e do País. A FEBRABAN tem uma representação composta por quatro de seus executivos, que participam dos Conselhos Deliberativo e Fiscal.

### **Associação Viva o Centro**

A associação, que tem por objetivo a recuperação do centro da cidade de São Paulo, conta com o presidente da FEBRABAN e com seu diretor Técnico no Conselho Diretor e na Diretoria Executiva da associação.





**4**

## **DESTAQUES FINANCEIROS E ECONÔMICOS**

Economia brasileira cresce menos em 2012, mas perspectivas para 2013 são de aceleração.

## PANORAMA ECONÔMICO

A economia brasileira cresceu menos do que se esperava em 2012. No início do ano, as projeções giravam em torno de 3,5%. No fim do período, o resultado foi uma variação positiva de 0,9% do Produto Interno Bruto (PIB). A desaceleração refletiu um cenário mundial adverso, que registrou queda da atividade e turbulências na Zona do Euro, incertezas fiscais e eleitorais nos Estados Unidos e diminuição no ritmo da economia chinesa. Do ponto de vista interno, fatores como a menor taxa de investimentos, o aumento da inadimplência e a menor expansão do crédito contribuíram para um PIB mais modesto.

A economia não deslanchou como indicavam as expectativas iniciais do governo e da iniciativa privada, e o Brasil manteve um tímido crescimento, de apenas 0,9% em relação ao ano anterior, enquanto o crescimento global registrou avanço de 3,2%. Os 17 países que compõem a Zona do Euro registraram, em média, uma queda de 0,4% do PIB em 2012. Contaram a favor do desempenho brasileiro a taxa de desemprego, que recuou para atingir seus menores níveis históricos, o aumento do poder de compra dos salários e, por consequência, a expansão do consumo. Do ponto de vista do bem-estar coletivo, 2012 foi um ano positivo para a população brasileira.

As dificuldades e os avanços verificados na economia brasileira em 2012 fazem de 2013 um ano desafiador. As perspectivas são mais otimistas, e a economia promete um resultado acima do conquistado no ano anterior, embora ainda aquém do potencial de um país de 200 milhões de habitantes. No exterior, o quadro ainda está longe de uma solução definitiva. Mas o Banco Central Europeu afastou o risco de ruptura do euro e as economias europeias buscam um melhor equacionamento de seus problemas. Nos Estados Unidos, os indicadores dão sinais de recuperação. E os números da China mostram melhora.

No Brasil, as medidas de incentivo adotadas pelo governo federal em 2012 devem surtir efeito em 2013. Os juros mais baixos abrem espaço para prazos maiores de financiamento e constituem-se em um incentivo para a retomada dos investimentos na cadeia produtiva, que são o principal desafio econômico brasileiro para o ano. O mercado de crédito, que perdeu força em 2012, ganha melhores perspectivas porque a inadimplência historicamente se reduz com o tempo, com reflexos positivos no nível de endividamento.

# 0,9% 3,2% 17 países

FOI O MODESTO  
CRESCIMENTO DO  
PIB EM 2012

FOI O CRESCIMENTO  
DA ECONOMIA  
GLOBAL

QUE COMPÕEM A ZONA DO  
EURO REGISTRARAM, EM MÉDIA,  
QUEDA DE 0,4% NO PIB

Os gargalos que dificultam um fluxo mais vigoroso do desenvolvimento são conhecidos no País, como a infraestrutura ainda modesta, o elevado custo de produção, a pesada carga tributária e a questão da logística. São temas que estão na pauta do governo e da iniciativa privada e devem ser atacados com respeito ao tripé macroeconômico que transmite confiabilidade aos negócios: disciplina fiscal, câmbio flutuante e sistema de metas de inflação.

## SISTEMA FINANCEIRO NA CRISE MUNDIAL

O sistema financeiro do Brasil é capitalizado e pouco alavancado e tem uma fiscalização bancária rigorosa. Essa condição privilegiada, que é resultado de anos de trabalho de aperfeiçoamento do sistema, impediu que a crise internacional atingisse os bancos brasileiros. A contaminação da crise também não chegou ao País muito fortemente porque o sistema financeiro brasileiro é predominantemente doméstico, ainda em processo inicial de internacionalização e com pouca exposição no exterior.

## Juros, spreads e desempenho

As taxas de juros e os *spreads* bancários têm registrado uma trajetória de baixa no Brasil, seguindo uma tendência estrutural da economia e do sistema financeiro. Em um ambiente que combina juros menores e uma economia em ritmo mais lento, a redução dos *spreads* foi uma resposta imediata.

O desempenho dos bancos em 2012, que se mostrou abaixo do verificado no ano anterior, refletiu estes dois fatores: nível menor da atividade econômica e *spreads* reduzidos. Enquanto essa equação não atinge os resultados esperados de mais investimentos, os bancos fazem menos negócios, reduzem margem, em um ambiente mais competitivo, e registram queda do desempenho.

Dentro desse cenário que se formou na economia brasileira em 2012, os bancos entraram em 2013 com novas exigências e desafios, que se traduzem na busca de mais eficiência por meio de redução de custos, maior racionalização dos processos, captura de novos mercados e negócios e mais rigor na concessão de crédito, principalmente para as instituições privadas, já que os bancos públicos ampliaram suas carteiras de crédito e sua fatia no mercado. Do ponto de vista macroeconômico, o maior desafio está na retomada dos investimentos dentro de uma perspectiva de atividade econômica mais forte.

As principais relações dos bancos brasileiros com o mundo estão concentradas nas captações de linhas de crédito para financiar o mercado doméstico e as exportações.

Nesse aspecto, a crise não atingiu o sistema financeiro porque essas operações não se fecharam ao País em 2012, diferentemente do que ocorreu em 2008 e 2009. Pelo contrário, as taxas de juros caíram lá fora, e o Brasil surgiu como uma boa oportunidade para os negócios.

A crise externa provocou um impacto indireto sobre o Sistema Financeiro Nacional. Na medida em que a crise do euro e o problema fiscal nos Estados Unidos se agravaram, gerando incertezas, a economia brasileira cresceu menos do que se esperava. Na condição de sócios do cenário macroeconômico, os bancos foram impactados pela desaceleração econômica.

### **CRESCIMENTO DO CRÉDITO**

A indústria de crédito manteve-se em crescimento em 2012, em que pesem as dificuldades geradas por um cenário externo desafiador e por fatores como o aumento da inadimplência e a desaceleração da atividade econômica no Brasil. Esse quadro não impediu a expansão do setor, mas provocou uma redução do ritmo em relação ao ano anterior. A carteira total de crédito do sistema financeiro (incluindo BNDES) cresceu 16,4%, abaixo da expansão de 18,8% em 2011.

O estoque de operações, que em 2011 havia atingido a marca dos R\$ 2,03 trilhões pela primeira vez na história do País, passou a R\$ 2,37 trilhões em 2012, registrando mais um recorde para o setor, que deverá ser batido em 2013. O valor corresponde a 53,8% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, ante 49,1% em dezembro de 2011.

O crédito direcionado registrou a maior expansão do setor em 2012, com alta de 20,9%. No ano anterior, o crescimento havia sido de 22,4%. Na composição total da carteira, o crédito direcionado aumentou sua participação, movido principalmente pelos créditos oficiais concedidos pelo Banco

Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e pelos financiamentos para o setor de habitação. Em 2011, o crédito direcionado respondia por 39,4% dos recursos totais. Em 2012, passou a 40,9%. Já a participação do crédito livre recuou de 60,6% para 59,1% no período.

O saldo da carteira com recursos livres cresceu 13,6% em 2012, abaixo dos 16,5% de 2011. O crédito livre verificou um aumento maior nas operações direcionadas às pessoas jurídicas (17% ante 20,1% em 2011) do que às pessoas físicas (10,2% ante 13,2% em 2011). O segmento Pessoa Física viu desacelerar o ritmo do crédito pessoal e o aumento dos níveis de inadimplência, principalmente nos financiamentos para compra de automóveis.

O ano de 2012 também foi marcado pela redução dos juros e dos *spreads* no sistema financeiro. A taxa média de juros das operações de crédito com recursos livres iniciou o ano em 32,2% ao ano (janeiro) e chegou a dezembro em 25,3%. Já o *spread* médio das operações de crédito recuou de 15,2 pontos percentuais (p.p.) em janeiro para 11,5 p.p. em dezembro. A redução maior foi verificada no segmento Pessoas Jurídicas, de 10,3 p.p. para 7,0 p.p. no período. Em Pessoa Física, houve queda de 21,8 p.p. para 17,7 p.p.

### **CONSIGNADO E VEÍCULOS**

O crédito consignado registrou expansão de 17,6% em 2012, com desempenho acima da média do crédito para pessoas físicas, com recursos livres. O destaque ficou para o crescimento no segmento de trabalhadores privados, com aumento de 30,5%, ante 15,9% no segmento dos trabalhadores públicos, mas que ainda respondem por 84% do total do crédito consignado. O desempenho reflete uma penetração maior na base de trabalhadores públicos e do INSS, ao passo que no setor privado a base é bem inferior e o potencial de expansão, consequentemente, bem maior.

Já o crédito para o segmento de veículos, incluindo *leasing*, teve crescimento de apenas 0,3% em 2012, ante 8% em 2011,

quando já havia sofrido com o aumento da inadimplência. O desempenho foi novamente abaixo da média de crescimento do crédito para pessoas físicas com recursos livres, de 10,2% em 2012. O principal fator responsável pelo desempenho foi o aumento da inadimplência no segmento, cujas operações vencidas acima de 90 dias subiram de 2,5% da carteira em dezembro de 2010 para 5% em dezembro de 2011, atingindo 6,1% no pico de março de 2012, passando a recuar a partir de então. Para 2013, com o recuo da inadimplência, a expectativa captada pela Pesquisa de Projeções e Expectativas da FEBRABAN é de uma aceleração do ritmo, com crescimento previsto em veículos de 12%.

## CUSTO DO CRÉDITO

As taxas de juros recuaram de maneira importante em 2012, em 4,8 p.p. (-5,7 p.p. em PF e -4,1 p.p. em PJ), bem como os spreads gerais, que foram reduzidos em 2,8 p.p. (-3,3 p.p. em PF e -2,2 p.p. em PJ). Como efeito, novas mínimas históricas foram atingidas, de 18% a.a. nas taxas de juros gerais, com recuo tanto em PJ, para 13,3% a.a., quanto em PF, para 24,3% a.a. Já os spreads gerais recuaram para 11,5% a.a. em 2012 (em PJ para 7% a.a., de 9,2% a.a. em 2011, e em PF para 17,7% a.a., de 21% a.a. em 2011).

Vale destacar que a Nota de Crédito de janeiro de 2013 trouxe uma série de modificações em relação ao modelo anteriormente publicado, com a inclusão dos créditos direcionados e uma ampliação na amostra do crédito livre, mostrando, no caso de juros, spreads e inadimplência, números mais baixos do que os observados na metodologia antiga. A nova forma de divulgação também evidencia a grande dispersão entre as taxas diferentes das linhas, a existência de subsídios cruzados entre as diversas modalidades e a relação entre spreads e risco (quanto maiores os riscos/inadimplência, maiores os spreads).

## SISTEMA FINANCEIRO CAPITALIZADO



<sup>1</sup>Últimos dados disponíveis.

<sup>2</sup>Fonte: BCB. A informação diverge do dado encontrado em <http://fsi.imf.org>, pois o universo de instituições da presente análise não contempla bancos de desenvolvimento.

No caso dos spreads, a amostra anteriormente utilizada era muito reduzida e contemplava apenas 46,2% das operações de crédito do SFN para PF e cerca de 43% no caso de PJ. Agora, a inclusão das novas modalidades elevou bastante essa representatividade. A inclusão das novas linhas resultou em recuo de cerca de 3,5 p.p. no patamar do spread de recursos livres, para 18,3% a.a. em janeiro de 2013. Já a inclusão do crédito direcionado resultou em uma redução de quase 10 p.p. ante a metodologia anterior e 5,4 p.p. ante a nova metodologia, considerando apenas os recursos livres, para 12,2% a.a. em janeiro.

O número é bem mais próximo do spread contábil publicado pelo Banco Central no Relatório de Estabilidade Financeira (REF), que compara o resultado das receitas de crédito dos balanços, menos o custo de captação, com os saldos das operações de crédito. Segundo o REF, a rentabilidade anual das operações de crédito (receitas de crédito/carteira) recuou para 16,8% em 2012, saindo de 18,9% em 2011, acompanhando a redução dos custos de captação, de 9,4% em dezembro de 2011 para 7,4% em dezembro de 2012, e o recuo do spread bruto contábil, de 9,5% para 9,4% no mesmo período.

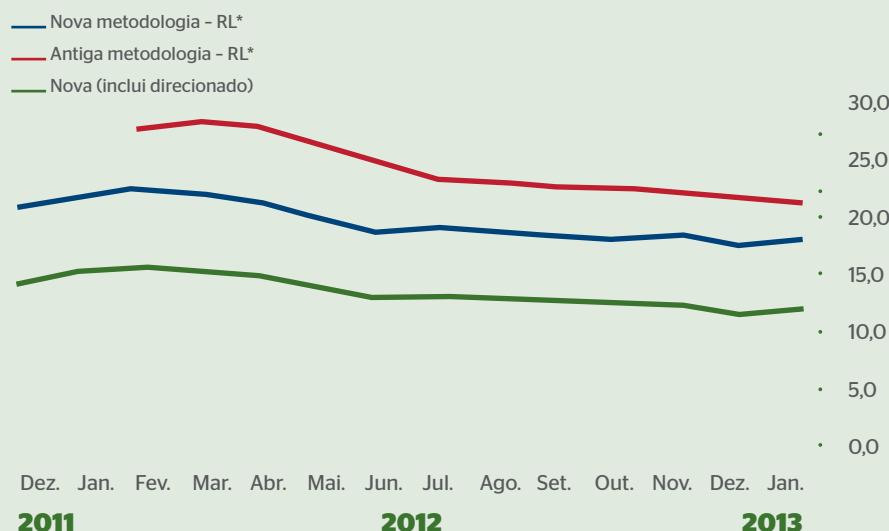
**16,4%****17,6%****18,3%**

FOI O CRESCIMENTO  
DA CARTEIRA TOTAL  
DE CRÉDITO DO  
SISTEMA FINANCEIRO  
NACIONAL

FOI A EXPANSÃO  
DO CRÉDITO  
CONSIGNADO

AO ANO FOI A TAXA DE  
JURO GERAL EM 2012,  
REPRESENTANDO A  
MÍNIMA HISTÓRICA

#### **SPREAD TOTAL - em % a.a.**



Fonte: FEBRABAN.  
\*RL - Recursos Livres

#### **RENTABILIDADE ANUAL DO CRÉDITO (%)**

<b>ÚLTIMOS 12 MESES FINDOS EM DEZEMBRO DE</b>	<b>RENTABILIDADE DAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO</b>	<b>CUSTO DE CAPTAÇÃO</b>	<b>MARGEM BRUTA DE CRÉDITO</b>
<b>2007</b>	22,7	9,7	12,9
<b>2008</b>	22,1	10,2	11,9
<b>2009</b>	19,6	8,4	11,1
<b>2010</b>	18,9	8,3	10,6
<b>2011</b>	18,9	9,4	9,5
<b>2012</b>	16,8	7,4	9,4

*Obs.: razão entre as receitas de operações de crédito dos últimos 12 meses e a média do saldo das operações de crédito dos últimos 13 meses.  
Os dados foram ajustados para excluir os principais efeitos de variação cambial.*

## CARTÃO DE CRÉDITO

Em 2012, segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), o valor total das transações realizadas por meio de cartão de crédito totalizou R\$ 479,5 bilhões, crescimento de 24,1% em comparação a 2011, e de 122,9% em relação a 2008, quando somou R\$ 215,1 bilhões.

Nos últimos cinco anos, a quantidade de cartões de crédito emitidos cresceu 63%, subindo de 124,5 milhões de unidades, em 2008, para 203 milhões, em 2012. Em relação a 2011, o aumento do total de cartões foi de 17,3%.

Os cartões de crédito, de débito e de lojistas, totalizando 749 milhões em 2012, acima dos 687 milhões em 2011, despontam como meio de pagamento altamente utilizado, principalmente pelas classes de renda A/B (atuais 88%) e como decorrência do crescente aumento no uso pela classe C (atuais 68%). Os cartões de débito são mais numerosos do que os de crédito e os de rede e loja (38%, 26% e 36%, respectivamente), confirmando o aumento da presença dos bancos na ponta do comércio.

### CARTÕES DE CRÉDITO

PERÍODO	UNIDADE	2008	2009	2010	2011	2012	VARIAÇÃO 2012/2011
<b>Cartões de crédito</b>	Milhões	124,5	136,2	153	173	203	17,3%
<b>Transações com cartões de crédito</b>	Bilhões	2,2	2,5	2,9	3,4	4,0	17,6%
<b>Valor total das transações com cartões</b>	R\$ bilhões	215,1	255,7	313,7	386,3	479,5	24,1%

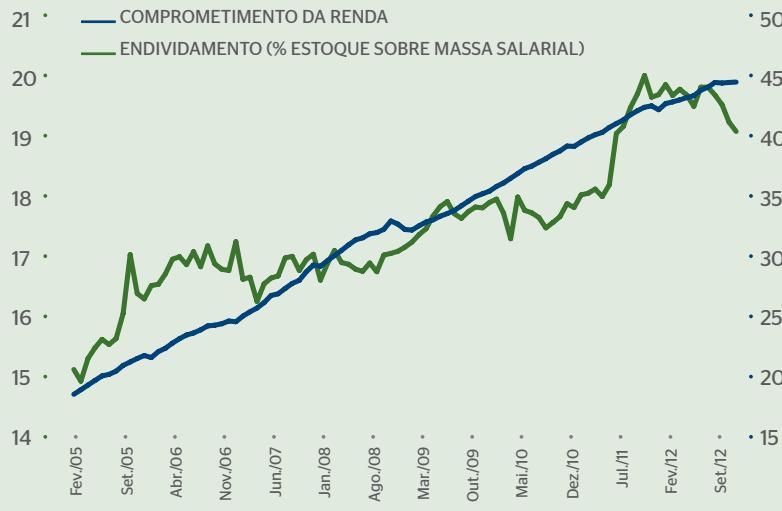
Fonte: Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS).

## ENDIVIDAMENTO DAS FAMÍLIAS

Apesar do aumento da inadimplência e do endividamento da população, o Brasil está longe de registrar uma bolha de crédito. Embora os juros tenham caído no ano passado, eles ainda são elevados na comparação com os países desenvolvidos. O quadro de juros altos e prazos curtos de

financiamento gera um comprometimento elevado da dívida por parte da população (veja gráfico). Esse fato significa que o fôlego é menor para o crescimento do crédito, o que reduz o risco de bolha. E também explica, em parte, o menor ritmo de expansão das operações de crédito nos últimos dois anos.

## EVOLUÇÃO DO ENDIVIDAMENTO



Fonte: FEBRABAN.

## INADIMPLÊNCIA

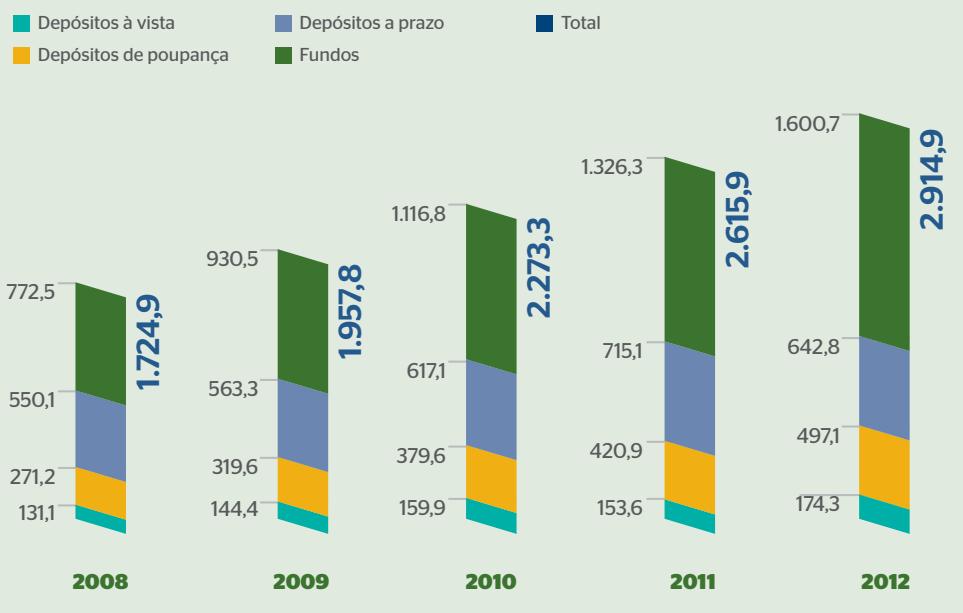
O índice de inadimplência total encerrou 2012 com taxa de 3,7%, ligeiramente superior ao percentual verificado em 2011 (3,6%).

O financiamento de veículos voltou a ser o principal responsável pelo crescimento da inadimplência de pessoas físicas com recursos livres, que era de 7,7% em dezembro de 2011 e avançou para 8,0% no mesmo mês de 2012.

## CAPTAÇÕES

No sistema doméstico, as instituições financeiras registraram bons índices de liquidez e não encontraram dificuldades para financiar suas operações. Em 2012, o volume de captações total atingiu R\$ 2,9 trilhões, elevação de 11,4% em relação a 2011 (veja gráfico).

### CAPTAÇÕES (SALDO NO FIM DO EXERCÍCIO - R\$ BILHÕES)



Fonte: FEBRABAN.

## CAPTAÇÕES NOS MERCADOS INTERNACIONAIS

As operações de captações de recursos no exterior não enfrentaram restrições no mercado internacional em 2012, a não ser no caso dos bancos médios.

O *funding* não se fechou para os bancos brasileiros. Mas, no saldo geral, os resultados foram positivos, somando R\$ 269,0 bilhões em 2012, 18,3% superior ao volume captado no ano anterior.

**3,7%****R\$ 2,9****R\$ 269**

FOI O ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA TOTAL EM 2012

TRILHÕES FOI O VOLUME TOTAL DE CAPTAÇÕES

BILHÕES FOI O TOTAL DAS OPERAÇÕES DE CAPTAÇÕES NO EXTERIOR

**CAPTAÇÕES EXTERNAS (EM R\$ BILHÕES)**

	<b>CARTEIRA DE CRÉDITO NO SFN COM RECURSOS DOMÉSTICOS<sup>1</sup></b>	<b>CARTEIRA DE CRÉDITO NO SFN COM RECURSOS EXTERNOS<sup>2</sup></b>	<b>DÍVIDA EXTERNA BRUTA DE EMPRESAS NÃO FINANCEIRAS<sup>3</sup></b>	<b>FONTE EXTERNA/ TOTAL (%)</b>
<b>Dez./2008</b>	1.042,0	185,3	143,8	24
<b>Dez./2009</b>	1.285,6	128,7	114,4	16
<b>Dez./2010</b>	1.547,2	158,6	140,1	16
<b>Dez./2011</b>	1.802,5	227,3	183,2	19
<b>Dez./2012</b>	2.090,6	269,0	217,1	19

Fonte: Banco Central.

<sup>1</sup>Estimativa feita com base em dados internos do BCB.<sup>2</sup>Estimativa feita com base em dados internos do BCB.<sup>3</sup>Valor referente à dívida externa bruta de "outros setores", divulgado nas *Notas Econômico-financeiras para a Imprensa* » Setor Externo. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?ECOIMPEXT>>.**RESULTADO AGREGADO DO SETOR**

O sistema bancário brasileiro lucrou R\$ 55,1 bilhões em 2012, com aumento de 3% ante o resultado acumulado nos 12 meses findos em set./12, mas recuo de 7,7% na comparação com 2011, quando lucrou R\$ 59,7 bilhões, recorde recente. A rentabilidade geral do sistema sobre o patrimônio líquido (ROE) recuou de 16,5% em 2011 para 13,5% em 2012. O menor crescimento das carteiras de crédito e a redução das taxas de juros e dos spreads durante o ano, aliados aos aumentos das despesas de provisões contra inadimplência e às despesas de pessoal e administrativas, reduziram o lucro final e a rentabilidade do sistema bancário.

Apesar do recuo, a rentabilidade está em nível compatível com as observadas em países com estágio de desenvolvimento semelhante ao brasileiro e permanece em patamar superior à verificada nos bancos de economias desenvolvidas, nos quais os efeitos da crise internacional ainda estão presentes. O resultado foi importante para sustentar o nível de capitalização e a solidez dos bancos brasileiros, elevando o patrimônio líquido do sistema para R\$ 454 bilhões em dezembro de 2012, um avanço de 13% no ano. Cerca da metade desse aumento deveu-se à apropriação dos lucros registrados.

## INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA

O resultado bruto da intermediação financeira cresceu 7,3% em 2012, em ritmo menor que a expansão dos ativos rentáveis. Descontadas as despesas de provisões, o resultado líquido da intermediação cresceu apenas 1% em 2012, em relação a 2011.

Houve menor crescimento das receitas de crédito, de 4,4% em 2012 – após expansão superior a 20% em 2011 –, efeito do menor crescimento das carteiras e da redução das taxas de juros, e aumento de 19,8% das despesas de provisões contra inadimplência em 2012, para R\$ 91,4 bilhões. As despesas de provisões representaram 28% das receitas com operações de crédito em 2012, maior proporção desde maio de 2010, quando o sistema se recuperava dos efeitos da crise 2008/2009.

Os depósitos compulsórios somavam 7,4% dos ativos do sistema ao fim de dezembro de 2012, contra cerca de 10% em 2011, ainda em montante significativo e contribuindo para manter elevado o nível de liquidez do sistema. O recuo reflete as reduções de alíquotas praticadas em 2012 e o direcionamento dos compulsórios sobre depósitos a prazo dos bancos recolhedores para outros bancos e aplicações elegíveis.

O estoque de provisões nos balanços atingiu novo patamar recorde em dezembro de 2012, de R\$ 125,4 bilhões, mas vem mantendo certa estabilidade em torno de 6,2% do total das operações de crédito no sistema e de 2,4% dos ativos totais. Ou seja, as elevadas despesas com provisões têm apenas acompanhado a elevação da inadimplência e o crescimento das operações de crédito do sistema.

## INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA (EM R\$ BILHÕES)

	ÚLTIMOS 12 MESES FINDOS EM		
	DEZ./11	DEZ./12	VARIAÇÃO (%)
<b>Resultado de intermediação bruto</b>	227,8	244,5	7,3
<b>Despesa líquida de provisão para crédito</b>	(76,3)	(91,4)	19,8
<b>Resultado de intermediação líquido</b>	151,5	153,1	1,1
<b>Receitas de serviços</b>	79,4	87,7	10,5
<b>Despesa administrativa</b>	(151,1)	(167,6)	10,9
<b>Demais resultados operacionais</b>	(15,4)	(16,4)	6,5
<b>Resultado não operacional</b>	4,6	3,8	-17,4
<b>IR e CSLL</b>	(9,3)	(5,5)	-40,9
<b>Lucro líquido</b>	59,7	55,1	-7,7

Fonte: Banco Central.

## DESPESAS DE PROVISÕES E TAXAS DE INADIMPLÊNCIA



Fonte: FEBRABAN.

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

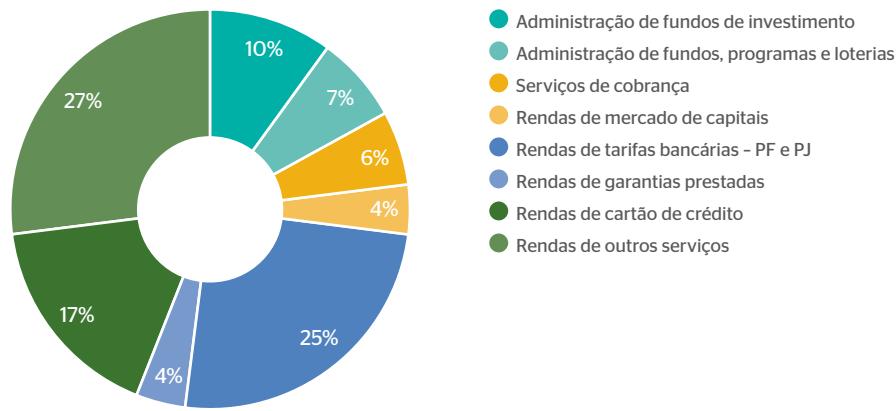
A renda do sistema bancário com prestação de serviços teve uma evolução de 10,5% em 2012 em relação ao ano anterior, com destaque para as receitas com administração de fundos de investimentos, que aumentaram 17,4%, e garantias prestadas (17,8%). O aumento do uso de cartões de crédito pela população também contribuiu para que as receitas de serviços com o “dinheiro de plástico” continuassem em elevação. Ao mesmo tempo, a participação de cada segmento na composição da renda total de prestação de serviços ficou praticamente estável de 2011 para 2012. No período, as poucas alterações foram verificadas em administração de fundos de investimento, que subiu de 9% para 10%, e em outros serviços, que recuou de 28% para 27%.

## RENDAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TOTAIS (EM R\$ BILHÕES)

	ÚLTIMOS 12 MESES FINDOS EM		
	DEZ./11	DEZ./12	VARIAÇÃO NOMINAL (%)
<b>Administração de fundos de investimento</b>	7,3	8,5	17,4
<b>Administração de fundos, programas e loterias</b>	5,8	6,1	5,5
<b>Serviços de cobrança</b>	4,8	5,2	9,2
<b>Rendas de mercado de capitais</b>	3,3	3,6	10,5
<b>Rendas de tarifas bancárias - PF e PJ</b>	19,4	21,7	12,2
<b>Rendas de garantias prestadas</b>	3,1	3,7	17,8
<b>Rendas de cartão de crédito</b>	13,6	14,7	8,2
<b>Rendas de outros serviços</b>	22,3	24,1	8,2
<b>Total</b>	79,4	87,7	10,5

Fonte: Banco Central.

## PARTICIPAÇÃO NAS RENDAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TOTAIS (%)



## TARIFAS BANCÁRIAS

Por determinação do Banco Central, as tarifas bancárias só podem ser modificadas a cada seis meses, em maio e novembro. Um mês antes do reajuste, os bancos têm de anunciar quais serão os novos valores. Desde a criação do Sistema de Divulgação de Tarifas de Serviços Financeiros da FEBRABAN (STAR), há cinco anos, somente duas tarifas tiveram reajuste acima da inflação: de adiantamento ao depositante e de inclusão de cheque sem fundo no Banco Central (*leia mais sobre o Star na pág. 88*).

Na divulgação dos seus balanços, no item de receita com prestações de serviços, os bancos incluem na mesma conta as tarifas e as mais diversas receitas, como com agências no exterior e prestação de serviços com arrecadação federal, estadual e municipal.

## DESPESAS ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas representaram R\$ 167,6 bilhões em 2012, com aumento de 10,9%. As despesas de pessoal, que são as mais representativas, com participação de 49% do total, cresceram 13,8% em 2012, somando R\$ 82,8 bilhões. Reajustes de salário, dissídio coletivo e aumento do número de bancários contribuíram para o crescimento das despesas com pessoal.

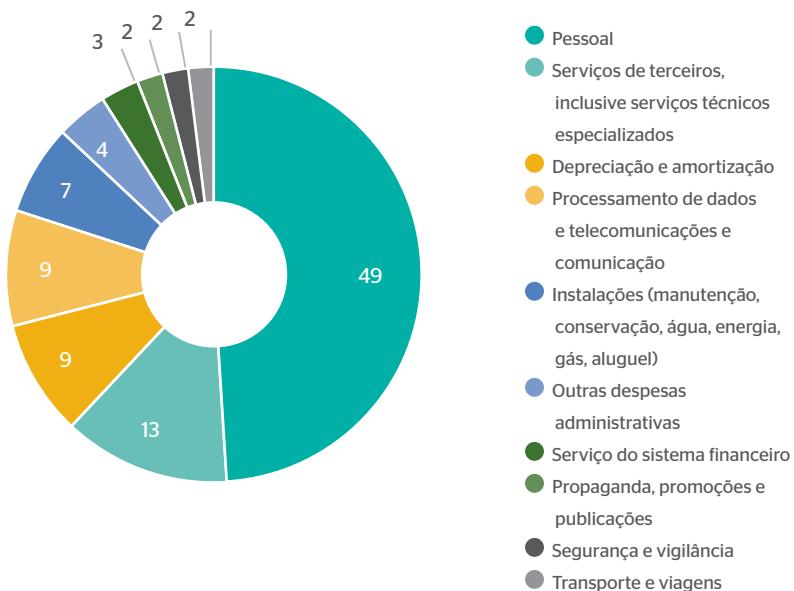
O aumento da folha de pagamentos também veio acompanhado da instalação de 648 novas agências bancárias no País. As despesas com instalações subiram 12,9%. As despesas com segurança e vigilância, embora participem com apenas 2% do total, também registraram aumento significativo de 15,4%.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (EM R\$ BILHÕES)

	ÚLTIMOS 12 MESES FINDOS EM		
	DEZ./11	DEZ./12	VARIAÇÃO (%)
<b>Instalações (manutenção, conservação, água, energia, gás, aluguel)</b>	9,6	10,9	12,9
<b>Processamento de dados e telecomunicações e comunicação</b>	14,3	15,0	5,2
<b>Pessoal</b>	72,8	82,8	13,8
<b>Propaganda, promoções e publicações</b>	4,3	4,1	-4,8
<b>Serviço do sistema financeiro</b>	3,6	4,2	15,1
<b>Segurança e vigilância</b>	2,8	3,2	15,4
<b>Serviços de terceiros, inclusive serviços técnicos especializados</b>	21,5	21,6	0,3
<b>Transporte e viagens</b>	3,7	4,0	9,2
<b>Depreciação e amortização</b>	3,7	15,7	14,2
<b>Outras despesas administrativas</b>	4,7	6,0	27,6
<b>Total</b>	<b>151,1</b>	<b>167,6</b>	<b>10,9</b>

Fonte: Banco Central.

## COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS (%)



Fonte: Banco Central.

As despesas administrativas atingiram R\$ 167,6 bilhões, dos quais 49% foram gastos com pessoal. O reajuste de salários foi um dos fatores que contribuíram para o aumento de 13,8% com essa despesa.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (EM R\$ MIL) GRI EC1						
	DEZ./10	PART. %	DEZ./11	PART. %	DEZ./12	PART. %
<b>1. APURAÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>						
<b>1.1. Resultado bruto da intermediação financeira</b>	130.557.805		124.896.171		136.488.617	
<b>1.1.2. Receitas de prestação de serviços</b>	60.488.435		70.696.085		77.187.688	
<b>1.1.3. Outras receitas e despesas</b>	-59.965.181		-54.176.372		-60.609.548	
<b>1.2. Valor Adicionado</b>	<b>131.081.059</b>	<b>77,3</b>	<b>141.415.884</b>	<b>74,6</b>	<b>153.066.757</b>	<b>78,2</b>
<b>1.2.1. Resultado da partic. contr./coligadas</b>	38.436.271		48.191.920		42.664.252	
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>169.517.330</b>		<b>189.607.804</b>		<b>195.731.009</b>	
<b>2. DISTRIBUIÇÃO VALOR ADICIONADO</b>						
<b>2.1. Recursos Humanos</b>	<b>60.697.472</b>	<b>35,8</b>	<b>72.140.487</b>	<b>38,0</b>	<b>78.188.982</b>	<b>39,9</b>
<b>2.1.1. Salários e honorários</b>	34.912.963		42.705.828		45.973.733	
<b>2.1.2. Encargos sociais (30%)</b>	15.694.868		18.135.452		20.070.067	
<b>2.1.3. Benefícios (10%)</b>	5.231.623		6.045.151		6.690.022	
<b>2.1.4. Participações (funcionários e minoritários)</b>	4.858.018		5.254.055		5.455.159	
<b>2.2. Governo</b>	<b>38.652.393</b>	<b>22,8</b>	<b>40.810.148</b>	<b>21,5</b>	<b>44.995.384</b>	<b>23,0</b>
<b>2.2.1. Despesas tributárias</b>	14.792.237		16.653.338		17.676.750	
<b>2.2.2. Imposto de Renda e contr. soc.</b>	12.089.005		10.555.221		12.266.084	
<b>2.2.3. INSS sobre salário (22,5%)</b>	11.771.151		13.601.589		15.052.550	
<b>2.3. Líquido para Acionistas</b>	<b>70.167.465</b>	<b>41,4</b>	<b>76.657.169</b>	<b>40,4</b>	<b>72.546.643</b>	<b>37,1</b>
<b>2.1. Dividendos distribuídos</b>	17.541.866		19.164.292		18.342.187	
<b>2.2. Lucro retido</b>	53.070.403		59.460.494		58.267.135	
<b>2.3. Prejuízos</b>	-444.804		-1.967.617		-4.062.679	
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>169.517.330</b>	<b>100,0</b>	<b>189.607.804</b>	<b>100,0</b>	<b>195.731.009</b>	<b>100,0</b>
<b>AMOSTRAGEM:</b>	<b>151 BANCOS</b>		<b>154 BANCOS</b>		<b>146 BANCOS</b>	

Fonte: FEBRABAN.

## SOLIDEZ DO SISTEMA

A capitalização do sistema financeiro é uma realidade. O Índice de Basileia médio dos bancos brasileiros fechou 2012 em 16,4%, bem acima do mínimo regulamentar de 11%. A robustez do sistema pode ser comprovada também pelos impactos praticamente inexistentes da crise financeira europeia sobre os bancos brasileiros em 2012.

Nas discussões das novas regras do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia, o Brasil participa em posição de liderança. O Banco

Central do Brasil divulgou no início de março as regras finais para apuração do capital regulatório baseadas nas novas diretrizes do acordo de Basileia III. Trata-se de um conjunto de quatro resoluções e 15 circulares, complementadas por uma medida provisória (MP 608), que marcam a adesão do País à nova regulamentação prudencial internacional. Dos 27 países signatários do acordo, 13 seguem apenas com as regras preliminares publicadas, incluindo os membros da União Europeia e os EUA.

O acordo de Basileia III veio na esteira da crise financeira internacional originada nos EUA em 2008/2009 e diante da verificação de diversas falhas na regulamentação dos sistemas financeiros, em especial nos países desenvolvidos. As fragilidades identificadas foram diversas, com destaque para as constatações de que as instituições financeiras, de modo geral, operavam com alavancagem excessiva, com uma base de capital insuficiente e de baixa qualidade para fazer face aos riscos assumidos em suas transações. Adicionalmente, existiam áreas das instituições à margem da supervisão bancária e riscos não detectados pelos reguladores.

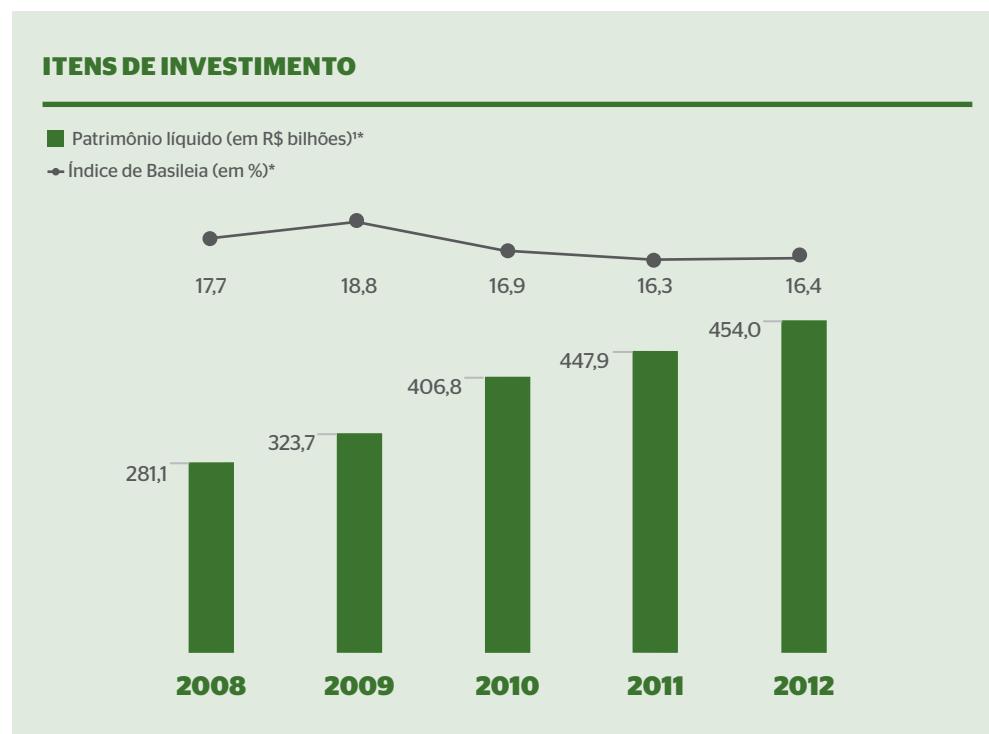
Identificados os problemas, o acordo de Basileia III vem com os objetivos de melhorar a qualidade e aumentar a quantidade do capital requerido das instituições financeiras, além de elevar a amplitude da supervisão bancária. Também serão criadas novas medidas de liquidez e de alavancagem, visando assegurar que as instituições

tenham recursos disponíveis suficientes em momentos de estresse e capital compatível com seus ativos e riscos.

Dada a extensa modificação proposta na estrutura de capital e visando assegurar um tempo de transição para adaptação por parte das instituições, as medidas não entram todas em vigor imediatamente, mas obedecerão a um cronograma de implantação definido pelo BIS, que vai de 2013 a 2019, podendo chegar a 2022, no caso de algumas mudanças.

A adoção no Brasil contribui para reforçar ainda mais a confiança e a solidez do sistema financeiro. A adequação dos bancos às regras de Basileia III está dentro das possibilidades do sistema.

**16,4%**  
foi o índice médio  
de Basileia



<sup>1</sup>Banco Central.

<sup>\*</sup>Referente ao sistema bancário nacional.

**5**

## **DESTAQUES MERCADOLÓGICOS**



A bancarização é alavancada pelo crescimento de contas-correntes e poupança.

### **INCLUSÃO BANCÁRIA MAIS INTENSA**

O Sistema Financeiro Nacional manteve os 160 bancos em 2012, mesmo número de 2011 e um a mais que em 2008 (159). O número de contas-correntes cresceu 8,5% no ano passado, atingindo 162,9 milhões, das quais 97,3 milhões eram movimentadas e 65,6 milhões estavam inativas, segundo dados do Banco Central. Em cinco anos, o número de contas-correntes subiu cerca de 30% - eram 125,7 milhões em 2008.

As contas de poupança também vêm apresentando evolução nos últimos anos. Levantamento da Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP) mostra que o número de poupanças aumentou de 90 milhões em 2008 para 108,9 milhões em 2012,

crescimento de 21% no período. De 2011 para o ano anterior, o aumento foi de 11,1%.

Diante desses dados, constata-se que a evolução da inclusão bancária é alavancada pelo crescimento de contas-correntes e de poupanças. A crescente bancarização tem sido intensificada por questões conjunturais econômicas, além do acesso aos meios digitais, como *internet banking* e *mobile banking*, que estão mais acessíveis à população.

O levantamento da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) também constatou o crescente aumento no uso de cartões de crédito, de débito e de lojistas como meio de pagamento (*leia mais em Cartões, na pág. 33*).

#### NÚMERO DE BANCOS

PERÍODO	2008	2009	2010	2011	2012	VARIAÇÃO (2012/2011)
<b>Número de bancos*</b>	159	158	157	160	160	0,0%
<b>Privados nacionais com e sem participação estrangeira</b>	85	88	88	89	87	-2,2%
<b>Privados estrangeiros e com controle estrangeiro</b>	62	60	60	62	62	0,0%
<b>Públicos federais e estaduais</b>	12	10	9	9	11	22,2%

Fonte: Banco Central.

\*Bancos comerciais, bancos múltiplos e Caixa Econômica Federal.

**160**É O NÚMERO  
TOTAL DE  
BANCOS**97,3**MILHÕES  
DE CONTAS-  
CORRENTES  
MOVIMENTADAS**108,9**MILHÕES DE  
CONTAS DE  
POUPANÇA**CONTAS-CORRENTES (EM MILHÕES)**

<b>PERÍODO</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>VARIAÇÃO (2012/2011)</b>
<b>Contas-correntes<sup>1</sup></b>	125,7	133,6	141,3	150,1	162,9	8,5%
<b>Movimentadas<sup>1</sup></b>	81,7	83,3	88,6	91,9	97,3	5,8%
<b>Não movimentadas<sup>1+2</sup></b>	43,9	50,3	52,7	58,1	65,6	12,8%
<b>Clientes com contas de poupança<sup>3</sup></b>	90,0	91,1	97,2	98,0	108,9	11,1%

Fontes: <sup>1</sup>Banco Central do Brasil; <sup>2</sup>Contas inativas há mais de seis meses; <sup>3</sup>Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP).

## **VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO**

Com o objetivo de proporcionar novas perspectivas e reflexões sobre o relacionamento dos bancos com seus clientes e usuários e a importância da tecnologia como fator essencial para a qualidade, a praticidade e a segurança desse relacionamento, a FEBRABAN, em parceria com a Booz & Company, realizou novos estudos e pesquisas apresentados em nova formatação neste relatório anual. Sob esse aspecto, foram realizados e consolidados um grande número de indicadores relativos aos meios utilizados pelos consumidores para a realização de suas transações bancárias nos últimos cinco anos, contemplando:

- agências (incluindo os postos de atendimento a elas subordinados);
- ATMs (caixas automáticos);
- *call centers* (centrais de atendimento);
- *internet banking*;
- *mobile banking*;
- POS (uso de cartões);
- correspondentes bancários;
- cheques compensados.

Essa nova abordagem procura enfocar o que é relevante do ponto de vista do consumidor, sob as óticas da conveniência, da disponibilidade, do acesso e da segurança tanto lógica quanto física (os bancos estimulam as transações eletrônicas como uma das formas de reduzir crimes como a “saidinha” de banco). A pesquisa contou com a participação de 17 instituições financeiras, representando 97% das agências bancárias do País, 86,4% dos ativos totais do sistema e 78,7% do seu patrimônio líquido.

Participaram da pesquisa  
17 instituições financeiras,  
representando 97% das  
agências bancárias do País.

O volume de transações cresceu 78,5% nos últimos cinco anos, fortemente impulsionado pelo internet *banking* e pelo POS. Em 2012, foram realizadas 35,7 bilhões de transações nos principais canais de atendimento dos bancos, como agências, ATMs, POS, *call center*, *mobile banking*, internet *banking* e correspondentes. Esse volume representou aumento de 12,3% em relação ao ano anterior e de 78,5% em comparação a 2008, quando as transações somaram 20 bilhões.

TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR ORIGEM (EM BILHÕES)

	2008		2009		2010		2011		2012		VARIAÇÃO (2012/2011)
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
<b>Agências</b>	3,6	18	3,8	16	3,9	14	4,1	13	4,3	12	11
<b>ATM</b>	6,4	32	7,3	31	8,0	28,0	8,6	27	9,3	26	8,1
<b>POS</b>	2,0	10	2,8	12	3,4	12	3,8	12	4,6	13	21,1
<b>Internet banking</b>	6,0	30	7,4	32	10,1	36	12,4	39	14	39	12,0
<b>Call center</b>	1,1	6	1,2	5	1,4	5	1,3	4	1,4	4	7,7
<b>Correspondentes</b>	0,8	4	0,9	4	1,1	4	1,3	4	1,4	4	7,7
<b>Mobile banking</b>	0,08	0,4	0,12	0,5	0,3	1	0,3	1	0,7	2	133,3
<b>Total de transações</b>	20,0	100	23,5	100	28,2	100	31,8	100	35,7	100	12,3

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2012 e Análise Booz & Company.

## AGÊNCIAS

Ao longo dos últimos anos, observa-se que as agências, tradicionais canais de atendimento, têm crescimento contínuo, movimento que deve persistir nos próximos anos, a taxas mais expressivas em função da maior bancarização no Brasil. Essa expansão traz discussões importantes quanto às agências que vêm intensificando seu papel de relacionamento com o cliente. Em contraponto, as transações presenciais nos caixas das agências recuaram 5% nos últimos cinco anos.

O crescimento do número de agências ocorreu principalmente em regiões com menor disponibilidade de serviços financeiros, particularmente no Nordeste e no Norte. Já as regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste têm níveis semelhantes, em torno de 20 agências para 10 mil pessoas economicamente ativas. Essas regiões têm um crescimento de pontos de venda em linha com a elevação no número de contas-correntes.

Em 2012, o número de agências cresceu 4,4% em relação ao ano anterior, somando 22.218 unidades, e aumentou 16,1% em comparação a 2008. Em relação ao número de transações, as agências perderam participação de 18%, em 2008, para 12%, em 2012.

As regiões Nordeste e Norte concentraram o maior crescimento no número de agências em 2012.

### AGÊNCIAS, POSTOS, CORRESPONDENTES

PERÍODO	2008	2009	2010	2011	2012	VARIAÇÃO (2012/2011)
<b>Número de agências</b>	19.142	20.046	19.813	21.278	22.218	4,4%
<b>Postos tradicionais<sup>1</sup></b>	11.661	12.131	12.690	12.957	14.322	10,5%
<b>Postos eletrônicos</b>	38.811	41.497	45.067	47.507	48.221	1,5%
<b>Correspondentes<sup>2</sup></b>	108.074	149.507	165.228	160.943	354.927	120,5%
<b>Total de dependências</b>	177.688	223.181	242.798	242.685	439.688	81,2%

Fonte: Banco Central.

<sup>1</sup>Inclui Postos de Atendimento Bancário (PAB), Postos de Arrecadação e Pagamentos (PAP), Postos Avançados de Atendimento (PAA), Postos de Atendimento Cooperativo (PAC), Postos de Atendimento ao Microcrédito, Postos Avançados de Crédito Rural (PACRE), Postos de Compra de Ouro (PCO) e Unidades Administrativas Desmembradas (UAD).

<sup>2</sup>Correspondentes não bancários.

## CORRESPONDENTES

O correspondente tem grande importância para as regiões mais remotas do País. Onde não há agências ou postos de atendimento bancário, as contas podem ser pagas em padarias, lotéricas ou farmácias. Esses mesmos pontos comerciais - os correspondentes - também atendem aos programas sociais da administração pública, além de realizar o pagamento da aposentadoria.

Em localidades sem qualquer tipo de serviço financeiro, a população precisa se deslocar de um município a outro para receber os benefícios, gerando despesas de locomoção e perda de tempo. A FEBRABAN acompanha de perto uma discussão que acontece na Câmara dos Deputados sobre a regulamentação dos correspondentes.

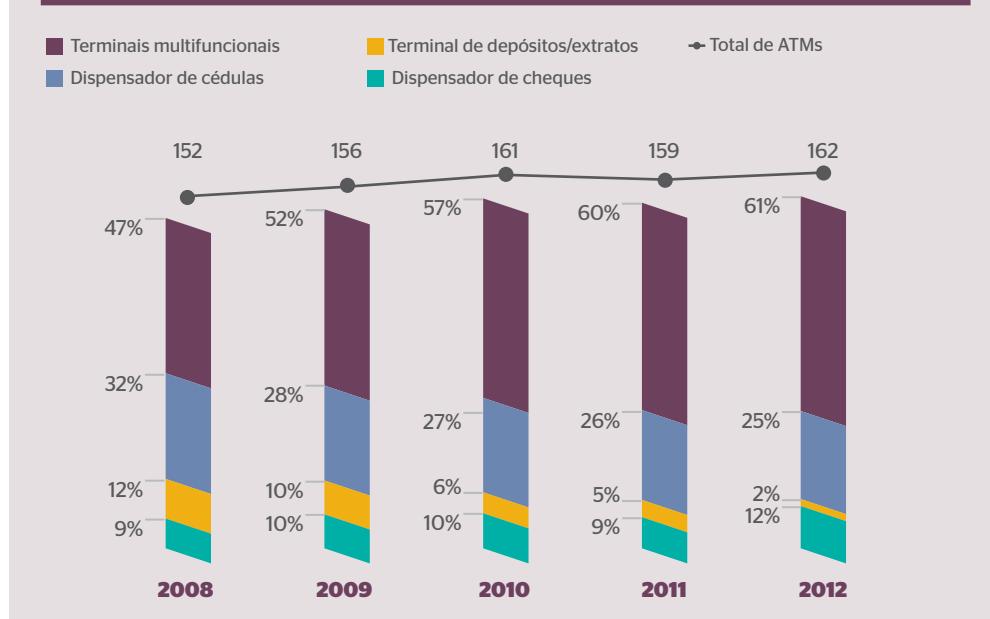
O número de correspondentes subiu para 354.927 em 2012, crescimento de 120,5%

e de 228,4% em comparação com 2011 e 2008, respectivamente. O Banco Central mudou a metodologia de contagem dos correspondentes. Por isso, houve o aumento da quantidade de correspondentes no País registrado de um ano para o outro (2011 para 2012). A Resolução nº 3.110, que consolida as normas que dispõem sobre a contratação dos correspondentes, foi alterada em meados de 2011, com a publicação da Resolução nº 3.954.

## AUTOATENDIMENTO

O crescimento da proporção entre ATMs multifuncionais e demais reflete o aumento da diversidade das operações realizadas pelo autoatendimento. Ao mesmo tempo, existe maior concentração de funções por ATM, o que permite a diminuição do número de ATMs por agência/PAB/PAE. O aumento de investimentos e despesas por ATM é reflexo da maior sofisticação do nível tecnológico nesse canal.

## CONFIGURAÇÃO DA BASE DE ATMS (em milhares)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2012 e Análise Booz & Company.

A tendência aponta para a totalidade de ATMs com acessibilidade nos próximos anos. As transações por esse canal perdem em participação, mas continuam se consolidando como um meio relevante no Brasil.

Em 2012, as ATMs somaram 162 mil máquinas, representando aumento de 1,9% sobre 2011 e de 6,6% em relação a 2008. Desse total, 131 mil já estão adaptadas para as pessoas portadoras de deficiência, de acordo com as normas da Associação de Normas Técnicas (ABNT), o que ultrapassa 80% do parque total.

### **INTERNET BANKING**

O internet banking é o canal preferencial do cliente bancário e representa 39% do total de transações. O seu uso cresce mais do que o número de usuários de internet, em uma proporção de 20,8% contra 13,9%. O volume de transações em internet banking aumentou cerca de 23% em média nos últimos quatro anos, indicando uma maior inclusão digital da população. Além disso, 80,2% das transações no internet banking ainda são sem movimentação financeira, contra 50,5% nos ATMs, indicando uma facilidade para a utilização do canal para consultas. O usuário desse canal realiza, em média, 3,2 vezes o volume de transações que os clientes em geral realizam.

Em 2012, o total de consumidores com relacionamentos ativos no sistema financeiro atingiu 127,6 milhões, contra 104,7 milhões em 2008 (+21,9%).

Os bancos devem investir na maximização do uso do internet banking, prover uma experiência ao consumidor cada vez mais amigável e ofertar produtos e serviços que melhor se encaixem nesse meio.

### **MOBILE BANKING**

As vendas de smartphones crescem de maneira acelerada no Brasil, com projeções de aumento robusto e contínuo nos próximos anos. Com isso, o número de usuários de mobile banking cresceu 2,3 vezes em relação ao ano anterior. O volume de transação nesse canal também aumentou de maneira vertiginosa - 223,4% ao ano -, ainda que apenas 2,6% das transações realizadas sejam com movimentação financeira.

A participação do mobile banking no total de transações passou de 0,4%, em 2008, para 2,0%, em 2012. Embora com aumento expressivo, ainda existe potencial para expansão desse canal.

CONTAS-CORRENTES COM MOBILE BANKING (em milhões)					
2008	2009	2010	2011	2012	VARIAÇÃO (2012/2011)
0,2	0,4	0,8	1,6	6,0	275%

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2012 e Análise Booz & Company.

SMARTPHONES EM USO NO BRASIL (em milhões)					
2008	2009	2010	2011	2012	VARIAÇÃO (2012/2011)
1,7	4,1	14,6	33,2	52,5	58%

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2012 e Teleco.

## **CALL CENTER**

Historicamente, o *call center* não é o principal canal para transações, tendo somado 4% das transações realizadas. Em 2012, as transações totais por esse canal somaram 1,4 bilhão, aumento de 7,7% em relação ao movimento de 2011 e de 16,7% sobre o ano de 2008.

A tendência é de que seja gradualmente substituído pelos demais canais eletrônicos, como *internet banking* e *mobile banking*. O aumento do número de transações sem movimentação financeira por conta-corrente aumentou na utilização da unidade de resposta audível (URA), confirmando a tendência em direção ao autoatendimento.

Em 2012, o uso de URA sem movimentação financeira somou 7,7 milhões, aumento de 11,7% em relação a 2008 (6 milhões). No entanto, com movimentação financeira, o número cai significativamente: foram 8 mil atendimentos em 2008 e 7 mil em 2012, queda de 12,5% no período.

As transações realizadas pelo *call center* somaram 1,4 bilhão em 2012, crescimento de 7,7% em comparação a 2011.

## **INOVAÇÃO TECNOLÓGICA**

A tecnologia é cada vez mais um alicerce fundamental para a indústria financeira. No último ano, os gastos em TI atingiram R\$ 20,1 bilhões, 9,2% superiores ao montante do ano anterior (R\$ 18,4 bilhões). Tecnologia e segurança são fundamentais para os bancos na busca por rapidez e qualidade nos procedimentos técnicos e no atendimento aos clientes - só no ano passado, o sistema financeiro contabilizou 162,9 milhões de contas-correntes.

Os investimentos visam garantir a atualização no processamento de informações e na segurança das redes de

transmissão de dados, além de desenvolver melhorias nos equipamentos utilizados diretamente pelos clientes, como as ATMs.

O parque tecnológico dos bancos tem merecido investimento constante não apenas para atender aos grandes volumes de transações feitas nos caixas das agências, ATMs e transações automáticas, como o débito automático, mas também para atender ao crescente uso do *internet banking*, que já representa 39% do total de transações, bem como o *mobile banking*, que teve um crescimento exponencial de 139,3% em 2012, em relação ao ano anterior, e já representa 2% do número total de transações.

O setor bancário investiu R\$ 20,1 bilhões em tecnologia da informação em 2012, aumento de 9,2% em relação ao ano anterior.

## GASTOS COM TECNOLOGIA

Em ritmo acelerado, o setor bancário brasileiro continua investindo em tecnologia. Em hardware, o gasto apresentou estabilidade no valor absoluto e perdeu participação do total, mas ainda representa o principal gasto dos bancos no Brasil, cerca de 40% do total.

Os softwares de terceiros e o desenvolvimento de softwares, representando 37%, são o tipo de gastos que mais aumentam, 23% sobre 2011, mostrando

a crescente demanda do negócio por ofertar produtos e serviços aos clientes por meio da tecnologia, viabilizando, também, transações de baixo valor essenciais no processo de bancarização. Já os investimentos em telecomunicações vêm aumentando em valor absoluto. Contudo, diminuiu sua participação no total de gastos (veja tabela).

Nos próximos anos, os bancos precisarão investir em capacitação de talentos especializados para atender à demanda de desenvolvimento de softwares.

**DESPESAS E INVESTIMENTOS DE TECNOLOGIA (valores em R\$ bilhões)**

ESPECIFICAÇÃO	2008	%	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2012/2011 (%)
<b>Hardware</b>	5,9	45,0	7,0	47,0	7,9	47,0	7,5	41,0	8,0	40,0	6,7
<b>Softwares de terceiros</b>	3,6	28,0	4,0	27,0	4,9	29,0	6,1	33,0	7,5	37,0	23,0
<b>Telecomunicações</b>	3,1	24,0	3,4	23,0	3,7	22,0	4,2	23,0	4,2	21,0	0,0
<b>Outros*</b>	0,4	3,0	0,4	3,0	0,5	3,0	0,6	3,0	0,4	2,0	-33,3
<b>Total</b>	13,0	100,0	14,8	100,0	17,0	100,0	18,4	100,0	20,1	100,0	9,2

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2012 e Análise Booz & Company.

\* Referem-se a despesas e investimentos, incluindo novas tecnologias que não são classificadas como hardware, software ou telecomunicações pelos bancos.

**18,2%**

É A REDUÇÃO DO  
CUSTO UNITÁRIO  
DE TRANSAÇÃO  
NOS ÚLTIMOS  
CINCO ANOS

**78,5%**

É O CRESCIMENTO  
NO VOLUME DE  
TRANSAÇÕES  
NOS CANAIS DE  
ATENDIMENTO NOS  
ÚLTIMOS CINCO ANOS

**R\$ 20,1**

BILHÕES É O TOTAL  
INVESTIDO EM  
TECNOLOGIA PELO  
SETOR BANCÁRIO  
BRASILEIRO

### CUSTOS DAS TRANSAÇÕES

A utilização dos meios eletrônicos ajuda a explicar a diminuição do custo unitário por transação. Entretanto, a grande facilidade de acesso aos serviços aumenta o número de transações, o que explica a elevação dos gastos totais do bancos nos últimos anos.

A diminuição do custo por transação, por meio dos crescentes investimentos em tecnologia, como já mencionado, é essencial para aumentar o acesso e os benefícios trazidos pela bancarização. Exemplo disso é o investimento em canais virtuais, como *internet banking* e *mobile banking*, que permitiu uma redução no custo unitário de transação de 18,2% nos últimos cinco anos. Entretanto, a conveniência desses canais gerou também um crescimento de 78,5% no volume de transações, acarretando um aumento nos custos totais de operação

tecnológica dos bancos. Os gastos com TI nos bancos representam 10,4% dos gastos totais das instituições.

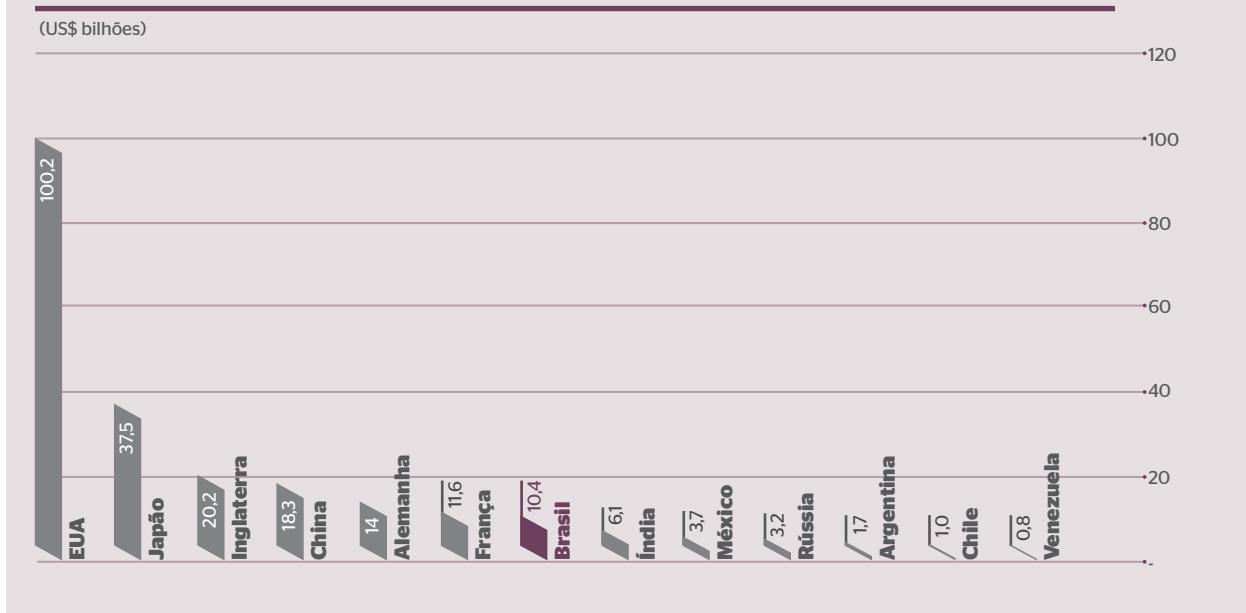
### POSIÇÃO DO BRASIL

O Brasil é um dos principais participantes na indústria mundial de tecnologia bancária, com investimentos intensivos. A indústria de tecnologia para o setor já se aproxima dos investimentos de países desenvolvidos, como França e Alemanha, e corresponde a 11,7% dos gastos de TI do Brasil, em 2011.

Os bancos brasileiros têm o desafio de planejar esse investimento de forma adequada, balanceando eficiência e experiência do consumidor, por meio de uma plataforma integrada de canais e ofertas aos clientes.

No Brasil, o desafio dos bancos é planejar o investimento em tecnologia bancária, equilibrando eficiência e experiência do consumidor.

## DESPESAS E INVESTIMENTOS EM TECNOLOGIA NO SETOR BANCÁRIO EM 2012



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2012, Gartner e Análise Booz & Company.

### ANUÁRIO CIAB-FEBRABAN

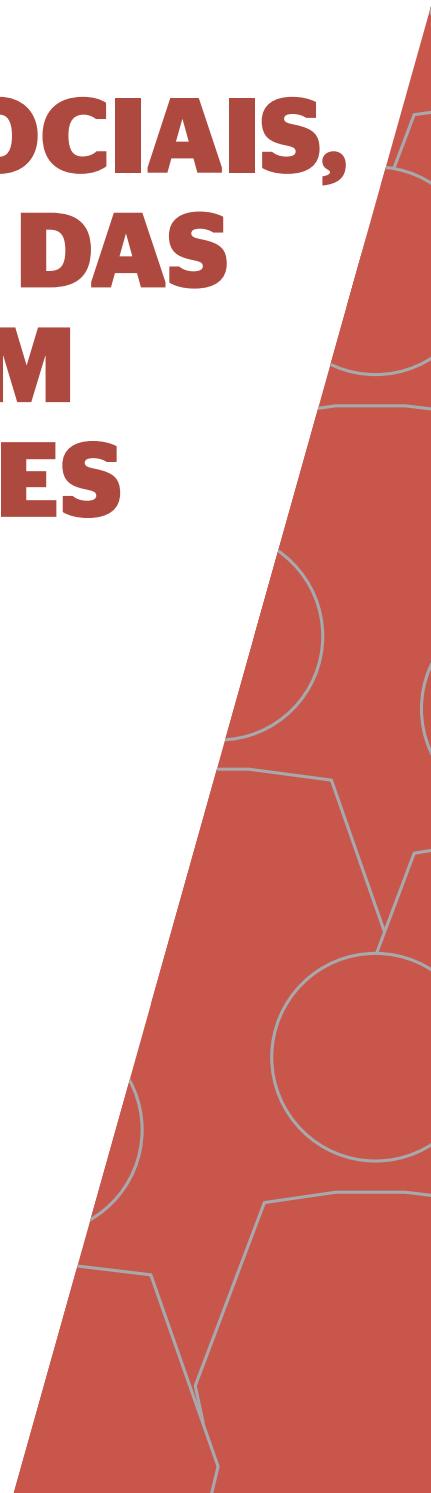
O Anuário Brasileiro de Bancos, publicado pela FEBRABAN desde 2005, traz informações profundas e abrangentes sobre a infraestrutura e o desempenho do sistema financeiro brasileiro. Em 2012, ele foi distribuído durante o Congresso e Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras (CIAB), o maior evento da América Latina sobre tecnologia bancária e sistema financeiro.

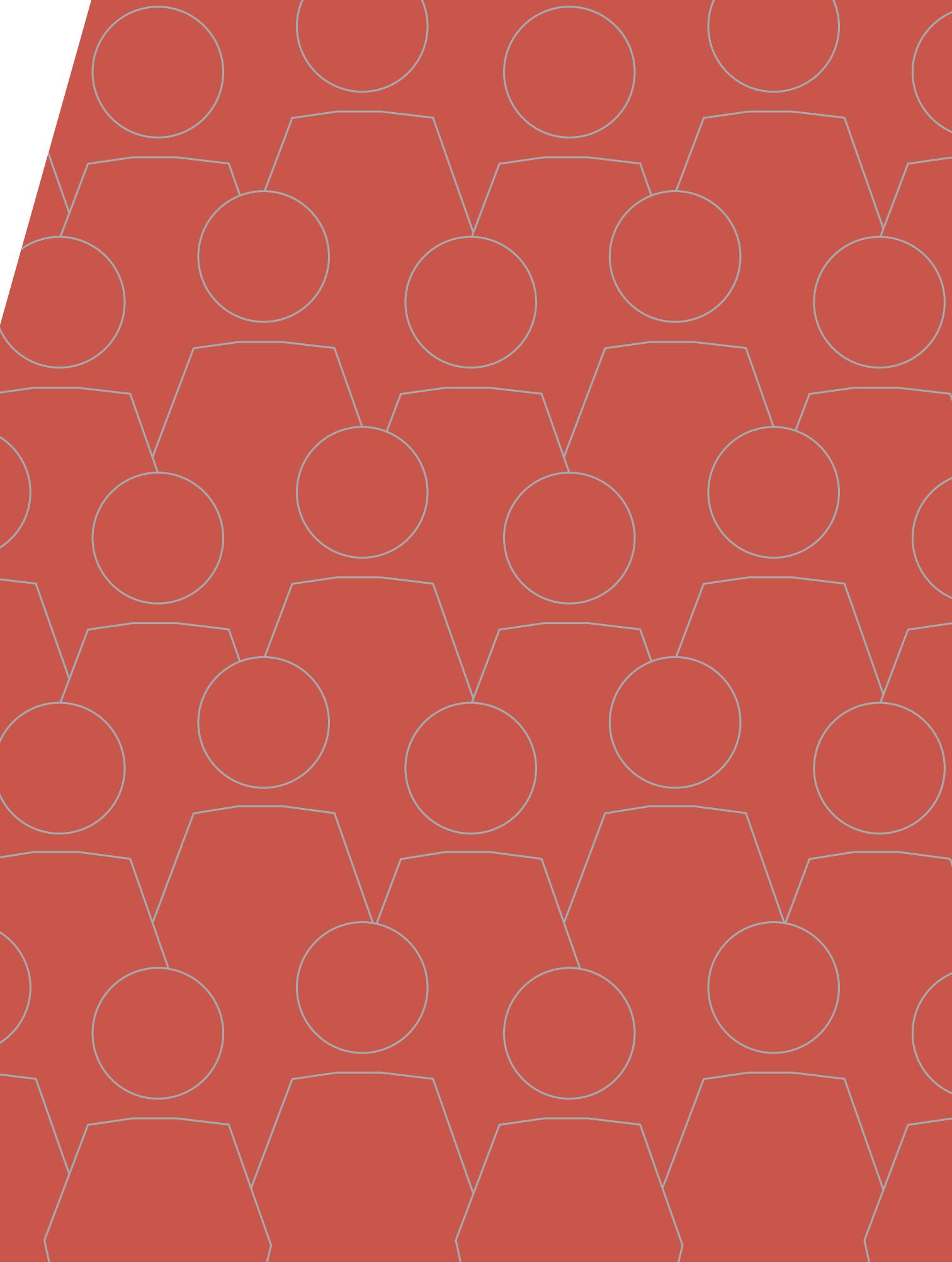
O Anuário apresenta dados de mais de cem bancos brasileiros, incluindo temas como lucro, patrimônio, carteiras de crédito, tecnologia e sustentabilidade. Em 2012, a novidade foi a versão digital, também acessível em tablet. A edição de 2013 trará um novo formato para tornar a leitura mais direta e transparente.

A partir de 2012, o Anuário Brasileiro dos Bancos tem uma versão digital, podendo ser acessado nos *tablets*.

# 6

## **DESTAQUES SOCIAIS, AMBIENTAIS E DAS RELAÇÕES COM CONSUMIDORES**





## FEBRABAN EM AÇÃO

Instituição desenvolve e apoia programas que promovem a inclusão social e financeira.

O forte ritmo de bancarização verificado nos últimos anos se manteve em 2012. Os incentivos governamentais ao crédito estão entre os fatores de aumento da inserção financeira. A busca dos bancos por novos clientes e a maior diversidade de oportunidades econômicas no Brasil também compõem esse quadro.

A bancarização é importante para o País porque permite ao sistema financeiro chegar a regiões distantes dos grandes centros, levando produtos e serviços financeiros à população, além de viabilizar projetos produtivos. Nos grandes centros, a taxa crescente de formalização da mão de obra e dos microempreendedores é outro fator que contribui para a maior inserção financeira.

A inclusão financeira da população constitui uma ação estratégica para o desenvolvimento econômico brasileiro.

Todos os 5.565 municípios brasileiros têm pelo menos um ponto de acesso a serviços financeiros. É bastante comum o processo de bancarização ter início com a utilização de um correspondente para pagamento de contas ou recebimento de benefícios sociais do governo, para, depois, o consumidor abrir uma conta-corrente ou uma caderneta de poupança.

Em um país de dimensões continentais, dotado de condições geográficas diversas, o uso da tecnologia e dos correspondentes são ferramentas indispensáveis para ampliar a distribuição de serviços financeiros no Brasil. A educação financeira e a adequação de produtos e serviços são elementos que ajudam a superar as diferenças culturais e econômicas do País.

Muito tem sido feito pelos bancos para incluir as classes C e D no sistema financeiro, como a ampliação da rede de atendimento nas comunidades de classes emergentes, a contratação de mão de obra local, a oferta de produtos adequados a esse público e os cursos de certificação para correspondentes.

Em 2012, os bancos atingiram 439.688 postos de atendimento no País.

## Começar de Novo

O Começar de Novo tem o objetivo de dar formação profissional a egressos do sistema prisional. Criado em 2009, o programa capacitou 39 reeducandos em 2012, dentre 52 selecionados em três penitenciárias do Estado de São Paulo. Do total de formandos, 21 são do sexo feminino. O programa é uma iniciativa do Conselho Nacional de Justiça, vinculado ao Ministério da Justiça, e tem parceria atuante da FEBRABAN.

## Jovem Aprendiz

O Programa Jovem Aprendiz completa dez anos de atividade em 2013. O programa capacitou mais de 12 mil jovens em 2012 e manteve a média de 70% de efetivação pelo setor bancário. Segundo dados de 20 bancos, que responderam aos indicadores da Global Reporting Initiative (GRI) em 2012, 50% são mulheres (4% negras) e 40% são homens (2% negros).

Jovens entre 14 e 24 anos participam dos cursos, que oferecem uma grade curricular ampla, dando condições para o futuro profissional atuar não apenas no sistema financeiro, mas também em qualquer outro segmento da atividade econômica. O programa é mantido pela FEBRABAN, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego.

Durante o período de capacitação, os bancos têm a oportunidade de conviver com os estudantes durante os dois anos de duração dos cursos, promover o treinamento deles e ainda fazer a

integração do jovem com o gestor e equipe. Quando é efetivado, o jovem aprendiz já conhece a rotina do trabalho, e o gestor tem noção do potencial do recém-chegado.

Aqueles aprendizes que não são absorvidos pelas instituições financeiras também têm alto grau de empregabilidade no mercado, em função da grade curricular, que envolve disciplinas fundamentais para o sistema bancário, como matemática financeira, contabilidade, legislação, conhecimento do Sistema Financeiro Nacional, técnicas de relacionamento e de atendimento ao público, além de temas gerais (trabalho em equipe, saúde no trabalho, cidadania, disciplina e qualidade de vida).

Para o aprendiz adolescente (de 14 a 18 anos), com jornada diária de 4 horas, a carga horária total da grade curricular é 1.840 horas/aula. Já o jovem aprendiz (de 18 a 24 anos), com jornada diária de 6 horas, a carga horária total da grade curricular é de 2.760 horas/aula.

Enquanto participam da capacitação, os jovens aprendizes recebem salário, vale-transporte, vale-refeição, contribuição para o FGTS e férias remuneradas.

## JOVEM APRENDIZ

### DESEMPENHO NO SETOR

	2011	2012	VARIAÇÃO 2012/2011
<b>Ativos</b>	12.045	12.442	3,3%
<b>Efetivados</b>	70%	70%	0

## **Capacitação profissional e inclusão de pessoas com deficiência**

O Programa FEBRABAN de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência (PcD) completou seu terceiro ano em 2012, mantendo o objetivo de criar condições iguais para todos no mercado de trabalho.

O programa já permitiu que os maiores bancos brasileiros contratassesem mais pessoas com deficiência física, auditiva, visual, intelectual e múltipla. O programa canaliza, de forma eficiente, uma tendência, que já se verificava no sistema bancário, de contratação de pessoas com deficiência. Em 2003, esse universo era de pouco mais de mil contratados. Em 2012, esse número ultrapassou os 11 mil, em um universo de dez bancos.

Do total de 447.667 funcionários que compõem a força de trabalho dos dez maiores bancos do País, 11.537 são pessoas com deficiência, representando 2,58% do total.

O programa oferece aos bancos associados à FEBRABAN a oportunidade de capacitar e empregar pessoas com deficiência. Os participantes recebem treinamento em temas como mercado financeiro, matemática financeira, finanças pessoais, atendimento a clientes, cidadania, produtos e serviços bancários, informática, sustentabilidade e Código de Defesa do Consumidor. O programa de qualificação, que se restringia à praça de São Paulo, será estendido, em 2013, a Belo Horizonte.

## **Relações do trabalho e convenção coletiva**

Os bancários tiveram reajuste geral de salários de 7,5% em 2012, completando o nono ano consecutivo com aumento acima da inflação. Reajustes importantes foram além da própria variação dos salários em geral. O piso salarial após 90 dias, por exemplo, variou 8,5%, passando de R\$ 1.400,00, em 2011, para R\$ 1.519,00, em 2012. Também superaram a variação dos salários em geral o auxílio-refeição e o auxílio-alimentação (8,5%).

É importante destacar que a função mais representativa do sistema bancário não é a do escrivá, mas sim a do caixa, cujo valor mensal da menor remuneração passou de R\$ 1.900,36, em 2011, para R\$ 2.056,89, em 2012, variando 8,2%.

## **Maior proteção aos afastados**

### **pela Previdência Social**

A partir de 2012, a convenção coletiva firmada pela Federação Nacional dos Bancos (FENABAN) e pelos sindicatos dos trabalhadores do sistema bancário assegura uma proteção adicional aos funcionários afastados pela Previdência Social. Observadas as condições previstas no acordo, o empregado poderá solicitar ao banco um adiantamento equivalente ao seu salário, por até 120 dias, enquanto aguarda a concessão do benefício previdenciário. Até então, o funcionário ficava sem receber qualquer valor nesse período. Essa mesma vantagem da convenção coletiva é assegurada ao funcionário que recebeu alta do INSS, após o período de afastamento, mas não foi considerado apto pelo departamento médico do banco. Uma vez que a Previdência pague o benefício retroativamente ao funcionário, este ressarcirá ao banco os valores adiantados. Caso o pedido do funcionário seja indeferido pela Previdência, os valores adiantados pelo banco serão devolvidos parceladamente.

## **Prevenção de Conflitos no Ambiente de Trabalho**

O programa completou dois anos em 2012. A iniciativa aumentou a transparéncia nas relações entre funcionários e gestores dos bancos. O programa decorre de acordo firmado na convenção coletiva do setor bancário em 2010, com renovação feita em 2012, abrangendo sindicatos de bancários e instituições bancárias. A iniciativa proporciona canais seguros de reclamação por parte dos colaboradores em relação a conflitos no ambiente de trabalho. Em um universo de quase 500 mil bancários no Brasil, o programa registra entre 130 e 160 reclamações por semestre.

Com o programa, os bancários, que já possuíam canais internos oferecidos pelos bancos, passaram a contar, também, com o canal do sindicato, que repassa aos bancos os problemas registrados pelos funcionários. As reclamações têm grande importância para evitar a geração de conflitos no trabalho, como assédio moral. Os bancos têm instrumentos para comprovar se as queixas são procedentes, podendo ser anônimas ou não. Confirmada a existência do problema, várias medidas podem ser tomadas: desde treinamento para corrigir a questão até desligamento do emprego. Há casos de gestores que solicitaram retreinamento porque refletiram quanto ao próprio comportamento.

## **Gestão de saúde e segurança no trabalho**

As estatísticas globais de recursos humanos indicam que o segundo maior custo de pessoal nas empresas está nos gastos com a saúde, e isso não é diferente no setor bancário.

A FEBRABAN deu sequência, em 2012, à parceria iniciada com a René Mendes Consultores para a construção de um grande programa para aprimorar práticas e gestão, com os objetivos de prevenir acidentes e contribuir para um ambiente de trabalho saudável. Em 2011, foi definido um conjunto de 20 diretrizes para uma gestão eficiente na segurança e na saúde no trabalho, bem como para a melhoria dos indicadores relativos à prevenção de acidentes de trabalho.

Em 2012, foi discutido o plano de implantação nos dez maiores bancos do País, que respondem por 90% da mão de obra bancária, com a assinatura de contrato para que a execução das diretrizes ocorra em 2013, 2014 e 2015 (*veja tabela na pág. 60*). A prioridade número um é o engajamento da diretoria executiva dos bancos, tratando a gestão de saúde e segurança no trabalho como um valor da instituição, inserindo o tema no seu plano estratégico.

Os objetivos são ter o menor número possível de funcionários afastados por problemas de saúde e que, na volta deles, tenham um trabalho de adaptação à antiga função ou a um cargo para o qual estejam em melhores condições. Para os bancos, melhorar o sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho significa proporcionar um ambiente cada vez melhor para as pessoas trabalharem, mais produtivo e com menor custo para toda a sociedade.

Ratificando o compromisso com a melhoria do sistema de gestão da saúde e segurança no trabalho do setor, foi firmado, em 2012, o Protocolo de Cooperação Técnica sobre Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho, entre a FEBRABAN e o Tribunal Superior do Trabalho.

AGRUPAMENTO DAS DIRETRIZES	
CATEGORIA	DIRETRIZES
<b>1. Política</b>	1. Compromisso da alta direção 2. Política 10. Participação dos trabalhadores 3. Sistema de gestão 8. SESMT 9. CIPA 11. Comunicação e educação 12. Gestão de documentos 13. Procedimentos 4. Definição de objetivos 5. PPRA 6. Ergonomia e organização do trabalho 7. Doenças crônicas não transmissíveis 14. Gestão de terceiros 15. Consulta prévia 16. Indicadores de desempenho 17. PCMSO 18. Gestão do absenteísmo curto 19. Gestão do absenteísmo longo 5. PPRA 6. Ergonomia e organização do trabalho 7. Doenças crônicas não transmissíveis 19. Gestão do absenteísmo longo 20. Retorno ao trabalho, requalificação e reabilitação
<b>2. Organização</b>	
<b>3. Planejamento e implementação</b>	
<b>4. Avaliação</b>	
<b>5. Ação para a melhoria</b>	

#### **Relacionamento com sindicatos**

Para estreitar o relacionamento com os sindicatos dos bancários, a partir de 2009 a FEBRABAN estruturou um programa de *workshops*, cujo objetivo é promover a capacitação e a troca de experiências.

O II Fórum para Dirigentes Sindicais sobre Sistemas de Remuneração e Carreira foi realizado em 2011, com a participação de 70 dirigentes sindicais e 30 executivos do setor bancário.

Por causa da indisponibilidade de agenda entre as partes, em 2012 não foram realizados os encontros. Para 2013, a Federação planeja promover dois *workshops*: um sobre Produtividade, eficiência e competitividade e outro sobre Emprego/Rotatividade.

## **Conferência Nacional de Emprego e Trabalho Decente**

A realização da Conferência em 2012 teve como base as propostas aprovadas em 2011 nas Conferências Estaduais de Trabalho Decente, que foram acompanhadas por representantes da FEBRABAN. A conferência registrou votação parcial das propostas, que foram encaminhadas ao Ministério do Trabalho e Emprego. Este, por sua vez, enviará o relatório final ao Poder Executivo.

A sistematização das propostas resultou em um relatório com 633 propostas. Os temas mais relevantes se concentraram em Princípios e Direitos, Proteção Social, Trabalho e Emprego, Diálogo Social. A Conferência é uma iniciativa da Organização Internacional do Trabalho (OIT), com o aval do governo brasileiro e a adesão da FEBRABAN.

## **Valorização da diversidade**

A participação das mulheres no universo bancário torna-se mais significativa a cada ano. Não apenas porque a participação delas é cada vez maior no quadro de funcionários, mas também porque as mulheres estão prolongando seu tempo de trabalho nos bancos, em consequência da escolha do sistema financeiro como carreira profissional.

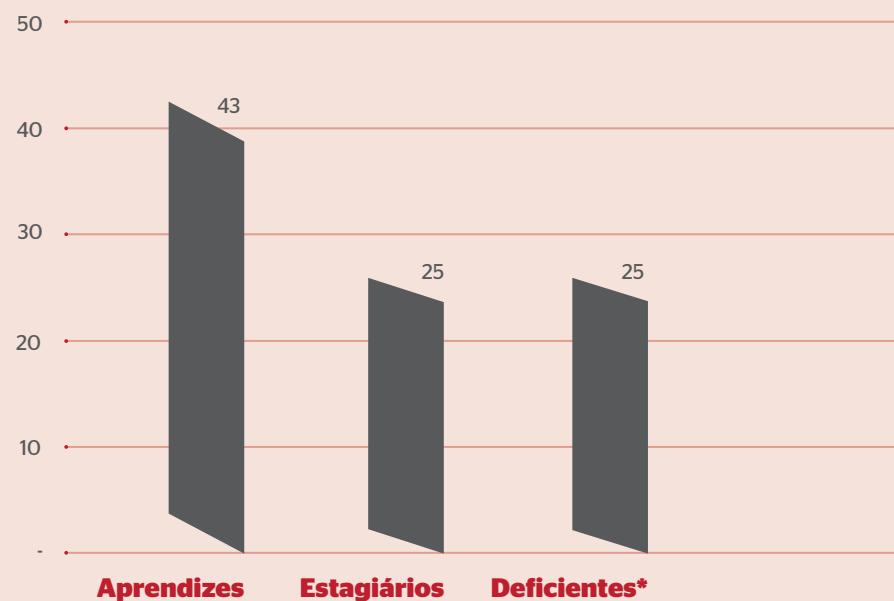
Já se foi o tempo em que as mulheres abandonavam o emprego nas agências porque se casavam ou por causa da maternidade. De alguns anos para cá, constatou-se que as colaboradoras do sexo feminino buscam fazer carreira no banco. Com isso, embora os principais cargos de comando ainda sejam dominados pelos homens, aumenta a cada ano o número delas em posições de liderança. Nesse contexto, é importante destacar que as trabalhadoras bancárias têm grau de escolaridade médio superior ao dos funcionários do sexo masculino. Em 2012, as mulheres representavam 49,1% da força de trabalho dos bancos.

Dados parciais de 2012 demonstram que as ações afirmativas contribuíram para o aumento de 40% da participação da população negra no setor bancário entre 2007 e 2012, enquanto o número total de funcionários dos bancos cresceu apenas 14% no período. A participação dos negros no quadro geral de funcionários dos bancos passou de 14,4%, em 2007, para 19,2%, em 2012.

Em 2012, foi criado o Grupo de Trabalho Raça e Gênero da FEBRABAN, bem como foram realizadas campanhas internas, com foco no recadastramento de etnias dos colaboradores, programas de desenvolvimento e capacitação para o mercado de trabalho, parcerias com áreas de recursos humanos para o recrutamento da população negra e um módulo de valorização da diversidade no LAB Líder (Laboratório de Liderança FEBRABAN) e no programa PRISMA (Programa de Ingressantes na Carreira Bancária).

**Em 2012, as mulheres representaram 49,1% da força de trabalho dos bancos.**

## RESULTADOS DOS PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO EM 2012 (%)



Fonte: FEBRABAN.

\* Contratados com algum tipo de deficiência.

### Café com Sustentabilidade

Os temas relacionados à sustentabilidade que permeiam o cotidiano dos bancos fazem parte das pautas de discussão do Café com Sustentabilidade, café da manhã promovido pela FEBRABAN desde 2007.

Representantes de bancos trocam ideias e experiências com formadores de opinião, com organizações sociais e governamentais, universidades e especialistas. Até dezembro de 2012, já foram realizadas 29 edições desse evento, que promove uma reflexão crítica em relação à sustentabilidade nas organizações.

Em 2012, os encontros realizados do programa Café com Sustentabilidade discutiram os temas Energias Renováveis, Fundo do Idoso e Fundo da Infância e Adolescência, Adequação Socioambiental de Propriedades Rurais e Relatórios Integrados. A agenda foi reduzida em 2012, em função dos preparativos para

a participação da FEBRABAN na Rio+20, a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável.

Para 2013, está prevista a realização de oito edições do Café com Sustentabilidade, que deverão discutir, entre outros temas, o programa Ciência Sem Fronteiras, a Responsabilidade Socioambiental: Caminhos para uma Política Empresarial e Áreas Contaminadas.

Os conteúdos completos dos Cafés estão disponíveis no site <http://www.febraban.org.br/>

## SEGURANÇA BANCÁRIA

### Comitê Gestor de Segurança Bancária

A proliferação de leis municipais e estaduais a respeito da obrigatoriedade do uso de equipamentos adicionais de segurança nas agências bancárias levou a FEBRABAN a criar, em 2012, o Comitê Gestor de Segurança Bancária. Durante o ano, o comitê tratou desse tema com o objetivo de encontrar soluções para leis de eficácia duvidosa em relação à segurança. Cumprido o seu papel, ele passou a integrar a Comissão de Segurança Bancária, que agora coordena a discussão desse tema.

O comitê também desempenhou papel fundamental nas discussões com o governo federal para a criação de um estatuto nacional de segurança bancária, que está em análise pelos órgãos competentes. O comitê, que tinha representantes dos oito bancos com o maior número de agências no País, realizou uma série de estudos técnicos, que foram apresentados ao Ministério da Justiça, com a intenção de criar uma lei única com validade em todo o território nacional.

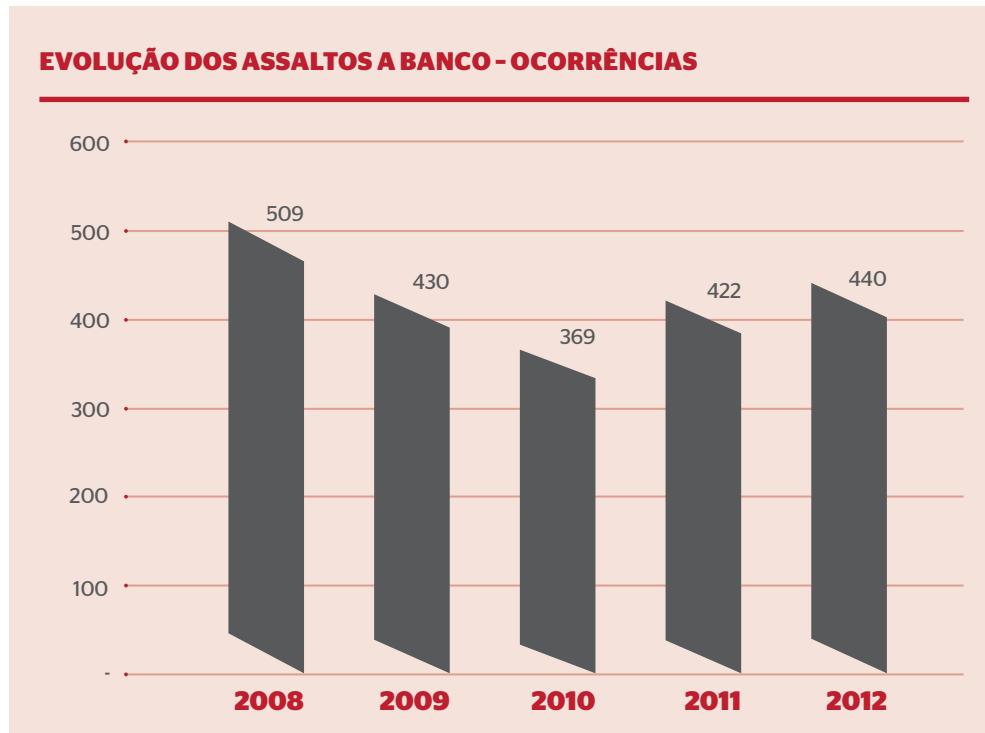
Em 2011, o sistema bancário investiu R\$ 8,3 bilhões somente na área de segurança.

### Assaltos

Um dos desafios do setor é reduzir a quantidade de assaltos nas agências bancárias. O mais comum deles é a chamada “saidinha bancária”, quando o cliente é abordado pelo assaltante no momento em que sai do banco. Esse tipo de malfeito ocorre quando o cliente desenvolve uma rotina de saques de dinheiro vivo nas agências e essa prática torna-se conhecida pelo assaltante. É muito comum com pequenos empresários que fazem pagamento em dinheiro aos seus funcionários.

Para combater essa modalidade de assalto, os bancos desenvolvem um projeto para reduzir o uso e o transporte do dinheiro. Uma das ideias é orientar o empresário a pagar seus funcionários com cartão de débito. Outra iniciativa é promover o pagamento de contas pela internet, tanto para pessoas físicas quanto para jurídicas de pequeno porte. Entre as soluções, está a possibilidade de pagar um título vencido pelo sistema de Débito Direto Autorizado (DDA), desde que o cliente pagador esteja cadastrado no sistema como “sacado eletrônico”.

### EVOLUÇÃO DOS ASSALTOS A BANCO - OCORRÊNCIAS



Fonte: FEBRABAN.

## **Conheça seu Comandante**

O programa Conheça seu Comandante consiste em reuniões entre os comandantes da Polícia Militar e os gerentes de agências bancárias da mesma região. Os encontros são realizados durante cafés da manhã, quando há troca de telefones, que não são de uso da população, para tornar mais rápida e efetiva a comunicação entre as partes. O programa teve início no estado de São Paulo, foi também implantado em Minas Gerais e está em processo de implementação na Bahia, em Pernambuco e no Distrito Federal.

## **Fraudes eletrônicas**

Os bancos investem pesado na segurança da informação para se proteger de fraudes eletrônicas, como *firewall*, uso de vários tipos de senhas e *tokens*. O principal desafio nessa área de segurança está na orientação sobre o melhor uso do sistema eletrônico pelos clientes. Os bancos procuram orientar os correntistas para que não abram *e-mails* enviados ilegalmente, em nome da instituição financeira, solicitando a atualização de cadastro. O uso de computadores sem a proteção de antivírus ou por mais de uma pessoa é outro problema. Um dos mecanismos de controle dos bancos é detectar operações suspeitas, como a repetição de transferência de recursos de uma conta para outra.

A Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012, também conhecida como Lei Carolina Dieckmann, foi sancionada pela Presidência da República no final de 2012 e ajudará o sistema bancário no controle da segurança da informação nos meios eletrônicos. A lei torna crime a invasão de computadores alheios e contribui para rastrear a origem do crime. Os bancos também já vêm trabalhando em conjunto com a Polícia Federal para combater esse tipo de crime. Em 2012, foram investidos R\$ 2 bilhões na segurança da informação.

## **Segurança da informação**

A FEBRABAN mantém-se permanentemente atenta às questões relacionadas à segurança de suas informações, de forma a garantir o sigilo e a integridade de seus dados. Além dos itens convencionais, como antivírus, antispam e *firewall*, a entidade tem uma rede *wireless* disponível a seus associados e visitantes, ao mesmo tempo em que garante o isolamento de sua rede interna. Em 2012, a FEBRABAN investiu R\$ 184 mil em equipamentos. Para 2013, os investimentos em tecnologia da informação devem chegar a R\$ 500 mil, com manutenção, sistemas, *hardwares*, *links*, *datacenter* e serviços.

## **Fundos da Infância e Adolescência e Fundo do Idoso**

A FEBRABAN estabeleceu como missão contribuir para o desenvolvimento econômico e social do País. Nesse contexto, a entidade mobiliza parceiros e associados em favor dos direitos da criança, do adolescente e do idoso. Apesar dos avanços promovidos pela sociedade brasileira nos últimos anos, há ainda muito a ser feito para melhorar o quadro social em que vive um grande número de crianças, adolescentes e idosos no Brasil.

Dados do Censo de 2010 mostram que 1,9 milhão de crianças e adolescentes entre 10 e 15 anos de idade trabalhavam naquele ano, apenas 23,6% das crianças entre zero e 3 anos estavam em escolas de educação infantil e 16,7% dos adolescentes

entre 15 e 17 anos não estudavam. No mesmo ano, 67,7% das pessoas com 65 anos ou mais declararam ter alguma deficiência (mental, motora, visual ou auditiva).

Por intermédio de suas articulações na sociedade, a FEBRABAN contribui para a prática da cidadania, incentivando pessoas físicas e jurídicas a destinar parte do imposto de renda devido aos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente e também para o Fundo dos Direitos do Idoso. Esses recursos financiam projetos e programas que ajudam a proteger crianças e adolescentes do trabalho infantil, da evasão escolar, da desnutrição, da exploração sexual e de outras ameaças, além de assegurar ao idoso o direito à vida, saúde, alimentação, cultura, esporte, lazer, trabalho e dignidade social.

Em 2012, houve alterações na lei para destinação de recursos, tanto para pessoas físicas quanto para jurídicas. No caso do Fundo do Idoso, os limites de dedução do imposto de renda devido são de 6% para pessoas físicas e de 1% para pessoas jurídicas. Já no caso do Fundo da Infância e Adolescência, apenas empresas tributadas pelo lucro real podem deduzir até 1% do imposto devido no mês, trimestre ou no ano. Para pessoas físicas, as deduções podem ser feitas apenas nas declarações pelo modelo completo do IRPF (formulário para declaração), com limite de 6% do imposto devido. Para quem efetuar doações de janeiro a abril, a dedução pode ser de até 3% diretamente na declaração de ajuste anual do mesmo ano. Os 3% restantes podem ser utilizados para deduções sobre doações no ano anterior.

O Comitê Gestor de Segurança Bancária discutiu a criação de um estatuto nacional de segurança bancária.

O foco do instituto é a promoção do desenvolvimento de competências pessoais e profissionais de acordo com as demandas do mercado. O INFI trabalha com o propósito de que educar é mais do que treinar. Para tanto, transmite valores e conhecimento, de forma que os objetivos organizacionais sejam atingidos.

O uso intensivo da tecnologia faz parte do aprendizado, principalmente nos programas de ensino a distância, uma tendência em todo o mundo quando o tema é educação corporativa. Todo o acervo bibliográfico da FEBRABAN e os dados eletrônicos de artigos científicos do mundo inteiro estão à disposição dos alunos e professores.

A atualidade dos temas abordados nos cursos do INFI é assegurada pela parceria do instituto com as comissões técnicas da FEBRABAN, que conseguem detectar o que há de mais recente em relação aos conteúdos discutidos no sistema financeiro e, com isso, contribuem para a definição dos programas.

Em 2012, ainda no formato anterior à criação do INFI, foram treinadas 3 mil pessoas nos cursos de educação profissional. A meta para 2013, com a nova plataforma do instituto, é chegar a 10 mil alunos.

## **EDUCAÇÃO DE QUALIDADE**

O INFI - Instituto FEBRABAN de Educação - foi criado em novembro de 2012. Dotado de uma Diretoria de Educação Corporativa, de equipamentos de alta tecnologia e orientação pedagógica moderna, o INFI é um centro de excelência em educação corporativa nos moldes de um instituto de conhecimento, com visão estratégica do negócio do cliente.

### **Corporativo**

O INFI tem duas grandes vertentes educativas. Uma delas busca a formação e o aperfeiçoamento profissional. O objetivo é capacitar e qualificar a mão de obra do sistema financeiro e de seus setores correlatos. Os programas são pagos e distribuídos em três escolas:

- **Escola de Qualificação Profissional Básica:** forma profissionais para o início da carreira bancária e os prepara para os desafios do setor;
- **Escola de Qualificação Profissional Avançada:** desenvolve competências técnicas e comportamentais para o setor bancário e outros setores da economia;
- **Escola de Liderança:** desenvolve lideranças capazes de responder aos desafios do mercado dentro do setor bancário, de seus públicos estratégicos e de outros setores da economia.

### Orientação financeira

A outra vertente educativa do INFI é a educação financeira, que atende ao objetivo da FEBRABAN de expandir esse conhecimento para a sociedade brasileira. Os programas, nesse caso, são gratuitos.

Pela Escola de Educação Financeira, é possível orientar a população sobre o uso consciente do dinheiro e dos produtos financeiros, de forma a construir um planejamento financeiro familiar sem superendividamento e com geração de poupança. Com esse intuito, oferece cinco ferramentas, que estão à disposição da sociedade:

- **Portal Meu Bolso em Dia:** site com conteúdo especializado sobre educação financeira que registrou 5,101 milhões de acessos em 2012. No ano anterior, esse número foi de 5,142 milhões. O Meu Bolso em Dia tem uma comunidade no Facebook com 450 mil pessoas;
- **Caravana Meu Bolso em Dia:** evento itinerante que leva noções de planejamento financeiro às pessoas. Entre 2010 e 2012, foram realizadas caravanas nas cidades de São Paulo, Fortaleza, Brasília e Teresina;
- **Meu Bolso na Estrada:** workshop de educação financeira voltado a empresas e funcionários;
- **Clínica Financeira:** consultoria individual que complementa o workshop;
- **Meu Bolso na Escola:** programa de educação financeira para alunos dos ensinos Médio e Superior;

A FEBRABAN contribui para a prática da cidadania, por meio de suas articulações na sociedade.

- **Jimbo:** software desenvolvido pela FEBRABAN, acessível no Portal Meu Bolso em Dia, que auxilia o usuário a controlar e planejar suas finanças pessoais. Nele, o usuário encontra informações sobre orçamento doméstico, como contabilização de gastos com a casa, lazer e educação, além de dicas sobre uso de cartões de crédito e débito. O aplicativo também pode ser acessado pelo *mobile banking*. Em 2012, foram feitos 58.312 *downloads* no site do Jimbo. No ano anterior, os *downloads* chegaram a 94.930.

### Programa específico

Além das Escolas de Educação Corporativa e Financeira, o INFI também prepara programas específicos de acordo com o cliente. O instituto oferece uma ampla grade de cursos que podem ser customizados de acordo com o perfil e os objetivos de cada organização.

### Estrutura

Em sua estrutura administrativa, INFI - Instituto FEBRABAN de Educação - divide-se em três gerências. Uma é responsável pelo desenvolvimento de soluções educativas. As outras duas são: Comercial, que prospecta mercado e descobre as suas necessidades; e Marketing. As redes sociais e a mídia *online* são amplamente utilizadas na divulgação do INFI.

### Summits

Em 2013, o INFI realizará 11 *summits*, seminários de curto prazo, mas com grande estrutura de conteúdo. O objetivo dos *summits* é provocar debates e transmissão de conhecimento sobre os assuntos que estão em maior evidência no sistema financeiro, com a participação de lideranças nacionais e estrangeiras.

## Depoimentos

A palavra de quem alcançou o equilíbrio financeiro. Esses depoimentos também estão no site Meu Bolso em Dia.

Os temas têm origem nas discussões levadas às Comissões Técnicas da FEBRABAN e são organizados pela equipe de docentes do INFI. Os *summits* têm um processo dinâmico, com uso intenso de ferramentas tecnológicas. A formatação tem como base a Andragogia, um sistema de transmissão de conhecimento que dá ao aluno a possibilidade de fazer uma analogia entre as informações recebidas e a sua experiência profissional. A junção do aprendizado com a prática é um conceito presente em todos os programas do INFI.

### Café com RH

Iniciado em 2012, o encontro é voltado a profissionais de recursos humanos do setor financeiro e demais setores para a discussão dos assuntos críticos ligados à gestão de pessoas. Executivos, acadêmicos e líderes empresariais debatem as questões na forma de um *talk show*, e sua experiência é colocada a serviço do público presente, que pode interagir de forma dinâmica e informal. Está programada para 2013 a realização de seis Cafés com RH.

### Meu Bolso em Dia

O Portal Meu Bolsa em Dia é uma iniciativa da FEBRABAN para levar educação financeira a milhões de brasileiros. O formato do portal foi resultado de uma pesquisa com 400 pessoas de quatro capitais: São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Recife. Em 2013, o portal completa três anos de operação. De março de 2010 a dezembro de 2012, registrou mais de 10 milhões de acessos.

Além da plataforma digital, o Meu Bolso em Dia promove caravanas pelo País para conscientizar a população da importância de ter, ao mesmo tempo, equilíbrio na área financeira e na vida pessoal, integrando bancos e clientes. As caravanas, que são eventos com a presença de especialistas da classe bancária, tiram dúvidas sobre assuntos como crédito, produtos bancários, dívidas e até como abrir o próprio negócio.

“Aos 13 anos, meu sonho era comprar um *videogame* novo. Sem renda própria, o jeito era economizar a mesada de R\$ 10,00 e os trocos de pães, que pedia para minha mãe. No fim de um ano, consegui quase 70% do valor do aparelho. No Natal, meu pai completou o valor. Até hoje é o exemplo mais simbólico em casa” **Igor Cardoso, Santos (SP) – Concurso Economizei e Ganhei, do Meu Bolso em Dia**

“É com grande satisfação que elogio de boca cheia os organizadores do site. Estou me organizando pela tabela mês a mês, o que me ajudou a visualizar quanto eu não tinha controle dos meus gastos. Aprovado!” **Murilo Miguel Siqueira, Vila Velha (ES)**

“Após uma vida de finanças desregrada, decidi colocar um ponto final no processo. Fui aprender a planejar meu orçamento pessoal. Não foi e, na verdade, não está sendo fácil, mas estou conseguindo! Grande vitória para uma ex-consumidora compulsiva.” **Poliana Schroer, Jaraguá do Sul (SC)**

“Eu consegui sair do vermelho quando me desfiz dos cartões de crédito. Comecei a comprar somente o necessário: parei de comprar sapatos iguais de cor diferente, por exemplo. Pago em dinheiro e débito, anoto tudo o que gasto e faço investimentos. Hoje sou empresária.” **Roseane, São Paulo (SP)**

“Eu tinha uma empresa, sem conhecimento e com custo operacional alto. Conclusão: problemas. O tempo passou, agora abrimos outra empresa, com capital de giro, conhecimento técnico e custo operacional baixo. Conclusão: crescimento equilibrado!” **Claudio, Uberlândia (MG)**

Já o Meu Bolso em Dia na Estrada promove aulas em escolas, *workshops* e seminários em empresas de norte a sul do País. Por intermédio do portal, o usuário tem acesso a orientação sobre produtos e serviços bancários, planejamento e orçamento financeiro e prática de consumo consciente, além de informações a respeito de educação, saúde, alimentação e transporte.





**7**

## **RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

## **ENGAJAMENTO DO SETOR**

A FEBRABAN envolve-se nas questões ligadas à sustentabilidade, participando da elaboração de documentos para o desenvolvimento de políticas que serão adotadas pelas instituições financeiras.

### **Edital 41 do Banco Central**

Durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20), realizada em junho de 2012, no Rio de Janeiro, o Banco Central do Brasil colocou em consulta pública o Edital 41/2012, que trata da implementação, por parte de todas as instituições autorizadas e fiscalizadas pelo Banco Central, de uma política de responsabilidade socioambiental que inclui a elaboração de relatórios socioambientais e a nomeação de um diretor responsável perante o regulador.

Antes do fim de 2012, a FEBRABAN entregou um documento ao Banco Central com as sugestões do setor financeiro relativas ao Edital 41. O documento foi resultado de um trabalho coordenado pela Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN. Todos os itens do edital foram

debatidos internamente pelas instituições financeiras, resultando em um consenso construído e ratificado pela Federação.

O Edital 41 é muito relevante porque levará todas as instituições do sistema financeiro reguladas pelo Banco Central a construir uma política própria de responsabilidade socioambiental, respeitando o porte, a especialização, a abrangência e a natureza de cada uma delas. A responsabilidade socioambiental terá um diretor responsável e fará parte do planejamento estratégico das instituições.

Vários bancos brasileiros já têm uma política de responsabilidade socioambiental e boas práticas reconhecidas no Brasil e no exterior. O grande avanço do Edital 41 é que as políticas, além de serem definidas pelas instituições, integrarão as respectivas estratégias e governança e serão objeto de fiscalização pelo Banco Central.

### **Protocolos e pactos**

Instituições das mais importantes do País já aderiram e são signatárias de diversos protocolos e pactos, como os Princípios do

Entre as propostas do Edital 41 estão a implementação de Políticas de Responsabilidade Socioambiental e de emissão de Relatórios Anuais.

Com foco em resíduos eletroeletrônicos, a FEBRABAN constituiu um grupo de trabalho com oito bancos representativos do setor bancário brasileiro.

Equador, o Pacto Global da ONU e os Princípios do Investimento Responsável (PRI), além de integrarem o Dow Jones Sustainability Index, de Nova York, e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA. Várias instituições já produzem seus relatórios de sustentabilidade de acordo com o modelo da Global Reporting Initiative (GRI).

#### **Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS)**

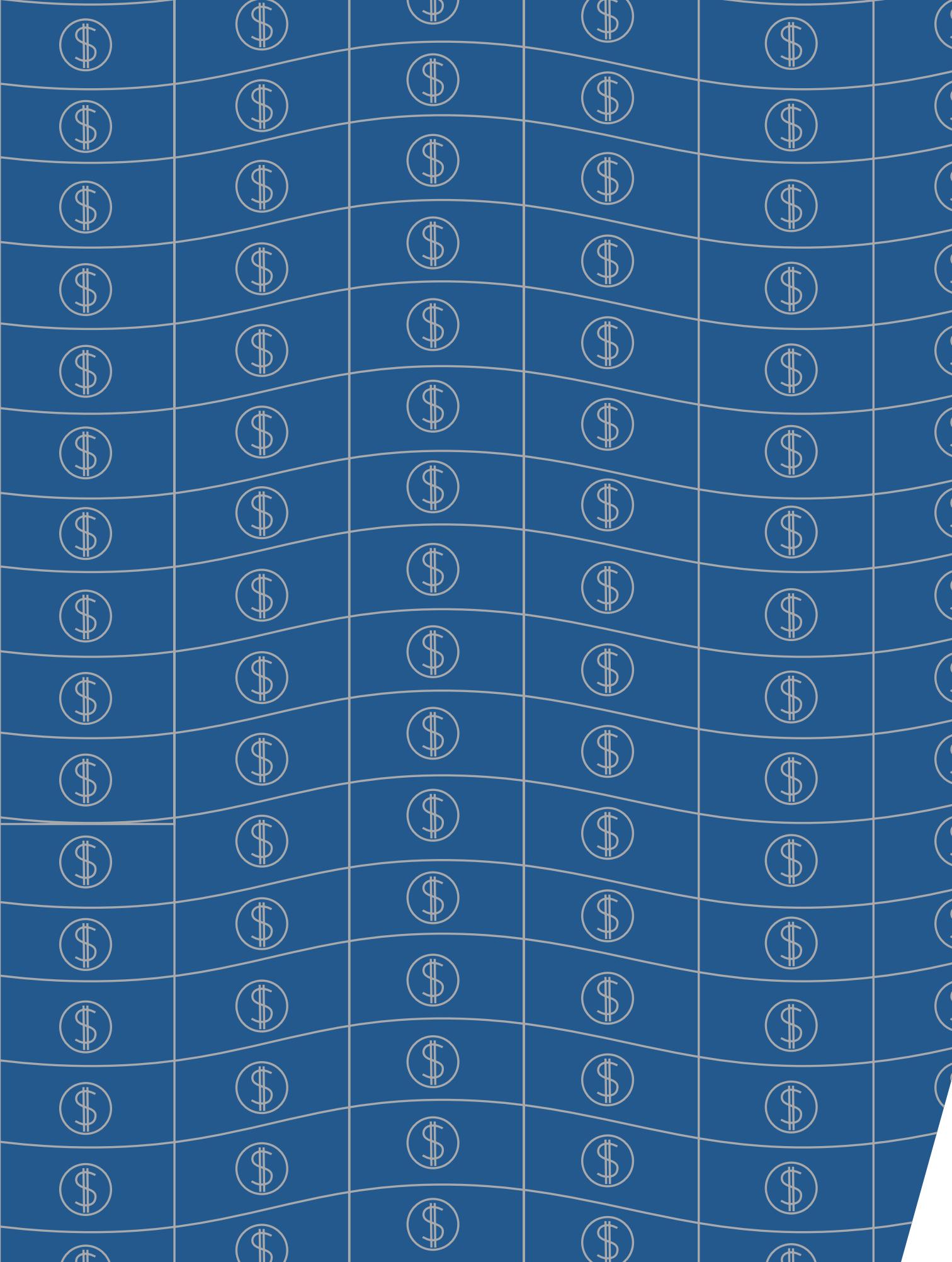
Em agosto de 2010, o governo brasileiro sancionou a Lei nº 12.305, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, depois de 21 anos de tramitação no Congresso Nacional. Com a lei, o Brasil passou a ter um marco regulatório sobre resíduos sólidos e a distinguir resíduo (lixo passível de ser reaproveitado ou reciclado) de rejeito (que não pode ser reaproveitado). A política também instituiu a responsabilidade compartilhada entre todos os envolvidos na cadeia responsável pelo ciclo de vida dos produtos.

A FEBRABAN aderiu aos objetivos da lei e, em conjunto com os bancos que representa, passou a tratar do assunto com foco nos

resíduos dos produtos eletroeletrônicos, dado que o setor é o maior comprador desses produtos no País, tendo um alto índice de utilização de Tecnologia da Informação e de automação em suas transações e negócios.

Em 2012, a FEBRABAN constituiu um grupo de trabalho com oito bancos representativos do universo bancário brasileiro. Foi constatado pelo grupo a necessidade de contratar uma consultoria especializada no assunto, o Centro de Apoio à Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (CEAP-USP), para a realização do Diagnóstico Setorial da Gestão de Resíduos de Equipamentos Eletroeletrônicos (REEE) *versus* PNRS. O trabalho, sob a coordenação da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN, será executado em 2013.

O escopo do projeto inclui o panorama atual sobre as questões de REEE, perspectivas futuras, análise jurídica, diagnóstico do setor bancário, recomendações e sugestões, identificação dos interesses do setor e pontos importantes na gestão sustentável do REEE.





**8**

# **APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL**

## **RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

### **Autorregulação**

Em 2012, a autorregulação do sistema bancário foi marcada por alterações em seu sistema de governança. O número de representantes da sociedade civil subiu de cinco para sete, e os bancos, que ocupavam 15 cadeiras, passaram a ter oito representantes. Dessa forma, o novo Conselho tomou posse em outubro de 2012, com uma composição mais equilibrada entre sociedade civil e sistema financeiro. A mudança confere mais credibilidade ao Conselho, além de oxigenar sua atuação com experiências que vêm de fora dos bancos.

Além disso, alguns frutos colhidos em 2012 se devem a trabalhos iniciados anteriormente, como a definição de regras de atendimento em agências bancárias e a regulamentação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Outra novidade que deverá impactar para baixo as demandas de consumo é a possibilidade de dispensa de pagamento da tarifa de cadastro no financiamento de veículos.

## **Signatários**

O número de bancos signatários no Conselho de Autorregulação diminuiu de 19 para 18 em 2012. A saída deveu-se à falta de cumprimento das regras exigidas. Em 2013, a FEBRABAN pretende regulamentar nichos de mercado, de forma que as instituições financeiras possam se comprometer apenas com as regras desse nicho. Será implantada uma miniautorregulação para setores específicos, que fará parte da autorregulação ampla. O espectro de bancos signatários deve aumentar com essa medida. Em 2012, foi fechado um convênio com a Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI) para o setor de crédito imobiliário.

Os bancos signatários são:

- Bradesco
- Cacique
- Citibank
- Banco do Brasil
- Nordeste
- Honda
- HSBC
- Itaú Unibanco
- Mercantil do Brasil
- Safra
- Santander
- Caixa Econômica Federal
- Volkswagen
- Votorantim
- Banpará
- Banrisul
- Bic Banco
- Toyota
- Sicredi

A FEBRABAN busca estabelecer uma relação transparente, com diálogo e padrão de qualidade, para melhorar a percepção da sociedade em relação ao sistema bancário.

A instituição se empenha em projetos, como os mutirões de negociação de dívidas, para reduzir o superendividamento dos brasileiros.

### **Relatórios de conformidade**

A Diretoria de Autorregulação da FEBRABAN, em parceria com os bancos signatários, monitora as ações de autorregulação e atua na construção de relatórios de conformidade semestrais. O seu objetivo é repassar aos bancos signatários as indicações dos pontos de adequação às normas e regras do sistema. Essa diretoria também contempla metas e ações que estão sendo adotadas para a completa adequação de condutas e de relatórios de ouvidoria, mecanismo pelo qual os bancos signatários enviam à Diretoria de Autorregulação os mesmos documentos de ouvidoria que remetem para o Banco Central do Brasil.

### **Sarb 008**

O normativo Sarb 008 é um padrão de treinamento para as normas de autorregulação que também inclui a ouvidoria. Pelo normativo, todas as áreas dos bancos que têm relacionamento com clientes devem receber capacitação e treinamento segundo os textos e aulas preparados pela FEBRABAN. Foram desenvolvidos cinco cursos de ensino a distância (*e-learning*), que são obrigatórios para os bancos signatários da autorregulação. O treinamento teve início em 2012, e a meta é ter 100% dos funcionários dessas áreas treinados até o fim de 2013.

### **Cadastro positivo**

O decreto presidencial e a resolução do Banco Central que regulamentam o Cadastro Positivo (Lei 12.214, de 09/06/2011) foram publicados em outubro e em dezembro de 2012, respectivamente. Os cadastros e bancos de dados que registram o histórico de crédito dos

consumidores são uma realidade em diversos países no mundo. Segurança, transparência e responsabilidade nas operações de concessão de crédito compõem a tônica da lei. Quanto maior a quantidade de informações do histórico de crédito disponíveis aos credores, menor o risco e maior a segurança na concessão de crédito e na adequação do produto. O consumidor que está superendividado não receberá mais crédito, e quem tem capacidade de receber o crédito poderá fazê-lo em condições mais favoráveis.

### **Superendividamento**

A FEBRABAN tem se empenhado em projetos para reduzir o superendividamento da população brasileira e, ao mesmo tempo, viabilizar a negociação das dívidas. Para tanto, promove um diálogo constante com os órgãos de defesa do consumidor, como os PROCONs e as Defensorias Públicas. A atuação da Federação é uma resposta às demandas da sociedade no sentido de equacionar as suas dívidas.

Uma prática que vem se ampliando nos últimos anos é a realização de mutirões de negociação de dívidas, tanto por iniciativa dos setores econômicos quanto por convocação dos PROCONs. A partir de uma negociação da FEBRABAN com o Procon, o órgão recebe as demandas dos consumidores e as encaminha aos bancos credores. Foi definido um procedimento-padrão que serve a todos os bancos, de maneira que o endividado não precisa recorrer a vários bancos, caso ele tenha dívida com mais de um. As pessoas superendividadas recebem tratamento prioritário na negociação da dívida. Os mutirões já foram realizados nos estados da Bahia, Mato Grosso, Maranhão e Espírito Santo. Em alguns casos, são realizados também com órgãos municipais de defesa do consumidor, como em Anápolis (GO), Campo Mourão (PR) e Santarém (PA).

### **Qualidade da carteira**

A orientação correta no momento da compra e a oferta de um produto adequado às necessidades do consumidor são dois fatores

de mitigação do endividamento. Há um esforço da FEBRABAN em qualificar o profissional de venda para que, ao passar um produto à frente, ele valorize mais a qualidade do que o valor da venda. É uma mudança de cultura, que leva tempo para ser conquistada e que passa antes pela certificação dos profissionais de venda e pela forma de incentivo e remuneração. A qualidade da carteira de crédito é boa quando é vantajosa para o banco e para o consumidor no curto e no longo prazos, dentro de um padrão sustentável de relacionamento.

### SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é um canal gratuito, que as instituições financeiras devem disponibilizar aos consumidores. Por meio dos SACs, é possível medir a satisfação dos clientes e monitorar as principais reclamações. Em 2012 os SACs dos bancos atenderam a 35.707.320 consultas. Os órgãos públicos, como PROCONs (228.085) e Banco Central (93.337), somaram 321.422, menos de 1% do total dos SACs dos bancos.

A diferenciação entre SAC e Central de Atendimento tem merecido a atenção da FEBRABAN. Existem regras distintas para cada um desses canais. A Central de Atendimento coloca à disposição do consumidor serviços e transações bancárias, para os quais o consumidor precisa se identificar, pois acessa e movimenta sua conta. Por isso, há um cuidado redobrado das instituições financeiras com o sigilo bancário nesse canal. Já as dúvidas e as reclamações, que não envolvem a prestação de serviços bancários nem requerem a identificação do consumidor, são atendidas no SAC.

### Ouvidoria

O campo de atuação da ouvidoria é determinado por norma do Banco Central. Para formalizar sua insatisfação perante a ouvidoria é necessário que o consumidor não tenha conseguido resolver seu problema com os canais habituais da instituição financeira, como SAC e agência bancária. Nesse sentido, a ouvidoria cumpre os seguintes papéis: identifica processos equivocados nos bancos e propõe melhorias,

Os SACs dos bancos atenderam a 35.707.320 consultas. Os órgãos públicos atenderam a 321.422, menos de 1% daquele total.

bem como resolve questões individuais dos clientes em última instância.

Em 2012, todos os bancos brasileiros já contavam com uma ouvidoria própria, reforçando o perfil conciliador e de colaboração com o cliente, atuando como canal de interlocução e mediação de conflitos. Em 2012, as ouvidorias de todas as instituições financeiras atenderam a 184.672 consultas.

### Agenda SENACON

O diálogo entre a FEBRABAN e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) registrou três avanços importantes em 2012. Um deles foi a questão da tarifa de cadastro, que culminou na aprovação do normativo da autorregulação. De acordo com o texto, o consumidor pode agora pedir a dispensa da cobrança da tarifa de cadastro quando vai contratar um financiamento de veículos, mediante a apresentação de determinados documentos. Até então, a cobrança era compulsória.

Outro avanço foi a montagem de indicadores de resolutividade no âmbito do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Os bancos brasileiros têm um índice de resolutividade elevado quando os problemas chegam aos SACs, que resolvem 90% das reclamações no prazo de até dois dias.

Com o objetivo de melhorar a resolução dos problemas dos clientes, a FEBRABAN passou a consolidar os índices dos bancos em indicadores qualitativos de resolutividade do sistema bancário. Além disso, o conceito de resolutividade está sendo trabalhado junto a uma consultoria para definir quando um problema está realmente resolvido e

quando a reclamação apenas mudou de um canal para outro.

Para 2013, o principal tema da Agenda SENACON se dará em torno da discussão sobre transparência e informação em relação aos pacotes de tarifas bancárias.

### **SEMARCs**

Os Seminários de Relacionamento com Clientes (SEMARCs) foram criados para aproximar os bancos dos seus clientes por meio de alguns de seus interlocutores e defensores - os órgãos de defesa do consumidor. O objetivo vem sendo conquistado. A FEBRABAN passou, rotineiramente, a discutir temas técnicos em um ambiente de cooperação com os mais diversos PROCONs em todo o País.

Os SEMARCs reúnem participantes de todas as áreas dos bancos. São uma oportunidade para que as pessoas que trabalham na criação de serviços e produtos bancários conheçam o resultado prático desse trabalho, com seus prós e contras, de acordo com o ponto de vista de quem os utiliza. As reuniões contribuem para a melhoria contínua das políticas internas dos bancos.

Os resultados têm sido produtivos a ponto de a FEBRABAN criar uma agenda sistematizada de reuniões ordinárias semestrais e trimestrais com os PROCONs e a SENACON a partir de 2013, além das visitas extraordinárias. O relacionamento constante gera confiança, credibilidade e cooperação.

### **Conte aqui**

O Conte Aqui é um canal de comunicação entre os clientes e os bancos dentro do escopo da autorregulação. As demandas podem ser registradas pela internet ou por uma linha telefônica 0800. Os atendentes são treinados para identificar os problemas e em qual regra do normativo da autorregulação eles estão inseridos. Os dois canais, juntos, recebem entre 250 e 300 contatos por mês, o que é uma quantidade significativa, levando-se em conta que os bancos têm seus próprios canais de reclamações, além do Banco Central e do PROCON.

O objetivo do Conte Aqui, que não tem nenhum tipo de campanha de divulgação dos seus serviços, é monitorar os principais problemas enfrentados pelo consumidor em sua relação com o sistema bancário. O problema é identificado, e o banco alvo da reclamação é convidado a apresentar um plano de ação específico sobre aquela questão.

O Conte Aqui possibilita aos bancos receber os dados de reclamações do consumidor e resolver o problema individual. Em dois anos, tornou-se um importante canal de comunicação, somando 2.574 ligações atendidas em 2012.

O Conte Aqui, que iniciou suas operações em 2010, é uma ferramenta que dá aos bancos a possibilidade de receber os dados de reclamações do consumidor e resolver o problema individual, desde que o cliente o autorize a iniciar o processo de resolução. Nesse caso, o banco tem 15 dias para entrar em contato com o consumidor e oferecer uma proposta de solução. O Conte Aqui monitora esse processo diariamente, em todo o território brasileiro, e busca atender aos anseios da sociedade e do sistema bancário de transparência e eficácia no relacionamento entre as partes. Em dois anos, tornou-se um importante canal de comunicação que aproxima clientes e bancos, contabilizando 2.574 ligações atendidas em 2012.

**CORRESPONDENTE**  
O programa de Certificação Profissional FEBRABAN Correspondente tem quatro modalidades - Consignado, Crédito Direto ao Consumidor, Veículos e Completo -, com validade de cinco anos.

**OUVIDORIA**  
Para as ouvidorias dos bancos, a FEBRABAN também desenvolveu um programa específico de certificação.

**CONVÊNIO**  
No âmbito dos programas de certificação, a Federação firmou convênios para a realização de testes e para a correção e a avaliação dos testes.

## PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO

### Correspondente

O Banco Central do Brasil tornou obrigatória a certificação para correspondentes bancários até fevereiro de 2014. Para atender a essa demanda e contribuir efetivamente para a qualificação desses profissionais, a FEBRABAN criou o programa de Certificação Profissional FEBRABAN Correspondente, desmembrado em quatro modalidades: Consignado, Crédito Direto ao Consumidor, Veículos e Completo. Este último engloba todas as modalidades. A validade da certificação é de cinco anos.

Os programas envolvem uma área de treinamento e outra que concede a certificação. Atualmente, são mais de 450 mil profissionais que trabalham nessa atividade, e a recomendação do Banco Central é de que cada correspondente tenha pelo menos dois profissionais certificados em cada ponto de venda.

### Ouvidoria e crédito

Para os profissionais que atuam nas ouvidorias das instituições financeiras e necessitam renovar sua certificação ou que pretendem atuar nelas, a FEBRABAN também desenvolveu um programa específico de certificação. A Certificação Profissional de Análise e Aprovação de Crédito é destinada aos funcionários do sistema financeiro que têm sua atividade relacionada a processos de análise, aprovação e administração de crédito e cobrança.

### Projeto

Em 2013, a FEBRABAN introduzirá o programa de certificação para prevenção à lavagem de dinheiro. É um projeto internacional, que permite ao profissional certificado trabalhar em bancos de outros países, além do Brasil.

Nos programas de certificação, a FEBRABAN firmou convênios com a Fundação Getúlio Vargas, para a realização de testes, e com a Prepona Sistemas de Testagem e Avaliação S.A., para a correção e a avaliação dos testes.

## **REDUÇÃO DE RISCOS SISTÊMICOS**

### **Central de Exposição a Derivativos**

Em dois anos de funcionamento, a Central de Exposição a Derivativos (CED) conta com a decisão de adesão de 13 bancos, que representam 90% do total de ativos do mercado de derivativos do sistema financeiro brasileiro. A meta de completar 95% deve ser conquistada em 2013, com a entrada de mais três ou quatro instituições na CED.

A Central consolida em um único sistema a exposição a derivativos das empresas brasileiras com contratos registrados na Central de Liquidação e Custódia de Títulos Privados (CETIP) e na Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBOVESPA). Depois de realizar todo o processo de adesão e habilitação e obter a autorização do cliente, o banco pode consultar a CED sobre as condições de risco em derivativos desse cliente.

A CED encerrou 2012 com um total de 1.500 autorizações, o que dá uma média de cem autorizações novas por mês, tendo por base o fato de que as primeiras autorizações foram realizadas em julho de 2011. Nesse ritmo, a Central deve fechar 2013 com 2.700 autorizações, em um universo de 4 mil empresas que operam com alguma frequência no mercado de derivativos no Brasil.

As consultas feitas pelos bancos à CED chegaram a 900 em 2012, dada a defasagem de dois a três meses depois de concluída a autorização. Também em 2012, a Central desenvolveu uma ferramenta que permite ao banco fazer consultas por lotes, não apenas individualmente. O projeto-piloto foi realizado com um banco que teve a possibilidade de consultar informações de 500 clientes ao mesmo tempo. Desde novembro de 2012, esse sistema está disponível a todas as instituições financeiras que aderiram à CED, o que já está levando o número de consultas a ultrapassar a quantidade de autorizações.

A CED tem a decisão de adesão de 13 bancos - 90% do total de ativos do mercado de derivativos nacional.

O objetivo da Central é conferir mais transparência, segurança e credibilidade ao mercado brasileiro de derivativos. Isso pode ser medido pelos crescentes números de adesões, autorizações e consultas aos relatórios da CED. A empresa-cliente encontra no banco uma parceria no sentido de obter um produto adequado às suas necessidades, e o banco consegue avaliar a capacidade de crédito da empresa de uma forma mais detalhada e completa. Ao mesmo tempo, o sistema consegue reduzir riscos e possibilidades de crises como a que se verificou no mundo em 2008. É fato que o arcabouço regulatório existente no Brasil contribui muito para a eficácia da CED.

O ano de 2013 dá início à terceira fase da CED, que prevê a autorização para consultas de pessoas físicas e um melhor detalhamento das informações prestadas pelo relatório consultado pelos bancos. A consulta por pessoas físicas é uma demanda do mercado, principalmente do segmento do agronegócio, no qual são constantes as operações de derivativos realizadas por pessoas físicas. A quarta fase está prevista para 2014 e inclui operações offshore de empresas brasileiras.

## Capacitação

A meta de capacitar cem profissionais em 2012 foi atingida pela Central de Exposição a Derivativos. A procura pelos cursos se deve à necessidade de conhecimento da nova ferramenta. A capacitação atende os profissionais envolvidos nos processos de crédito, comercial, tesouraria, segurança de informação e do *back-office*. O treinamento é realizado em parceria com o INFI - Instituto FEBRABAN de Educação. Além das questões técnicas abordadas nos cursos, a CED recomenda que o banco construa um histórico de cada cliente para que o produto seja adequado às suas necessidades de análise de risco.

### Câmara de Cessão de Crédito

A criação da Câmara de Cessão de Crédito (C3) em 2011 ocorreu basicamente por causa da necessidade de registrar todas as cessões de crédito entre bancos em uma única central, com o objetivo de evitar a contaminação do mercado por uma eventual venda duplicada da mesma cessão de crédito. A iniciativa, que coube aos bancos e à FEBRABAN, foi de tal forma aprovada pela autoridade monetária que o próprio Banco Central decidiu regulamentar esse novo mercado.

Além de dar segurança e transparência às operações de crédito, a C3 contribui para a expansão do crédito e facilita o relacionamento entre os bancos cedentes e os cessionários de crédito. No caso dos bancos pequenos, que operam com nichos de mercado, como financiamento de veículos e crédito consignado no INSS, a C3 é fundamental para viabilizar a captação de *funding*, já que esses bancos são originadores dos créditos.

O custo das operações também caiu com a criação da C3. Antes, o processo era feito manualmente, e demorava de oito a dez dias para que uma operação fosse fechada. Atualmente, esse prazo foi reduzido para algumas horas, com custos e *spreads* menores.

Todas as operações feitas na C3 recebem o Número Único (NU), que identifica aquela cessão de crédito em todas as suas futuras transações. Bancos e Fundos de Investimento

em Direito Creditório (FIDCs) são obrigados a registrar seus recebíveis na C3 desde fevereiro de 2012, quando se esgotou o prazo de adaptação ao novo sistema. As funções da C3 são as de uma câmara de liquidação completa e fazem dela uma experiência inédita no sistema financeiro mundial.

Os bons resultados da C3 levaram o Banco Central a incluir os Fundos Garantidores de Crédito (FDC) em seu escopo. A implantação já começou e será completada em 2013.

A C3 é fiscalizada pelo Banco Central e foi concebida pela FEBRABAN, que também criou a especificação do sistema, as convenções e os termos de adesão. O braço processador é a Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP). Seis entidades de classe, entre elas a FEBRABAN, assinaram a convenção de adesão e passaram a fazer parte da C3, que fornece os softwares, faz as homologações, os manuais e as interfaces do sistema. As entidades são: Associação

A criação da C3 permitiu reduzir o prazo para concluir as operações, com custos e *spreads* menores.

Brasileira de Bancos (ABBC), Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI); Associação Brasileira de Empresas de Leasing (ABEL); Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI); e Associação Nacional das Empresas Financeiras das Montadoras (ANEF).

Até 31 de dezembro de 2012, a Câmara de Cessão de Crédito contava com a adesão de 71 instituições financeiras e 67 Fundos de Direito Creditório, dos quais 66 participantes já haviam registrado cessões, tanto do lado vendedor quanto do lado comprador. Em 2012, foram registrados 6.574 mil novos contratos de cessão. Em 2011, ano da intermediação da C3, foram migrados para o novo sistema o estoque dos 10.384 mil contratos existentes, naquele ano. Após a implantação, ainda foram registrados 1.527 novos contratos de cessão de crédito.

Em 2013, a C3 já prepara mais um passo para se consolidar como uma ferramenta fundamental em todo o mercado de crédito do País. Estão em andamento as interfaces com o INSS, que atuará nas operações de crédito consignado, e com a CETIP, na qual será possível acompanhar todas as operações de crédito relacionadas ao financiamento de veículos.

### **Sistema de Controle de Garantias (SCG)**

O Sistema de Controle de Garantias (SCG) foi criado em 2010, com a quebra da exclusividade entre as bandeiras e as credenciadoras de cartões de crédito. O Banco Central determinou que qualquer POS teria de aceitar todas as bandeiras dos cartões. Em um prazo de apenas 60 dias, com a liderança da FEBRABAN, o novo sistema foi colocado no ar, sem haver corte de linhas de crédito, que giram um total de R\$ 20 bilhões em adiantamento de recebíveis.

Foi criado um sistema seguro, com autorregulação e credenciamento de todas as finanziadoras. A operação se mantém com 1,5 milhão de registros de travas de domicílios bancários, a quantidade de estabelecimentos comerciais que fazem operações de antecipação de recebíveis no País. Todos os estabelecimentos que fazem adiantamento

de recebíveis precisam registrar uma trava de domicílio. Os bancos fazem o registro da operação de adiantamento, identificando o CNPJ do estabelecimento comercial, a bandeira do cartão (Visa, Mastercard, entre outras) e o domicílio bancário no Sistema de Controle de Garantias (SCG).

O SCG contribui para manter os juros mais baixos nas operações de capital de giro dos estabelecimentos porque conta com a garantia do recebível. Juntos, o SCG e a C3 são mecanismos que facilitam a expansão do crédito sustentável, com riscos controlados e reduzidos. São instrumentos que dão garantia, segurança e transparência para compradores e vendedores de crédito no mercado.

## **EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

### **Débito Direto Autorizado**

O serviço eletrônico de pagamento de boletos sem o uso de documento físico, o Débito Direto Autorizado (DDA), inovou em 2012 ao incluir a possibilidade de pagar títulos vencidos sem a necessidade de o cliente ir até o caixa da agência bancária. Quem está cadastrado no DDA recebe tanto a informação do título a vencer quanto a informação do título vencido devidamente atualizado, com pagamento a ser feito por internet, telefone ou caixas eletrônicos. Em 2012, foram apresentados no DDA 4 milhões de boletos vencidos, com número de pagantes na casa dos 200 mil.

O DDA completou três anos de operação em 2012 sem registrar nenhum problema relativo à falta de segurança. Desde sua implantação, em dezembro de 2009, até dezembro de 2012, houve aumento de 2,4 milhões para 8,4 milhões de sacados acumulados, ou seja, de pessoas que se cadastraram para receber o boleto eletrônico. No mesmo período, o número de boletos colocados pelas empresas no DDA saltou de 28,6 milhões para 440,0 milhões em 2011 e para 674,5 milhões em 2012. O sistema é utilizado por 98% do sistema financeiro brasileiro, representados por 36 bancos com atuação no território nacional.

Por não utilizar papel nem meios de transporte tradicionais, o DDA permite que o documento saia diretamente da máquina do banco para o cliente. O sistema proporciona

## O DDA e o Compe por Imagem são serviços que contribuem fortemente para a redução de CO<sub>2</sub>

uma informação fidedigna e sem riscos de extravio, garantida por grandes investimentos em segurança, e atende aos conceitos de sustentabilidade com economia de papel e de emissão de CO<sub>2</sub>.

Em 2013, a meta será ampliar o uso do DDA por pessoas jurídicas de todos os portes. Ainda é comum no Brasil a preferência pelo uso do papel por parte de muitas empresas. Trata-se de uma mudança de cultura.

### **Compe por Imagem**

A compensação de cheques por imagem (Compe por Imagem), que substituiu completamente a compensação física a partir de março de 2011, trouxe benefícios ao sistema financeiro, como redução de custos de transporte, segurança à operação, eficiência e agilidade nos processos bancários, além de reduzir os assaltos a carros-fortes. A sociedade brasileira ganhou com a menor emissão de CO<sub>2</sub> em decorrência da redução do consumo de combustíveis como diesel e querosene de aviação.

A FEBRABAN desempenhou papel fundamental no desenvolvimento do Compe por Imagem ao coordenar todo o processo no contato com os bancos, na definição do *layout* e nas discussões técnicas. Conversou também com o Banco Central para obter autorização para o novo serviço e auxiliou na sua implantação e logística. Todos os bancos que participam do Sistema Financeiro Nacional estão integrados à Compe por Imagem.

Mesmo com o crescimento dos meios eletrônicos nas transações bancárias, o uso de cheques se mantém em níveis elevados no Brasil. Em 2012, foram emitidos 1,036 bilhão de cheques no País, um pouco abaixo dos 1,044 bilhão registrados em 2011. O sistema financeiro constata que, ao mesmo tempo em que há uma migração para a utilização de cartões de débito e crédito, há também novas pessoas que ingressam no sistema bancário e preferem usar cheques.

A Compe por Imagem também é vista pelos bancos como um modelo cuja tecnologia poderá ser estendida para outras áreas, como contratos e documentos utilizados dentro dos bancos.

### **Cheque Legal**

As primeiras consultas ao Cheque Legal foram feitas em abril de 2012, quando o serviço entrou oficialmente em operação. O Cheque Legal é resultado de uma resolução do Banco Central que obriga os bancos a fornecer oito informações que podem ser restritivas a um determinado cheque. Entre elas, se o cheque já foi devolvido, se é sustado, se é referente a conta-corrente já encerrada, se é objeto de ordem judicial ou se foi extraviado. Vale ressaltar que o Cheque Legal não verifica a existência de fundos para pagamento do cheque consultado.

Lançado pela FEBRABAN, o site do Cheque Legal ([www.chequelegal.com.br/](http://www.chequelegal.com.br/)) reúne em um mesmo sistema eletrônico as informações de todos os bancos relativas aos cheques por eles emitidos. Dessa forma, o comerciante pode conhecer as restrições existentes em quantos cheques ele precisar, usando apenas um canal. Antes dessa ferramenta, se o comerciante tivesse dez cheques de bancos diferentes, ele precisaria fazer os contatos individualmente.

Em abril, as consultas somaram o número de 2.184, chegando a 140.055 em julho. No mês de dezembro, 65.784 cheques foram consultados e, no acumulado dos seus nove meses de operação em 2012, o site do Cheque Legal recebeu 618.902 consultas.

Em 2012, foram devolvidos 66 milhões de cheques no Brasil, pelos mais diversos motivos. Desse total, 54 milhões não tinham fundos. A emissão de cheques no País ficou na casa de 1 bilhão em 2012. Isso significa que grande parte dos 12 milhões de cheques devolvidos por motivos diferentes poderia ter sido evitada como o uso do Cheque Legal.

#### **Mobile Payment**

A FEBRABAN e a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) aguardam uma definição do Banco Central a respeito do projeto Mobile Payment, preparado em conjunto pelas duas entidades. Caso seja aprovado,

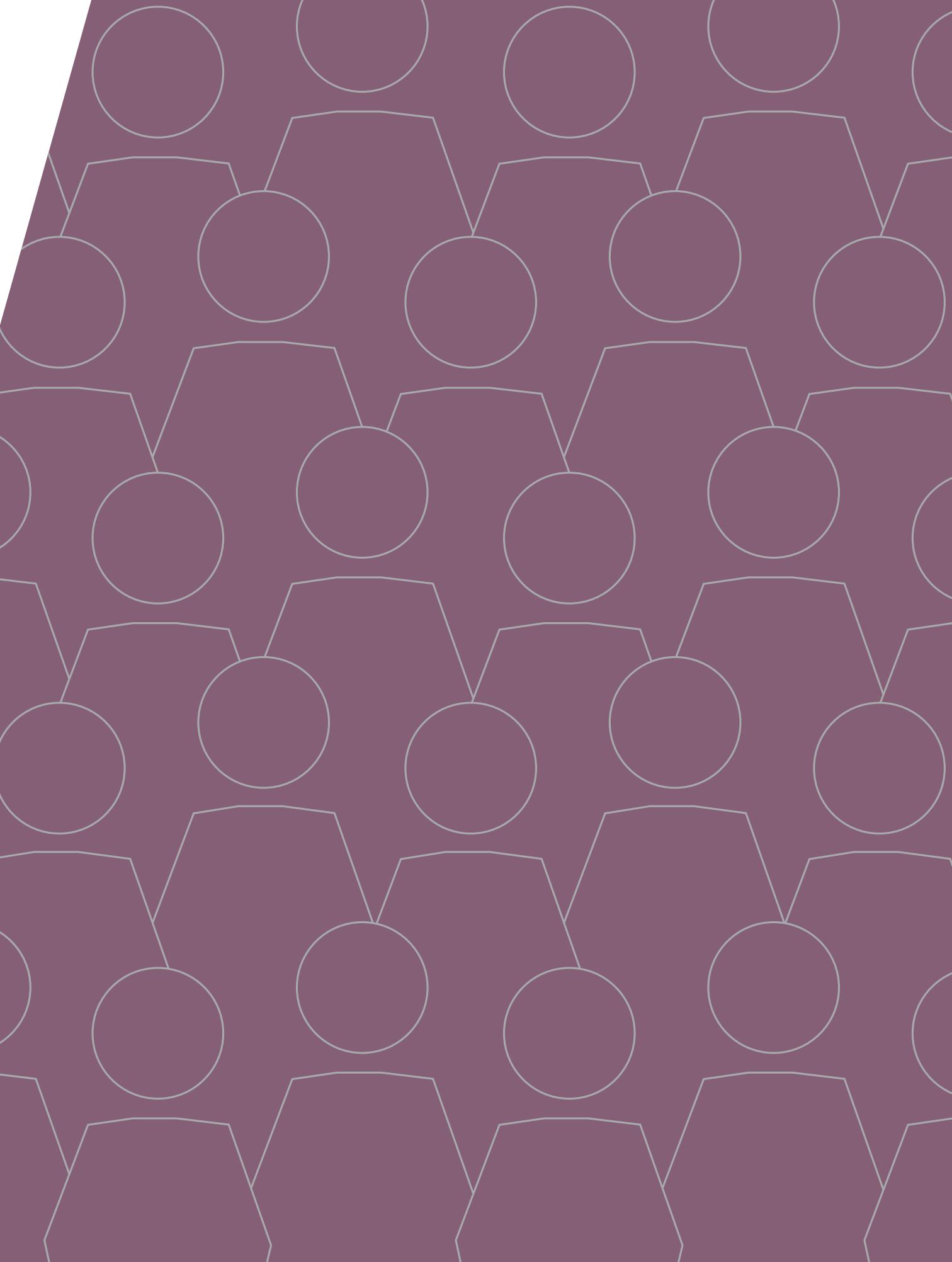
De abril a dezembro de 2012, as consultas dos comerciantes ao Cheque Legal somaram mais de 618 mil.

o consumidor poderá pagar contas e transferir recursos em operações feitas diretamente no aparelho de telefone celular.

O modelo técnico foi finalizado no final de 2012 e, logo em seguida, entregue para avaliação do Banco Central. Outros segmentos da economia interessados no assunto também apresentaram suas propostas ao Banco Central. O modelo preparado pela FEBRABAN é resultado de pesquisa de modelos de vários países do mundo, com adequação para a realidade brasileira. O Banco Central também pretende utilizar a telefonia celular como instrumento de inclusão financeira e para pagamento dos benefícios sociais do governo.

**9**

## **RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**



Em 2012, as instituições financeiras fizeram 131.858 acordos judiciais.

## DIÁLOGO COM VÁRIOS SEGMENTOS

A FEBRABAN dialoga com os mais variados segmentos da sociedade brasileira. O relacionamento institucional se dá no apoio às comissões técnicas, que são formadas por representantes dos bancos associados, e no contato com as três esferas de poder.

### Judiciário

Uma das metas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é reduzir a quantidade de litígios bancários. A FEBRABAN tem conseguido bons resultados em seu trabalho conjunto com o CNJ na prevenção de processos e na busca de conciliação prévia. Ou seja, antes que o processo tenha início - ou até mesmo depois de iniciado -, há uma tentativa de fazer a conciliação. Em 2012, as instituições financeiras fizeram 131.858 acordos judiciais, reduzindo os litígios e desafogando a Justiça.

Para o Judiciário, é importante ter a FEBRABAN como interlocutora nesse processo porque é mais fácil conversar com uma entidade que agrupa o setor do que dialogar com cada banco de forma separada. Existem dois grandes grupos de questionamentos. Um deles são as ações de cobrança feitas pelos bancos. O outro é o inverso, são os clientes questionando lançamentos com os quais eles não concordam, inclusão em cadastro restritivo de crédito, revisional de juros, entre outros temas.

Outra ação da FEBRABAN com o CNJ é a implantação de um projeto-piloto em seis grandes cidades para citação eletrônica em demandas nos Juizados Especiais Cíveis, que substituíram o antigo Tribunal de Pequenas Causas. O CNJ pediu o apoio da FEBRABAN

para formatar a citação eletrônica com os bancos, que visa desburocratizar e reduzir o custo do Judiciário.

### Legislativo

Em setembro de 2012, com o apoio de um escritório de advocacia, a FEBRABAN começou a acompanhar os trabalhos legislativos das 27 Assembleias Legislativas do País e das Câmaras de Vereadores das 80 maiores cidades brasileiras. O objetivo é colaborar sempre que aparece algum projeto de lei que envolva o sistema bancário. É comum haver a apresentação de leis por pessoas que têm pouco conhecimento do sistema financeiro.

Há, por exemplo, leis estaduais e municipais que repetem a lei federal ou alguma norma do Banco Central. Há também casos em que não é da competência do município ou do estado legislar sobre determinado tema. Quando é detectado um projeto de lei que afeta os bancos, a FEBRABAN encaminha uma colaboração técnica para o autor ou o relator do projeto de lei, sugerindo alterações, melhorias e esclarecimentos. Quando necessário, a FEBRABAN participa de audiências públicas. Nos primeiros quatro meses desse trabalho, havia cerca de mil projetos sendo monitorados.

No Congresso Nacional, esse monitoramento é feito pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF), que faz os contatos com os parlamentares. Quem produz o material técnico e dá subsídios para a CNF é a FEBRABAN, por meio das suas comissões técnicas.

Em 2012, o principal projeto aprovado pelo Congresso foi o do Cadastro Positivo. Para 2013, três projetos de reforma do Código do Consumidor serão objeto de intensas discussões: superendividamento, ações coletivas e comércio eletrônico.

### **Executivo**

O principal interlocutor da FEBRABAN no Poder Executivo é o Banco Central, o regulador do sistema financeiro. A FEBRABAN e o Banco Central reúnem-se periodicamente para discutir normas já editadas ou que estão em processo de discussão. O diálogo é permanente, dado também que as questões técnicas do Conselho Monetário Nacional (CMN) são de responsabilidade do Banco Central.

Em 2012, houve, por exemplo, a Resolução nº 4.172 do CMN, que trata do Cadastro Positivo. A resolução, sobre o envio de informações aos gestores de bancos de dados, deverá ser regulamentada e implantada em 2013.

A FEBRABAN também apresentou contribuições nos debates com o CMN e o Banco Central sobre a criação de um marco regulatório de responsabilidade socioambiental (*leia mais na o capítulo Responsabilidade socioambiental - Edital 41, na pág. 70*) para o setor financeiro. A FEBRABAN propõe a existência de uma norma determinando quais são os documentos e autorizações que os bancos devem exigir na concessão de um empréstimo que tenha algum risco socioambiental, já que a distribuição de competências prevista pela legislação é bastante genérica.

Na Receita Federal e no Ministério das Relações Exteriores, a discussão sobre o Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) foi a mais importante de 2012. É uma lei norte-americana que obriga todas as instituições financeiras a mandar informações de clientes norte-americanos à Receita dos Estados Unidos, para fins tributários. Como as regras do FACTA são incompatíveis com algumas normas do Brasil, a FEBRABAN está construindo com o governo brasileiro uma solução para esse caso.

### **PRÊMIO FEBRABAN**

O Prêmio FEBRABAN de Economia Bancária teve sua quarta edição em 2012. Destinado a pesquisadores, estudantes e demais interessados em economia bancária, o Prêmio é um estímulo à produção de conhecimento na área bancária e financeira e contribui para o desenvolvimento do setor e do País. A edição de 2012 recebeu 122 trabalhos concorrentes, um pouco menos do que os 130 inscritos no ano anterior. A greve que paralisou parte das universidades federais explica a retração.

A categoria A, que inclui dissertações, teses e artigos acadêmicos, distribuiu R\$ 30 mil em prêmios para os três primeiros colocados. Outros R\$ 8 mil destinaram-se aos três melhores trabalhos da categoria B (monografias de graduação). A banca de examinadores foi formada por três economistas de prestígio: Marcio Garcia (PUC-RJ), Armando Castelar (FGV e UFRJ) e Bernardo Appy (LCA Consultores). Os jurados receberam os trabalhos com apelidos dos concorrentes para que não soubessem quem eram os verdadeiros autores durante a avaliação.

### **REDES SOCIAIS**

A Federação utiliza oficialmente a rede social Twitter, por meio do perfil @FEBRABAN, que possui aproximadamente 5,7 mil seguidores, com inserções de posts diários sobre economia, educação financeira, tecnologia, serviços e educação. Além disso, há perfis laterais que divulgam alguns de seus produtos, como o maior evento de automação bancária, disponível no perfil @ciabFEBRABAN (705 seguidores) e o portal de educação financeira no @meubolsoemdia (5,9 mil).

O Prêmio FEBRABAN de Economia Bancária recebeu 122 trabalhos concorrentes, sendo R\$ 38 mil distribuídos aos três primeiros colocados das categorias A e B.

QUANTIDADE DE ACESSOS NOS SITES DA FEBRABAN						
SITES	PAÍSES*		CIDADES*		ACESSOS**	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Home</b>	122	116	2.577	2.473	2.782.252	3.470.939
<b>STAR</b>	68	69	1.094	1.195	3.718.240	3.192.720
<b>Busca Banco</b>	69	102	1.938	2.034	7.483.237	9.782.026
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>287</b>	<b>5.609</b>	<b>5.702</b>	<b>13.983.729</b>	<b>16.445.685</b>

\* Os países e as cidades se repetem em diversos sites.

\*\* A quantidade de acessos refere-se a pageviews.

No Facebook, a instituição mantém alguns perfis laterais, como do Meu Bolso em Dia, com 500 mil curtidos, e do CIAB FEBRABAN, com 336 curtidos. Recentemente, a Federação lançou o perfil do INFI no Facebook (46 curtidos) e também no Linkedin. O CIAB ainda tem um *blog* que divulga o evento e notícias relativas ao mundo da tecnologia, na página [www.ciab.com.br/blog](http://www.ciab.com.br/blog).

## STAR

Com apenas um clique no Sistema de Divulgação de Tarifas de Serviços Financeiros da FEBRABAN (STAR), o consumidor pode comparar as tarifas de 31 instituições financeiras sem nenhum custo. Em 2012, foram 3,2 milhões de acessos, abaixo dos 3,7 milhões registrados em 2011, porém com origem em 1.195 cidades distribuídas em 69 países diferentes. Em seus cinco anos de atividade, sem nenhuma campanha de divulgação, o STAR soma mais de 14 milhões de acessos.

Em 2012, o STAR passou a disponibilizar consultas de tarifas de cartões de crédito, que se somaram às comparações de tarifas de todos os serviços bancários utilizados pelos correntistas e poupadore brasileiros. O STAR permite comparações individuais, por preços, por pacotes de serviços e a consulta do conteúdo de cada pacote. É possível listar os pacotes gratuitos e verificar quantas e quais instituições os oferecem.

## BUSCA BANCO

É uma ferramenta que permite ao usuário encontrar os endereços de mais de 122 mil agências e 60 mil postos de atendimento

Pelo STAR, o consumidor compara as tarifas de 31 bancos, sem custo. Em 2012, os acessos somaram 3,1 milhões.

bancário de quase 200 instituições financeiras em operação no Brasil.

Lançado em junho de 2008, o site do Busca Banco completou quatro anos de funcionamento em 2012, quando registrou 9,7 milhões de visitas em 2.034 cidades e 102 países.

Por intermédio de dois endereços na internet (<http://www.buscabanco.com.br/> e <http://www.febraban.org.br/>), também é possível consultar os códigos de compensação dos bancos, os horários de funcionamento e os feriados bancários por município em todo o País.

## **PRINCIPAIS EVENTOS**

A FEBRABAN promoveu 57 eventos em 2012, com um total de 9.234 participantes. Em 2003, foram realizados 12 eventos, que contaram com a participação de 3.358 pessoas. Ao longo dos anos, os bancos e a sociedade vêm manifestando a necessidade de discutir temas que visam à melhoria dos serviços oferecidos pelo setor bancário. Os eventos promovem atualização profissional, intercâmbio de conhecimento e aproximação dos profissionais que trabalham no sistema financeiro. Além dos eventos já tradicionais, como CIAB, SEMARC e CMEP, estão previstos para 2013 novos debates nas áreas de gestão de risco e gestão estratégica de eficiência.

O SEMARC teve 124 participantes de órgãos de defesa do consumidor e 422 representantes de instituições.

## **CIAB FEBRABAN**

Em 2012, o Congresso e Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras (CIAB) chegou à sua 22<sup>a</sup> edição. Reuniu 1.819 congressistas e atraiu 18.962 visitantes. O tema central foi “A sociedade conectada”. O principal objetivo do CIAB é apresentar novidades e tendências nas diversas áreas de TI, como infraestrutura, softwares, hardwares, redes, serviços de telecomunicações e automação bancária.

O CIAB é o principal evento da FEBRABAN e o maior desse tipo na América Latina. Recebe participantes de todas as partes do mundo, distribuídos entre executivos das áreas de auditoria interna, *compliance*, gestão de riscos, tecnologia, *marketing*, produtos, treinamento e desenvolvimento, além de estudantes universitários e pesquisadores em áreas correlatas.

O grande diferencial do CIAB é a amplitude dos temas discutidos, além da relevância dos seus participantes. Embora o nome do evento esteja ligado à tecnologia bancária, o Congresso também debate questões estratégicas e negócios para o setor. Os maiores fornecedores de tecnologia do mundo frequentam o CIAB, e muitos escolhem o evento para lançar novos produtos e gerar novos negócios.

## **SEMARC**

Outro evento de grande importância é o Seminário de Relacionamento com Clientes (SEMARC), que junta à mesma mesa os representantes dos bancos e os órgãos de defesa do consumidor em busca de diálogo objetivo e da construção conjunta de ações para melhorar temas como crédito consignado, superendividamento, atendimento pelos SACs e educação financeira, entre outros. O SEMARC é realizado anualmente, em todas as regiões do Brasil, e reforça a integração dos bancos com os órgãos de defesa do consumidor, estreitando o relacionamento. Em 2012, o evento contou com a presença de 124 participantes de órgãos de defesa do consumidor e 422 representantes de instituições.

## CMEP

Em outubro de 2012, foi realizado o 7º Congresso de Meios Eletrônicos de Pagamento (CMEP), cujo tema central foi “Meios de pagamento e sustentabilidade nas relações de consumo”. O CMEP tem como objetivo discutir as tendências do mercado de cartões e os meios eletrônicos de pagamento. Em 2012, atraiu 990 participantes, entre profissionais de bancos das áreas de atendimento, produtos, serviços, *marketing*, recursos humanos e responsabilidade social. O CMEP é uma realização conjunta da FEBRABAN e da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS).

## Direito bancário

Existem hoje, no País, cerca de 650 leis estaduais e municipais que tratam da segurança bancária, além de uma lei federal (7.102/83) que os bancos cumprem. Essa proliferação de leis causa insegurança jurídica e gastos desnecessários, uma vez que há leis impossíveis de serem colocadas em prática. Essa é uma questão jurídica que envolve a segurança bancária. Mas a questão do direito bancário é ainda mais ampla. Em 2012, a FEBRABAN promoveu o seu 9º Congresso de Direito Bancário, em São Paulo, no qual foram discutidos, entre outros assuntos, o Sistema de Controle e Tratamento das Informações (COAF), o FACTA e a responsabilidade dos bancos por riscos e danos ambientais, além do Sistema de Defesa da Concorrência e do Sistema Financeiro Nacional. O congresso recebeu 182 participantes.

## Simpósio

A educação corporativa foi o tema do 2º Simpósio Internacional de Educação Corporativa, realizado na sede da FEBRABAN,

## Best Brazil

É uma iniciativa criada em 2004, pelas principais entidades representativas dos mercados brasileiros – entre elas a FEBRABAN. A BRAiN coordena as atividades do Best Brasil, que reúne representantes do alto escalão do governo federal e do mercado em *road shows* anuais na América do Norte, Europa e Ásia. O objetivo é trabalhar no sentido de melhorar o ambiente para investimentos em *securities* no Brasil. Em 2012, as reuniões foram em Londres, Luxemburgo e Zurique (Europa), Nova York e Toronto (América do Norte) e Seul, Tóquio e Hong Kong (Ásia).

Em 2012, o CIAB chegou a sua 22ª edição. Reuniu 1.819 congressistas e atraiu 18.962 visitantes.

em novembro de 2012, com a participação de empresários, representantes do sistema financeiro e do mundo acadêmico do Brasil e do exterior. A educação corporativa foi abordada sob as óticas da sustentabilidade e dos sistemas financeiros do Brasil e internacional.

## BRAiN

A Brasil Investimentos & Negócios (BRAiN) foi criada em 2010, com o objetivo de desenvolver um ambiente favorável e sustentável para levar o Brasil a se transformar em um polo internacional de investimentos e negócios. A instituição opera como uma organização multisectorial do setor privado e mantém diálogo constante com as esferas governamentais. A FEBRABAN é uma das três entidades idealizadoras da BRAiN, em parceria com a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) e a Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBOVESPA). Atualmente, tem 15 associados.

A BRAiN baseia-se no conceito de comparar o Brasil a outros países e detectar suas

deficiências e qualidades. A partir dessa comparação, cria-se um processo de correção de defeitos e *gaps* econômicos para que o Brasil se transforme em um país competitivo em todas as áreas, desde a produção e os negócios até o desenvolvimento dos talentos profissionais.

Além dos gargalos da infraestrutura, que já mobilizaram esforços governamentais, a BRAiN contabiliza projetos importantes em relação às desvantagens competitivas do Brasil. Um deles é a melhoria da legislação cambial com vista a ampliar o fluxo de capitais, principalmente entre o Brasil e seus parceiros latino-americanos. Outra questão é a integração de talentos para facilitar a importação de mão de obra especializada, que também inclui disponibilizar um número de CPF para não residentes. A criação de câmaras especializadas em direito empresarial é outro foco, assim como o desenvolvimento de propostas para a desindexação da economia brasileira.

#### **Comissões técnicas**

- a) Comunicação Estratégica, cujo objetivo é melhorar a percepção do Brasil entre os formadores de opinião no exterior e no País.
- b) Talento e Capital Humano (desafios da mão de obra qualificada).
- c) Multilatinas (facilitar o acesso de empresas, principalmente latino-americanas, aos mercados brasileiros).
- d) Doing Business (melhorar a obtenção de dados sobre a economia brasileira).
- e) Microrreformas Regulatórias (simplificar a obtenção de CPF para não residentes).

A BRAiN tem projetos importantes em relação às desvantagens competitivas do Brasil, como a melhoria da legislação cambial e a integração de talentos.

Em 2012, foram criadas bases sólidas para a estratégia e o funcionamento das comissões técnicas. O ano de 2013 será de atuação efetiva das comissões, na busca das lideranças que possam colaborar para realizar as transformações necessárias.

#### **Publicações**

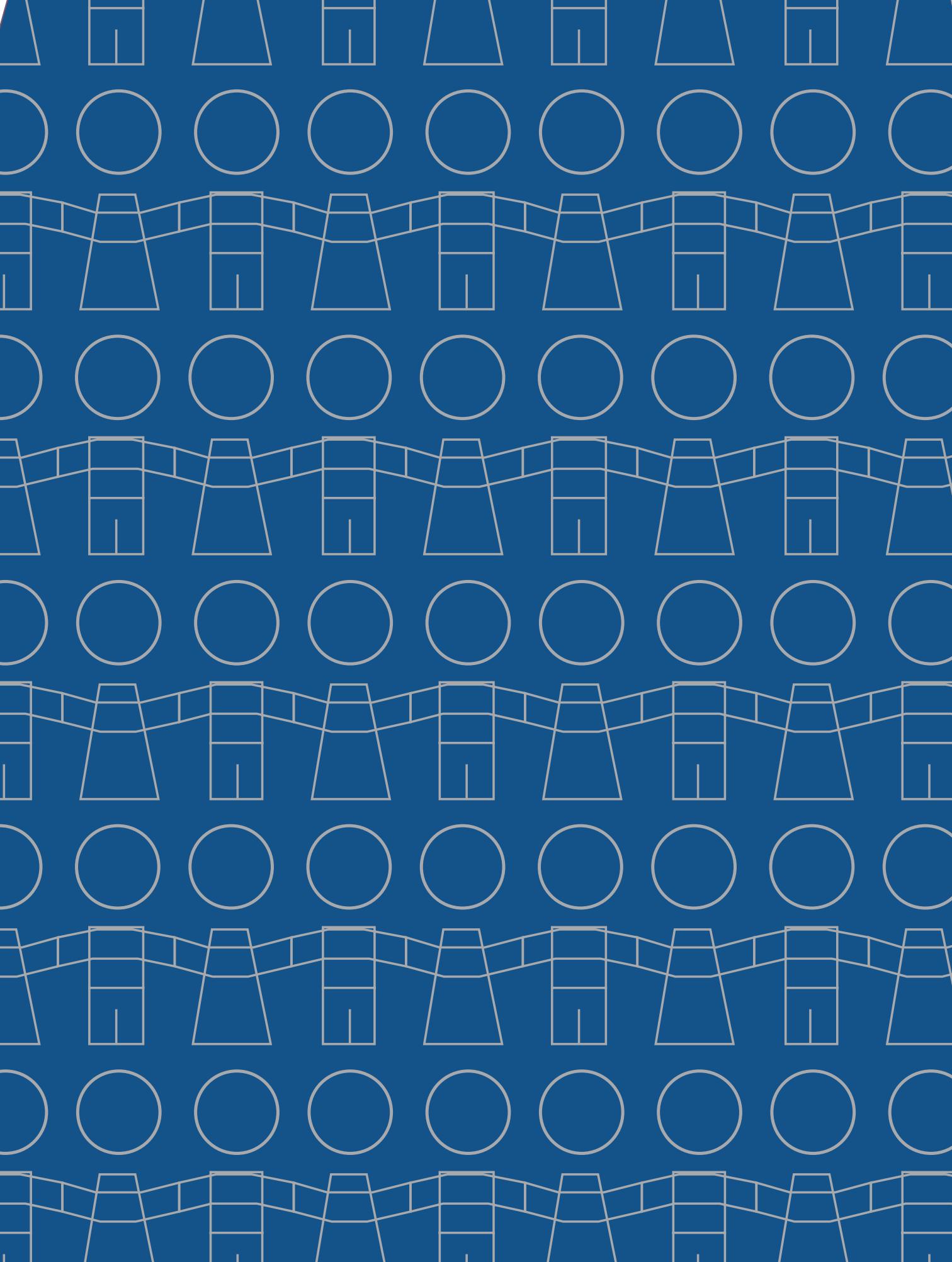
A BRAiN realizou e disponibilizou estudos técnicos sobre a competitividade e a participação do Brasil no mercado global, cujos títulos são os seguintes:

- *Atratividade do Brasil como polo internacional de investimentos e negócios*, que compara a economia brasileira à de 12 países, com base em 57 indicadores;
- *Conectividade para um polo de investimentos e negócios*;
- *O ambiente de negócios brasileiro: realidades e desafios*, que aborda a imagem do Brasil no exterior e se contrapõe ao relatório *Doing Business*, do Banco Mundial;
- *Talentos e capital humano para o polo de desenvolvimento e negócios*, que apresenta um diagnóstico da situação brasileira e uma visão propositiva de como modificá-la.

Para mais informações, consulte [www.brainbrasil.org.br](http://www.brainbrasil.org.br).

# 10

## **INTEGRANTES DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA**



## **RELAÇÃO DOS MEMBROS DOS CONSELHOS, DIRETORIAS E COMISSÕES TÉCNICAS GRI 4.3**

A composição dessas instâncias era a seguinte, em 31 de dezembro de 2012:

CONSELHO CONSULTIVO	
SETOR BANCÁRIO	OUTROS SETORES
<b>Aldemir Bendine (Banco do Brasil)</b>	<b>Abram Abe Szajman (FECOMERCIO)</b>
<b>André Guilherme Brandão (HSBC)</b>	<b>Cledorvino Belini (ANFAVEA)</b>
<b>José Ermírio de Moraes Neto (Votorantim)</b>	<b>Fabio Barbosa (Grupo Abri)</b>
<b>Luiz Carlos Trabuco Cappi (Bradesco)</b>	<b>João Batista Crestana (SECOVI/SP)</b>
<b>Jorge Fontes Hereda (Caixa Econômica Federal)</b>	<b>José Roberto Mendonça de Barros (MB Associados)</b>
<b>Pedro Moreira Salles (Itaú Unibanco)</b>	<b>Luiz Fernando Furlan (Galf/Brasil Foods)</b>
<b>Roberto Egydio Setubal (Itaú Unibanco)</b>	<b>Paulo Godoy (ABDIB)</b>
	<b>Roberto Rodrigues (FGV)</b>
	<b>Viviane Senna (Instituto Ayrton Senna)</b>

CONSELHO DIRETOR	
PRESIDENTE	
<b>Roberto Egydio Setubal (Itaú Unibanco)</b>	
CONSELHEIROS (TODOS PRESIDENTES DE BANCOS)	
<b>Aldemir Bendine (Banco do Brasil)</b>	<b>Jorge Fontes Hereda (Caixa Econômica Federal)</b>
<b>André Guilherme Brandão (HSBC)</b>	<b>Louis Marie Antoine Bazire (BNP Paribas)</b>
<b>André Santos Esteves (BTG Pactual)</b>	<b>Luiz Carlos Trabuco Cappi (Bradesco)</b>
<b>Carlos Alberto Vieira (Safra)</b>	<b>Luiz Horácio da Silva Montenegro (Toyota do Brasil)</b>
<b>Hélio Lima Magalhães (Citibank)</b>	<b>Marcial Angel Portela Alvarez (Santander)</b>
<b>João Heraldo Lima (Rural)</b>	<b>Paulo Guilherme Monteiro Lobato Ribeiro (Alfa)</b>
<b>João Roberto Teixeira (Votorantim)</b>	<b>Pedro Henrique Mariani Bittencourt (BBM)</b>
<b>José Bezerra de Menezes (Industrial e Comercial)</b>	<b>Tito Enrique da Silva Neto (ABC Brasil)</b>

<b>CONSELHO DE AUTORREGULAÇÃO</b>
<b>PRESIDENTE</b>
<b>Júlio de Siqueira Carvalho de Araújo (Bradesco)</b>
<b>CONSELHEIROS</b>
<b>Angelim Curiel (Citibank)</b>
<b>Marco Antonio Martins de Araújo Filho (Santander)</b>
<b>Marcos de Barros Lisboa (Itaú Unibanco)</b>
<b>Maria Elisabeth Villela Gouveia (Caixa Econômica Federal)</b>
<b>Taise Christine da Cruz (Mercantil do Brasil)</b>
<b>Walter Malieni Júnior (Banco do Brasil)</b>
<b>Walter Shinomata (HSBC)</b>

<b>CONSELHEIROS INDEPENDENTES</b>
<b>Alexandre de Moraes</b>
<b>Eliseu Martins</b>
<b>Gesner de Oliveira</b>
<b>Gustavo Tepedino</b>
<b>Luiz Nelson Guedes de Carvalho</b>
<b>Nelson Machado</b>
<b>DIRETORIA DE AUTORREGULAÇÃO DA FEBRABAN</b>
<b>Gustavo José Marrone de Castro Sampaio</b>

<b>DIRETORIA EXECUTIVA</b>	
<b>PRESIDENTE</b>	<b>DIRETORES</b>
<b>Murilo Portugal Filho (FEBRABAN)</b>	<b>Alexandre Corrêa Abreu (Banco do Brasil)</b>
<b>Vice-presidentes</b>	<b>Angelim Curiel (Citibank)</b>
<b>Julio de Siqueira Carvalho de Araújo (Bradesco)</b>	<b>Carlos Alberto Vieira (Safra)</b>
<b>Marcos de Barros Lisboa (Itaú Unibanco)</b>	<b>Elcio Jorge dos Santos (Votorantim)</b>
<b>Vice-presidente executivo</b>	<b>Érico Sodré Quirino Ferreira (ACREFI)</b>
<b>Wilson Roberto Levorato (FEBRABAN)</b>	<b>Hélio Ribeiro Duarte (HSBC)</b>
	<b>Marco Antonio Martins de Araújo Filho (Santander)</b>
	<b>Márcio Percival Alves Pinto (Caixa Econômica Federal)</b>
	<b>Oswaldo de Assis Filho (BTG Pactual)</b>
	<b>Renato Martins Oliva (Cacique)</b>

COMISSÕES TÉCNICAS		
DIRETORES SETORIAIS E ADJUNTOS		
COMISSÃO	DIRETOR SETORIAL	DIRETOR SETORIAL ADJUNTO
<b>Assuntos Contábeis e Fiscais</b>	<b>Daniel José Liberati (Bradesco)</b>	<b>Artur Gigueira (Santander)</b>
<b>Assuntos Jurídicos</b>	<b>Marcia Maria Freitas de Aguiar (HSBC)</b>	<b>Vago</b>
<b>Assuntos Latino-Americanos (FELABAN)</b>	<b>Wilson Roberto Levorato</b>	
<b>Assuntos de Pequenos e Médios Bancos</b>	<b>Vago</b>	<b>Vago</b>
<b>Auditoria Interna</b>	<b>Paulo Sérgio Cavalheiro (Safra)</b>	<b>Edmundo Augusto Chamon (Caixa Econômica Federal)</b>
<b>Bancos Internacionais</b>	<b>Luis Eduardo Ramos Lisboa (ABBI)</b>	
<b>Cartões</b>	<b>Cláudio Yamaguti (Redecard)</b>	<b>Vago</b>
<b>Compliance</b>	<b>Frederico William Wolf (Bradesco)</b>	<b>Celso Luiz Azevedo (Caixa Econômica Federal)</b>
<b>Correspondentes</b>	<b>Frederico Guilherme F. de Queiroz Filho (Banco do Brasil)</b>	<b>Bartholomeu Antonio Gonzaga M. Ribeiro (Votorantim)</b>
<b>Prevenção a Fraudes</b>	<b>Marcelo Câmara (Bradesco)</b>	<b>Márcio de Ávila Reis (Santander)</b>
<b>Crédito Consignado</b>	<b>Rogério Carvalho Braga (Itaú Unibanco)</b>	<b>Vago</b>
<b>Crédito Imobiliário e Poupança</b>	<b>Octavio de Lazari Júnior (Bradesco/ ABECIP)</b>	<b>Cláudio Borges Cassemiro (Bradesco)</b>
<b>Economia</b>	<b>André Loes (HSBC)</b>	<b>Vago</b>
<b>Financiamento de Veículos</b>	<b>Bartholomeu Ribeiro (BV Financeira)</b>	<b>Luis Otavio Matias (Itaú Unibanco)</b>
<b>Gestão de Riscos</b>	<b>Roberto Sobral Hollander (Bradesco)</b>	<b>Eraldo Rezende Coelho (HSBC)</b>
<b>Marketing e Comunicação</b>	<b>Jorge Pohlmann Nasser (Bradesco)</b>	<b>Maria Fernanda La Regina (HSBC)</b>
<b>Operações de Tesouraria</b>	<b>Pedro Paulo Lorenzini (Citibank)</b>	<b>Roberto Paris (Bradesco)</b>
<b>Operações Internacionais</b>	<b>Marlene Morán Millan (Bradesco)</b>	<b>Airton Villafranca (Standard Chartered)</b>
<b>Ouvidorias e Relações com Clientes</b>	<b>Salete Doniani (Citibank)</b>	<b>Júlio Alves Marques (Bradesco)</b>
<b>Política de Crédito</b>	<b>Oscar Rodriguez Herrero (Santander)</b>	<b>Vago</b>
<b>Produtos de Crédito PJ</b>	<b>Vago</b>	<b>Cristiane Nogueira de Andrade (Santander)</b>
<b>Produtos de Crédito PF</b>	<b>Gueitiro Matsuo Genso (Banco do Brasil)</b>	<b>Vago</b>
<b>Recursos Humanos</b>	<b>Henrique Szapiro (Citibank)</b>	<b>Vera Silvia Saicali (HSBC)</b>
<b>Relações Institucionais</b>	<b>Vasco Azevedo (Bradesco)</b>	<b>Ricardo Antonio de Oliveira (Banco do Brasil)</b>
<b>Responsabilidade Social e Sustentabilidade</b>	<b>Rodrigo Santos Nogueira (Banco do Brasil)</b>	<b>Linda Murasawa (Santander)</b>

<b>SACs</b>	<b>Luis Claudio Alves D'Ávila (Itaú Unibanco)</b>	<b>Vago</b>
<b>Segurança Bancária</b>	<b>Pedro Oscar Viotto (Bradesco)</b>	<b>Vago</b>
<b>Serviços Bancários</b>	<b>Iézio Ribeiro Sousa (Bradesco)</b>	<b>COORDENADORES</b> <b>CENEABAN:</b> - Renan Mascarenhas Carmo (Bradesco) - Ronaldo Tadeu Teixeira (Santander) - Daniel Simão de Oliveira (Itaú Unibanco) <b>CENECOMP:</b> - José Ângelo Aiza (Santander) <b>CENEGESC:</b> - Marcos Fernandes de Castro (Banco do Brasil) <b>CENEPRO:</b> - Cilene Gladis Puglia (Itaú Unibanco) <b>CENECONTA:</b> - Auro Moura Leite (Bradesco) <b>CENEUSTOS:</b> - Idalberto José das Neves Júnior (Banco do Brasil)
<b>Tecnologia e Automação Bancária</b>	<b>Luiz Antonio Rodrigues (Itaú Unibanco)</b>	<b>Gustavo de Souza Fosse (Banco do Brasil)</b>
<b>Tributária</b>	<b>Carlos Pelá (Safra)</b>	<b>Rogério Garcia Peres (Citibank)</b>
<b>Numerário - CENEN</b>		- Renato Teixeira Catalan (Itaú Unibanco) - Flávia Aparecida Levandoski (HSBC)

A FEBRABAN contempla em sua estrutura organizacional o Conselho Consultivo, o Conselho Diretor, o Conselho de Autorregulação, a Diretoria Executiva, as Diretorias Setoriais, os Comitês Executivos e as Comissões Técnicas. Os bancos associados são os principais integrantes do modelo de governança da Federação. Mais informações estão disponíveis no capítulo Governança Corporativa.

# 11

## **DESEMPENHO DE SUSTENTABILIDADE DO SETOR**





O Relatório Anual 2012 da FEBRABAN traz as respostas de 15 indicadores de desempenho e 11 do setor bancário, seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Participaram da coleta dos indicadores de desempenho 20 bancos associados à Federação, que enviaram suas respostas pelo sistema *online*. Coube à FEBRABAN reportar os itens de perfil e de governança da GRI.

#### **As instituições participantes foram:**

Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, Bicbanco, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J.P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi e Votorantim.

## **DESEMPENHO SETORIAL**

### **Políticas conduzem a boas práticas**

O HSBC define restrições específicas para clientes de setores específicos. Na Indústria Química, os clientes devem seguir determinados padrões da indústria, como a Convenção de Estocolmo e a Convenção de Rotterdam, para conseguir o crédito. No setor energético, para a construção de termelétricas a carvão, o HSBC estabelece limites de emissão de 850 g de CO<sub>2</sub>/kWh para países em desenvolvimento e 550 g de CO<sub>2</sub>/kWh para países desenvolvidos. Também estabelece que somente apoia a construção de usinas nucleares junto a organizações renomadas, com bom histórico de segurança e sem nenhum histórico de envolvimento com armas. O HSBC ainda restringe as operações com clientes que operam no setor madeireiro e tenham menos de 70% das operações certificadas em processo do próprio banco. Para clientes que pretendem construir hidrelétricas, o HSBC apoia apenas projetos desenvolvidos de acordo com o sistema de referência da Comissão Mundial de Barragens. No setor de mineração e metais, o banco não concede crédito a clientes que não atendam a padrões mínimos de operação, que extraiam urânia para fins armamentistas ou que tenham casos de violação aos Direitos Humanos.

A meta do HSBC para 2013 é dar continuidade no aprimoramento das práticas de gestão de risco de sustentabilidade. Está prevista a revisão e publicação das Políticas Locais de Meio Ambiente e Operacional de Risco de Sustentabilidade. Também será publicada uma nova tabela de ramos mandatários para Aprovação de Risco de Sustentabilidade.

### **FS1 - Políticas com componentes ambientais e sociais específicos, aplicadas às linhas de negócio**

A maior parte dos bancos estabelece políticas específicas para a avaliação de risco socioambiental na concessão de crédito. Essas políticas preveem, em sua maioria, a restrição de concessão de crédito a projetos cujos impactos ambientais e sociais desrespeitem as cláusulas previstas em contrato, que abrangem a utilização de mão de obra infantil, condições de trabalho análogas à escravidão, risco à saúde, desmatamento, não cumprimento da legislação ambiental etc.

Alguns bancos ainda possuem políticas de sustentabilidade transversais às organizações que, geralmente, definem diretrizes de atuação do banco e de gestão de temas, interna e externamente.

As políticas com componentes sociais e ambientais são, em geral, aplicadas a todo o território nacional e em todas as linhas de negócios.

Além das políticas e procedimentos próprios, muitos dos bancos utilizam princípios desenvolvidos por outras instituições. Destacam-se os Princípios do Equador, Protocolo Verde, Pacto Global e Princípios para Investimento Responsável (PRI), além de parte das políticas seguirem os padrões estabelecidos pela International Finance Corporation (IFC).

**Metodologia adotada**

A Política de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco permeia todas as linhas de negócio, considerando as especificidades existentes em cada produto, serviço ou processo. A área de Asset tem metodologia própria para identificar riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança corporativa, e definir o valor de mercado das empresas investidas. As áreas de Microcrédito e Empresas fazem avaliação global dos empreendimentos, levando em consideração o que o banco chama dos 5 Cs – Caráter, Capacidade de pagamento, Capital, Condições e Colateral. O Itaú BBA inclui referências internacionais de análise de risco na concessão de crédito, como os Princípios do Equador. Já a área de Veículos checa o cadastro nacional de empregadores que tenham mantido trabalhadores em condições análogas às de escravo e faz a verificação da Lista Proibida, complementada pelo processo de análise de crédito *know your customer* (KYC), em consonância com o procedimento descrito na política setorial de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD). Para a concessão de crédito imobiliário, são preenchidos três questionários, que abordam aspectos socioambientais da empresa, do empreendimento e do terreno. São solicitadas informações como histórico do terreno e vizinhança (se no local existiu indústria, posto de gasolina, lixão, ferro-velho ou já foram descartados efluentes líquidos) e se há corpos hídricos ou vegetação no local.

**FS2 - Procedimentos para identificar e avaliar riscos sociais e ambientais nas linhas de negócio**

Para identificar e avaliar os riscos de sustentabilidade aos quais estão expostos, a maioria dos bancos aplica questionários socioambientais para os clientes que concederão crédito. Esses questionários visam avaliar o impacto social e ambiental dos empreendimentos que serão realizados e podem, muitas vezes, vir acompanhados de visitas *in loco*. Em geral, os questionários derivam na classificação dos riscos de cada projeto. Os projetos que apresentam maior risco devem ser acompanhados com maior frequência e podem contar com a avaliação de auditores independentes, planos de ação específicos e propostas de mitigação, além de condicionamento da concessão de crédito por cláusulas contratuais. Alguns bancos também aplicam o *due diligence*, que envolve a análise detalhada e sistemática de documentação dos clientes. Ainda é prática comum a consulta ao Ministério do Trabalho, à Organização das Nações Unidas (ONU) e outras documentações para identificar empresas presentes em listas restritas.

Em geral, esses procedimentos são realizados pelas áreas de Risco Socioambiental e de Crédito dos bancos, amparadas, em alguns casos, pela área de Sustentabilidade.

**FS3 - Processos para monitorar se os requisitos sociais e ambientais incluídos em acordos e transações com clientes estão sendo cumpridos**

Com o objetivo de monitorar se os requisitos sociais e ambientais, previstos nas políticas específicas aplicadas às linhas de negócios, estão sendo cumpridos, a maior parte dos bancos realiza visitas *in loco* ao cliente. Essas visitas têm periodicidade variada, podendo ser trimestral, semestral, anual ou conforme cada cliente e em projetos de maior risco.

Se o cliente não estiver cumprindo com os requisitos previstos, após a notificação, pode-se haver aceleração do contrato, suspensão temporária do crédito (até regularização da situação), rescisão do contrato e, em alguns casos, denúncia a órgãos legais.

**Programa estruturado**

O Bicbano promove ações para aprimorar os conceitos de sustentabilidade na rotina das pessoas e da instituição, a partir de um programa estruturado por campanhas e ações para sensibilização, treinamento sobre conceitos e princípios gerais para todos os colaboradores e específicos para as funções estratégicas que impactam diretamente o desenvolvimento sustentável do banco e ações de educação direcionadas às partes interessadas externas. Para os profissionais ligados à gestão de riscos e identificação de oportunidades socioambientais, foi desenvolvido um treinamento específico sobre o tema. O treinamento envolveu a maioria dos profissionais da área de crédito e os gerentes comerciais. A equipe de sustentabilidade participa de treinamentos e eventos externos para aprimorar os conhecimentos sobre a matéria e engajar o banco para o tema. Nesse sentido, algumas iniciativas foram motivadas em 2012 pela campanha “Movimento Azul - Nossa atitude reverbera no mundo”. Ao longo de 2012, uma série de cursos técnicos e comportamentais, atividades de capacitação e desenvolvimento foram elaboradas com o propósito de promover a educação continuada dos colaboradores do Bicbano.

No último ano, foram realizadas 6.664 horas de treinamento interno, com 2.383 participações nas diversas iniciativas. Externamente, em reconhecidas instituições do segmento financeiro, foram 4.219 horas de treinamento, com 198 colaboradores das diversas áreas e também das agências.

**FS4 - Processos para aprimorar as competências dos funcionários para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais, aplicados às linhas de negócio**

Para garantir as competências necessárias às equipes que aplicam as políticas com componentes socioambientais nas linhas de negócios, os bancos investem na capacitação de seus colaboradores. Em geral, são dados treinamentos (internos e externos), capacitações, cursos específicos presenciais e virtuais (*e-learning*), seminários e palestras. Parte das atividades é oferecida a todos os funcionários dos bancos, mas as pessoas alocadas nas áreas de Risco Socioambiental são, em geral, o público-alvo das atividades, que ocorrem com periodicidade regular. As áreas de Crédito e Sustentabilidade também recebem, na sua maioria, treinamentos específicos no tema.

De forma geral, os treinamentos abordam questões regulatórias, os Princípios do Equador, meio ambiente, mudanças climáticas, gerenciamento de passivos ambientais, auditorias e exercícios práticos sobre categorização e tomada de decisões nas avaliações dos empreendimentos. Algumas instituições ainda oferecem cursos em organizações-referência no tema de risco socioambiental.

**Municípios Verdes**

O Banco da Amazônia fez uma ação específica para estreitar o relacionamento com os tomadores de crédito e levar os recursos do Fundo Constitucional do Norte (FNO) a todos os 450 municípios da Região Norte, o FNO-Itinerante, realizado em parceria com o Ministério da Integração Nacional (MI), Sebrae, governos estaduais e municipais, Controladoria Geral da União (CGU), além de outros parceiros institucionais. Foram realizados 15 seminários, nos quais o público presente somou 1.091 pessoas, entre pequenos produtores rurais, agricultores familiares, pescadores, ribeirinhos e micro e pequenos empresários.

Adicionalmente, o banco firmou o Termo de Cooperação com o governo do estado do Pará, para apoio ao Programa Municípios Verdes (PMV). Lançado em março de 2011, o PMV visa capacitar os municípios paraenses para desenvolver atividades produtivas sustentáveis, com responsabilidade social e ambiental. Para 2013, a meta é atender 100% dos municípios da Região Norte com o FNO.

**FS5 - Interações com clientes/investidores/partneiros de negócios no que se refere a riscos e oportunidades sociais e ambientais**

As interações com clientes, fornecedores, funcionários e outros parceiros são essenciais para a disseminação de questões relacionadas a aspectos sociais e ambientais, incluindo práticas realizadas, iniciativas inovadoras e dúvidas ligadas aos temas. Grande parte dos bancos realiza interações com seus clientes no momento de estabelecer cláusulas específicas, com aspectos socioambientais no fechamento de contratos. É possível também que a interação se amplie a visitas presenciais ao cliente, após o estabelecimento dos contratos.

Alguns bancos ainda convidam parceiros para seminários, mesas-redondas, grupos de trabalho e eventos específicos sobre diversos temas, como educação financeira, meio ambiente, responsabilidade social etc. Esses eventos podem ser realizados com parceria de órgãos públicos, organizações não governamentais e instituições acadêmicas.

**Pelo social**

Em 2012, o Banrisul continuou desenvolvendo seus produtos com viés social, como o microcrédito, o fomento à acessibilidade no financiamento de equipamentos que facilitem a inclusão dos deficientes físicos, visuais e auditivos; apoiando a recuperação financeira e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos hospitais sem fins lucrativos e públicos; oferecendo linhas emergenciais para pessoas físicas e jurídicas de municípios atingidos por desastres naturais, como no Rio Grande do Sul e Santa Catarina; linhas com redução de taxas de juros para agropecuaristas; linhas para a recuperação ou preservação das atividades de produtores rurais afetados por seca ou estiagem na Região Sul, entre outros.

**FS7 - Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para gerar benefícios sociais específicos para cada linha de negócio**

Nos últimos anos, os bancos vêm estruturando produtos e serviços que contribuem para o desenvolvimento da sociedade, que, basicamente, resumem-se em financiamentos e serviços a taxas reduzidas para públicos específicos, fomentando o desenvolvimento de projetos com foco em melhoria social.

Dentre eles, destaca-se o incentivo do governo federal para o incentivo ao microcrédito, cujo objetivo é fortalecer pequenos empreendimentos ou atividades informais, e gerar emprego e renda com foco na redução da pobreza. O apoio ao financiamento de programas sociais de habitação, como o Minha Casa Minha Vida, o oferecimento de seguros populares e os cartões específicos, com percentuais de taxa de administração doados para entidades sem fins lucrativos, são outros exemplos da finalidade desses produtos.

Do total de investimentos das linhas de negócio que responderam ao indicador, 84% foram destinados ao desenvolvimento de produtos e serviços com algum tipo de benefício social durante o ano de 2012.

**UM BOM EXEMPLO****Biodiversidade**

Em 2012, o Banco da Amazônia contratou R\$ 162,7 milhões em 80 projetos, utilizando recursos do Programa de Financiamento para Manutenção e Recuperação da Biodiversidade Amazônica (FNO-Biodiversidade). Os valores acumulados desde a sua origem contabilizam R\$ 280,9 milhões, disponibilizados em 243 operações de financiamento destinadas ao Manejo Florestal Sustentável (inclusive em áreas de concessão florestal pública), reflorestamento em áreas alteradas com espécies nativas e/ou exóticas e sistemas agroflorestais (SAFs).

**UM BOM EXEMPLO****Conformidade**

No Banco do Brasil, para operações de Project Finance de acordo com os Princípios do Equador, de forma trimestral ou semestral, as avaliações socioambientais são realizadas e apresentadas aos agentes financeiros pelos especialistas socioambientais independentes. A conformidade das questões abordadas com os padrões de desempenho do IFC é condicionante para a liberação do financiamento.

**FS8 - Valor monetário de produtos e serviços designados para gerar benefícios ambientais específicos para cada linha de negócio, desagregada por propósito**

Os bancos possuem linhas de negócio específicas para oferecer incentivos ao desenvolvimento, preservação e conservação do meio ambiente, entre eles, financiamentos de projetos de manejo, reflorestamento, construções sustentáveis, projetos com foco na redução de emissões e tecnologia limpa, como eólica, biomassa e solar, sistemas de gestão ambiental, certificações, além de seguros e cartões com percentual de destinação de contribuição para apoio a projetos como WWF, SOS Mata Atlântica, entre outros.

Em 2012, 35% dos investimentos das linhas de negócio dos bancos respondentes foram destinados aos produtos e serviços com foco na geração de benefícios ambientais.

**UM BOM EXEMPLO****Serviços financeiros em microrregiões**

O Banco da Amazônia possui agências em microrregiões de baixa renda, que combinam situações de pobreza e debilidade da base econômica regional. O grau de urbanização nessas regiões é o mais baixo (50,4%), assim como o nível de educação (cerca de 60% da população tem menos de quatro anos de estudo). Essas regiões participam com 1,7% do PIB, embora abriguem 8,4% da população. O rendimento domiciliar médio é de apenas 27% da média nacional.

A classificação para essas regiões provém da nova Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR), formulada como política de governo, no âmbito do Ministério da Integração Nacional. Em 2012, o banco inaugurou uma agência em área de baixa renda, representando uma evolução de 0,58% em relação a 2011.

**FS9 - Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos**

Os bancos contam com processos de auditorias externas periódicas e áreas internas dedicadas e especializadas no tema para garantir o cumprimento dos processos que regulamentam suas políticas socioambientais. A triagem acontece com alto rigor, inclusive por conta de muitos serem signatários dos Princípios do Equador.

Normalmente, o escopo dessas auditorias engloba desde o conhecimento inicial do cliente, o processo de análise inicial, aprovação, condições de desembolsos e acompanhamento posterior à concessão do crédito.

A rotina de análise e a gestão de riscos socioambientais em financiamentos são embasadas em estudos, licenças, documentos, consultas a informações públicas, reuniões e visitas técnicas e também por meio da inserção de obrigações contratuais e criação de planos de ação e seus respectivos monitoramentos, quando necessários. Entre os documentos triados, de forma geral, são avaliados os questionários socioambientais e os formulários de aplicação para fornecedores e concessões de créditos.

**FS13 - Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo**

Para garantir o acesso financeiro às populações que vivem em áreas pouco populosas ou que estão em desvantagem econômica, os bancos desenvolvem iniciativas diversas. Algumas instituições definem que sua ampliação de agências e pontos de atendimentos se dá em municípios onde não há acesso a serviços financeiros. Outros focam sua atuação em regiões de baixo rendimento domiciliar e baixo dinamismo. Ainda há instituições que consideram as regiões com baixa densidade demográfica como áreas potenciais para sua atuação.

A mobilização dos agentes de crédito, colaborador treinado e capacitado, cuja missão é difundir o microcrédito em todo o País, foi uma opção encontrada pelos bancos para ampliar a sua capilaridade nas regiões em desvantagem econômica.

Das informações relatadas pelos bancos respondentes em 2012, 2.005 pontos de acesso estão em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, correspondendo a quase 28% do total de pontos de acesso desses bancos.

**Mais acesso**

O Bradesco oferece diversos produtos e serviços adaptados para seus clientes. Dentre eles destacam-se extrato em braile; gabarito para talão de cheques para deficientes visuais; software Virtual Vision; atendimento exclusivo pelo telefone Fone Fácil para portadores de deficiência auditiva; Mouse Visual Bradesco, um software gratuito que permite que pessoas com limitações motoras nos membros superiores utilizem, por meio dos movimentos da cabeça, o computador para acesso à web e ao Internet Banking; Bradesco Celular para pessoas com deficiência visual e chave de segurança eletrônica para deficientes visuais. Em 31 de dezembro de 2012, cerca de 78% das agências encontravam-se adaptadas.

Ainda em 2012, o Bradesco apresentou, na Reatech - Feira Internacional de Tecnologia em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade, o projeto de transação de saque com orientações em LIBRAS. Numa avaliação realizada com visitantes da feira, cerca de 67% consideraram a iniciativa excelente.

**FS14 - Iniciativas para melhorar o acesso de pessoas em situação de vulnerabilidade a serviços financeiros**

Os bancos têm diversas iniciativas para favorecer o acesso de pessoas em situação de vulnerabilidade e pessoas com deficiência aos serviços financeiros. Grande parte dos prédios administrativos e agências possui adaptações com rampas de acesso, vagas demarcadas nos estacionamentos, sinalizações e placas indicativas, balcão de caixa rebaixado, piso tátil, sanitários adaptados, corrimão nas dependências e assentos de uso preferencial.

Além disso, para o atendimento aos clientes, as informações são disponibilizadas em braile e também ficam à disposição atendentes capacitados na Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS). Os ATMs também são, em geral, adaptados para pessoas com deficiência, tanto na altura quanto na disponibilização de atendimento em braile e funcionalidades de vocalização.

No uso de produtos e serviços, os bancos disponibilizam informações em braile, acesso à internet adaptado para deficientes visuais, serviço de atendimento via telefone para deficientes auditivos, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), além de outras iniciativas.

Muitos dos bancos oferecem cursos em LIBRAS para seus funcionários, com o apoio da FEBRABAN.

**Economia de valor**

A educação financeira, tema central para o Santander, é abordada com diversos públicos com que se relaciona. Por isso, o banco investe em várias iniciativas que visam atender à diversidade de clientes, capacitando-os pelo Programa Economia de Valor. O banco também forma os próprios funcionários como agentes disseminadores do tema. Desde o lançamento do programa, em 2010, cerca de 250 colaboradores foram capacitados para ministrar palestras sobre educação financeira, atingindo mais de 5.600 pessoas, entre clientes, parceiros, universitários e membros das comunidades do entorno das agências. Clientes Pessoa Jurídica podem solicitar, por meio do seu gerente de relacionamento, palestras específicas. Em 2012, foram mais de 1.700 participações nesses encontros.

Quanto à atuação com os clientes de menor renda, por meio da Santander Microcrédito, estabelece-se uma relação que aproxima cada vez mais o agente de crédito de seu cliente. Por isso, todo o processo de concessão de crédito é estabelecido com orientação para o cliente, que vai desde a educação financeira até orientações para temas como saúde, cidadania e meio ambiente.

**FS16 - Iniciativas para melhorar educação financeira, por tipo de público beneficiado**

Os bancos atuam, em geral, em três frentes para garantir a educação financeira de seus parceiros e stakeholders: clientes, funcionários e crianças e adolescentes. Para os clientes, são disponibilizados vídeos e sites específicos na internet, palestras, seminários e cursos de orientação financeira. Entre os clientes, o grupo de universitários recebe atenção especial de alguns bancos, podendo acessar conteúdo exclusivo sobre o tema.

Os funcionários representam um meio de ampliar o acesso à educação financeira para clientes e parceiros. Por isso, grande parte dos bancos oferece cursos específicos para capacitar seus colaboradores e formá-los como multiplicadores de conhecimento.

Por fim, alguns bancos acreditam que crianças e adolescentes são um público importante para entender a importância do uso consciente dos serviços financeiros. Um banco realizou peças com esse foco enquanto outro oferece um site com conteúdo exclusivo para educação financeira desse público.

**Em prol da cultura e da educação**

O Banco do Brasil faz grande investimento em cultura e educação. Os Centros Culturais Banco do Brasil (CCBBs), instalados no Rio de Janeiro, Brasília e São Paulo, são espaços que promovem as artes cênicas, cinema, exposições, ideias, música e programa educativo. Em 2012, os CCBBs receberam 4,4 milhões de visitantes, com a realização de 1.224 eventos e 4.955 apresentações e investimento anual de R\$ 41 milhões. Dentre as ações realizadas nos CCBBs, merece destaque o Programa CCBB Educativo, que desenvolve atividades e eventos gratuitos para alunos da rede pública e privada de ensino, educadores, famílias, ONGs e pessoas com deficiência, além de eventos específicos para atender da primeira infância à terceira idade.

Em 2012, 388.277 pessoas foram atendidas pelo programa, das quais 49.771 utilizaram o transporte gratuito oferecido regularmente pelos CCBBs e que prioriza regiões da cidade onde o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é baixo.

**EC8 - Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono**

Em 2012, os bancos investiram R\$ 1.887.679.116,51 em projetos para benefício público, com foco em cultura, educação, esportes e geração de renda.

A maioria dos bancos realiza o investimento social privado por meio de parcerias com ONGs que possuem conhecimento da localidade. Esses casos ocorrem por meio do financiamento de projetos sociais alinhados às diretrizes dos bancos, com o seu acompanhamento, por meio de visitas técnicas aos projetos, relatórios e avaliações.

Grande parte dos projetos apoiados tem foco na geração de renda e na inclusão de populações de baixa renda como potenciais públicos consumidores. Alguns bancos ainda investem em projetos com foco em crianças e adolescentes. Muitos dos bancos apoiam projetos a partir das leis de incentivo fiscal.

**DESEMPENHO AMBIENTAL****EN1 e EN2 - Materiais usados, com percentual de reciclagem**

Entre os materiais utilizados pelo setor, o papel é o mais consumido pelos bancos, principalmente nas formas de envelopes, impressões administrativas, faturas de cartões de crédito, talões de cheque, entre outros. Os cartuchos para impressoras e plásticos para confecção dos cartões também são representativos para o consumo das agências bancárias e da sede administrativa. Assim, em 2012 foi computado um total de 32.550 toneladas de materiais utilizados, entre matérias-primas e embalagens, além de 10.848 toneladas de materiais diretos, ou seja, que estão presentes no produto final (faturas e cartões, por exemplo).

Como medidas para reduzir o impacto do setor, atualmente grande parte dos bancos investe em campanhas de conscientização para os funcionários e clientes, consultas *online* em vez de geração de papel, impressões frente e verso, uso de papeis certificados (FSC) e ainda compra de parte desses produtos de origem reciclada ou reutilizada, que, em 2012, foi responsável por um total de 1.242 toneladas.

**EN3 e EN4 - Consumo de energia**

Em 2012, a soma do consumo de energia direta pelos bancos respondentes foi de 2.902.887 GJ, entre óleo diesel, gasolina, GLP, etanol, biodiesel e outros tipos de fontes. A compra total de energia de concessionárias, ou seja, o consumo de energia indireta pelos bancos foi de 275.576.673 GJ no ano. Diversos bancos trabalham com campanhas de incentivo para a redução do consumo interno de energia, e alguns já possuem metas de redução absoluta do total utilizado.

### Programa para reduzir consumo

O Banco do Brasil desenvolve o Purágua (Programa de Uso Racional de Água), com foco no aperfeiçoamento do monitoramento interno de consumo - via sistema corporativo de registro. Também promove medidas para a redução do uso de água interna, por meio de campanhas de conscientização de seus funcionários.

### EN8 - Total de retirada de água, por fonte

O consumo de água dos bancos é composto basicamente pela estrutura de agências, com a maior representatividade, e prédios administrativos. Por essas instalações se localizarem em condomínios e terem o valor da conta de água embutido nas contas mensais, ainda é um desafio para o setor apurar com exatidão o seu consumo. Atualmente os valores são estimados.

De forma geral, os bancos vêm desenvolvendo sistemas de captação e reúso de água de chuva para jardinagem e reutilização de água nos banheiros, e alguns já possuem estações próprias de tratamento antes de enviar o descarte para as redes municipais. Em 2012, o total de água consumida pelas instituições foi de 21.207.029 m<sup>3</sup>, entre água de abastecimento municipal, extração de poços profundos e coleta pluvial.

#### TOTAL DE ÁGUA CONSUMIDA, POR FONTE (M<sup>3</sup>/ANO)

<b>Abastecimento municipal</b>	20.833.592
<b>Fonte subterrânea</b>	343.867
<b>Coleta de chuva</b>	29.570
<b>Total consumido (m<sup>3</sup>/ano)</b>	21.207.029

### Coleta seletiva

O investimento da empresa na coleta seletiva abrange a manutenção das equipes envolvidas diretamente com a atividade, campanhas de sensibilização e aquisição de material necessário para a atividade. Em 2012, a maior parte do gasto foi destinada à aquisição, pelas filiais, de 4.609 coletores para coleta seletiva. A Caixa Econômica Federal utiliza metodologias presenciais e a distância para promover a educação e o treinamento de seus colaboradores, tendo alguns cursos EAD já construídos para esse fim. Além disso, vários de seus próprios funcionários e convidados ministram treinamentos e palestras para a empresa sem cobrar por essa atividade.

Para garantir que suas aquisições e contratações sejam sustentáveis, a Caixa adiciona às questões legais em seus contratos com fornecedores regras contratuais que vão além dos aspectos econômicos e financeiros, sendo consideradas também as dimensões ética, social e ambiental.

### EN30 - Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo

Entre os investimentos mais frequentes, está a contratação de empresas recicladoras para descartes em geral, resíduos orgânicos, pilhas e descontaminação de lâmpadas fluorescentes. Além disso, os investimentos para a certificação de construções com viés sustentável, implementação de salas de telepresença, projetos de neutralização de emissões e gastos com inventários de gás de efeito estufa (GEE) têm aumentado consideravelmente com o passar dos anos.

#### INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL (R\$)

<b>Tratamento e disposição de resíduos</b>	4.750.337
<b>Tratamento de emissões</b>	10.995.201
<b>Despesa com compra e uso de certificados de emissão</b>	20.791
<b>Custos de limpeza total, remediação de derramamentos</b>	300.001
<b>Pessoal utilizado em educação e treinamento</b>	34.001
<b>Serviços externos de gestão ambiental</b>	125.401
<b>Certificação externa de sistemas de gestão</b>	98.261
<b>Pessoal para atividades gerais de gestão ambiental</b>	20.001
<b>Pesquisa e desenvolvimento</b>	587.370
<b>Despesas para instalar tecnologias mais limpas</b>	286.338.668
<b>Despesas com compras verdes</b>	14.525.741
<b>Outros custos de gestão ambiental</b>	3.182.195
<b>Total de investimentos e gastos</b>	<b>17.192.041</b>

## DESEMPENHO TRABALHISTA

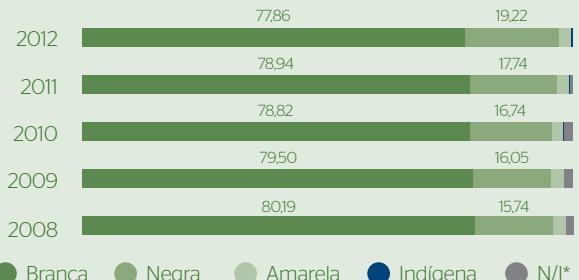
### LA1 - Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero

Em uma amostra de 14 bancos (Banco da Amazônia, Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Banco Mercantil do Brasil, Banrisul, Bradesco, Bic banco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Safra, Santander e Votorantim), que representam mais de 90% dos ativos do sistema bancário brasileiro e praticamente a totalidade dos pontos de atendimento do varejo (agências e postos de atendimento), o ano de 2012 encerrou com 477.739 colaboradores.

### LA13 - Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

Em uma amostra de 14 bancos (listados no indicador LA1), o percentual de mulheres negras, amarelas e indígenas aumentou em 2012. O mesmo ocorreu com os homens: em 2012, 21% dos homens eram negros em comparação aos 19% de 2011.

Distribuição do efetivo, por raça (%)



### DISTRIBUIÇÃO DO EFETIVO, POR RAÇA E GÊNERO (%)

RAÇA	2008		2009		2010		2011		2012	
	Homens	Mulheres								
<b>Branca</b>	78,98	81,53	78,32	80,77	77,64	80,08	77,54	80,39	76,10	79,70
<b>Negra</b>	17,38	13,94	17,75	14,21	18,41	14,96	19,41	16,00	21,30	17,06
<b>Amarela</b>	2,15	2,79	2,15	2,77	2,15	2,73	2,13	2,69	2,22	2,80
<b>Indígena</b>	0,17	0,14	0,19	0,17	0,19	0,17	0,18	0,15	0,22	0,21
<b>N/I*</b>	1,32	1,59	1,58	2,07	1,61	2,07	0,74	0,76	0,17	0,23

\*Não informado.

## DESEMPENHO EM DIREITOS HUMANOS

UM BOM EXEMPLO

### Treinamento lúdico

Em 2012, dando continuidade ao treinamento lúdico “Direitos Humanos: o presente e o futuro da humanidade”, o Santander aumentou ainda mais o número de funcionários treinados. Além disso, o banco viabilizou a participação de seus colaboradores em 18 cursos relacionados a Direitos Humanos, abordando assuntos como saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho.

### HR3 - Total de horas de treinamento em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos

Como forma de garantir os direitos humanos, os bancos promovem treinamentos para seus funcionários, seja abordando especificamente o tema ou relacionado ao código de ética, que possui tópicos sobre Direitos Humanos. Em 2012, esses treinamentos totalizaram em 945.093 horas, atingindo uma média de 61,5% do total de colaboradores.

UM BOM EXEMPLO

### Campanhas de incentivo

Além de contar com práticas e políticas que visam evitar ações de discriminação, preconceito e conflitos interpessoais, em 2012 o Itaú promoveu campanhas de comunicação para incentivar as pessoas a procurarem a área de Ética e Ombudsman para aconselhamento, resolução de dúvidas e demais conflitos interpessoais. Além disso, disponibiliza um *hotline* para tratamento de casos específicos.

### HR4 - Casos de discriminação e medidas tomadas

Em 2012, os bancos totalizaram 58 denúncias relacionadas a práticas de discriminação recebidas pelos públicos internos ou externos. Para evitar esse tipo de ocorrência, o assunto é abordado no código de ética das instituições e, para incentivar a prática da denúncia, a maioria dos bancos possui canais disponíveis para esse tipo de registro. As denúncias recebidas são devidamente analisadas pelas áreas responsáveis. Caso sejam consideradas como procedentes, são determinadas medidas cabíveis.

## DESEMPENHO SOCIAL

UM BOM EXEMPLO

### Conduta exigida

O Santander orienta todos os seus funcionários sobre o tema corrupção por meio do Código de Ética, da Política Anticorrupção e Suborno, da Política para Presentes, Brindes e Entretenimento. O banco rejeita qualquer forma de corrupção direta ou indireta, na busca da transparência das questões que afetam os seus negócios, e estabelecem mecanismos de governança corporativa para evitar riscos à organização.

O banco repudia quaisquer práticas de funcionários que estejam vinculadas a ações que favoreçam pessoas ou caracterizem situações de corrupção ou suborno. A Política Anticorrupção e Suborno complementa o Código de Ética e orienta todos os colaboradores sobre os padrões mínimos de comportamento exigidos dos funcionários diante de situações que possam envolver ou caracterizar subornos e corrupção, visando reduzir a exposição do Santander aos riscos de imagem e de reputação. As políticas estão acessíveis a todos os funcionários pela intranet.

### SO4 - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

Em geral, os bancos possuem códigos de ética e conduta, além de canais de denúncias para o reporte de possíveis situações de corrupção. Os códigos de ética costumam reunir orientações para o repúdio a práticas ilícitas, como suborno, extorsão, corrupção e propina, em todas as suas formas. Já os códigos de conduta, orientam para o compromisso com a prevenção e combate a todas as formas de corrupção.

As sanções aplicáveis vão desde termo de ciência até medidas mais graves, como demissão por justa causa, processo criminal para os colaboradores, denúncia ao poder público e cessão de contratos para os fornecedores, de acordo com a gravidade da ocorrência, o nível de participação de cada envolvido e as circunstâncias em que ocorreu a irregularidade.

## **DESEMPENHO EM RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO**

### **PR6 - Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio**

Para se manter em conformidade com normas e leis nacionais, os bancos possuem como complemento regulamentos internos que norteiam e padronizam as ações de *marketing* junto a seus clientes. Além disso, os bancos aderiram voluntariamente aos códigos de autorregulamentação das seguintes entidades:

- Associação Brasileira das Entidades do Mercado Financeiro e de Capitais (ANBIMA)
- Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)
- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)

A conformidade com esses regulamentos são constantemente verificados pelas áreas responsáveis em cada banco, e a periodicidade de verificação é variada entre as instituições.

### **PR7 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos à comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado**

Em 2012, os bancos receberam três casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de *marketing*, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

## **SOBRE O RELATÓRIO**

A FEBRABAN publica o Relatório Anual 2012 que, além de informações sobre a entidade, também contempla as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). A FEBRABAN reportou os itens de perfil e de governança, e os indicadores de desempenho (15) e setoriais (11) foram respondidos por 20 bancos associados à Federação.

Este relato foi baseado na matriz de materialidade realizada em 2012. O estudo teve como objetivo determinar os temas críticos para o setor bancário no Brasil. O resultado desse estudo dará subsídios para o aprimoramento das práticas e estratégias de sustentabilidade promovidas pela FEBRABAN.

A definição dos temas é realizada pela convergência de visões entre o que pensam os públicos externos consultados (eixo externo) e a percepção dos representantes da organização (eixo interno) sobre os impactos do setor bancário no País.

Uma consulta presencial foi realizada junto aos públicos estratégicos da organização em março de 2012, na sede da FEBRABAN, em São Paulo. Participaram do encontro 22 pessoas, entre representantes de bancos associados e de instituições financeiras, funcionários da FEBRABAN, especialistas e membros da Sociedade Civil Organizada. Durante quatro horas, os participantes discutiram, em grupos pequenos, os principais impactos do setor bancário no Brasil e os temas críticos ligados à contribuição do setor ao desenvolvimento sustentável no Brasil.

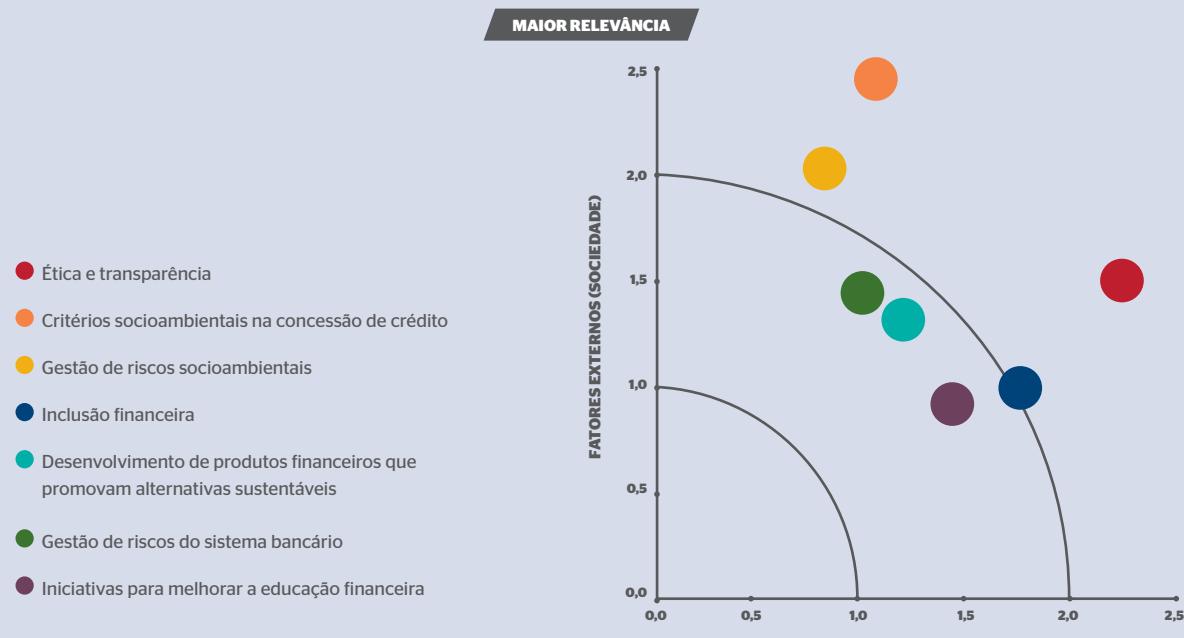
Para a composição do eixo externo, foram analisados ainda três documentos: o Suplemento Setorial de Finanças da GRI, os Princípios do Equador e o The Sustainability Yearbook 2011, que serviram para fortalecer a análise dos temas setoriais.

A construção do eixo interno teve como referência a análise de oito documentos desenvolvidos com a participação da FEBRABAN e que representam uma visão e um posicionamento da entidade sobre temas relevantes para o setor. São eles: Protocolo Verde, Código de Ética Bancária, Acordo de Cooperação Técnica - Programa Jovem Aprendiz, Programa FEBRABAN de Valorização da Diversidade, Declaração pela Erradicação do Trabalho Escravo, Termo de Cooperação - Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência no Setor Bancário, Indicadores Ethos-FEBRABAN e Pesquisa de Imagem, realizada em maio de 2011.

A matriz de materialidade (*veja imagem na pág. 113*) mostra graficamente como essas duas visões, interna e externa, foram relacionadas no processo de definição dos temas críticos. A convergência entre os temas mais relevantes em cada um desses eixos apontou os sete temas materiais para o setor bancário. Os temas críticos estão abordados, mesmo que brevemente, no decorrer deste relatório (*veja tabela na pág. 113*).

Foram entrevistados ainda 11 membros da alta direção da FEBRABAN. Os executivos agregaram uma visão estratégica sobre os dilemas, desafios e oportunidades para o setor bancário e o papel da FEBRABAN como representante do setor. [GRI 3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17](#)

## MATRIZ DE MATERIALIDADE



TEMAS MATERIAIS	CAPÍTULOS RELACIONADOS
<b>Ética e transparéncia</b>	Aperfeiçoamento do Sistema Bancário e Desempenho de Sustentabilidade do Setor (SO4, PR6)
<b>Critérios socioambientais na concessão de crédito</b>	Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS1, FS2, FS3, FS7, FS8, FS9)
<b>Gestão de riscos socioambientais</b>	Conselhos e Organograma e Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS1, FS2, FS9)
<b>Inclusão financeira</b>	Destaques sociais, ambientais e das relações com consumidores e Aperfeiçoamento do Sistema Bancário (FS7, FS13, FS14)
<b>Desenvolvimento de produtos financeiros que promovam alternativas sustentáveis</b>	Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS7, FS8)
<b>Gestão de riscos do sistema bancário</b>	Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS3, FS4, FS9)
<b>Iniciativas para melhorar a educação financeira</b>	Perfil institucional; Destaques sociais, ambientais e das relações com consumidores; e Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS16)

## ÍNDICE REMISSIVO GRI GRI 3.12

O Relatório Anual 2012 da FEBRABAN atende aos requisitos para o nível C de aplicação GRI, de acordo com os parâmetros ressaltados na tabela a seguir:

		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	<b>Perfil da G3</b>	Responder aos itens: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8; 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4; 4.14 - 4.15	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	Todos os indicadores de perfil e governança: 1.1 - 4.17	Todas as informações sobre a forma de gestão para cada aspecto de indicador	Todos os indicadores de perfil e governança: 1.1 - 4.17	
	<b>Forma de gestão da G3</b>	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada aspecto de indicador		Forma de gestão divulgada para cada aspecto de indicador	
	<b>Indicadores de desempenho da G3.1 &amp; indicadores de desempenho do suplemento setorial</b>	Mínimo de 10 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo, ao menos, um de cada dimensão: econômica, ambiental e social. Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que 7 não sejam setoriais		Mínimo de 20 indicadores de desempenho (essenciais ou adicionais), incluindo, ao menos, um de cada dimensão. Se houver disponibilidade, podem ser reportados indicadores setoriais, contanto que 14 não sejam setoriais	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	Reporte obrigatório dos indicadores setoriais após um ano do lançamento da versão final do suplemento	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA

### INFORMAÇÕES DE PERFIL

#### ESTRATÉGIA E ANÁLISE

ITEM	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
<b>1.1</b>	Mensagem do presidente	4	Completo

#### PERFIL ORGANIZACIONAL

ITEM	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
<b>2.1</b>	Nome da organização	3	Completo
<b>2.2</b>	Principais marcas, produtos e/ou serviços	12	Completo
<b>2.3</b>	Estrutura operacional da organização	14 e 19	Completo
<b>2.4</b>	Localização da sede da organização	14	Completo
<b>2.5</b>	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Brasil	Completo
<b>2.6</b>	Tipo e natureza jurídica da propriedade	12	Completo
<b>2.7</b>	Mercados atendidos	Bancos no Brasil	Completo
<b>2.8</b>	Porte da organização	14	Completo
<b>2.9</b>	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	12	Completo
<b>2.10</b>	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Não se aplica. Como instituição de classe, a FEBRABAN não se candidata a prêmios e reconhecimentos.	Completo

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO			
ITEM	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
<b>3.1</b>	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	3	Completo
<b>3.2</b>	Data do relatório anterior mais recente	2011	Completo
<b>3.3</b>	Ciclo de emissão de relatórios	3	Completo
<b>3.4</b>	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo	3	Completo
<b>3.5</b>	Processo para definição do conteúdo do relatório	A definição dos indicadores da FEBRABAN foi realizada por meio da avaliação dos relatórios publicados das instituições financeiras e do relatório do ano anterior	Completo
<b>3.6</b>	Limite do relatório	3 e 110	Completo
<b>3.7</b>	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	3 e 110	Completo
<b>3.8</b>	Base para a elaboração do relatório	3 e 110	Completo
<b>3.10</b>	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	3 e 110	Completo
<b>3.11</b>	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	3 e 110	Completo
<b>3.12</b>	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	112 a 116	Completo
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO			
ITEM	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
<b>4.1</b>	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do mais alto órgão de governança	19	Completo
<b>4.2</b>	Presidência do mais alto órgão de governança	O mais alto grau de governança é o Conselho Diretor, que é presidido por um presidente de um dos bancos associados. Esse presidente não é um diretor executivo da FEBRABAN. Contudo, o presidente executivo da entidade faz parte do Conselho Diretor	Completo
<b>4.3</b>	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	94	Completo
<b>4.4</b>	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Não se aplica. A FEBRABAN, por ser uma entidade representativa do setor, não possui acionistas	Completo
<b>4.8</b>	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	13	Completo
<b>4.14</b>	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	110	Completo
<b>4.15</b>	Base para identificação e seleção de <b>stakeholders</b> com os quais se engajar	110	Completo
<b>4.16</b>	Abordagens para o engajamento dos <b>stakeholders</b>	110	Completo
<b>4.17</b>	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <b>stakeholders</b>	110	Completo

INDICADORES DE DESEMPENHO				
DESEMPENHO ECONÔMICO				
INDICADOR	DESCRÍÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
IMPACTOS ECONÔMICOS DIRETOS				
<b>EC1</b>	DVA	154	40	Parcial
<b>EC8</b>	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Bradesco, Citibank, Banco da Amazônia, Lage Laden, Banco do Brasil, Banco Indusval, Rabobank, Santander, Banco de Brasília, Itaú Unibanco, Votorantim	105	Parcial
DESEMPENHO AMBIENTAL				
INDICADOR	DESCRÍÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
MATERIAIS				
<b>EN1</b>	Materiais usados, por peso ou volume	Bic banco, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi	105	Parcial
<b>EN2</b>	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Bic banco, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi	105	Completo
<b>Energia</b>				
<b>EN3</b>	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Bradesco, Banco do Brasil, Banco Indusval, Banco de Brasília, Itaú Unibanco, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	105	Parcial
<b>EN4</b>	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Bradesco, Banco do Brasil, Banco Indusval, Banco de Brasília, Itaú Unibanco, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	105	Completo
<b>Água</b>				
<b>EN8</b>	Total de água retirada por fonte	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Bic banco, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, Fibra, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Santander, Sicredi, Votorantim	106	Completo
<b>Geral</b>				
<b>EN30</b>	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	Banco Alfa, Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco	106	Completo
DESEMPENHO SOCIAL - LABORAIS				
INDICADOR	DESCRÍÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
EMPREGO				
<b>LA1</b>	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	Banco da Amazônia, Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Banco Mercantil do Brasil, Banrisul, Bradesco, BicBanco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Safra, Santander, Votorantim	107	Parcial

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE				
<b>LA13</b>	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Banco da Amazônia, Banco do Brasil, Bicbanko, Banco do Nordeste, Banco Mercantil do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Safra, Santander, Votorantim	107	Parcial
DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS HUMANOS				
INDICADOR	DESCRÍÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
PROCESSO DE COMPRA				
<b>HR3</b>	Total de horas de treinamento em direitos humanos	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bicbanko, Banco Indusval, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, J. P. Morgan, Rabobank, Santander	108	Completo
Não discriminação				
<b>HR4</b>	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas para corrigir e mitigar novos casos	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Lage Landen, Rabobank, Santander, Sicredi	108	Completo
DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE				
INDICADOR	DESCRÍÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
CORRUPÇÃO				
<b>SO4</b>	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Banco Alfa, Banco do Brasil, Banco Indusval, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, Lage Landen, Santander, Sicredi	108	Parcial
DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO				
INDICADOR	DESCRÍÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
COMUNICAÇÃO E MARKETING				
<b>PR6</b>	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	109	Completo
<b>PR7</b>	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	Banco Alfa, Banco do Brasil, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, Lage Landen, Santander, Votorantim	109	Completo

INDICADOR SETORIAL DE SERVIÇOS FINANCEIROS				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
<b>CARTEIRA DE PRODUTOS</b>				
<b>FS1</b>	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócios	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bic banco, Banco Indusval, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	100	Parcial
<b>FS2</b>	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	Banco da Amazônia, Banco do Brasil, Bic banco, Banco Indusval, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Lage Landen, Rabobank, Santander, Votorantim	101	Parcial
<b>FS3</b>	Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bic banco, Banco Indusval, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Votorantim	101	Completo
<b>FS4</b>	Processos para aprimorar as competências dos funcionários para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados às linhas de negócio	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bic banco, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Votorantim	101	Completo
<b>FS5</b>	Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais	Banco da Amazônia, Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, Lage Landen, Rabobank, Santander, Votorantim	102	Parcial
<b>FS7</b>	Produtos e serviços para benefício social	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bic banco, Bancoob, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Lage Landen, Itaú Unibanco, Santander	102	Parcial
<b>FS8</b>	Produtos e serviços para benefício ambiental	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, Santander	103	Parcial
<b>AUDITORIA</b>				
<b>FS9</b>	Auditoria de políticas socioambientais	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco Indusval, Bancoob, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, J. P. Morgan, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander	103	Completo
<b>COMUNIDADE</b>				
<b>FS13</b>	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, Santander, Sicredi	103	Parcial
<b>FS14</b>	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco Indusval, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Votorantim	104	Parcial
<b>EDUCAÇÃO FINANCEIRA</b>				
<b>FS16</b>	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	104	Parcial

## **CRÉDITOS**

### **COORDENAÇÃO GERAL**

Mário Sérgio Fernandes de Vasconcelos  
**Diretor de Relações Institucionais da FEBRABAN**

Alessandra Panza  
**Assessora da Diretoria de Relações Institucionais**

### **Consultoria GRI, redação e edição**

Report Sustentabilidade

### **Revisão**

Assertiva Produções Editoriais

### **Projeto gráfico, diagramação e produção gráfica**

Report Sustentabilidade

### **Impressão e acabamento**

Garilli

### **Papel**

Capa: Duodesign, 300 g/m<sup>2</sup>  
Miolo: Evenglow Opalina Diamond, 120 g/m<sup>2</sup>

### **Tiragem**

200 exemplares - versão português  
100 exemplares - versão inglês

### **Data**

Julho de 2013

### **Família tipográfica**

Stag, Christian Schwartz, 2008

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

Para dúvidas, sugestões ou comentários, entre em contato com: [respsocial@febraban.org.br](mailto:respsocial@febraban.org.br)

FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos)  
Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.485,  
Torre Norte, 15º andar  
CEP 01452-002 - São Paulo-SP - Brasil  
Tel.: 55 11 3244.9800 / 3186.9800  
[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)  
Twitter @FEBRABAN

*Buscando minimizar o impacto ambiental desta publicação, todas as tintas utilizadas na impressão são feitas à base de óleos vegetais, e a laminação da capa é biodegradável.*

**FEBRABAN**

Federação Brasileira de Bancos



**FEBRABAN**

Federação Brasileira de Bancos