

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

RELATÓRIO ANUAL
2011

SUMÁRIO

Apresentação	2
Sumário Executivo	3
Mensagem do Presidente	4
Stakeholders e Engajamento	6
Perfil Institucional	8
Missão, Visão e Valores	10
Objetivos Estratégicos	11
Principais Produtos e Serviços	11
Pessoas	12
Governança Corporativa	15
Conselhos e Organograma	17
Desenvolvimento Socioeconômico	24
O Desenvolvimento Econômico e o Crédito	32
O Setor Bancário em Números	34
Inovação Tecnológica	38
Solidez do Sistema Financeiro	42
Brasil Investimentos & Negócios (BRAiN)	44
Desenvolvimento Sustentável	47
Protocolo Verde e Matriz de Indicadores	48
Agenda Setorial	49
Rio+20	50
Aperfeiçoamento do Sistema Bancário	52
Autorregulação Bancária	54
Prevenção ao Superendividamento e Cadastro Positivo	57
Segurança	58
Programa de Certificação	59
Central de Exposição a Derivativos (CED)	61
Câmara de Cessão de Crédito (C3)	62
Sistema de Controle de Garantias (SCG)	63
Débito Direto Autorizado (DDA)	64
Compensação de Cheques por Imagem	65
Cheque Legal	65
Promoção da Cidadania	67
Começar de Novo	68
Jovem Aprendiz	69
Ciência sem Fronteiras	69
Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência	70
Relações do Trabalho e Convenção Coletiva	71
Conferência Nacional de Emprego e Trabalho Decente	73
Educação	74
Canais de Diálogo	76
Café com Sustentabilidade	79
Conte Aqui	80
Instituições Reguladoras	80
STAR	80
Redes Sociais	80
SAC	80
Busca Banco	81
Desempenho de Sustentabilidade do Setor	83
Índice de Indicadores GRI	94
Créditos	100

O Relatório Anual da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos – é fruto de um trabalho coletivo de seus funcionários e associados e apresenta a atuação da principal entidade representativa do setor bancário ao longo de 2011.

APRESENTAÇÃO

A publicação reflete a trajetória da instituição, o desempenho do setor bancário e os aperfeiçoamentos das práticas de sustentabilidade. Aborda a ampliação da transparência do mercado e de outras iniciativas que contribuíram para o aprimoramento das relações comerciais entre os bancos e seus clientes.

Este trabalho buscou a visão e a opinião dos diversos atores que compõem o universo de *stakeholders* da instituição, como associados, funcionários, fornecedores, sindicatos, órgãos governamentais e de defesa do consumidor, e representa mais um passo no alinhamento da entidade aos princípios da responsabilidade social corporativa.

Merece destaque a consolidação do programa de autorregulação setorial, da Central de Exposição de Derivativos, da Câmara de Cessão de Crédito e do Sistema de Controle de Garantias. Essas iniciativas fortaleceram ainda mais o setor bancário brasileiro e contribuíram para consolidá-lo como referência internacional.

Destacam-se também a consolidação do Protocolo Verde e sua primeira Matriz de Indicadores; o avanço do Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência, agraciado com um prêmio do Banco Interamericano de Desenvolvimento, e a participação ativa na construção de métricas para a Conferência Nacional do Trabalho e Emprego Decente; o lançamento do Programa Começar de Novo, voltado para egressos do sistema penitenciário; e o Programa de Educação Financeira Meu Bolso em Dia, questões que evidenciam a integração da entidade aos

dilemas e desafios da sociedade e revelam o papel de aproximação da FEBRABAN com suas partes interessadas.

A FEBRABAN publica relatórios sociais desde 1993 e, pelo segundo ano, utiliza a metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), principal referência internacional para o relato da sustentabilidade. Essa metodologia estabelece indicadores de desempenho econômico, social e ambiental para relatar, de forma sistemática, a gestão dos temas de sustentabilidade adotada pela instituição e seus resultados. Na página 94, o índice remissivo traz as respostas aos indicadores GRI.

A FEBRABAN responde, neste relatório, a 17 indicadores de desempenho e a 11 do setor bancário. A coleta dos indicadores das 22 instituições financeiras associadas que participaram deste relato foi feita *online*, e este relatório atingiu o nível C de aplicação.

Comentários, sugestões ou eventuais esclarecimentos sobre esta publicação podem ser encaminhados para o *e-mail* respsocial@febraban.org.br ou pelo Twitter @FEBRABAN.

Boa leitura!

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) consolidou, em 2011, uma série de novas iniciativas e realizou aperfeiçoamentos importantes inicialmente traçados como metas no Relatório Anual de 2010. Principal entidade representativa do setor bancário, empenhou-se em promover o desenvolvimento sustentável do País, manteve-se alinhada às determinações dos órgãos governamentais - colaborando com a expansão dos serviços e do crédito - e teve grandes desafios e realizações, cujos destaques podem ser conferidos a seguir:

Na eficiência do sistema bancário:

- Lançamento do serviço de compensação de cheques por imagem;
- Iniciativas visando à ampliação da segurança dos clientes e colaboradores nas agências bancárias;
- Aprovação da constituição da entidade FEBRABAN Supervisão de Mercado;
- Implementação do processo de certificação de correspondentes.

Na educação financeira:

- 5 milhões de acessos no Meu Bolso em Dia (www.meubolsoemdia.com.br);
- 100 mil *downloads* do *software* de finanças pessoais Jimbo;
- Criação de curso técnico em finanças em convênio com o Centro Paula Souza, em São Paulo;
- Lançamento do programa Meu Bolso na Estrada, que levou educação financeira para escolas e demais organizações;
- Ampliação da Caravana Meu Bolso em Dia para capitais brasileiras.

Na promoção da cidadania:

- Capacitação e inclusão de 414 pessoas com deficiência;
- Capacitação de mais de 12 mil jovens aprendizes;

- Lançamento do programa Começar de Novo, para inserção de egressos do sistema penitenciário no mercado de trabalho;
- Lançamento do Programa de Prevenção de Acidentes no Trabalho;
- Participação na construção da Conferência Nacional do Trabalho e Emprego Decente.

No diálogo com a sociedade, vale destacar:

- Construção do Projeto SAC, visando à criação de um padrão para o setor;
- Ampliação dos Seminários de Relacionamento com Clientes com Procons regionais;
- Informativo semanal de economia bancária;
- Pesquisa de projetos macroeconômicos;
- Realização de quatro Cafés com Sustentabilidade;
- Realização de 45 eventos, entre congressos, seminários e *workshops*, com a participação de 8.650 pessoas.

Dentre as grandes metas para 2012, destacam-se a realização de estudos e debates com entidades do setor público e privado voltados à oferta de financiamentos de longo prazo pelos bancos, absolutamente necessários aos investimentos em infraestrutura no País; investimentos visando a maior segurança para clientes, usuários e colaboradores das agências bancárias; e ações em prol de redução do custo do crédito e delimitação dos riscos socioambientais nas operações de financiamento, de modo a facilitar novos negócios na chamada economia verde.

Também em 2012, será dada especial atenção para a autorregulação do setor bancário, para os normativos referentes à Basileia III e à ampliação das atividades relacionadas à educação, com a criação do Instituto FEBRABAN de Educação, que promoverá formação de mão de obra para o setor bancário, programas de educação corporativa e ampliará o programa de educação financeira na entidade.

Os bancos brasileiros desempenharam suas funções ao longo de 2011 com qualidade e eficiência. Em 2012, seguiremos aperfeiçoando processos em busca de contribuir para o desenvolvimento sustentável do País.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O setor bancário brasileiro, em 2011, continuou a desempenhar com qualidade e eficiência as três funções clássicas que os bancos exercem nas sociedades modernas: mobilização e rentabilização da poupança do público, financiamento do consumo e da produção e operação de um sistema de pagamentos e recebimentos.

Os ganhos reais de renda da população e a queda na taxa de desemprego, propiciados pela estabilidade da economia, sustentaram a expansão do crédito. Com um crescimento de 19% em relação a 2010, o estoque de operações de crédito superou R\$ 2 trilhões, correspondendo a 49% do Produto Interno Bruto (PIB) em dezembro de 2011. Embora um pouco menor do que os 20,6% do ano anterior, 2011 foi o oitavo ano seguido em que o crédito bancário ao setor privado cresceu mais rápido do que o PIB.

Os bancos registraram aumento do número de contas-correntes com movimentação, passando de 77,1 milhões em 2007 para 91,9 milhões em 2011. O número de pessoas com relacionamento ativo nas instituições financeiras, segundo dados do Banco Central, alcançou 121,3 milhões em 2011, um crescimento de 24,6% desde dezembro de 2007, o que demonstra que apenas a conta-corrente não caracteriza a bancarização.

A quantidade de transações bancárias se expandiu ainda mais do que o número de pessoas com relacionamento com bancos: nada menos do que 47,3%, saltando de 44,5 bilhões de transações em 2007 para 67,1 bilhões em 2011. A quantidade de transações por conta-corrente ativa aumentou de 578 em 2007 para 731 em

2011. Isso significa que os correntistas vêm utilizando cada vez mais os serviços bancários - sinal de que os serviços prestados pelos bancos são aprovados pelos consumidores.

A população que está sendo bancarizada requer orientação sobre os produtos e serviços bancários, necessidade que vem sendo endereçada pelo setor por meio de um importante programa de educação financeira e prevenção ao superendividamento, temas detalhados neste relatório. Estima-se que, em 15 anos, a chamada classe C agregará mais 32 milhões de pessoas e representará 60% da população. O País contará com mais 7 milhões de empreendedores individuais e 8 milhões de novos pequenos e microempresários.

Com a inclusão financeira da população que não era bancarizada, a consequente facilidade na obtenção de crédito e a realização de operações bancárias, torna-se necessária a ampliação de esforços para a educação financeira. Algumas das ferramentas desenvolvidas pela FEBRABAN vão nessa direção, como os programas Meu Bolso em Dia, Conte Aqui e Jimbo, um *software* voltado para a gestão do orçamento doméstico que já foi baixado por mais de 100 mil usuários.

Outra iniciativa diz respeito à qualificação de profissionais que trabalham nas redes bancárias e nos correspondentes bancários em todo o País.

A massificação dos serviços e produtos e seu controle de qualidade não seriam possíveis sem investimentos maciços no aprimoramento do negócio bancário,



particularmente em tecnologia da informação (TI). Como um dos setores da economia que mais investem em tecnologia, o setor bancário aplicou R\$ 17,9 bilhões no desenvolvimento de soluções em TI e comunicação em 2011, cerca de R\$ 1,8 bilhão a mais que no ano anterior.

Desde 25 de março de 2011, deixou de existir o transporte físico dos cheques enviados para compensação no Brasil. O processo passou a ser realizado por meio da transmissão eletrônica da imagem do cheque entre o banco que o recebe, a central de compensação e o banco contra o qual o cheque foi emitido. Tudo *online*, sem o trânsito do cheque físico. A ferramenta que permitiu essa revolução dentro do sistema financeiro nacional se chama Compe por Imagem e foi desenvolvida num projeto de enormes desafios.

Sustentabilidade e meio ambiente são temas que estão na agenda das instituições financeiras brasileiras desde 1995. No ano passado, essa agenda foi marcada pela criação da primeira Matriz de Indicadores do Protocolo Verde, desenvolvida em

67,1
BILHÕES
DE TRANSAÇÕES
BANCÁRIAS

121,3
MILHÕES
FOI O NÚMERO
DE PESSOAS COM
RELACIONAMENTO
ATIVO NAS
INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS


R\$ 17,9
BILHÕES FORAM
APLICADOS EM
SOLUÇÕES EM TI
E COMUNICAÇÃO

parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces), da Fundação Getúlio Vargas (FGV). A matriz contempla 11 indicadores que fornecem ao setor bancário um instrumento de gestão capaz de traçar um diagnóstico de desempenho e orientam a atuação individual dos bancos no cumprimento dos princípios e diretrizes do Protocolo Verde.

Em 2012, o setor continuará aperfeiçoando processos que permitam financiar projetos que respeitem a legislação socioambiental, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do País. O aprofundamento da agenda do desenvolvimento sustentável deverá ser um dos resultados da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, a Rio+20. O equilíbrio duradouro entre os objetivos sociais, ambientais e econômicos é um imperativo. Temos um importante papel a desempenhar. Afinal, sistemas financeiros não existem à margem do restante da economia e da sociedade.

Murilo Portugal
Presidente da FEBRABAN

Realizamos em 2012, pelo segundo ano consecutivo, um estudo de materialidade com o objetivo de determinar os temas críticos para o setor bancário no Brasil.



STAKEHOLDERSE ENGAJAMENTO

Estudo de materialidade

Realizamos em 2012, pelo segundo ano consecutivo, um estudo de materialidade com o objetivo de 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.

Foi feita uma consulta presencial 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

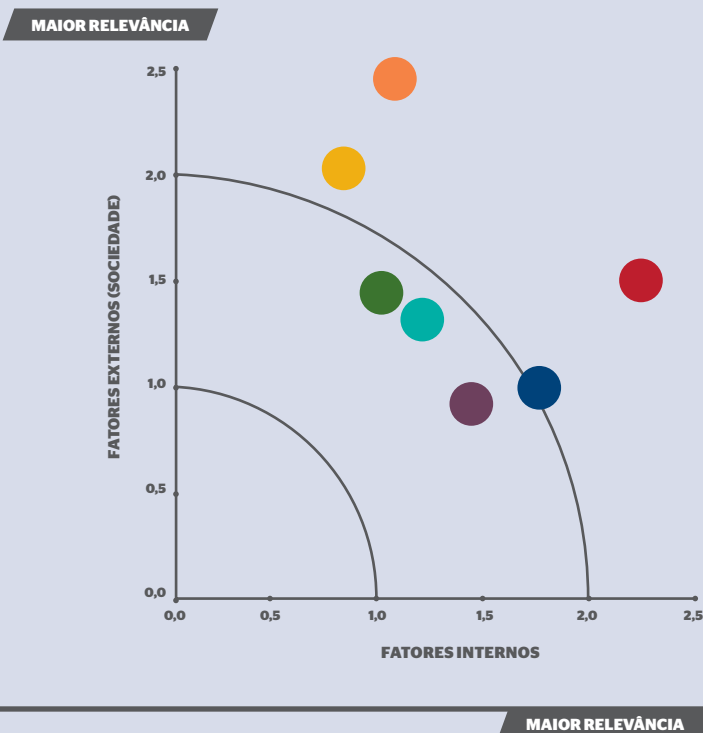
bancário no Brasil e os temas críticos ligados à contribuição do setor ao desenvolvimento sustentável no País.

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

Para a construção do eixo interno, analisamos 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.

MATRIZ DE MATERIALIDADE

- Ética e transparência
- Critérios socioambientais na concessão de crédito
- Gestão de riscos socioambientais
- Inclusão financeira
- Desenvolvimento de produtos financeiros que promovam alternativas sustentáveis
- Gestão de riscos do sistema bancário
- Iniciativas para melhorar a educação financeira



Foram entrevistados ainda seis membros da alta direção da FEBRABAN, incluindo o presidente, Murilo Portugal, e o vice-presidente, Wilson Levorato. 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. Foram também consultados os membros da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da entidade, composta por representantes dos bancos associados. Foi feita ainda uma pesquisa *online* com 23 funcionários - 25% do público interno.

A matriz de materialidade (*veja imagem no alto da página*) 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 ao lado*).

TEMAS MATERIAIS	CAPÍTULOS RELACIONADOS
Ética e transparência	Aperfeiçoamento do Sistema Bancário; e Desempenho de Sustentabilidade do Setor (SO4, PR6)
Critérios socioambientais na concessão de crédito	Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS1, FS2, FS5, FS7, FS8, FS9)
Gestão de riscos socioambientais	Conselhos e Organograma; e Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS2, FS9)
Inclusão financeira	Desenvolvimento Socioeconômico; e Aperfeiçoamento do Sistema Bancário
Desenvolvimento de produtos financeiros que promovam alternativas sustentáveis	Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS7, FS8, FS9, FS14)
Gestão de riscos do sistema bancário	Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS9)
Iniciativas para melhorar a educação financeira	Perfil institucional; Promoção da Cidadania; e Desempenho de Sustentabilidade do Setor (FS16)



1

PERFIL INSTITUCIONAL



A FEBRABAN é uma associação sem fins lucrativos voltada para a prestação de serviços aos bancos brasileiros. Afiliada à Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN), tem como compromisso fundamental o fortalecimento do sistema financeiro e de suas relações com a sociedade e a contribuição para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. Fundada em 9 de novembro de 1967, é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro.

Em seu quadro associativo figuram 121 das 174* instituições financeiras registradas no Banco Central do Brasil, responsáveis por 99% dos ativos totais e por 97% do patrimônio líquido do sistema financeiro nacional. Conta com 107 profissionais e organiza-se em comissões técnicas e comitês executivos com representantes de seus associados. Tem como desafio fomentar questões que beneficiem o setor, seus acionistas e investidores e todo o elenco de *stakeholders* com os quais se relaciona. Busca a manutenção da integridade, confiabilidade, transparência, segurança e liquidez do sistema bancário e o fomento da atividade econômica.

Num processo de evolução e aperfeiçoamento constantes, a instituição vem expandindo sua atuação com foco no relacionamento com a sociedade, traduzido por um trabalho continuado nas áreas de inclusão bancária e financeira, de interação com os seus diversos públicos de relacionamento e na busca constante de aprimoramento de produtos e serviços voltados, em grande parte, ao atendimento de um número crescente de consumidores de baixa renda.

Ancorado sobre o Sistema de Autorregulação Bancária, que estabelece padrões elevados de conduta no relacionamento das instituições financeiras com os consumidores, a FEBRABAN vem consolidando canais exclusivos de atendimento por meio da

Ouvidoria, do SAC e do Conte Aqui e de ferramentas como Twitter, Facebook, Orkut e *blogs*.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

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

Visão

Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

Valores

Promover valores éticos, morais e legais

Valorizar as pessoas, o trabalho e o empreendedorismo

Incentivar práticas de cidadania e responsabilidade socioambiental

Defender a iniciativa privada, o livre mercado e a livre concorrência

Defender o diálogo, o respeito e a transparência nas relações com os clientes e a sociedade

Atuar com profissionalismo e transparência

Valorizar a diversidade e a inclusão social

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

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) representa os seus associados perante os poderes constituídos e as entidades representativas da sociedade. Interage com autoridades e instituições na elaboração e no aperfeiçoamento do sistema normativo e desenvolve iniciativas para a contínua melhoria da produtividade do sistema financeiro, bem como a redução dos níveis de risco em suas operações.

Zela pela eficiência da intermediação financeira e desenvolve esforços que viabilizem o crescente acesso da população a produtos e serviços financeiros, transmitindo aos *stakeholders* e às partes interessadas o papel e a contribuição do sistema financeiro para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS

- Elaboração de estudos e notas técnicas relativas a projetos de lei no Congresso Nacional, nas Assembleias Legislativas e nas Câmaras Municipais
- Coordenação de iniciativas judiciais para a defesa do setor
- Posicionamento em relação às mídias sobre temas de interesse dos associados e da sociedade
- Representação dos bancos em relação a autoridades e entidades nacionais e internacionais
- Elaboração, divulgação e discussão, com os reguladores, de propostas visando à eficiência do sistema e à minimização dos seus riscos
- Divulgação de informações sobre produtos e serviços bancários
- Coordenação de estudos, pesquisas e iniciativas que visem à melhoria da imagem do setor, do atendimento e das relações com os consumidores
- Implantação e gestão da autorregulação dos bancos
- Implantação de ações de responsabilidade social, 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 Bancário



Para a qualificação dos funcionários, são oferecidos treinamentos de acordo com a necessidade de cada área. Há cursos presenciais e parcialmente presenciais, ministrados pela área de Educação Financeira ou por outras entidades.

PESSOAS

A FEBRABAN encerrou 2011 com um quadro de 107 funcionários diretos, reunidos em sua sede, na av. Brigadeiro Faria Lima, 1.485, em São Paulo. Dentre os benefícios previstos em lei, os funcionários têm assistência médica, vales-refeição e alimentação, plano de previdência complementar e seguro de vida.

Diversos canais são utilizados para a comunicação interna: *e-mails*, intranet, quadros de avisos e publicações periódicas.

Para a qualificação dos funcionários, são oferecidos treinamentos de acordo com a necessidade de cada área. Há cursos presenciais e parcialmente presenciais, ministrados pela área de Educação Financeira ou por outras entidades.

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS	
Dez./2009	89
Dez./2010	95
Dez./2011	107

COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR FAIXA ETÁRIA		
		%
18 a 29 anos	28	26,2
30 a 39 anos	31	29,0
40 a 49 anos	24	22,4
50 a 59 anos	17	15,9
Acima de 60 anos	7	6,5

COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR GÊNERO		
		%
Feminino	53	49,5
Masculino	54	50,5

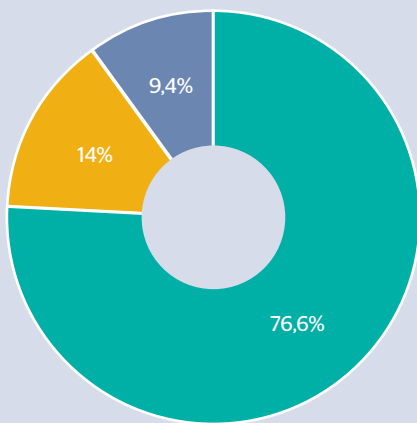
COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR CATEGORIA E GÊNERO		
CARGOS	MULHERES	HOMENS
Operacional	-	4
Administrativo	36	14
Técnico	11	16
Liderança	6	20

O quadro de funcionários da Federação é bastante qualificado, pois 76,6% dos seus integrantes possuem pelo menos curso superior completo, sendo que, destes, 42,7% também fizeram pós-graduação. Nota-se, também, um quadro bem distribuído quanto aos recortes tempo de casa e faixa etária.

Dentro do processo de evolução na gestão de pessoas, a FEBRABAN tem, entre suas metas para 2012, a adequação da estrutura de cargos e salários, com o objetivo de fazer um alinhamento com as práticas de mercado; a estruturação do desenho de metas e métricas de desempenho; e o estabelecimento de práticas de atração e retenção de talentos.

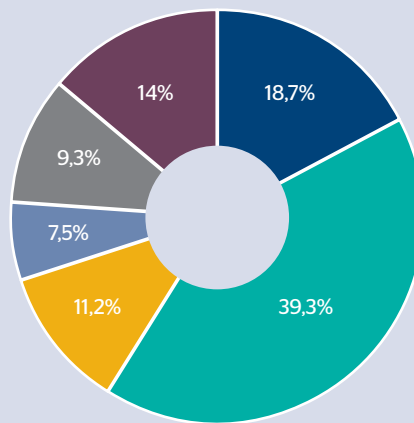


COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR FORMAÇÃO



- Superior e pós-graduação: 82
- Superior incompleto: 15
- Ensino médio e fundamental: 10

COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR TEMPO DE CASA



- Menos de 1 ano: 20
- 1 a 5 anos: 42
- 6 a 10 anos: 12
- 11 a 15 anos: 8
- 16 a 20 anos: 10
- Acima de 20 anos: 15





2

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Federação Brasileira de Bancos agrega e constrói diversos grupos, que trabalham em conjunto com seus mais de cem funcionários.

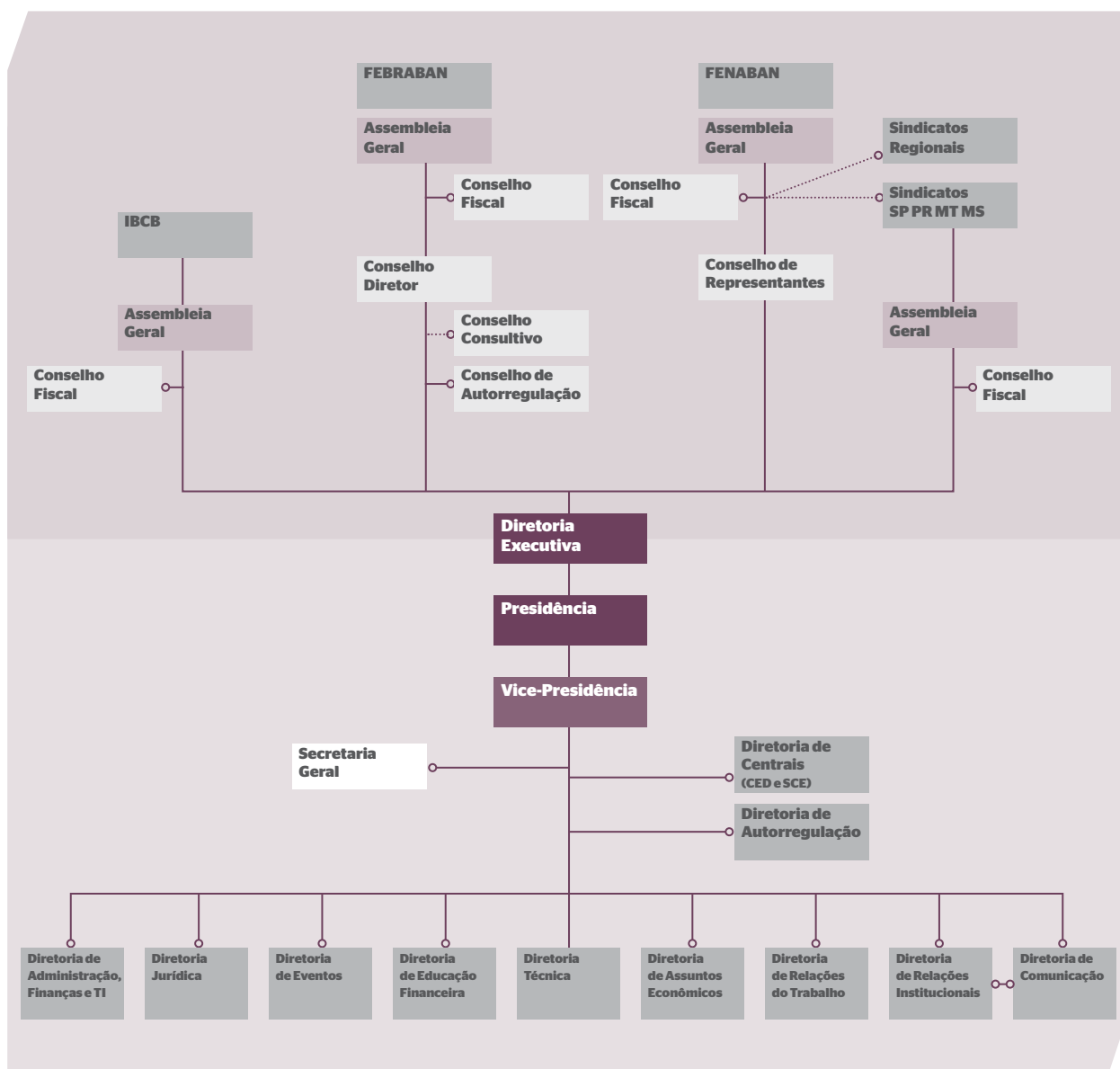
A FEBRABAN é constituída por um Conselho Consultivo, um Conselho Diretor, um Conselho de Autorregulação, uma Diretoria Executiva, Diretorias Setoriais, Comitês Executivos e Comissões Técnicas, além de Grupos de Trabalho. Cada uma dessas células organizacionais tem atribuições claras e conta com um papel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

A entidade agrega e constrói diversos grupos, que trabalham em conjunto com seus mais de cem funcionários. Todas essas estruturas contam com a participação efetiva de mais de 2 mil profissionais externos à instituição, todos ligados ao sistema financeiro, que participam ativamente dos grupos técnicos, dos comitês, das várias comissões e das diretorias da entidade - incluindo os presidentes e vice-presidentes das instituições financeiras.

GOVERNANÇA DA FEBRABAN		
INTEGRANTES	ESTRUTURA	ATUAÇÃO
Bancos	Conselho Diretor	Gestão estratégica
Bancos e outros setores econômicos	Conselho Consultivo	Aproximação com os setores econômicos
	Conselho de Autorregulação	Aperfeiçoamento dos processos
Bancos e FEBRABAN	Diretoria Executiva	Gestão estratégica e executiva
	Presidência Executiva	
	Comitês Executivos	Gestão executiva e operacional
	Comissões Técnicas	
	Executivos FEBRABAN	

CONSELHOS E ORGANOGRAMA

Estrutura Geral



ASSEMBLEIA GERAL

É o órgão máximo de deliberação e decisão da Federação Brasileira de Bancos. É formada por todas as instituições associadas à entidade e reúne-se ordinariamente nos quatro meses seguintes ao término do exercício social e, extraordinariamente, sempre que necessário.

CONSELHO CONSULTIVO

É formado pelo presidente do Conselho Diretor da FEBRABAN e por 15 representantes dos segmentos empresariais, da sociedade civil e do pensamento financeiro, econômico e jurídico do País e do exterior e tem como competência manifestar-se sobre quaisquer temas, por convocação de seu presidente. Os representantes são escolhidos pelo Conselho Diretor e têm mandato de 18 meses, podendo ser reeleitos por igual período. Sua composição em 31 de dezembro de 2011 era a seguinte:

SETOR BANCÁRIO	OUTROS SETORES
Aldemir Bendine (Banco do Brasil)	Abram Abe Szajman (Fecomercio/SP)
Conrado Engel (HSBC)	Cledorvino Belini (Anfavea)
José Ermírio de Moraes Neto (Banco Votorantim)	Fabio Barbosa (Grupo Abril)
Jorge Fontes Hereda (Caixa Econômica Federal)	João Batista Crestana (Secovi/SP)
Luiz Carlos Trabuco Cappi (Bradesco)	José Roberto Mendonça de Barros (MB Associados)
Pedro Moreira Salles (Itaú Unibanco)	Luiz Fernando Furlan (Galf/Brasil Foods)
Roberto Egydio Setubal (Itaú Unibanco)	Paulo Godoy (Abdib)
	Roberto Rodrigues (FGV)
	Viviane Senna (Instituto Ayrton Senna)

CONSELHO DIRETOR

Tem como missão estabelecer a orientação geral das atividades da instituição para a execução de suas finalidades, deliberar sobre as propostas submetidas pela Diretoria, fiscalizar e orientar a atuação da Diretoria e convocar reunião do Conselho Diretor ou da Assembleia Geral. É composto por no mínimo 18 e no máximo 30 membros, com mandato de três anos, e sua composição em 31 de dezembro de 2011 era a seguinte:



PRESIDENTE

Roberto Egydio Setubal
(Itaú Unibanco)

CONSELHEIROS (TODOS PRESIDENTES DE BANCOS)

Aldemir Bendine
(Banco do Brasil)

Jorge Fontes Hereda
(Caixa Econômica Federal)

André Santos Esteves
(BTG Pactual)

Louis Marie Antoine Bazire
(BNP Paribas)

Carlos Alberto Vieira
(Banco Safra)

Luiz Carlos Trabuço Cappi
(Bradesco)

Conrado Engel
(HSBC)

Luiz Horácio da Silva Montenegro
(Banco Toyota do Brasil)

Gustavo Carlos Marin Garat
(Citibank)

Marcial Angel Portela Alvarez
(Santander)

João Heraldo Lima
(Banco Rural)

Paulo Guilherme Monteiro Lobato Ribeiro
(Banco Alfa)

João Roberto Teixeira
(Banco Votorantim)

Pedro Henrique Mariani Bittencourt
(Banco BBM)

José Bezerra de Menezes
(Banco Industrial e Comercial)

Tito Enrique da Silva Neto
(Banco ABC Brasil)

CONSELHO DE AUTORREGULAÇÃO

É o órgão normativo e de administração do Sistema de Autorregulação Bancária, e entre suas atribuições estão: a edição de normativos e o estabelecimento de diretrizes, políticas, regras e procedimentos de autorregulação. É composto por representantes dos bancos signatários e representantes da sociedade civil, que contam com mandato de três anos. Sua composição em 31 de dezembro de 2011 era a seguinte:

PRESIDENTE	
Júlio de Siqueira Carvalho Araújo (Bradesco)	
VICE-PRESIDENTE	
Elcio Anibal de Lucca (Luccra - Conselheiro Independente)	
CONSELHEIROS	
Angelim Curiel (Citibank)	Marcos de Barros Lisboa (Itaú Unibanco)
Augusto Sérgio Amorim Costa (Banpará)	Milton Roberto Pereira (Banco Votorantim)
Décio Carbonari de Almeida (Banco Volkswagen)	Paulo Rogério Caffarelli (Banco do Brasil)
Jorge Fontes Hereda (Caixa Econômica Federal)	Paulo Sérgio Cavalheiro (Banco Safra)
José de Menezes Berenguer Neto (Santander)	Taise Christine da Cruz (Banco Mercantil do Brasil)
Luiz Carlos Everton de Farias (Banco do Nordeste)	Walter Shinomata (HSBC)
Luiz Horácio da Silva Montenegro (Banco Toyota do Brasil)	Vago (Banrisul)
CONSELHEIROS INDEPENDENTES	
Alencar Burti (Associação Comercial de São Paulo)	
José Pastore (Concord Relações do Trabalho)	
José Vicente (Afrobras)	
Luiz Lara (Lew'Lara\TBWA Propaganda)	
DIRETORIA DE AUTORREGULAÇÃO	
Diretor: Gustavo José Marrone de Castro Sampaio (FEBRABAN)	
Diretor adjunto: André Luiz Lopes dos Santos (FEBRABAN)	

DIRETORIA EXECUTIVA

Responsável pela administração e gestão das atividades da FEBRABAN, a Diretoria Executiva cumpre as deliberações traçadas pelo Conselho Diretor e pela Assembleia Geral. É formada por um presidente, até dois vice-presidentes, diretores executivos e até 15 membros eleitos, com mandatos de três anos. O órgão realiza reuniões quinzenais ou extraordinariamente. Em 31 de dezembro de 2011, sua composição era a seguinte:

PRESIDENTE	DIRETORES EXECUTIVOS
Murilo Portugal (FEBRABAN)	Alexandre Corrêa Abreu (Banco do Brasil)
VICE-PRESIDENTES	Angelim Curiel (Citibank)
Julio de Siqueira Carvalho de Araújo (Bradesco)	Carlos Alberto Vieira (Banco Safra)
Marcos de Barros Lisboa (Itaú Unibanco)	Érico Sodré Quirino Ferreira (Acrefi)
VICE-PRESIDENTE EXECUTIVO	Hélio Ribeiro Duarte (HSBC e ABBI)
Wilson Roberto Levorato (FEBRABAN)	José de Menezes Berenguer Neto (Santander)
	Márcio Percival Alves Pinto (Caixa Econômica Federal)
	Milton Roberto Pereira (Banco Votorantin)
	Oswaldo de Assis Filho (BTG Pactual)
	Renato Martins Oliva (Banco Cacique e ABBC)

CONSELHO FISCAL

Tem como atribuições fiscalizar a gestão da administração e examinar os registros, os títulos e os documentos da entidade, bem como acompanhar os trabalhos de auditoria externa contratada e examinar as demonstrações financeiras, as contas e o relatório anual de gestão apresentados pela Diretoria. Formado por três membros efetivos e três suplentes, com mandato de três anos, o Conselho Fiscal se reúne sempre na primeira quinzena de abril de cada ano ou extraordinariamente.

COMITÊS EXECUTIVOS

A Federação Brasileira de Bancos conta com comitês técnicos em três áreas: de Relações Institucionais, de Suporte e Controles e de Negócios. Cada um desses comitês tem em sua composição uma Diretoria Executiva e diretores setoriais, cuja função reside na coordenação e orientação dos trabalhos desenvolvidos por 30 comissões técnicas da instituição.

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	
COORDENADOR	
Hélio Ribeiro Duarte (HSBC)	
COMISSÕES TÉCNICAS	
Economia	Ouvidoria e Relações com Clientes
Marketing e Comunicação Social	Assuntos Jurídicos
Relações Institucionais	Assuntos Latino-Americanos (FELABAN)
Responsabilidade Social e Sustentabilidade	Assuntos de Pequenos e Médios Bancos
Recursos Humanos	

SUPORTE E CONTROLE	
COORDENADOR	
Oswaldo de Assis Filho (BTG Pactual)	
COMISSÕES TÉCNICAS	
Assuntos Contábeis e Fiscais	Prevenção a Fraudes
Auditoria Interna	Segurança Bancária
Compliance	Serviços Bancários
Gestão de Riscos	Tecnologia e Automação Bancária
Numerário	Tributária

NEGÓCIOS	
COORDENADOR	
José de Menezes Berenguer Neto (Santander Brasil)	
COMISSÕES TÉCNICAS	
Correspondentes	Operações Internacionais
Produtos de Crédito PJ	Política de Crédito
Produtos de Crédito PF	Cartões (Abecs - Associação Brasileira de Cartões de Crédito e Serviço)
Crédito Consignado	Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip - Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança)
Bancos Internacionais (ABBI - Associação Brasileira de Bancos Internacionais)	Abel (Associação Brasileira das Empresas de Leasing)¹
Financiamento de Veículos	Acrefi (Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento)²
Operações de Tesouraria	

^{1,2} Entidades do mercado financeiro convidadas.



COMISSÕES TÉCNICAS

As comissões técnicas constituem a base de todos os trabalhos e são coordenadas por diretores setoriais indicados pelos bancos e aprovados pela Diretoria Executiva. Dentro das 30 comissões há a participação voluntária de aproximadamente 2 mil profissionais ligados aos bancos associados e de associações coirmãs, que são assessorados por um ou mais executivos da FEBRABAN.

As comissões técnicas estão subordinadas a três Comitês Executivos: Relações Institucionais, Suporte e Controle e Negócios. São responsáveis pelo desenvolvimento e pela condução de estudos e trabalhos técnicos que orientam as atividades da entidade e de seus associados. Funcionam permanentemente e são coordenadas por diretores setoriais, indicados para atuar por um período de 18 meses, sendo permitidas até três reconduções.

30
COMISSÕES
TÉCNICAS
CONSTITUEM A
BASE DE TODOS
OS TRABALHOS

2 mil
PROFISSIONAIS
PARTICIPAM
DE FORMA
VOLUNTÁRIA
DAS COMISSÕES
TÉCNICAS

18
MESES É O
PERÍODO DE
ATUAÇÃO DE CADA
DIRETOR SETORIAL

GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

As deliberações sobre temas e aspectos relativos ao desenvolvimento socioambiental são desenhadas no âmbito da Comissão Técnica de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN. Essa comissão é formada por profissionais e especialistas da FEBRABAN e dos bancos brasileiros, que analisam e propõem diretrizes gerais e projetos que são analisados pelo Comitê Executivo de Relações Institucionais da Federação, ao qual a comissão é subordinada.

Todas as ações deliberadas pela Comissão e pelo Comitê Executivo são avaliadas pela Diretoria Executiva e ratificadas pelo Conselho Diretor da entidade.

REPRESENTAÇÕES EXTERNAS

A FEBRABAN participa do Comitê Gestor do Cadastro de Empresas Pró-Ética, iniciativa da Controladoria Geral da União e do Instituto Ethos; e do Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal do SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas Empresas.

3

DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO



PERSPECTIVAS POSITIVAS

Em 2010 o sistema bancário (considerando-se 137 bancos) passou por um período de recuperação dos efeitos da crise financeira de 2008/09. Já em 2011 houve a ampliação nominal de 7,6% no lucro líquido, que chegou a R\$ 59,4 bilhões ante R\$ 55,2 bilhões registrados no ano anterior. Contudo, houve recuos na rentabilidade sobre o PL (ROE), que passou de 17,2% em 2010 para 16,2% em 2011. No mesmo período houve recuo de 1,6% para 1,4% de retorno sobre os ativos.

INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

O recuo na rentabilidade derivou principalmente do menor resultado bruto da intermediação financeira em 2011, após as despesas com provisões para devedores duvidosos, efeito do aumento da inadimplência. O resultado da intermediação financeira cresceu 11% antes das provisões, puxado pela expansão de 16% nas receitas com crédito, efeito do crescimento das carteiras nos ativos. As receitas com crédito representam dois terços das receitas da intermediação financeira. Houve ainda crescimento de 32% nas receitas com TVM, representativas de 27% do total, efeito do aumento das captações e também da alta

da inflação e do efeito cambial. Já as receitas com aplicações compulsórias cresceram 101% em 2011 (7% do total das receitas da intermediação). O aumento ocorreu por causa da recomposição da alíquota de recolhimento compulsória após a crise e também pelo novo aumento praticado em dezembro de 2010, na época das medidas macroprudenciais. Vale lembrar que na crise 2008/09 o Banco Central reduziu fortemente as alíquotas, para melhorar a liquidez do sistema, e, posteriormente, com a recuperação dos bancos, ele recompôs as alíquotas e ainda as elevou acima do praticado antes da crise, o que gerou maior receita nessa linha do balanço, mas drenando receitas de outras linhas. Parte do recurso recolhido compulsoriamente no Banco Central é remunerado, o que gera essas receitas. Mas não representam lucro dos bancos. Esses recursos são provenientes de depósitos a prazo, por exemplo, remunerados pelo banco aos depositantes por um custo de captação próximo da remuneração do compulsório.

Houve aumento de 36% nas despesas da intermediação financeira, como abordamos, devido ao maior custo de captação dos bancos (75% do total das despesas da intermediação financeira), com ampliação

SISTEMA BANCÁRIO NACIONAL

	ÚLTIMOS 12 MESES FINDOS EM		
	DEZ./10	DEZ./11	VARIAÇÃO (%)
Resultado de intermediação bruto	199,3	221,9	11,3
Despesa líquida de provisão para crédito	(55,8)	(76,3)	36,7
Resultado de intermediação líquido	143,5	145,6	1,4
Despesa administrativa - receita serviços	(64,8)	(71,4)	10,2
Demais resultados operacionais	(12,6)	(11,5)	(9)
Resultado não operacional	2,4	4,4	87,9
IR e CSLL	(13,2)	(7,7)	(41,6)
Lucro líquido	55,2	59,4	7,6

Fonte: Banco Central.

dos depósitos, captações via letras financeiras, dívida subordinada, além de algum efeito cambial.

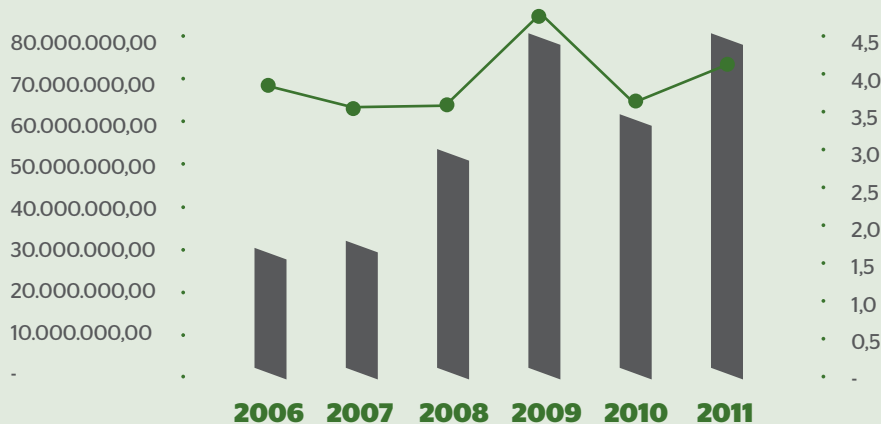
O aumento de 11% no resultado da intermediação financeira foi insuficiente para cobrir a alta de 37% nas provisões contra inadimplência, de R\$ 76,3 bilhões, em 2011, ante R\$ 55,8 bilhões de 2010. Dado o crescimento da carteira de crédito, o volume de provisões foi até maior do que os R\$ 70 bi de 2009, pico da inadimplência após a crise. As maiores provisões fizeram o resultado bruto da intermediação ficar praticamente estável em 2011 (+1,4%), após subir 28% em 2010.

A inadimplência atingiu 3,6% da carteira no 4T11, frente aos 3,36% no 4T10 (menor dos últimos anos). Já o nível de provisões/carteira ficou em 6,17% no 4T11, diante de 6,18% no 4T10, com um recuo no índice de cobertura (provisões/créditos em atraso) no ano. Porém, dadas as regras prudenciais de provisionamento, o saldo total das provisões em relação à efetiva inadimplência assegura a solidez do sistema, representando 182% dos créditos com risco H e 123% dos créditos com risco D a G.

DESPESAS DE PROVISÕES E TAXAS DE INADIMPLÊNCIA

● Taxa de inadimplência %

■ Despesas de provisões - R\$ mil



Fonte: Banco Central.

RESULTADO OPERACIONAL

Já o aumento nominal das receitas operacionais não compensou a ampliação das despesas operacionais, resultando em queda de 5% do resultado operacional dos bancos em 2011, ante 2010, para R\$ 62,7 bilhões. As receitas operacionais cresceram 26,5% em 2011, sendo 15% nas receitas de prestação de serviços e tarifas, representativas de 47% das receitas operacionais, ou R\$ 79,6 bilhões.

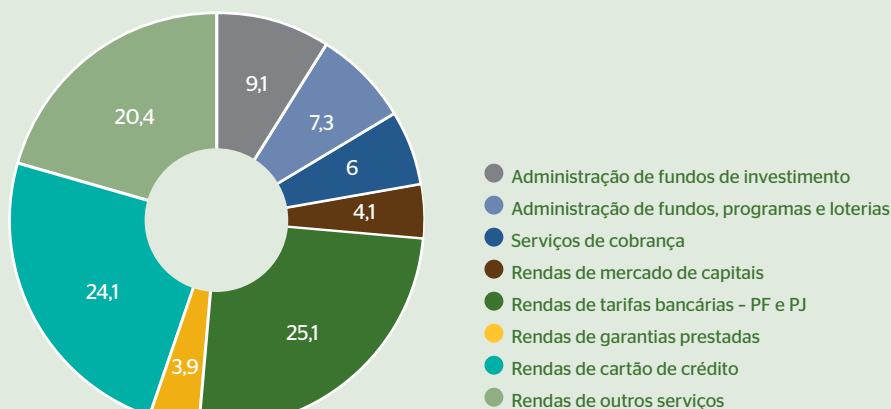
Destaque para o aumento das receitas mais representativas, de tarifas de PF e PJ e de cartão de crédito, que continuam ganhando representatividade diante do crescimento de operações, do número de cartões e de contas-correntes. O desempenho não foi melhor dada a queda das rendas de mercado de capitais e pequeno crescimento em administração de fundos, efeito do cenário internacional mais adverso para essas operações.

RENDAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (R\$ BILHÕES)

	ÚLTIMOS 12 MESES FINDOS EM			VARIÇÃO NOMINAL (%)
	DEZ/10	JUN/11	DEZ/11	
Administração de fundos de investimento	7,0	7,1	7,3	4,6
Administração de fundos, programas e loterias	4,9	5,5	5,8	19
Serviços de cobrança	4,5	4,6	4,8	5,7
Rendas de mercado de capitais	4,0	3,8	3,2	-18,3
Rendas de tarifas bancárias - PF e PJ	16,7	18,4	19,9	19,8
Rendas de garantias prestadas	2,3	2,7	3,1	33,5
Rendas de cartão de crédito	16,2	17,3	19,2	18,8
Rendas de outros serviços	13,8	15,5	16,2	17,5
Total	69,3	74,8	79,6	14,9

Fonte: Banco Central.

PARTICIPAÇÃO NAS RENDAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TOTAIS (%)



Fonte: Banco Central.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas representaram R\$ 150,8 bilhões em 2011, com aumento de 12,5%. As despesas de pessoal, mais representativas, com 48% do total, cresceram 13% em 2011, efeito dos dissídios

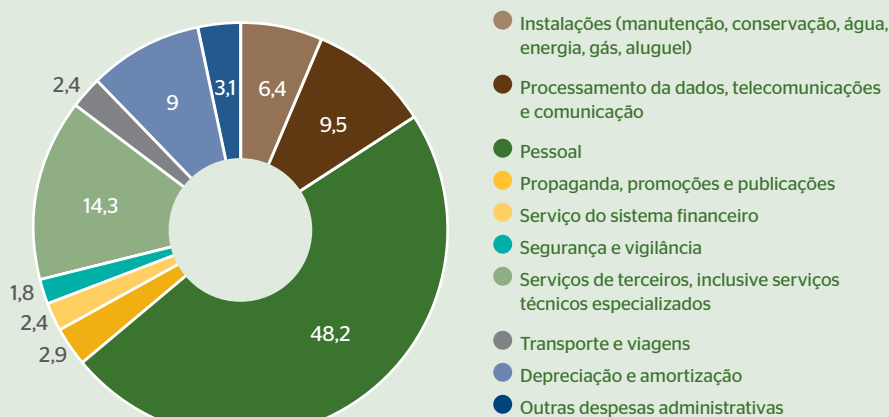
e também do aumento do número de funcionários. Essa linha foi responsável por metade do aumento das despesas administrativas em 2011, em termos nominais, seguida de serviços de terceiros, inclusive técnicos.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (EM R\$ BILHÕES)

	DEZ./10	JUN./11	DEZ./11	VARIAÇÃO (%)
Instalações (manutenção, conservação, água, energia, gás, aluguel)	8,6	9,6	9,6	12,2
Processamento de dados, telecomunicações e comunicação	13,4	14,0	14,3	6,9
Pessoal	64,3	68,2	72,8	13,2
Propaganda, promoções e publicações	4,3	4,3	4,3	1
Serviço do sistema financeiro	3,5	3,5	3,6	4,8
Segurança e vigilância	2,4	2,6	2,8	13,7
Serviços de terceiros, inclusive serviços técnicos especializados	19,4	20,4	21,5	10,8
Transporte e viagens	3,3	3,4	3,7	12,8
Depreciação e amortização	12,9	13,3	13,6	5,8
Outras despesas administrativas	2,2	3,4	4,6	115,5
Total	134,3	142,7	150,8	12,5

Fonte: Banco Central.

PARTICIPAÇÃO NAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS TOTAIS (%)



Fonte: Banco Central.

CRÉDITO

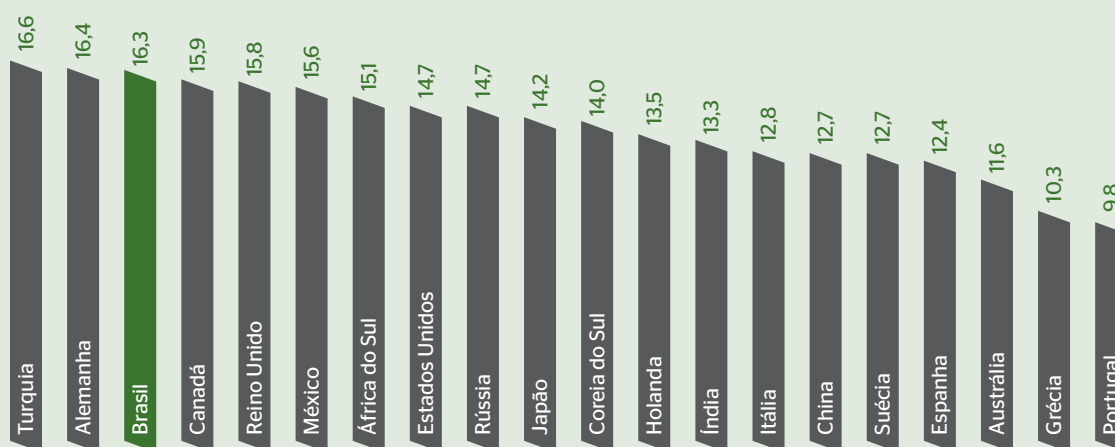
O volume total de crédito no Sistema Financeiro (incluindo BNDES) cresceu 19% em 2011, de 20,5% em 2010, superando o patamar de R\$ 2 trilhões pela primeira vez e atingindo 49,1% do PIB. Em 2012, a previsão é de crescimento de 16%, conforme nossa última Pesquisa de Projeções. Os saldos de crédito com recursos livres encerraram 2011 com expansão de 16,8% (17,1% em 2010), sendo 17,1% em PJ e 16,4% em Pessoa Física, de 15,4% e 18,8% em 2010, respectivamente. Em 2011, os saldos com recursos direcionados cresceram 23,2%, de 27,5% em 2010, sendo 42% no imobiliário.

O desempenho do crédito direcionado, via BNDES e imobiliário (Caixa Econômica Federal), impulsionou a participação dos bancos públicos nas operações de crédito,

atingindo 21,4 p.p. do PIB (44% do crédito concedido), +2,4 p.p. em 2011, ou quase dois terços do total do aumento da relação crédito/PIB no ano, de 45,2% do PIB em 2010 para 49,1% do PIB em 2011. Já os bancos privados ampliaram sua participação em 0,8 p.p. no ano, para 19,2% do PIB (39% do crédito concedido), e os estrangeiros ampliaram em 0,6 p.p., para 8,5% do PIB (17,3% do total de crédito).

O índice de Basileia do sistema ficou em 16,3% no 4T11, com ligeiro recuo no ano, efeito das mudanças regulatórias no requerimento de capital para operações mais longas de crédito de Pessoa Física, sobretudo veículos e consignado, o que acabou consumindo mais capital durante o ano. O nível de 16,3%, porém, ainda é bastante elevado e maior que o verificado na maioria dos países.

SISTEMA FINANCEIRO CAPITALIZADO - ÍNDICE DE BASILEIA (%)



Fonte: FMI (2011 ou último dado disponível).



CAPTAÇÕES

O volume total de captações atingiu R\$ 2,615 trilhões, superior em 15% ao verificado em 2010. Mais uma vez, os fundos de investimento apresentaram o maior crescimento (19%), seguidos pelos depósitos a prazo (16%). Os depósitos em caderneta de poupança perderam posição, registrando crescimento de 11%, contra os 18% verificados em 2010.

CAPTAÇÕES (SALDOS NO FIM DO EXERCÍCIO - R\$ BILHÕES)	2007	2008	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Depósitos à vista	149,2	131,1	144,4	159,9	153,0	-4%
Depósitos de poupança	234,7	271,2	319,6	379,6	420,9	11%
Depósitos a prazo	298,1	550,1	563,3	617,1	715,1	16%
Fundos	793,8	772,5	930,5	1.116,8	1.326,3	19%
Total	1.475,8	1.724,9	1.957,8	2.273,3	2.615,3	15%

O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E O CRÉDITO

O crédito concedido pelo sistema financeiro em 2011 apresentou trajetória de expansão, porém em ritmo mais moderado em relação ao ano anterior, com destaque para o desempenho dos financiamentos habitacionais.

Pela primeira vez na história do mercado brasileiro, o estoque de operações superou a casa de R\$ 2 trilhões, marca obtida em dezembro de 2011, e representou aumento de 10,6% entre junho e dezembro de 2011 e de 19% ante 2010, correspondendo a 49% do Produto Interno Bruto (PIB).

A expansão anual foi inferior à do ano anterior, de 20,6%, com as operações sendo impactadas pelas ações de política monetária e pelas medidas macroprudenciais adotadas pelo BC no final de 2010 e parcialmente alteradas em novembro de 2011.

Por origem de recursos, a carteira de crédito direcionado elevou sua participação, saltando de 32,5%, ao final de 2009, para 35,7%, em 2011, expansão favorecida pelo crescimento dos financiamentos habitacionais.

O saldo total da carteira de crédito para pessoas físicas cresceu 20,8% em 12 meses, alcançando R\$ 939,8 bilhões - 22,7% do PIB - em dezembro. Mais uma vez, a principal modalidade responsável pelo crescimento foi o financiamento habitacional, que acumulou alta de 44,5% no período. Desconsiderando-se o crédito habitacional, a carteira apresentou crescimento mais moderado, de 15,6% no ano.

Pessoa jurídica

O saldo das operações de crédito para empresas alcançou R\$ 1,1 trilhão em 2011, refletindo alta de 17,5% ante o ano anterior. Desse total, o crédito com recursos livres atingiu R\$ 654 bilhões (+17,7%). Confira os principais destaques:

- capital de giro, com saldo de R\$ 284 bilhões (+14,2%);
- a parcela da carteira de crédito para pessoa jurídica concedida com recursos direcionados ganhou maior relevância desde o advento da crise financeira de 2008, saltando de 30,5%, em agosto daquele ano, para 40%, em dezembro de 2011, o equivalente a R\$ 436 bilhões;
- o número de empresas tomadoras de crédito atingiu 2,5 milhões e apresentou aumento médio de 16% nos últimos quatro anos;
- a inadimplência subiu de 1,8% para 1,9%, com destaque para a elevação de 1,3 ponto percentual nos atrasos das modalidades de crédito rotativo destinadas às micro, pequenas e médias empresas. Por outro lado, houve recuo de 0,7 ponto percentual na inadimplência das operações de descontos de títulos, fato que atenuou a inadimplência da carteira de crédito das pessoas jurídicas.

Cartão de crédito

Os empréstimos realizados por meio do cartão de crédito encerraram 2011 em R\$ 110,3 bilhões e representaram 12% da carteira de crédito das pessoas físicas. As compras à vista e parceladas representaram 70% das operações e registraram expansão de 30% entre junho e dezembro de 2011.

A quantidade de cartões de crédito emitidos evoluiu 67% nos últimos quatro anos, saindo de 104 milhões de unidades, em dezembro de 2007, para 173 milhões, em dezembro de 2011.

Consignado e veículos

Outras duas modalidades que compõem a carteira de crédito das pessoas físicas apresentaram crescimentos mais discretos em 2011. Os empréstimos consignados, com expansão de 14,9%, e os financiamentos de veículos, incluindo os arrendamentos financeiros (*leasing*), de 8,1%. O patamar de crescimento também pode ser explicado pelo aumento da inadimplência nos financiamentos de veículos, fato que contribuiu para que as instituições tornassem mais rígidos seus critérios de concessão.

Endividamento das famílias

O binômio estabilidade econômica e expansão do crédito tem patrocinado o aumento do grau de endividamento das famílias brasileiras nos últimos anos, cujo índice registrado pelo Banco Central foi de 42,4% em dezembro de 2011. A elevação mais acentuada, porém, pode ser justificada pela nova exigência de pagamento mínimo de 15% da fatura do cartão de crédito.



O sistema financeiro continua com forte tendência de expansão da base de clientes, motivada pela estabilidade da economia, pelos ganhos reais de renda da população nos últimos anos e pela baixa taxa de desemprego. Um exemplo disso é que o número de indivíduos tomadores de crédito cresceu 11% em 2011 e, em média, 17% nos quatro últimos anos.

Inadimplência

A inadimplência manteve a tendência de alta iniciada em março de 2011, atingindo 5,5% em dezembro. A principal responsável pela elevação foi a carteira de financiamento de veículos. A média diária de concessões da modalidade caiu de R\$ 477 milhões, no segundo semestre de 2010, para R\$ 394 milhões, no primeiro semestre de 2011, recuperando-se um pouco no segundo semestre de 2011, para R\$ 424 milhões.

A inadimplência do financiamento rural apresentou queda no período, e a do financiamento imobiliário ficou praticamente estável, apesar do forte ritmo de crescimento da modalidade.

No final de 2011, havia no País 160 bancos, dos quais 89 eram privados nacionais, 62, privados com controle estrangeiro e nove, bancos públicos federais e estaduais.

O SETOR BANCÁRIO EM NÚMEROS

O final de 2011 registrou 160 bancos, dos quais 89 privados nacionais, 62 privados com controle estrangeiro e nove bancos públicos federais e estaduais. Com relação a 2010, houve o ingresso de três novos bancos no mercado.

Transações bancárias

A contribuição dos bancos para a sociedade, seja por meio do crédito, da rentabilização das poupanças de pessoas físicas ou jurídicas ou dos serviços de pagamentos e recebimentos, tem no volume de transações realizadas ano a ano uma de suas expressões. Em 2011, foram nada menos que 67,2 bilhões de transações realizadas nos diversos canais de atendimento dos bancos, como *call centers*, compensação de cheques, *internet banking* e cartões.

Comparadas a 2010, essas 67,2 bilhões de transações representaram um crescimento de 11,1%, e, se tomamos como base 2007, o crescimento foi de 50,6%.

Destaque-se a continuada queda do número de transações realizadas presencialmente, nos caixas das agências, que responderam por apenas 10,8 % do total, enquanto em 2007 essa participação era de 12,2%.

Internet e mobile banking avançam

Em 2011, por meio do *internet banking*, 42 milhões de clientes realizaram 23,3% do total das transações bancárias. Em 2007, foram 30 milhões de clientes, com 13,4% das transações. Registrou-se no período um crescimento de 161,9% no número de transações e de 40% na quantidade de clientes que passaram a utilizar a internet, optando, portanto, pela comodidade e praticidade desse importante canal de relacionamento bancário.

No *mobile banking*, 3,3 milhões de clientes, em 2011, realizaram transações bancárias, o que representou uma evolução de 153,8% quando comparados aos 1,3 milhão de clientes que realizaram transações em 2009.

	2007		2008		2009		2010		2011		VAR. 2011/2010
EM MILHÕES DE TRANSAÇÕES	QUANT.	PART.	QUANT.	PART.	QUANT.	PART.	QUANT.	PART.	QUANT.	PART.	
Automáticas de origem externa ^{(1)*}	3.219	7,2%	3.747	7,4%	4.253	7,9%	3.434	5,7%	4.546	6,8%	32,4%
Automáticas de origem interna ^{(2)*}	13.326	29,9%	13.625	27,1%	12.082	22,5%	13.643	22,6%	14.981	22,3%	9,8%
Autoatendimento **	7.553	16,9%	8.235	16,4%	8.124	15,1%	8.558	14,2%	9.015	13,4%	5,3%
Autoatendimento com movimentação financeira ^{(3)**}	4.675	10,5%	5.139	10,2%	5.045	9,4%	5.468	9,0%	5.738	8,5%	4,9%
Autoatendimento sem movimentação financeira ^{(4)**}	2.878	6,5%	3.096	6,2%	3.079	5,7%	3.090	5,1%	3.277	4,9%	6,0%
Internet banking †	5.985	13,4%	6.909	13,7%	10.664	19,9%	13.084	21,6%	15.677	23,3%	19,8%
Internet banking Pessoa Jurídica †	3.224	7,2%	3.421	6,8%	5.580	10,4%	6.668	11,0%	8.211	12,2%	23,1%
Internet banking PJ com movimentação financeira ^{(3)*}	1.937	4,3%	1.747	3,5%	2.832	5,3%	3.673	6,1%	4.433	6,6%	20,7%
Internet banking PJ sem movimentação financeira ^{(4)*}	1.287	2,9%	1.674	3,3%	2.748	5,1%	2.995	5,0%	3.778	5,6%	26,1%
Internet banking Pessoa física †	2.761	6,2%	3.488	6,9%	5.084	9,5%	6.417	10,6%	7.466	11,1%	16,4%
Internet banking PF com movimentação financeira ^{(5)*}	893	2,0%	1.168	2,3%	1.688	3,1%	2.182	3,6%	2.614	3,9%	19,8%
Internet banking PF sem movimentação financeira ^{(6)*}	1.869	4,2%	2.320	4,6%	3.396	6,3%	4.234	7,0%	4.853	7,2%	14,6%
Cartões ***	4.429	9,9%	5.323	10,6%	6.106	11,4%	7.090	11,7%	8.317	12,4%	17,3%
Transações nos caixas de agências **	5.427	12,2%	5.598	11,1%	5.844	10,9%	6.501	10,8%	7.232	10,8%	11,2%
Caixas de agências com movimentação financeira ^{(3)**}	4.369	9,8%	3.868	7,7%	3.810	7,1%	4.694	7,8%	5.166	7,7%	10,1%
Caixas de agências sem movimentação financeira ^{(4)**}	1.058	2,4%	1.730	3,4%	2.034	3,8%	1.807	3,0%	2.066	3,1%	14,3%
Cheques compensados †	1.533	3,4%	1.396	2,8%	1.235	2,3%	1.120	1,9%	1.013	1,5%	-9,6%
Call center †	1.279	2,9%	3.161	6,3%	2.586	4,8%	3.935	6,5%	2.927	4,4%	-25,6%
Call center com intervenção de atendente †	524	1,2%	1.219	2,4%	929	1,7%	1.127	1,9%	441	0,7%	-60,8%
Call center com atendente e com movimentação financeira †	93	0,2%	345	0,7%	309	0,6%	554	0,9%	86	0,1%	-84,5%
Call center com atendente e sem movimentação financeira †	432	1,0%	874	1,7%	620	1,2%	573	0,9%	356	0,5%	-37,9%
Call center (Unidade de Resposta Audível) †	755	1,7%	1.942	3,9%	1.656	3,1%	2.809	4,6%	2.486	3,7%	-11,5%
Call center com URA e com movimentação financeira †	130	0,3%	1.316	2,6%	574	1,1%	2.058	3,4%	1.835	2,7%	-10,8%
Call center com URA e sem movimentação financeira †	625	1,4%	625	1,2%	1.082	2,0%	751	1,2%	651	1,0%	-13,3%
Correspondentes não bancários ^{(7)**}	1.845	4,1%	2.307	4,6%	2.772	5,2%	3.097	5,1%	3.459	5,2%	11,7%
Correspondentes com movimentação financeira **	1.465	3,3%	2.133	4,2%	2.572	4,8%	2.849	4,7%	3.183	4,7%	11,7%
Correspondentes sem movimentação financeira **	380	0,9%	174	0,3%	200	0,4%	248	0,4%	277	0,4%	11,7%
Total	44.596	100,0%	50.301	100,0%	53.664	100,0%	60.462	100,0%	67.168	100,0%	11,1%

Fonte: † FEBRABAN; ** Banco Central do Brasil (2007, 2008, 2009 e 2010) e FEBRABAN (2011); *** ABECS.

Notas: † dados de 2008, 2009 e 2010 retificados em função de ajustes nos critérios de respostas dos bancos.; ** dados de 2008, 2009 e 2010 retificados em função de termos utilizando o Bacen como fonte; *** As transações de POS foram substituídas pelo total de transações feitas por cartões de débito, crédito e de lojistas.

⁽¹⁾Débitos automáticos, crédito de salários, proventos de aposentadoria, DOC's, TED's, cobranças, etc.; ⁽²⁾tarifas, taxas, IOF, CPMF etc.;

⁽³⁾transferências, pagamentos, investimentos, financiamentos etc.; ⁽⁴⁾consultas em geral, solicitações, remessas de arquivos, instruções de cobrança etc.;

⁽⁵⁾transferências, pagamentos, investimentos, empréstimos, agendamentos de transações etc.; ⁽⁶⁾consultas em geral, solicitações, desbloqueios, senhas etc.; ⁽⁷⁾pagamentos no comércio em lojas, supermercados, postos de gasolina etc.

Rede de atendimento

Os pontos de atendimento, considerando-se agências, postos bancários, postos Eletrônicos, correspondentes e ATMs (caixas eletrônicos) em locais públicos, atingiram, em 2011, o expressivo número de 257.685 - 52,7% a mais que em 2007 (168.738).

Agências

O crescimento de 7,4% no número de agências registrado em 2011 é um reflexo da busca dos grandes bancos por aumentar sua capilaridade. Desde 2007, esse tradicional canal de atendimento tem tido crescimento contínuo (14,6% no período). Tal movimento deve persistir nos próximos anos, a taxas mais expressivas, até em função da maior bancarização no Brasil.

Correspondentes

Já o número de correspondentes, que registrou crescimento significativo nos últimos dez anos, registrou queda de 2,6% em 2011. Isso se deve à tendência de estabilização no número de correspondentes e ao ajuste na regulamentação de correspondentes.

NÚMERO DE BANCOS

PERÍODO	2007	2008	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Número de bancos*	156	159	158	157	160	1,9%
Privados nacionais com e sem participação estrangeira	87	85	88	88	89	1,1%
Privados estrangeiros e com controle estrangeiro	56	62	60	60	62	3,3%
Públicos federais e estaduais	13	12	10	9	9	0,0%

Fontes: Banco Central.

* Bancos comerciais, bancos múltiplos e Caixa Econômica Federal.

AGÊNCIAS, POSTOS E CORRESPONDENTES

PERÍODO	2007	2008	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Número de agências	18.572	19.142	20.046	19.813	21.278	7,4%
Postos tradicionais⁽¹⁾	10.555	11.661	12.131	12.690	12.957	2,1%
Postos eletrônicos	34.762	38.811	41.497	45.067	47.507	5,4%
Correspondentes	95.849	108.074	149.507	165.228	160.943	-2,6%
Total de dependências	159.738	177.688	223.181	242.798	242.685	0,0%

Fonte: Banco Central/Desig.

⁽¹⁾ 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).



Cartões

O número de cartões de crédito, de débito e cartões de lojistas (*private label*) no Brasil continua em crescimento. Passou de 628 milhões, em 2010, para 687 milhões, em 2011, o que representa um crescimento de 9,4%. Considerando-se o período compreendido entre 2007 e 2011, o crescimento foi de 51,7%.

Também é relevante mencionar que foram realizadas, com cartões de crédito, transações da ordem de R\$ 386 bilhões, um crescimento de 23,1% em relação a 2010 e de 122,3% em relação a 2007.

CARTÕES DE CRÉDITO

PERÍODO	UNIDADE	2007	2008	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Cartões de crédito	milhões	104,5	124,5	136,2	153	173	13%
Transações com cartões de crédito	bilhões	1,9	2,2	2,5	2,9	3,4	17%
Valor total de transações com cartões	R\$ bilhões	173,8	215,1	255,7	313,7	386,3	23%

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

CONTAS-CORRENTES

PERÍODO	2007	2008	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Contas-correntes ⁽¹⁾	112,1	125,7	133,6	141,3	150,1	6,3%
Movimentadas ⁽¹⁾	77,1	81,7	83,3	88,6	91,9	3,8%
Não movimentadas ^(1 e 2)	35,0	43,9	50,3	52,7	58,1	10,4%
Clientes com contas de poupança ⁽³⁾	82,1	90	91,1	97,2	98	0,8%

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

Como um dos setores da economia que mais investem em tecnologia de ponta, o setor bancário aplicou R\$ 17,9 bilhões no desenvolvimento de soluções em TI e comunicação em 2011.

Bancarização e inclusão financeira

A bancarização não se restringe à posse de uma conta-corrente. Perfis diferentes de clientes definem o interesse por serviços financeiros. A bancarização é essencial ao crescimento econômico sustentável e deve atender às necessidades das pessoas e contribuir para a sua qualidade de vida. Bancarização, portanto, pode ser definida como nível de acesso aos serviços financeiros e o grau de uso dos mesmos.

Hoje, 100% dos municípios brasileiros contam com pelo menos um canal de atendimento do setor bancário.

No que diz respeito ao acesso às instituições financeiras, registrem-se o crescimento já apontado das transações realizadas nos bancos e a ampliação da rede de atendimento, com destaque para os correspondentes e para o *internet banking*. Hoje,

100% dos municípios brasileiros contam com pelo menos um canal de atendimento do setor bancário. O acesso aos serviços financeiros também pode ser destacado com a evolução dos números de contas-correntes, de contas de poupança e de cartões de crédito, de débito e de lojas.

Com relação ao uso das instituições financeiras, cabe destacar a expansão do crédito para pessoas físicas, bem como o crescimento dos depósitos e do volume das transações com os cartões. Dado relevante e que sinaliza o crescimento da bancarização

e da inclusão financeira no Brasil é o crescimento contínuo do número de pessoas com relacionamento ativo nas instituições financeiras, que, em 2011, segundo dados do Banco Central, somou 121.344 mil pessoas - um crescimento de 24,6% desde dezembro de 2007.

Evidentemente, essa população que está sendo bancarizada requer orientação sobre os produtos e serviços bancários, necessidade que vem sendo endereçada pelo setor bancário por meio de um importante programa de educação financeira e prevenção ao superendividamento, temas detalhados neste relatório.

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Como um dos setores da economia que mais investem em tecnologia de ponta, o setor bancário aplicou R\$ 17,9 bilhões no desenvolvimento de soluções em TI e comunicação em 2011, cerca de R\$ 1,8 bilhão a mais que no ano anterior.

Em parte, esses investimentos visam acompanhar o forte processo de inclusão bancária e financeira - só no ano passado, o sistema financeiro contabilizou 150,1 milhões de contas-corrente - e buscam manter a qualidade e a pontualidade dos serviços dos bancos em suas diversas formas de relacionamento, seja na adequação das transações bancárias, que chegaram a 67,2 bilhões de operações em 2011, ou na utilização do *internet banking*, que já representa 23,3% do total de transações.

DESPESAS E INVESTIMENTOS DE TECNOLOGIA REALIZADOS EM 2011

VALORES EM R\$ MILHÕES

ESPECIFICAÇÃO	REALIZADO EM 2007	%	REALIZADO EM 2008	%	REALIZADO EM 2009	%	REALIZADO EM 2010	%	REALIZADO EM 2011	%	2011/2010
Hardware	1.509	13	1.569	13	1.905	14	2.439	15	1.844	10	-24%
Telecomunicações	564	5	158	1	323	2	686	4	216	1	-69%
Softwares de terceiros	1.610	14	468	4	1.015	7	974	6	2.055	11	111%
Software in house	779	7	102	1	58	0	116	1	269	2	131%
Sistemas de produção	-	0	-	0	-	0	1	0	1	0	2%
Infraestrutura	760	6	2	0	38	0	710	4	716	4	1%
Outras despesas	155	1	3	0	44	0	0	0	0	0	-80%
Total investimentos (imobilizado)	5.376	46	2.301	19	3.383	24	4.927	31	5.101	28	4%
Evolução anual			2008/2007	-57	2009/2008	47	2010/2009	46	2011/2010	4	
Hardware	1.913	16	2.532	20	1.954	14	2.523	16	2.729	15	8%
Telecomunicações	1.777	15	2.362	19	2.764	20	3.087	19	3.413	19	11%
Softwares de terceiros	-	0	1.770	14	1.507	11	1.738	11	1.645	9	-5%
Software in house	1.084	9	1.622	13	1.367	10	1.580	10	1.614	9	2%
Sistemas de produção	-	0	-	0	-	0	293	2	291	2	-1%
Infraestrutura	826	7	1.171	9	1.994	14	1.448	9	1.464	8	1%
Outras despesas	772	7	594	5	1.129	8	520	3	1.660	9	219%
Total de despesas correntes	6.371	54	10.051	81	10.716	76	11.189	69	12.815	72	15%
Evolução anual das despesas correntes			2008/2007	58	2009/2008	7	2010/2009	4	2011/2010	15	
Total de despesas de TI (imobilizado + despesas correntes)	11.747	100	12.353	100	14.099	100	16.115	100	17.916	100	11%
Evolução anual			2008/2007	5	2009/2008	14	2010/2009	14	2011/2010	11	

Fonte: FEBRABAN.

Nota: dados revisados em função de mudança nos critérios de interpolação dos valores de despesas e investimentos, por causa de uma maior interação com os bancos e alinhamento da forma de contabilização entre os bancos e destes com o mercado.

PERÍODO	2007	2008	2009	2010	2011	VARIÇÃO 2011/2010
Postos eletrônicos	34.762	38.811	41.497	45.067	47.507	5,4%

Fonte: Banco Central/Desig.

NÚMERO DE CAIXAS ELETRÔNICOS (EM MIL UNIDADES)



Fonte: FEBRABAN.

AUTOATENDIMENTO: TIPOS E LOCALIZAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

EM UNIDADES

ATMs adaptadas a PcD*	ANO	EM AGÊNCIAS	QUIOSQUE EM LOCAIS PÚBLICOS	EM POSTOS DE ATENDIMENTO	TOTAL	VARIAÇÃO 2011/2010
	2007	14.928	541	1.395	16.864	24%
2008	27.561	2.434	5.064	35.059		
2009	54.896	5.267	16.335	76.498		
2010	74.506	8.103	18.050	100.659		
2011	92.597	8.872	23.338	124.807		

* Pessoas com Deficiência - Fonte: FEBRABAN.

PERÍODO	2007	2008	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Clientes com internet banking⁽¹⁾	29,8	32,3	35,1	37,8	41,9	11,1%
Pessoas Físicas	25,3	27,5	30,2	32,3	36,6	13,2%
Pessoas Jurídicas	4,5	4,8	4,9	5,5	5,4	-1,6%

PERÍODO	2009	2010	2011	VARIAÇÃO 2011/2010
Clientes com mobile banking⁽²⁾	1.300	2.229	3.330	49,4%
Pessoas físicas	1.285	2.188	3.260	49%
Pessoas jurídicas	15	41	70	72%

⁽¹⁾FEBRABAN - em milhões; ⁽²⁾FEBRABAN - em milhares.



CIAB-FEBRABAN 2011

Maior evento do setor de tecnologia voltado para o sistema financeiro da América Latina, o Congresso e Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras (CIAB), iniciativa da FEBRABAN, completou 21 anos em 2011.

Prêmio CIAB FEBRABAN

O ano de 2011, com 611 inscrições, marcou a segunda edição do Prêmio CIAB FEBRABAN. Na edição 2012, está previsto o incentivo direto à capacidade de inovação técnica de jovens e universitários que, pela primeira vez, deverão inscrever aplicativos para conectividade móvel ou plataforma móvel. Serão distribuídos R\$ 25 mil em prêmios.

Anuário

A Fundação Getúlio Vargas, por meio da *Revista de Administração de Empresas* (RAE), retomou, em 2011, a parceria mantida com a FEBRABAN e lançou o *Anuário CIAB-FEBRABAN 2011: Panorama do Setor Bancário e Visão de Futuro*. A publicação traz a evolução do uso da tecnologia da informação no setor bancário brasileiro e a visão de futuro da tecnologia bancária.

O CIAB 2011 em números

18,4 mil visitantes na exposição

174 empresas expositoras

130 palestrantes

31 painéis realizados simultaneamente

28 países presentes

1,8 mil congressistas



SOLIDEZ DO SISTEMA FINANCEIRO

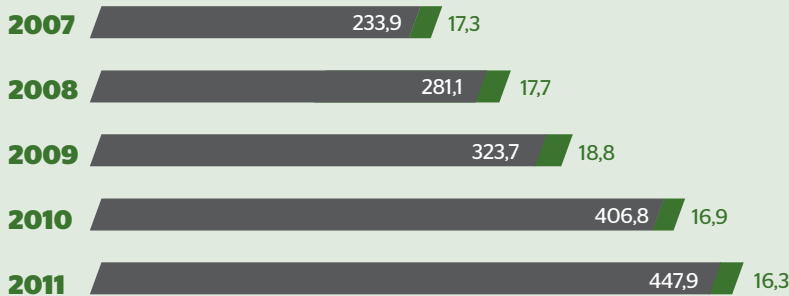
Balço divulgado pelo Banco Central (BC) destaca que o sistema bancário brasileiro demonstra capitalização suficiente para enfrentar riscos econômicos e financeiros evidenciados pelo Índice de Basileia, pelo índice de capital próprio sobre ativos e por testes de estresse realizados pela autoridade monetária.

Na média geral, os bancos brasileiros fecharam 2011 com Índice de Basileia de 16,3%, acima da exigência regulamentar de 11%,

enquanto o índice de capital próprio sobre ativos revela reduzida alavancagem, quando comparado ao de bancos de outros países.

Segundo o BC, o sistema bancário nacional não somente demonstra solidez diante do padrão regulatório atual, mas também se encontra preparado para futuros requerimentos adicionais. Considerando as recomendações de Basileia III e supondo que sua introdução fosse imediata, a maioria das instituições do sistema bancário estaria apta a cumprir as novas exigências.

ITENS DE INVESTIMENTO



● Patrimônio líquido (em R\$ bilhões) ⁽¹⁾
● Índice de Basileia (em %) ⁽²⁾

⁽¹⁾ Banco Central; ⁽²⁾ Referente ao sistema bancário nacional.

Teste de estresse

Em maio de 2011, o BC criou o Comitê de Estabilidade Financeira (COMEF), com o objetivo de avaliar a estabilidade financeira e definir estratégias para a mitigação do risco sistêmico do sistema bancário brasileiro.

Segundo o BC, a estabilidade financeira pode ser definida como a situação em que o sistema financeiro é capaz de desempenhar as suas funções básicas, quais sejam, alocar recursos, distribuir riscos e dar curso a pagamentos, fornecendo regularmente os serviços financeiros para o setor real da economia, tais como oferta de crédito e serviços de pagamentos.

Em março de 2012, o COMEF divulgou os resultados do teste de estresse realizado com base nos números de balanço dos bancos brasileiros referentes ao exercício fiscal de 2011 e constatou que, em todos os cenários analisados, o Índice de Basileia do sistema financeiro nacional ficaria acima do mínimo regulamentar de 11%, o que demonstra boa capitalização do sistema.

NA MÉDIA GERAL,
OS BANCOS
BRASILEIROS
FECHARAM 2011
COM ÍNDICE DE
BASELEIA DE

16,3%,
ACIMA DA EXIGÊNCIA
REGULAMENTAR DE
11%.

Índice de Basileia

O BC divulgou, em fevereiro de 2012, um edital de audiência pública (nº 40/2012), com prazo até 17 de maio de 2012, contendo propostas de resolução que regulamentam a implementação das novas recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia, conhecidas como Basileia III. As regras visam ao aprimoramento da regulamentação prudencial, buscando melhorar a estrutura de capital das instituições financeiras mundiais e prevenir o sistema de novas crises como a de 2008/09.

Tais medidas também influenciam a ação do sistema bancário sobre os limites de capital a serem disponibilizados, bem como os parâmetros de riscos a serem assumidos nos financiamentos associados a projetos socioambientais.

O documento elaborado pelo BC confirmou em grande parte as determinações do Banco de Compensações Internacionais (BIS), como a definição dos novos índices de capital, de deduções para apuração da base de capital e a criação dos novos colchões (*buffers*) de conservação e anticíclico, além da intenção de antecipar a adoção dos índices de capital, como ilustrado no cronograma abaixo. Em destaque, as diferenças entre a abordagem do BC e a sugerida pelo BIS.

BIS X BC	JAN./13	JAN./14	JAN./15	JAN./16	JAN./17	JAN./18	APÓS JAN./19
I - Capital principal mínimo	3,50%	4,00%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%	4,50%
	4,50%	4,50%					
II - Buffer de conservação				0,625%	1,25%	1,875%	2,50%
Requisito I + II	3,50%	4,00%	4,50%	5,125%	5,75%	6,375%	7,00%
	4,50%	4,50%					
III - Deduções de capital principal		20,00%	40,00%	60,00%	80,00%	100,00%	100,00%
IV - Capital mínimo (nível 1)	4,50%	5,50%	6,00%	6,00%	6,00%	6,00%	6,00%
	5,50%						
V - Capital mínimo total (nível 2)	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%	8,00%
	11,00%	11,00%	11,00%	9,875%	9,250%	8,625%	
Requisito II + V	8,00%	8,00%	8,00%	8,625%	9,30%	9,875%	10,50%
	11,00%	11,00%	11,00%	10,50%	10,50%	10,50%	
II - Buffer anticíclico		Em até 0,625%	Em até 1,25%	0,625%	1,25%	1,875%	2,50%
				1,875%	2,50%	2,50%	
Instrumentos de capital e divisa (níveis 1 e 2)		Baseada ao longo de 10 anos, a partir de 2013					

Fonte: BIS (Bank for International Settlements) e BC

A despeito dos atuais Índices de Basileia mais elevados no Brasil, os impactos das novas regras serão importantes, principalmente no que se refere à dedução dos créditos tributários sobre diferenças temporárias, que deriva, em boa parte, de uma especificidade do nosso sistema tributário.

Atualmente, o descasamento entre os critérios contábeis e fiscais, notadamente no que se refere à questão das perdas de crédito, gera montantes desproporcionalmente elevados de créditos tributários nos balanços das instituições financeiras nacionais. Para exemplificar, considerando uma amostra representativa de bancos, o crédito tributário total sobre patrimônio líquido é de 16,3% para os bancos norte-americanos, 16,6% para os bancos europeus, de 17,3% para os bancos asiáticos e de 34,2% para os bancos brasileiros.

BRASIL INVESTIMENTOS & NEGÓCIOS (BRAiN)

Criada em março de 2010, a Brasil Investimentos & Negócios (BRAiN) tem a missão de criar um ambiente favorável e sustentável para transformar o Brasil num polo internacional de investimentos e negócios.

Por meio de suas comissões, a BRAiN vem discutindo temas relacionados à melhoria do ambiente de negócios no País. A Comissão de Contrato Fiduciário tem como objetivo melhorar a segurança jurídica das garantias a empréstimos. Já a Comissão CPF para Não Residentes busca uma instrução normativa e vigente e um fluxo operacional para obtenção do documento, possibilitando assim a participação desse público no mercado financeiro. A Comissão de Imagem tem a tarefa de auxiliar na ampliação da projeção internacional do Brasil e suas conexões com outros mercados. Como desdobramento de uma das ações da Comissão de Imagem, a Comissão Doing Business tem o propósito de melhorar a posição do Brasil no *ranking* da pesquisa homônima, do Banco Mundial, que avalia o ambiente de negócios de 183 países. Na edição de 2011, o Brasil ocupava a 127ª posição. Lançada em novembro de

O que é Basileia

O primeiro Acordo de Basileia, ou Basileia I (oficialmente denominado International Convergence of Capital Measurement and Capital Standards), foi assinado na cidade suíça de Basileia, em 1988. No acordo, foram estabelecidos os princípios fundamentais a serem usados como referência pelas autoridades públicas na supervisão dos bancos, entre eles as exigências mínimas de capital como precaução contra o risco de crédito.

Em 2004, surgiu o Acordo de Basileia II, que teve como foco três pilares e 25 princípios básicos sobre contabilidade e supervisão bancária.

Em 2010 foi assinado o Acordo de Basileia III, destinado a garantir que os bancos de um modo geral tenham capital suficiente para se sustentarem em tempos turbulentos (como os de 2007 a 2009), sem precisar de ajuda adicional dos governos.

2011, a Comissão de Tributação tem como objetivos avaliar temas como insegurança jurídica relativa às alterações em questões tributárias; IOF (Imposto sobre Operações Financeiras) para investidores estrangeiros; custo-benefício nas diversas formas de aplicação; e tributação envolvendo prestadores de serviços no Brasil.

Estudos e relatórios

Como forma de cumprir seus objetivos, a BRAiN vem desenvolvendo levantamentos sobre a competitividade do Brasil e da América Latina, abordando aspectos como talentos, infraestrutura, comércio internacional e ambiente de negócios.

Lançado em dezembro de 2010, o primeiro relatório, "O Brasil como um dos polos da nova rede de negócios da América Latina", reúne, de maneira resumida, as propostas e as visões do chamado Projeto Ômega, desenvolvido em 2008 e 2009 e que levou à criação da BRAiN.

O segundo estudo, "Atratividade do Brasil como Polo Internacional de Investimentos e



Negócios”, identifica e detalha sete pilares considerados fundamentais para que uma determinada região possa assumir o papel de polo de negócios: ambiente macroeconômico, ambiente institucional, talentos e capital humano, infraestrutura física, financeira, conectividade e imagem do País.

Já o terceiro relatório, “Talentos e Capital Humano para o Polo de Investimentos e Negócios do Brasil”, foi lançado em setembro de 2011 e trata de um dos pilares definidores da atratividade em um determinado país, a existência de talentos. O relatório, um levantamento detalhado de mais de 90 páginas, avalia uma série de aspectos da formação de talentos para a atratividade do País, tais como qualidade e quantidade de educação, demografia, formação de pessoas (investimentos como proporção do PIB, por exemplo) e circulação de talentos.

Estratégias da BRAiN

- Consolidar a posição do Brasil como polo de investimentos e negócios para a América Latina.
 - Ampliar a projeção internacional do Brasil e as suas conexões com outros mercados.
 - Reforçar a competitividade do ambiente brasileiro de negócios.
-





4

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

A primeira Matriz de Indicadores do Protocolo Verde foi desenvolvida em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces), da Fundação Getulio Vargas (FGV), e contempla 11 indicadores.

Sustentabilidade e meio ambiente são temas que estão na agenda das instituições financeiras brasileiras desde 1995, quando cinco bancos controlados pelo governo brasileiro - BNDES, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Nordeste e Banco da Amazônia - assinaram a Carta de Princípios para o Desenvolvimento Sustentável, conhecida como Protocolo Verde.

Sete anos depois, a FEBRABAN criava a Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade, com a missão de disseminar conceitos e fomentar práticas de desenvolvimento sustentável no setor financeiro nacional.

PROTOCOLO VERDE E MATRIZ DE INDICADORES

A adesão da FEBRABAN - e de outras 16 instituições financeiras - ao Protocolo Verde aconteceu em 2009. Em 2011, foi criada a primeira Matriz de Indicadores do Protocolo Verde. No início de 2012, cumprindo um compromisso do próprio Protocolo, foi discutida a possibilidade de revisão do mesmo e da Matriz, o que deve acontecer em parceria com o Ministério do Meio Ambiente, a partir do segundo semestre.

A primeira Matriz de Indicadores do Protocolo Verde foi desenvolvida em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces), da Fundação Getulio Vargas (FGV), e contempla 11 indicadores. As respostas às questões fornecem ao setor bancário um instrumento de gestão capaz de traçar um diagnóstico de desempenho e também orientam a atuação individual dos bancos aos Princípios e Diretrizes do Protocolo Verde.

A construção dessa matriz foi feita de forma coletiva, com a participação de um grande número de *stakeholders* e de representantes de diferentes áreas e departamentos dos bancos, e foi submetida a uma consulta pública que contou com a participação de 400 sugestões.

Bancos signatários

Os bancos signatários* do Protocolo Verde se comprometem a adotar medidas ambientalmente responsáveis em suas atividades rotineiras, como gasto de papel, energia e insumos. A medida também estabelece que as instituições concedam financiamentos aos setores comprometidos com a sustentabilidade ambiental.

O principal objetivo dos bancos é construir e implantar uma agenda comum de sustentabilidade no setor, alinhada aos princípios e diretrizes do Protocolo Verde. Um dos compromissos estabelecidos é engajar seus *stakeholders* nas políticas e práticas de sustentabilidade, estimulando a cooperação e a integração de esforços.

* Banco Cooperativo do Brasil (Bancoob), Banco da Amazônia, Banco do Nordeste, Banco do Brasil, Bradesco, Citi, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Safra, Santander, Tribanco, Cacique, Votorantim, Banco do Estado do Rio Grande do Sul, Banco Industrial e Comercial (BICBanco), BNP Brasil Banco Múltiplo, Sofisa, Nossa Caixa Desenvolvimento e Banco de Brasília.



AGENDA SETORIAL

O Protocolo Verde tornou-se um balizador da agenda setorial para o desenvolvimento sustentável, aqui entendido como o equilíbrio das ações e dos resultados para o empreendedor e para a sociedade nos campos econômico, social e ambiental.

Das discussões dos resultados preliminares da Matriz de Indicadores, dois princípios mereceram destaque:

- a. Princípio I, que trata dos programas que fomentam a qualidade de vida da população e o uso sustentável do meio ambiente; e
- b. Princípio II que trata, entre outros aspectos, da análise de risco de projetos com impactos e custos socioambientais.

Foram constituídos, sob a coordenação da Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da Federação, três Grupos de Trabalho. O primeiro está voltado para a avaliação das responsabilidades dos

11
INDICADORES
COMPÕEM A MATRIZ
DO PROTOCOLO
VERDE

400
SUGESTÕES FORAM
FEITAS PARA A
MATRIZ, APÓS
CONSULTA PÚBLICA


3
GRUPOS DE
TRABALHO FORAM
CRIADOS PARA
COORDENAR
A AGENDA DA
FEBRABAN

bancos nos financiamentos com impacto socioambiental; o segundo objetiva especificar, avaliar e, se necessário, estabelecer fontes legítimas de informações relativas à aderência do projeto ou da proposta de financiamento à regulação ambiental e aos protocolos e acordos assinados pelos bancos. Esses dois grupos atendem ao Princípio II do Protocolo.

O terceiro grupo, focado no Princípio I, tem como objetivo equacionar a destinação dos eletrônicos descartados, em aderência ao Plano Nacional de Resíduos Sólidos.

Esses trabalhos, que estão sendo realizados a partir de discussões com o Ministério do Meio Ambiente, o Banco Central e diversas áreas dos bancos associados, pautarão a agenda da Federação ao longo de 2012.

A realização da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável é uma oportunidade para discutir e aprofundar a agenda do desenvolvimento sustentável.



O Brasil tem condições de competitividade vantajosas em relação à comunidade internacional.

RIO+20

A Federação Brasileira de Bancos considera a realização da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, Rio+20, uma extraordinária oportunidade para aprofundar e dar prosseguimento

à agenda do desenvolvimento sustentável, aqui entendido como o equilíbrio dos objetivos e dos avanços sociais, econômicos e ambientais no âmbito das ações dos setores público e privado.

Os bancos brasileiros entendem que o setor privado tem uma contribuição importante na construção de convergências e na definição das agendas necessárias ao desenvolvimento econômico, com erradicação da pobreza e conservação ambiental.

A FEBRABAN manifesta seu apoio às iniciativas e políticas que o Governo Federal está tomando no sentido de fortalecer um ambiente institucional favorável ao desenvolvimento de novas tecnologias e de novos negócios e na continuada modernização da educação, pois são fatores capazes de estimular a sociedade em geral, e as empresas em particular, a investir na transformação do investimento, do financiamento, da produção e do consumo, de modo a criar uma sólida economia verde nacional.

O Brasil reúne condições de competitividade vantajosas, quando comparado à comunidade internacional, uma vez que dispõe de um expressivo estoque de capital natural, matriz energética consideravelmente limpa, com crescimento importante na geração de energia hídrica, eólica e de biomassa, e produção de alimentos destacada, com alta produtividade. Destacam-se, ainda, iniciativas voluntárias do setor privado e a qualidade das políticas públicas. Tais condições de competitividade, mais do que ser preservadas, podem e devem ser ampliadas,



RIO+20 Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável

em benefício dos brasileiros e da vida no planeta como um todo.

A FEBRABAN e seus associados não percebem qualquer antagonismo entre desenvolvimento e sustentabilidade, mas julgam necessário criar as condições para atender de forma permanente as necessidades de um contingente populacional em crescimento, tendo em vista a limitação dos recursos do planeta. Por isso mesmo, uma cultura de preservação e regeneração torna-se obrigatória, visando à pesquisa e ao desenvolvimento de novas formas de produzir e consumir.

Uma transformação objetivando garantir o presente e o futuro, em um contexto internacional muito difícil, exige uma concertação em níveis nacional e internacional para o entendimento do que precisa ser feito, bem como a repartição das responsabilidades entre os países, os governos, as empresas e as pessoas. Nesse campo, o Brasil pode exercer significativa influência.

RIO+20

MARCA OS 20 ANOS
DE REALIZAÇÃO
DA CONFERÊNCIA
DAS NAÇÕES
UNIDAS SOBRE
MEIO AMBIENTE E
DESENVOLVIMENTO,
A RIO-92

10

DIAS FOI A DURAÇÃO
DO EVENTO,
QUE DISCUTIU A
ECONOMIA VERDE,
A ERRADICAÇÃO
DA POBREZA E O
DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL



5

APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA BANCÁRIO



AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

O Sistema Brasileiro de Autorregulação foi uma iniciativa criada pela Federação Brasileira de Bancos em 2008, com o objetivo de estabelecer padrões mais elevados de conduta nos relacionamentos mantidos pelas instituições com seus clientes, e tornou-se operacional a partir de janeiro de 2009.

O Sistema de Autorregulação dos bancos é um processo contínuo de aprendizado e melhorias.

A autorregulação se baseia em princípios como ética e legalidade, respeito ao consumidor, comunicação eficiente e melhoria contínua, pilares sobre os quais os bancos signatários estabelecem uma

série de compromissos, que contribuem para que o mercado funcione de forma mais eficiente e transparente, em benefício do setor, dos consumidores e da sociedade.

As ações de autorregulação são monitoradas pela Diretoria de Autorregulação da FEBRABAN, que, em parceria com os bancos signatários, atua na construção de relatórios de conformidade semestrais – que são repassados pelos bancos signatários para a instituição, com indicações de pontos de adequação às normas e regras do sistema,

bem como 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.

O Sistema de Autorregulação dos bancos é um processo contínuo de aprendizado e melhorias. Uma delas foi a edição do normativo SARB 007, de 11 de agosto de 2011, que formaliza os procedimentos das demandas do canal de atendimento Conte Aqui. O normativo definiu que as gravações das chamadas devem ser mantidas pelo prazo máximo de 90 dias, e os registros eletrônicos e o histórico das chamadas, por no mínimo dois anos.

Outro aperfeiçoamento é a possibilidade de a reclamação do consumidor registrada no Conte Aqui ser encaminhada ao banco reclamado, que, por sua vez, terá de responder diretamente ao autor da reclamação.

Também foi criado o normativo SARB 008, que determina a construção, pelos bancos signatários, de programas de capacitação de seus colaboradores que atuam diretamente com prestação de serviços e atendimento a clientes.

Manifestações do consumidor

Os consumidores podem encaminhar manifestações à FEBRABAN de duas maneiras: por telefone ou pela internet. Pela Central de Atendimento ao Consumidor (0800-0772-8050), o usuário relata sua manifestação e, se autorizar, o Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN encaminha a demanda ao canal de atendimento do banco reclamado, que tem 15 dias para responder diretamente ao consumidor. Pela internet, o consumidor faz a reclamação no *site* Conte Aqui (www.conteaqu.org.br), no canal Conte Aqui Atendimento, e a reclamação segue o mesmo processo.



BANCOS SIGNATÁRIOS

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

Princípios da Autorregulação

Ética e Legalidade: os bancos signatários adotam condutas benéficas à sociedade, ao funcionamento do mercado e ao meio ambiente. Respeitam a livre concorrência e a liberdade de iniciativa. Atuam em conformidade com a legislação vigente e com as normas de autorregulação.

Respeito ao Consumidor: os bancos signatários se comprometem a tratar o consumidor de forma justa e transparente, com atendimento cortês e digno. Assistir o consumidor na avaliação dos produtos e serviços adequados às suas necessidades e garantir a segurança e a confidencialidade de seus dados pessoais. Além de conceder crédito de forma responsável, visando ao uso consciente do mesmo.

Comunicação Eficiente: as instituições financeiras se comprometem a fornecer informações de forma precisa, adequada, clara e oportuna, proporcionando condições para o consumidor tomar decisões conscientes e bem informadas. A comunicação com o consumidor, por qualquer veículo, pessoalmente ou mediante ofertas ou anúncios publicitários, deve ser feita de modo a informá-lo sobre os aspectos relevantes no seu relacionamento com o banco signatário.

Melhoria Contínua: aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos, os níveis de segurança e a eficiência dos serviços.

PREVENÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO E CADASTRO POSITIVO

O superendividamento é um tema que faz parte da agenda do sistema bancário brasileiro. É também um dos temas mais procurados pelos consumidores que utilizam ferramentas desenvolvidas pela FEBRABAN, como Meu Bolso em Dia, Conte Aqui e Jimbo, *software* voltado para a gestão do orçamento doméstico que já foi baixado por mais de 100 mil usuários.

O superendividamento encontra raízes em vários fatores, entre eles a estabilidade da economia, o ciclo positivo de geração de empregos e aumento da renda, a ampliação e facilidade na obtenção de crédito e o processo de inclusão financeira de pessoas que não tinham o hábito de lidar com o dinheiro nem com as operações bancárias - em especial, contratos de crédito. O tema foi amplamente discutido ao longo de 2011, nos Semarcs (Seminários de Relacionamento com Clientes), com representantes do sistema nacional de defesa do consumidor de todo o País. Em 2012, está inserido na agenda de trabalhos do sistema de autorregulação bancária.

Outra iniciativa diz respeito à qualificação de profissionais que trabalham nas redes bancárias e nos correspondentes bancários em todo o País. A FEBRABAN entende que a qualificação de quem lida diretamente com o público pode tornar o processo de entendimento mais claro entre as partes, evitando que o consumidor se endivida excessivamente.

Cadastro Positivo

Sancionada pela Presidência da República em junho de 2011, a Lei do Cadastro



Positivo é um pleito antigo do sistema financeiro nacional, que entende ser essa uma ferramenta importante para tratar da questão da assimetria de informações relativas aos hábitos de pagamento do consumidor e que se insere no contexto da prevenção ao superendividamento.

Estudos de mercado indicam que a adequada implementação do cadastro positivo poderá facilitar a inclusão financeira de 26 milhões de consumidores informais, que não têm renda nem moradia comprovada, e a inclusão de informações sobre pagamentos de serviços como água, gás, esgoto, eletricidade, telecomunicações e cartões de crédito, entre outros, poderá lançar luz sobre o comportamento do consumidor, permitindo uma avaliação mais justa do seu risco de crédito.

O funcionamento do cadastro positivo será explicitado após a regulamentação da lei, que se dará mediante a edição de decreto pelo Poder Executivo Federal e de resolução pelo Conselho Monetário Nacional.

Há 10 anos, os assaltos a bancos chegaram a 1,9 mil por ano. Em 2011, esse número caiu para 422.

SEGURANÇA

A segurança dos clientes e dos colaboradores é tema de extrema relevância para os bancos. Por ano, são investidos mais de R\$ 9 bilhões em soluções voltadas ao atendimento nas agências, ao transporte de valores e ao desenvolvimento de tecnologias que assegurem o uso seguro de serviços realizados pelo *home banking* e por telefones celulares. Só em 2011, foram realizadas 67 bilhões de transações bancárias, sendo 80% delas feitas de forma eletrônica.

Um efeito direto das ações dos bancos nesse sentido pode ser medido pela redução do número de assaltos a agências: há 10 anos, as ocorrências chegavam a 1,9 mil por ano. Em 2011, foram registradas 422.

Apesar dos resultados significativos nessa área, os bancos e a sociedade foram vítimas de outros tipos de delito em 2011, dos quais três deles se destacaram como os maiores desafios para a FEBRABAN e seus associados: a explosão de caixas automáticos (ATMs), o crime conhecido como “saidinha de banco” e a invasão dos sistemas de computadores dos bancos e de órgãos do governo por *hackers*.

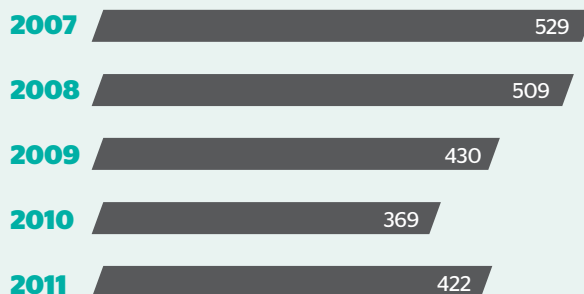
Para enfrentar essas e outras questões, a Comissão de Segurança Bancária da FEBRABAN criou o Comitê Gestor de Segurança Bancária, que busca, com a Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo, soluções para as explosões de

ATMs. Outra iniciativa foi a implantação do Programa Saque Seguro, em que os bancos associados, com apoio da Polícia Militar (PM), distribuíram *folders* com orientações sobre o uso correto de senhas, a atenção na realização de saques – principalmente os de valores altos – e a proibição do uso de aparelhos celulares dentro das agências. O mesmo programa foi implantado no Distrito Federal, em 2012.

O estreitamento dos trabalhos realizados entre a FEBRABAN, seus associados e a Polícia Militar levou à criação do programa Conhecer o seu Comandante. E à criação de um número de telefone direto da PM para atender as agências. A Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal também adotou o Conhecer o seu Comandante em 2012.

O Comitê Gestor de Segurança Bancária começou a monitorar, em âmbito nacional, a criação de leis – tanto municipais como estaduais e federais – que sejam de difícil implementação ou demasiadamente onerosas e inócuas para o setor – como a blindagem de portas giratórias (que pesariam mais de 700 quilos) ou a blindagem da fachada dos bancos – o que impediria a entrada da polícia em caso de assaltos.

EVOLUÇÃO DOS ASSALTOS A BANCO - OCORRÊNCIAS



Fonte: FEBRABAN.

Cada correspondente deverá ter, até 2014, pelo menos dois profissionais certificados; hoje, no Brasil, mais de 450 mil trabalhadores atuam na área.

PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO

A fim de atender à regulamentação do Banco Central (BC) que exige a certificação dos profissionais que trabalham para os correspondentes até fevereiro de 2014, a FEBRABAN contratou a Fundação Getulio Vargas (FGV) e a Prepona Sistemas

de Testagem e Avaliação S.A. para certificar os profissionais que atuam na oferta de crédito nos correspondentes, concessionárias de veículos, supermercados, varejo de eletroeletrônicos e eletrodomésticos, agências de turismo, consignado etc.

Há hoje, no País, mais de 450 mil profissionais que trabalham nessa atividade, e a recomendação do BC é de que cada correspondente tenha pelo menos dois profissionais certificados em cada ponto de venda.

A FEBRABAN também atuará como certificadora de analistas e especialistas de crédito para os profissionais que atuam dentro das instituições financeiras de todo o País. Outras certificações, como as para profissionais que atuam em Ouvidorias e em programas de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao terrorismo, serão lançadas ao longo de 2012. Para disseminar as informações sobre o processo de certificação e suas exigibilidades, a FEBRABAN criou um *site* (certificacaofebraban.com.br).

Tipos de certificação para Correspondentes

A FEBRABAN criou quatro tipos de certificação para os correspondentes.

Completa: certifica o trabalho do correspondente na oferta de crédito direto ao consumidor, crédito consignado e financiamento de veículos.

Crédito direto ao consumidor: certifica os promotores que atuam em lojas de varejo e que ofertam financiamentos de bens em geral, como eletrodomésticos, eletroeletrônicos, pacotes turísticos e crédito em geral.

Crédito consignado: certifica os agentes que precisam conhecer a legislação do INSS voltada para aposentados e pensionistas.

Veículos: certifica aqueles que operam em concessionárias e lojas de veículos na compra e na venda de automóveis através de CDC e *leasing*.

A escolha do tipo de certificação é feita pelo próprio profissional que atua ou pretende atuar como correspondente.

Tipos de certificação para o Sistema Financeiro

Análise e aprovação de crédito: destina-se aos profissionais do sistema financeiro que desempenham atividades relacionadas ao processo de análise, aprovação e administração de crédito e cobrança.

Ouvidoria: certifica os profissionais que atuam junto aos componentes organizacionais de ouvidoria das instituições financeiras, em conformidade com a resolução do CMN 3.849/10.



CENTRAL DE EXPOSIÇÃO A DERIVATIVOS (CED)

Lançada em novembro de 2010, a Central de Exposição a Derivativos (CED) tem por objetivo consolidar em um único sistema as exposições em derivativos das empresas brasileiras registradas na Central de Liquidação e Custódia de Títulos Privados (Cetip) e na Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBovespa), a fim de elevar a transparência sobre esse mercado.

A partir dos dados consolidados pela Central, os usuários do sistema podem saber qual é a exposição de uma companhia aos quatro fatores de risco principais relacionados às operações de derivativos - taxas de juros, moedas, índices e *commodities* - antes de fechar uma nova operação com o cliente ou de definir a forma de relacionamento com o cliente nesse segmento do mercado.

O processo de adesão dos bancos participantes à CED, envolve quatro fases e se estenderá até 2013, quando representantes de 95% do total de ativos do mercado de derivativos brasileiro estarão participando do sistema. Em 2011, nove instituições bancárias aderiram à CED, contemplando cerca de 50% do total de ativos do mercado, sendo programadas mais nove adesões ao longo de 2012.

Para atingir a meta de 95% do total de ativos no sistema, a CED contará com a adesão de outras 12 instituições bancárias em 2013, totalizando 30 agentes de mercado.

Um dos desafios para a Central de Exposição a Derivativos em 2012 será o incremento de articulações com as associações de indústrias, investidores e outros segmentos representativos do mercado de atuação da CED, para incentivar os seus associados a conceder autorização para consulta dos participantes do sistema.

A Central de Exposição a Derivativos é uma ferramenta de gestão de riscos e de autorregulação, por meio da qual as instituições financeiras participantes podem ter um maior grau de transparência e segurança no momento de realizar suas operações de derivativos, proporcionando a adoção de medidas prudenciais e de adequação de produtos às necessidades dos clientes. Além disso, ela também se insere nos requisitos de Basileia, no tocante à gestão de risco de contraparte, servindo de subsídio importante para a construção de métricas de solidez bancária.

Por se tratar de uma iniciativa inédita no mundo, representantes de reguladores de outras economias estiveram no Brasil, em 2011, para conhecer a CED.

Capacitação

Em paralelo à implantação da Central de Exposição a Derivativos, a FEBRABAN iniciou um programa de capacitação para as equipes de profissionais dos bancos que operam com a Central. O objetivo é capacitar mais de 100 profissionais em 2012, com dois módulos de aulas - preparatório e presencial.

CÂMARA DE CESSÃO DE CRÉDITO (C3)

Criada em 2011, a Câmara de Cessão de Crédito (C3), inicialmente denominada Central de Cessão de Crédito, permite que todas as operações de compra e venda de carteiras de crédito dos bancos que envolvam empréstimos consignados e financiamentos de veículos, incluindo os ativos que estão nos Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDCs), sejam cadastradas e operacionalizadas de forma transparente, segura e com riscos menores.

Operada pela Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), ligada à FEBRABAN, a C3 cruza os dados das carteiras de cessões de crédito vendidas com as carteiras de cessões de crédito compradas e checa as informações, evitando a duplicidade na venda ou na compra de ativos.

Por força de normatização baixada pelo Banco Central, a C3 passou por um profundo processo de aperfeiçoamento, que incluiu entre as suas operações a liquidação financeira das cessões de crédito num sistema de Entrega contra Pagamento (ECP).

De sua função original, que era a de realizar os registros eletrônicos dos ativos negociados

entre os bancos, a C3 passou a integrar, também, os ativos dos Fundos de Direito Creditórios (FIDCs) e a incorporar o sistema ECP (Entrega Contra Pagamento), o que transformou a CIP em uma Câmara de Liquidação e Custódia.

Após um cronograma de testes homologatórios realizados durante todo o segundo semestre de 2011, a C3 foi homologada pelo Banco Central do Brasil e passou a carregar o sistema de dados a partir de 1º de março de 2012.

Até 31 de dezembro de 2011, a Câmara de Cessão de Crédito contava com a adesão de 52 instituições financeiras e de 51 Fundos de Direito Creditórios, dos quais 33 participantes

já haviam registrado cessões, tanto do lado vendedor, quanto do lado comprador. No total, foram registrados 11.912.631 contratos, com valor nominal estimado em R\$ 16 bilhões.

O aumento de liquidez gerado às operações de cessão de crédito às instituições geradoras de contratos, a segurança para os bancos e fundos que fornecem *funding*, assim como aos reguladores e supervisores, que tendem a exigir menos controles e menor alocação de capital, foram avaliados pela agência de classificação de riscos Moody's Investor Service, que considerou a C3 um instrumento que reduz o risco das operações de cessão de crédito no Brasil, um dos principais objetivos de sua criação.

A Câmara de Cessão de Crédito, em 2012, entra em sua terceira fase de construção, através de um trabalho que está sendo desenvolvido pela Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), para que as garantias dos financiamentos inseridas nos contratos de crédito possam ser incluídas nas operações de cessão.

No caso do financiamento de automóvel, por exemplo, cuja garantia é o veículo, a alienação do carro poderá ser transferida do banco financiador, que liberou o empréstimo, para o banco que eventualmente for comprar a carteira. Hoje, essa alternativa ainda não existe, e grande parte das cessões é feita com coobrigação. Como a garantia não acompanha a cessão, o agente comprador do crédito prefere dividir o risco com o agente vendedor.

A meta da FEBRABAN é que a C3 incorpore o sistema de garantias a partir do segundo semestre de 2012, colocando fim ao processo de coobrigação.

Outro objetivo a ser buscado é a adesão de um maior número de bancos e de Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDCs). Existem 334 fundos do gênero cadastrados na Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com patrimônio total de R\$ 60 bilhões, e que ainda não estão participando da C3.

Até 31 de dezembro de 2011, haviam sido registrados 2,9 milhões de contratos de FIDCs na Central, com volume estimado de R\$ 11,6 bilhões.

Por força de normatização baixada pelo Banco Central, a C3 passou por um profundo processo de aperfeiçoamento.

O Sistema de Controle de Garantias (SCG) foi criado para garantir a transparência nas operações de antecipação de recebíveis realizadas entre bandeiras e credenciadoras de cartões de crédito.

1,5
MILHÃO DE
REGISTROS
DE TRAVAS DE
DOMICÍLIOS
BANCÁRIOS
FORAM INCLUÍDOS
DESDE 2010

Como funciona a C3

O processo de liquidação financeira dos contratos é feito de forma integrada ao registro da cessão de crédito na Câmara de Cessão de Crédito: em um processo totalmente automatizado, sem intervenção humana, conhecido como STP (Straight Through Process), o banco cedente efetua a reserva dos ativos a favor do cessionário, que os analisa e confirma a reserva. Ambos acordam e informam o valor financeiro de liquidação da transação na C3, que solicita ao cessionário o pagamento. Este, por sua vez, faz a transferência do recurso para a conta de liquidação da C3, via Sistema de Transferência de Reservas (STR) do Banco Central. Uma vez que a C3 constata o depósito em sua conta de liquidação, transfere o recurso para o cedente e efetua a transferência da custódia dos créditos para o cessionário, garantindo assim a Entrega do ativo contra o Pagamento.

SISTEMA DE CONTROLE DE GARANTIAS (SCG)

Operacional desde 1º de julho de 2010, o Sistema de Controle de Garantias (SCG) foi criado para garantir a transparência nas operações de antecipação de recebíveis realizadas entre bandeiras e credenciadoras de cartões de crédito.

Com o fim da exclusividade entre bandeiras e credenciadoras de cartões de crédito, foi necessária a adequação das operações de antecipações de recebíveis, cujo modelo anterior, conhecido como trava, deu lugar ao conceito de manutenção de domicílio bancário, por bandeira.

Por meio do SCG, passaram a ser preservadas as garantias dadas aos clientes dos bancos, expressas na forma de fluxos de recebimentos futuros, tais como faturas de cartões de crédito, duplicatas e notas promissórias, das bandeiras Visa e Mastercard. A partir de 2010, quando da implantação do sistema SCG, foram incluídos em suas bases 1,5 milhão de registros de travas de domicílios bancários, número esse que se mantém até hoje e que representa a quantidade de estabelecimentos comerciais que realizaram operações de antecipação de recebíveis, dando como garantias aos bancos os recebimentos futuros das transações de cartões de crédito.



DÉBITO DIRETO AUTORIZADO (DDA)

O Débito Direto Autorizado (DDA) completou, em 2011, dois anos de operações. Serviço inédito no sistema financeiro mundial, permite que os clientes de instituições financeiras acessem eletronicamente - pela internet, telefone ou caixas eletrônicos - seus boletos de cobrança a pagar, sem a necessidade de receber o documento físico.

Em seus dois anos de operação, o DDA já processou de forma eletrônica 383 milhões de títulos, com 6,7 milhões de usuários cadastrados, além de 34 instituições financeiras que aderiram à ferramenta, um conjunto de bancos que responde por 99,9% da cobrança de títulos do sistema financeiro nacional. Desde o lançamento do DDA, 3 milhões de toneladas de papel A4 deixaram de ser usados, ou 72 mil árvores não precisaram ser cortadas.

Líder no desenvolvimento e implantação do serviço, a Federação Brasileira de Bancos trabalhou em algumas inovações do DDA ao longo de 2011. Uma delas, lançada em março

Como funciona o DDA

O cliente pessoa física ou jurídica se cadastra como sacado eletrônico nos bancos em que tem conta. Para isso, é preciso preencher um formulário - a maioria dos bancos disponibiliza o cadastramento pela internet e pelo caixa eletrônico. A empresa que receberá o pagamento (cedente) se cadastra no banco de seu relacionamento, para que suas cobranças sejam registradas e emitidas pelos bancos. Se o cliente pagador (sacado) estiver cadastrado e se o recebedor (cedente) tiver registrado as suas cobranças, nas quais consta o CPF/CNPJ dos sacados, será possível visualizar o boleto eletrônico pelo DDA.

de 2012, é a possibilidade da realização de pagamentos com boletos bancários vencidos pelos clientes cadastrados nos 34 bancos participantes do sistema como “sacados eletrônicos”.

A expectativa é que, ao longo dos próximos 12 meses, 48 milhões de títulos vencidos sejam apresentados no DDA, o que permitirá que títulos vencidos sejam pagos em qualquer banco em que o cliente esteja cadastrado como sacado eletrônico, evitando que um sacado que não tenha conta-corrente no banco do cedente seja obrigado a efetuar o pagamento do título em dinheiro.

Para 2012, está prevista a inclusão de outras inovações que estão sendo desenvolvidas pelos técnicos da rede bancária.

COMPENSAÇÃO DE CHEQUES POR IMAGEM

Desde 25 de março de 2011, deixou de existir a compensação física de cheques no Brasil. O processo passou a ser realizado por meio de imagens (dos cheques), e sua transmissão, eletrônica - entre o banco que recebe o cheque, a central de compensação e o banco que emite o cheque. Tudo *online*, sem o trânsito do cheque físico.

A ferramenta que permitiu essa revolução dentro do sistema financeiro nacional se chama Compe por Imagem e foi desenvolvida num projeto de enormes desafios - em 2011, foram emitidos 1 bilhão de cheques no País.

Com a entrada em funcionamento da Compe por Imagem, que contou com a adesão de todos os bancos participantes do sistema financeiro nacional, a FEBRABAN, responsável pela logística da compensação dos cheques, deixou de realizar 79 voos diários entre as praças de compensação em todo o País e reduziu as necessidades de transporte terrestre, com forte impacto econômico e benefícios para o meio ambiente, como a economia de combustível e a redução da emissão de gases do efeito estufa.

CHEQUE LEGAL

Em atendimento à resolução do Banco Central, os bancos brasileiros terão de disponibilizar informações de cheques devolvidos, emitidos e sustados de seus correntistas aos interessados. Para realizar a consulta, o interessado deve solicitar informações de um cheque específico, e os bancos devem atualizar os dados sobre o cheque no prazo de um dia útil após as ocorrências. Isso vale para cheque sustado ou revogado, furtado, roubado, extraviado, destruído, objeto de bloqueio judicial e referente à conta-corrente encerrada.

A fim de atender a essa determinação, a Federação Brasileira de Bancos lançará, em 27 de junho de 2012, o Cheque Legal, sistema que realiza a comunicação *online* entre todas as instituições mantenedoras de depósitos à vista, que passarão a fornecer as informações, de acordo com as ocorrências solicitadas por empresas, pessoas jurídicas e outros. Para orientar sobre o uso do Cheque Legal, a FEBRABAN lançará um *site* (chequelegal.com.br).

Como funciona a Compe por Imagem

A Compe por Imagem elimina o trâmite e a troca física do cheque com a finalidade de compensação. A captura da imagem é feita de forma descentralizada, nas agências bancárias, ou de forma centralizada, nas centrais de compensação dos bancos. A imagem digitalizada gera um arquivo eletrônico, que é lançado *online* no sistema operacional do banco. O banco acolhedor faz a troca de informações com o banco sacado diretamente.





6

PROMOÇÃO DA CIDADANIA

Em 2011, foi realizado o 1º Fórum FEBRABAN de Diversidade, evento que divulgou e discutiu os avanços de bancos e empresas em relação à diversidade. A realização do fórum faz parte do programa “Valorização da Diversidade”.

Entre as iniciativas do programa estão a capacitação e inclusão de pessoas com deficiência e a construção de políticas voltadas à mulher, à população negra e aos jovens. Em 2010, a FEBRABAN fez parcerias

com a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR), a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres (SPM) e o Ministério da Educação (MEC) com o objetivo de ampliar a inserção desses públicos no mercado de trabalho bancário.

Criado em 2009, o programa Começar de Novo é voltado para a educação de reeducandos e egressos do sistema prisional.

COMEÇAR DE NOVO

Criado em 2009, pela FEBRABAN e pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Programa Começar de Novo, que visa à educação profissionalizante de reeducandos e egressos do sistema prisional no mercado de trabalho, se consolidou em dezembro de 2011, por meio de um convênio assinado entre a instituição e a Secretaria da Administração Penitenciária do Estado de São Paulo (SAP).

O Programa é fruto do trabalho realizado por um grupo multidisciplinar criado pela entidade, composto por advogados, profissionais de saúde ocupacional, segurança, treinamento, recrutamento e um conselheiro – o consultor e docente da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo (USP) professor José Pastore (*veja box na próxima página*). A FEBRABAN realizou contatos com promotorias e Tribunais de Justiça dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná e Minas Gerais e visitas a 33 instituições, incluindo a coleta de dados e experiências do gênero em cidades como Londres (Inglaterra) e Nova York (EUA).

A seleção de egressos

O primeiro processo de seleção foi realizado nas penitenciárias de todo o estado de São Paulo. Os currículos selecionados foram encaminhados para a Espro, empresa especializada em seleção e recrutamento de profissionais.

A Espro realizou pesquisas e entrevistas com os candidatos com duas finalidades: saber quais cursos e treinamentos eles gostariam de ter – trabalho que culminou na definição de uma grade de cursos e treinamentos a serem construídos – e escolher as pessoas que estariam habilitadas ao programa. A terceira fase foi realizada por uma comissão de seleção dos bancos, com base no trabalho encaminhado pela Espro.

O que é o projeto

Dividido em duas modalidades, uma de capacitação e outra de estágio, o projeto piloto iniciado em 2012 formará 60 pessoas. A capacitação tem cursos de montagem e manutenção de microcomputadores, organização de eventos, manutenção de impressoras, manipulação de alimentos, técnicas de vendas, reposição de mercadorias, recepcionista de eventos, telemarketing, auxiliar de marketing, camareira, manicure e pedicure, jardinagem e gastronomia básica. Nessa modalidade, a participação é aberta para reeducandos que estão prestes a sair do sistema prisional e para egressos de qualquer idade e formação escolar. São cerca de seis meses de treinamento, e, durante esse período a FEBRABAN concederá uma bolsa-auxílio de R\$ 335 mensais.

Na modalidade estágio, o treinamento é direcionado para jovens entre 13 e 30 anos. O curso dura 24 meses e se destina à integração dos jovens no setor bancário.

Além da bolsa-auxílio, serão concedidos outros benefícios, como vales-transporte e alimentação e uma cesta básica mensal. Uma assistente social dá apoio ao reeducando e à sua família.

Com a palavra, o professor

Um dos responsáveis pela implantação do programa Começar de Novo, José Pastore viajou pelo Brasil e foi até Londres e Nova York em busca de experiências semelhantes. Depois de pesquisar o tema, o professor da Faculdade de Economia e Administração da USP chegou a três conclusões:

- inserir egressos do sistema penitenciário no mercado de trabalho exige muito esforço. Além de capacitar o ex-detento, é preciso buscar diminuir a resistência que as empresas têm em contratar esses profissionais;
- apesar da resistência, o Começar de Novo tem um bom desempenho. O sucesso, contudo, não aparece em programas desse tipo, porque nem o ex-detento nem o seu empregador querem aparecer;
- programas desse tipo precisam do apoio do governo.

Em 2011, Pastore lançou o livro *Trabalho para Ex-Infratores* (editora Saraiva), que trata do tema.

A carreira bancária

Os jovens aprendizes contratados pelos bancos iniciam suas carreiras em funções administrativas – escriturários, atendentes e caixas.

Os jovens aprendizes que não são contratados têm seu currículo incluído no portal www.febrabanoportunidades.com.br. Esse serviço está disponível a todos os interessados em atuar no setor bancário, incluindo as pessoas com deficiência e pessoas da segunda e da terceira idade.

JOVEM APRENDIZ

Desde 2003, a FEBRABAN mantém, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego, o Programa Jovem Aprendiz. Historicamente, o segmento bancário possui uma das taxas mais elevadas de contratação dos jovens com idades entre 14 e 24 anos que participam da capacitação, cujo programa tem duração de dois anos.

O programa Jovem Aprendiz no setor bancário capacitou em 2011 mais de 12 mil jovens com uma média de efetivação de 70%, na carreira bancária – índice superior à média apresentada por outros segmentos da economia que atuam com esse programa. Há casos de instituições financeiras que chegam a atingir uma taxa de 80% na efetivação de jovens aprendizes. Durante o período de capacitação, a FEBRABAN garante os seguintes benefícios, além do salário: vales-transporte e refeição, contribuição do FGTS e férias. Em 2011, a FEBRABAN renovou a parceria mantida com o Ministério do Trabalho e Emprego, formando novas turmas para 2011 e 2012.

Grade curricular

Um dos diferenciais do Programa Jovem Aprendiz empreendido pela FEBRABAN é a grade curricular, que segue as exigências mínimas definidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, mas conta ainda com disciplinas adicionais, como matemática financeira, técnicas de relacionamento e atendimento, contabilidade, legislação e Sistema Financeiro Nacional. A grade aborda também saúde no ambiente de trabalho, qualidade de vida e trabalho em equipe.

CIÊNCIA SEM FRONTEIRAS

Criado pelo Governo Federal no segundo semestre de 2011, o Programa Ciência Sem Fronteiras tem entre seus objetivos promover avanços na ciência, tecnologia, inovação e competitividade industrial brasileiras. Para isso, serão oferecidas, até 2014, 100 mil bolsas de estudos, das quais 25 mil patrocinadas pela iniciativa privada. Sem dúvida, um programa fundamental ao desenvolvimento brasileiro.

Os bancos e outras instituições dos mercados financeiro e de capitais patrocinarão 6.500 bolsas, ao custo total

de US\$ 181 milhões. O Programa priorizará áreas das ciências exatas, engenharias, tecnologia da informação, tecnologia aeroespacial, produção agrícola sustentável, energias renováveis, ciências biomédicas e biotecnologia, entre várias outras. O Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) operacionalizarão

o programa, que contará com muitas das melhores universidades ao redor do mundo.

As bolsas de estudo contemplarão graduação, pós-graduação, doutorado, estágios, treinamento de especialistas e pesquisadores visitantes.

O programa já teve duas edições, nas quais foram capacitadas e contratadas mais de 900 pessoas com deficiências física, auditiva, visual, intelectual e múltipla pelos maiores bancos do País.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Implantado em fevereiro de 2009, o Programa FEBRABAN de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência ganhou o prêmio BeyondBanking 2011, do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). O prêmio elege, por voto popular, as melhores iniciativas em responsabilidade social e sustentabilidade no Caribe e América Latina. O Programa de PcD da FEBRABAN participou da categoria “equalBanking Award”, que considera os melhores projetos na área de diversidade e também aqueles que encorajam a igualdade entre os sexos.

Por meio desse programa, os bancos associados à entidade promovem a capacitação de pessoas com deficiência para atuar em suas redes corporativas. O programa já teve duas edições, nas quais foram capacitadas e contratadas mais de 900 pessoas com deficiências física, auditiva, visual, intelectual e múltipla pelos maiores bancos do País. Os bancos brasileiros empregam hoje cerca de 10 mil pessoas com deficiência.

Todos os participantes do processo de capacitação iniciam os trabalhos já contratados pelas instituições financeiras e com todas as vantagens da convenção coletiva de trabalho dos bancários asseguradas. Recebem qualificação técnica com aulas sobre mercado financeiro, produtos e serviços bancários, matemática financeira, finanças pessoais, atendimento a clientes, informática, cidadania, sustentabilidade e Código de Defesa do Consumidor, além de um aprimoramento educacional e de integração nos bancos contratantes.

Na edição de 2011, o programa contou com a consultoria da Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (Avape) e contemplou pessoas com deficiência intelectual, física, visual, auditiva e múltipla. Ao todo, foram selecionadas 414 pessoas, que, após o processo de qualificação, iniciaram suas carreiras profissionais em agências bancárias, áreas administrativas e de teleatendimento dos bancos Banif, Carrefour, Cruzeiro do Sul, BicBanco, Bradesco, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Santander, Safra e Votorantim.



RELAÇÕES DO TRABALHO E CONVENÇÃO COLETIVA

A Federação Nacional dos Bancos (FENABAN) celebrou, junto aos sindicatos representativos dos trabalhadores, acordo que assegurou, pelo oitavo ano consecutivo, aumento real dos salários e substancial melhoria dos pisos salariais, além da participação nos lucros em 2011.

Em todo o Brasil, os bancários são a única categoria de trabalhadores que tem assegurada em convenção coletiva a garantia de participação nos lucros, um montante que vem crescendo ano a ano. Em 2011, além da manutenção do valor correspondente a 90% do salário, a participação de lucros da categoria teve aumentada a sua parcela fixa, de R\$ 1.100 para R\$ 1.400, e o teto da sua parcela adicional, de R\$ 2.400 para R\$ 2.800.

Além dessa elevação na participação de lucros os bancos também concederam aumento de 9% na forma de reajuste salarial, representando significativo ganho real sobre a inflação do período, de 7,4%, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC). O piso salarial da categoria, que era de R\$ 1.250, passou para R\$ 1.400.

Em linha com os reajustes salariais e da participação nos lucros, os benefícios concedidos aos bancários, como vales- refeição e transporte e previdência privada complementar, também registraram aumento de 9% no período.

Perfil da Mulher Bancária

O setor bancário conta com 246.375 mulheres em seus quadros funcionais - o que representa 48,62% do total de empregos do segmento. Os dados têm por base as informações da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

O grau de escolaridade das trabalhadoras bancárias é superior ao dos homens que atuam no setor: 71,67% das bancárias têm curso superior completo, ante 66,52% dos homens.



Graças ao processo evolutivo da presença feminina nos bancos, as mulheres já ocupam 19% das posições de direção, 41,17% dos cargos de gerência e 49,37% dos postos de supervisão.

Prevenção de Conflitos no Ambiente de Trabalho

Inédito entre todas as categorias profissionais do País, o Programa de Prevenção de Conflitos no Ambiente de Trabalho foi instituído pela convenção coletiva do setor bancário, firmada em outubro de 2010. A adesão dos maiores bancos do País, que, juntos, empregam 90% do quadro de bancários, e dos principais sindicatos dos trabalhadores do ramo financeiro confere ao documento capilaridade nacional.

O acordo prevê a disponibilização, pelos bancos, de canais seguros de comunicação, por meio dos quais os colaboradores podem manifestar eventual insatisfação em relação a conflitos e ameaças de conflitos de qualquer natureza no ambiente de trabalho. Além disso,

os bancos se comprometem a declarar explicitamente condenação a qualquer ato de assédio. Pelo acordo, as partes realizam avaliações semestrais dos dados apurados no período, o que faz do programa uma importante ferramenta para assegurar um ambiente de trabalho mais saudável, mais cooperativo e, conseqüentemente, mais produtivo.

Terceirização e mercado informal

Para reverter o quadro de processos que tramitam no Tribunal Superior do Trabalho (TST) - foram 25 mil ações individuais e coletivas em 2011, representando 15% dos processos em tramitação no órgão -, a Federação Brasileira de Bancos iniciou um trabalho com a entidade mostrando que o sistema bancário vem implantando controles que visam à redução dessas demandas. Em audiência pública realizada em janeiro de 2012, a instituição apresentou as diretrizes que vêm implantando, principalmente no cumprimento das leis trabalhistas que envolvem funcionários terceirizados e seus fornecedores, junto ao sistema bancário.

A contratação de trabalhadores terceirizados ou de atividades terceirizadas sempre leva em consideração a formalização dessas empresas e o respeito às leis trabalhistas no que concerne aos seus colaboradores.

Relacionamento com sindicatos

A FEBRABAN vem estreitando suas relações com os sindicatos de bancários por meio de um programa continuado de capacitação e troca de experiências em *workshops* desde 2009. A primeira edição contou com a participação de 50 líderes sindicais, que receberam informações sobre o sistema bancário brasileiro e sobre como é formada a taxa de juros no Brasil. Em 2011, participaram 60 líderes sindicais, com discussões sobre sistemas de remuneração e carreira.

Prevenção de Acidentes no Trabalho

Em linha com as diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e da Organização Mundial de Saúde (OMS), os bancos públicos e privados, por meio de uma parceria firmada entre a FEBRABAN e a René Mendes Consultores, estruturaram em 2011

Processos no TST

Em março de 2012, o Tribunal Superior do Trabalho (TST) suspendeu a tramitação de milhares de processos que discutem a responsabilidade de órgãos públicos por dívidas trabalhistas de empresas terceirizadas.

Em 1993, o TST decidiu que os tomadores de serviço, sejam eles empresas públicas ou privadas, respondem subsidiariamente pelas obrigações trabalhistas das prestadoras de serviço. O trabalhador que tivesse valores a receber teria primeiro de entrar na Justiça contra a empresa terceirizada. Se o pagamento não ocorresse, poderia acionar o contratante, conforme consta da Súmula nº 331. De acordo com a Súmula, os órgãos públicos só respondem por débitos trabalhistas das terceirizadas se agirem com culpa, deixando de fiscalizar a prestadora de serviços.


Metas e objetivos

Uma das metas do sistema bancário nacional é reduzir o custo gerado pelas questões de saúde e segurança. Em média, o setor recolhia ao Ministério da Previdência Social uma alíquota de 1% de sua folha de pagamentos, a título de encargos relativos às questões de acidente no trabalho, mas fechou 2011 recolhendo 3% da folha. Em parte, o aumento de alíquota se deveu às mudanças na forma de cálculo da Contribuição do Grau de Incidência de Incapacidade Laborativa (GILL-RAT), feitas pelo Ministério da Previdência Social.

Com o Programa de Prevenção de Acidentes no Trabalho, os bancos querem voltar a recolher 1% de GILL-RAT*. Sem esse controle, o Fator Acidentário de Prevenção (FAP) - que tem o GILL-RAT como base de mensuração - pode elevar a alíquota de contribuição dos bancos para até 6% sobre a folha de pagamentos. Uma das ações para reduzir os gastos com saúde é o treinamento dos colaboradores, a fim de garantir ambientes saudáveis de trabalho, minimizando as ocorrências ocupacionais.

**GILL-RAT: a Contribuição do Grau de Incidência de Incapacidade Laborativa é a nova denominação do antigo Seguro de Acidente no Trabalho (SAT) e tem alíquotas de contribuição de 1%, 2% e 3% destinadas ao financiamento da aposentadoria especial e dos benefícios concedidos em razão do grau de incidência de incapacidade laborativa decorrente dos riscos ambientais do trabalho. Cabe à empresa o enquadramento no respectivo grau de risco, de acordo com sua atividade preponderante.*

Ao aderir à Conferência Nacional de Emprego e Trabalho Decente, a FEBRABAN instituiu 30 representantes para acompanhar as discussões.



um conjunto de diretrizes para aprimorar práticas e a gestão, além de promover a melhoria contínua de indicadores relativos à prevenção de acidentes no trabalho.

Sustentadas por referências de natureza legal, técnico-científica e político-administrativa, as diretrizes visam direcionar e orientar os bancos a realizar uma gestão eficiente e eficaz, voltada à segurança e à saúde no trabalho e à melhoria contínua desses indicadores. O anúncio das diretrizes deu-se em solenidade de assinatura do termo de adesão ao “Protocolo de Cooperação Técnica sobre Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho”, firmado entre a FEBRABAN e o Tribunal Superior do Trabalho.

CONFERÊNCIA NACIONAL DE EMPREGO E TRABALHO DECENTE

Iniciativa da Organização Internacional do Trabalho (OIT) endossada pelo governo brasileiro com a finalidade de traçar diretrizes para a consolidação de uma Política Nacional de Emprego e Trabalho Decente, a Conferência Nacional de Emprego e Trabalho Decente ganhou a adesão da Federação Brasileira de Bancos. Ao longo de 2011, a FEBRABAN instituiu um grupo de 30 representantes que acompanharam as conferências estaduais, o que resultou na eleição de 17 delegados que participarão da Conferência Nacional e atuarão na discussão dos temas mais relevantes para o sistema financeiro brasileiro.

A próxima etapa do programa consiste no acompanhamento dos pontos aprovados durante a Conferência Nacional e no encaminhamento destes ao Poder Executivo brasileiro.

EDUCAÇÃO

A Federação Brasileira de Bancos empreendeu fortemente em ações de educação, desenvolvimento e treinamento, disponibilizando para o mercado todo o conhecimento adquirido em sua sólida atuação com o segmento bancário nos seus 45 anos de existência.

A Diretoria de Educação Financeira da FEBRABAN respondeu às crescentes demandas por formação, desenvolvimento e especialização dos profissionais que atuam no mercado financeiro por meio de suas quatro escolas, estrategicamente estruturadas: Escola de Formação Profissional, Escola de Líderes, Escola de Cidadania Financeira e Escola de Finanças para Públicos Estratégicos (veja box nesta página).

Em 2011, cerca de 16.100 pessoas participaram das ações das quatro escolas. Para 2012, o desafio é alavancar esse número para cerca de 36 mil, de forma a responder às crescentes demandas do mercado por educação, desenvolvimento e especialização. Como estratégia adotada e para apoiar o setor em seus crescentes desafios do negócio, novas e inovadoras modalidades de programas foram desenvolvidas, em conjunto com os bancos. Entre elas,

Meta para 2012

Oferecer soluções educacionais inovadoras e de qualidade comprovada, com adoção das mais modernas tecnologias educacionais, com capilaridade e reconhecimento do mercado. E formatar programas que gerem empregabilidade para os ingressantes na carreira bancária, por meio de parcerias estruturadas com instituições educacionais dos setores público e privado.

destacam-se: Laboratório de Liderança (LABLIDER); LAB Vendas - Formação de Gerentes Comerciais; PRISMA - Programa de Preparação para Ingressantes na Carreira Bancária; PERFORME - Formação de Gestores; Técnico em Finanças para o Setor Bancário - parceria ETEC; Programas Preparatórios para o exame de Certificação Profissional EAD para Correspondentes Bancários (crédito direto ao consumidor, crédito de veículos, crédito consignado); Caravana Meu Bolso em Dia; Meu Bolso nas Escolas; MBA Gestão e Desenvolvimento de Negócios Bancários - clientes, produtos e mercado; MBA Gestão de TI em Bancos e Instituições Financeiras; MBA em Gestão de Contact Centers para Instituições Financeiras; MBA - RH alinhado às estratégias negociais.

As quatro escolas

Escola de Formação Profissional - oferece 27 qualificações, voltadas a profissionais, em competências técnicas e comportamentais ligadas ao setor financeiro e empresarial.

Escola de Líderes - contempla dois tipos de qualificação na área de gestão para formar lideranças para trabalhar nas corporações bancárias.

Escola de Cidadania Financeira - forma o cidadão nos princípios da educação financeira, com enfoque para o uso consciente do dinheiro, do crédito e de produtos financeiros. Parte dessa qualificação é feita pelo Portal de Educação Financeira da Família (meubolsoemdia.com.br).

Escola de Finanças para Públicos Estratégicos - destinada a juristas, jornalistas, sindicalistas e funcionários públicos nas áreas de educação financeira, sustentabilidade e gestão, incluindo MBA e pós-graduação em gestão estratégica de riscos.

Escola de Cidadania Financeira

A Escola de Cidadania Financeira é a que reúne o maior número de participantes e de iniciativas de educação financeira realizadas pela FEBRABAN. A base do trabalho está no Portal Meu Bolso em Dia (www.meubolsoemdia.com.br). Integralmente voltado para a prestação de serviços, o Meu Bolso em Dia põe em prática os conceitos básicos da economia, do funcionamento dos bancos, das formas de crédito e de investimento. O portal teve 5 milhões de acessos em 2011. No mesmo ano, uma das inovações foi a produção de quatro boletins diários, veiculados nas rádios Bandeirantes AM e FM, por jornalistas especializados em finanças pessoais.

Caravana Meu Bolso em Dia

Lançada, de forma inovadora, em novembro de 2010, no Parque do Carmo, em São Paulo, a experiência da Caravana Meu Bolso em Dia ganhou corpo em 2011, expandindo suas ações para outras duas capitais: Fortaleza (CE) e Brasília (DF). Em São Paulo, estiveram presentes 2 mil pessoas. Em Fortaleza e Brasília, a Caravana Meu Bolso em Dia recebeu 2,5 mil visitantes em cada cidade.

Gratuito e aberto à população, tem como ponto de destaque a Tenda do Cidadão, na qual os participantes, especialmente os idosos, recebem informações sobre finanças pessoais e direito do consumidor. Para as crianças, há uma tenda exclusiva, onde podem aprender com brincadeiras e jogos as formas e o uso do dinheiro.

Em 2011, também foi realizado o Meu Bolso em Dia na Estrada, programa de qualificação que leva os mesmos pressupostos de educação financeira do Meu Bolso em Dia para comunidades distantes ou entidades locais, como igrejas, clubes e associações comerciais em todo o Brasil. Ao todo, foram realizadas dez palestras. Em 2012, esse número deve chegar a 30.

Jimbo

Auxiliar no controle do orçamento doméstico é a principal finalidade do Jimbo, *software* criado pela FEBRABAN e disponível para *download* em www.meubolsoemdia.com.br/pagina/jimbo.

A ferramenta permite ao usuário a contabilização de gastos com alimentação, lazer, educação e entretenimento, além de possibilitar o controle de múltiplos cartões de crédito e de débito. Os dados podem ser transformados em gráficos e comparados a partir da alimentação da base de dados pelo usuário, permitindo uma ideia precisa do comportamento de consumo. Em 2011, foram contabilizados mais de 100 mil *downloads* do programa.

Desafios

A FEBRABAN entende que as iniciativas de educação financeira precisam evoluir, sendo necessária uma atuação em larga escala. Estima-se que em 15 anos a classe C ganhará mais 32 milhões de pessoas e representará 60% da população. E que o País contará com mais 7 milhões de empreendedores individuais e 8 milhões de novos pequenos e microempresários. A prosperidade dos grandes bancos estará associada, entre outros pontos, à ampliação do mercado originado por consumidores emergentes. Iniciativas visando ajustar o portfólio de ofertas (microcrédito, microsseguros, micropoupanças e financiamentos imobiliários) para a população de baixa renda, por exemplo, com respaldo regulatório e jurídico, deverão ser aceleradas.

Para a FEBRABAN, a criação e a distribuição de riqueza são os principais fatores de inclusão financeira.





7

CANAIS DE DIÁLOGO



Levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em 2011, com 2.770 pessoas, em todas as regiões do País, mostrou que os bancos brasileiros são aprovados por seus usuários no que diz respeito à segurança e ao tempo de atendimento.

Das pessoas ouvidas, 78,8% consideraram o tempo gasto para realizar operações bancárias “satisfatório” ou “muito satisfatório”. Em relação à segurança das operações nas agências, 78,2% dos consumidores se consideraram “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”. O horário de funcionamento dos estabelecimentos é aprovado por 65,1% dos entrevistados.

A FEBRABAN também vem consolidando seu relacionamento com os órgãos de defesa do consumidor e expandirá os Seminários de Relacionamento com Clientes (Semarc) para quatro regiões brasileiras, num trabalho que visa à solução conjunta de questões que passam pelo aperfeiçoamento das relações dos bancos com seus clientes.

Outra novidade para 2012 é o lançamento do Portal de Indicadores, que permitirá livre acesso às manifestações dos consumidores, tendo como foco a melhoria dos serviços prestados.

EVOLUÇÃO DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO DA FEBRABAN COM A SOCIEDADE

2007

- CMN regulamenta as ouvidorias dos bancos
- FEBRABAN lança o Star
- CMN regulamenta a cobrança de tarifas bancárias
- Governo regulamenta encerramento de contas
- FEBRABAN inicia trabalhos para implantar a autorregulação bancária

2009

- FEBRABAN estrutura e expande sistema de Autorregulação Bancária

2010

- Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes estrutura diálogos locais com órgãos do SNDC (Mesas de Diálogo Locais)
- FEBRABAN lança o Portal SAC Bancos
- Início das atividades de supervisão e controle de SACs e agências
- Início das atividades do “Conte Aqui” (0800 e Web)

2008

- FEBRABAN constitui Conselho e Diretoria de Autorregulação
- Governo regulamenta o SAC dos bancos e atendimento em agências
- Diretiva de atendimento em agências (Normativo SARB 004/2008)

2011

- Conte Aqui passa a encaminhar manifestações diretamente aos bancos
- FEBRABAN inicia qualificação de SACs bancários
- É iniciado processo de construção do Portal de Indicadores
- Semarcs são expandidos para quatro regiões do País

CAFÉ COM SUSTENTABILIDADE

O Café com Sustentabilidade é um dos principais canais de discussão e disseminação do conhecimento sobre a sustentabilidade promovido pela Federação Brasileira de Bancos.

Encontros realizados em 2011

22ª edição: Mudanças Climáticas na Análise do Risco Socioambiental

Como integrar as mudanças climáticas à análise de risco socioambiental pelos bancos foi a questão que norteou o primeiro Café com Sustentabilidade de 2011. Foram apresentados *cases* sobre como companhias e bancos vêm se posicionando em relação ao tema.

23ª edição: Código Florestal

O impacto das reformas do Novo Código Florestal para a sociedade foi o tema do encontro, no qual especialistas discutiram a insegurança jurídica que cerca o novo conjunto de leis, as implicações no crédito rural e a viabilidade no cumprimento da Política Nacional de Mudanças Climáticas.

24ª edição: Política Nacional de Resíduos Sólidos

O primeiro aniversário da Política Nacional de Resíduos Sólidos foi o foco do encontro, e os debatedores analisaram os impactos, avanços, gargalos e desafios que essa política gerou e está gerando na economia brasileira.

25ª edição: Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente

A sentença promulgada em setembro de 2011 pela Justiça Federal, que anulou os artigos 12 e 13 da Resolução 137 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA), foi o foco dos debates da 25ª edição do Café com Sustentabilidade. Foi discutido o potencial estimado de destinação de imposto de renda (IR) das empresas e pessoas físicas e o projeto de lei que está no Congresso Nacional para permitir que a destinação ao Fundo possa ser feita na Declaração de IR.

Confira os vídeos em www.febrababan.org.br/sustentabilidade.

CONTE AQUI

Lançado em novembro de 2010, o Conte Aqui é um canal de comunicação para consumidores e usuários de serviços bancários se manifestarem acerca dos serviços prestados pelos bancos signatários do sistema de autorregulação bancária.

Gratuita e acessada pela internet ou pelo telefone 0800 722 8050, a ferramenta trouxe inovações em 2011, como a possibilidade de encaminhamento das manifestações para os bancos reclamados. A partir do recebimento da manifestação, o banco tem 15 dias para responder ao consumidor.

INSTITUIÇÕES REGULADORAS

Um dos principais mecanismos de relacionamento da FEBRABAN com órgãos governamentais (Ministério Público e Banco Central) e de defesa do consumidor (Procons) são os Seminários de Relacionamento com Clientes (Semarcs).

Criado em 1998, o evento teve em 2011 sua 12ª edição, com a participação de mais de 500 representantes de bancos, entre CEOs, VPs, diretores, gerentes e ouvidores, que discutiram, durante dois dias, temas como inclusão financeira, o papel dos correspondentes bancários, a resolução de conflitos, a regulamentação dos SACs e a relação entre consumo e sustentabilidade.

STAR

O Star, sistema de divulgação de tarifas de serviços financeiros da FEBRABAN, completou quatro anos de atividades em 2011 e já contabilizou 10.402.175 acessos. Só em 2011 foram 3.718.240. O sistema contempla módulos de pesquisa sobre tarifas praticadas para pessoas físicas por 33 instituições financeiras.

Em 2011, o Star incluiu um novo módulo entre os serviços oferecidos: o de tarifas praticadas pelas administradoras de cartões de crédito.

REDES SOCIAIS

A consolidação da comunicação entre a FEBRABAN e a sociedade vem sendo feita por canais de relacionamento dinâmicos. Uma das experiências de maior sucesso é o portal Meu Bolso em Dia, que traz informações sobre economia, crédito, investimentos e administração do orçamento.

O portal www.meubolsoemdia.com.br está presente nas redes sociais, como Orkut, Facebook e Twitter, e em *links* em mais de 30 *blogs*. E ganhou um reforço importante graças ao aumento da produção de reportagens e da prestação de serviços para rádios, emissoras de televisão, revistas, jornais e *sites*. Boletins diários são veiculados na rádio Band FM.

SAC

A fim de verificar qual o melhor modelo de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), a FEBRABAN realizou um programa de aperfeiçoamento junto a seis bancos. Foram monitorados o volume de demandas, os tipos de manifestações, a forma de atendimento, o encaminhamento das questões dentro da estrutura corporativa e sua devida solução.

QUANTIDADE DE ACESSOS NOS SITES DA FEBRABAN

SITES	PAÍSES	CIDADES	ACESSOS*
Home	122	2.577	2.782.252
Star	68	1.094	3.718.240
Busca banco	89	1.938	7.483.237
Total	279	5.609	13.983.729

* A quantidade de acessos refere-se a page views.



BUSCA BANCO

O Serviço Busca Banco, da FEBRABAN, fornece endereços e horários de funcionamento de agências e postos bancários de todo o País.

A ferramenta pode ser acessada no *site* da entidade (febraban.org.br) ou pelo endereço buscabanco.com.br. Esse serviço informa o endereço de mais de 18 mil agências e 45 mil postos de atendimento bancário de quase 200 instituições financeiras. Além disso, é possível encontrar os horários de funcionamento e as datas de feriados bancários por município.

A FEBRABAN também disponibilizou o Busca Banco para a Multispectral, empresa especializada em mapas digitais inteligentes, que incluirá a ferramenta em seu serviço de sistema GPS (*Global Position System*) para motoristas.





8

DESEMPENHO DE SUSTENTABILIDADE DO SETOR

A FEBRABAN responde neste relatório a 14 indicadores de desempenho e a 11 do setor bancário. Participaram 22 instituições financeiras associadas.

São elas

Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J.P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi e Votorantim. A coleta dos indicadores foi feita *online*.

UM BOM EXEMPLO

Cinco políticas com padrões internacionais

O HSBC desenvolveu cinco Políticas Setoriais de Risco de Sustentabilidade, contemplando os setores da Indústria Química, Energia, Floresta e Produtos Florestais, Infraestrutura de Água Doce e Mineração e Metais. Criadas com base em padrões internacionalmente aceitos e junto à Política Local de Meio Ambiente e às diretrizes dos Princípios do Equador, buscam garantir uma análise consistente do risco, envolvendo questões de sustentabilidade na concessão de crédito.

As políticas possuem parâmetros que direcionam as decisões do banco na seleção de seus negócios. Elas restringem, por exemplo, operações em locais considerados Patrimônio Mundial da Unesco ou Zona Úmida de Ramsar. O Brasil, especificamente, é considerado crítico pela política do setor de Floresta e Produtos Florestais, demandando um processo específico de aprovação de risco.

Após receber o crédito, os clientes do HSBC são monitorados, dependendo do segmento de negócio, anual ou semestralmente. Esse procedimento pode redirecionar o relacionamento do banco com o cliente, estabelecendo, dependendo da situação, planos de ação, ações corretivas e a necessidade de relatórios de progresso e monitoramento. Os resultados podem influenciar na renovação de limites de crédito, no congelamento de limites e na proposição de cláusulas contratuais. Em casos críticos, o banco pode efetuar o desligamento do cliente da carteira.

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

A maioria dos bancos considera critérios de sustentabilidade nos processos de avaliação da concessão de crédito. Boa parte das instituições desenvolveu políticas específicas de risco que contemplam esses aspectos, e, na maior parte das vezes, a alta diretoria envolve-se diretamente na elaboração e/ou aprovação dessas políticas, geralmente disponíveis publicamente.

São diversas as formas de atuação definidas por essas políticas. Alguns bancos têm restrições de acordo com setores de impacto reconhecidamente significativo; em outros, há restrições à atuação em áreas protegidas. A maioria leva em conta questões ambientais, como desmatamento, contaminação de áreas, incentivo para produção mais limpa ou boas práticas ambientais relacionadas à produção. Questões sociais, como o envolvimento de mão de obra infantil ou escrava, também são consideradas.

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).

As instituições também procuram manter um processo de monitoramento do desempenho, em especial nos casos mais críticos - quando há procedimentos para melhoria e atendimento às políticas do banco e, eventualmente, o término do relacionamento com clientes que não sigam os critérios estabelecidos.

Modelos de avaliação

O Banco do Nordeste adota, para contratos com valores entre R\$ 35 mil e R\$ 30 milhões, modelos especializados de avaliação de risco, aplicados no momento da concessão do crédito e na revisão mensal da classificação de risco.

Já para os clientes que tenham maior complexidade, de acordo com as definições da área de negócios, e para os que tenham débito ou propostas de crédito acima de R\$ 30 milhões, é utilizado o modelo de análise fundamentalista, que avalia os impactos ao meio ambiente e a responsabilidade social da organização.

Ao final das análises, os clientes são classificados nas categorias a) sem risco; b) baixo; c) médio; d) alto; ou e) grave, que podem alterar a nota de risco e até inviabilizar o negócio. As áreas responsáveis por esses procedimentos são Diretoria de Controle e Risco, Diretoria Financeira e de Câmbio, Comitê de Gestão de Riscos, Área de Controles Internos, Segurança e Gestão de Riscos, Ambiente de Gestão de Riscos, Área de Cadastro e Acompanhamento de Operações de Crédito, Ambiente de Cadastro de Clientes e Análise de Serviços Financeiros Especializados, Ambiente de Análise e Acompanhamento de Operações de Crédito, Superintendências Regionais de Agências, Centrais de Apoio Operacional e Agências.

FS2 - Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios

Os bancos adotam procedimentos para avaliar os riscos de sustentabilidade aos quais estão expostos. Todos avaliam a conformidade legal de seus clientes com algumas práticas comuns, como a visita *in loco* e o *due diligence*, que envolve a análise sistemática de documentação dos clientes. Outra medida usual é a adoção de questionários para levantamento dos aspectos de sustentabilidade dos clientes, que podem gerar, na sequência, a classificação de acordo com seus resultados, sendo adotadas medidas específicas em cada faixa de risco. Muitos ainda citam a utilização de auditores externos em casos considerados críticos.

A maioria dos bancos adota procedimentos diferenciados de acordo com o valor do contrato ou em relação a setores ou negócios específicos. Os responsáveis pela aderência a esses procedimentos são, normalmente, as áreas de crédito, que, em alguns casos, são amparadas pelas áreas de sustentabilidade e/ou de risco. Os procedimentos adotados influenciam os direcionamentos para a concessão de crédito, sendo que, em alguns casos, há o encerramento do relacionamento com o cliente. Alguns bancos adotam procedimentos condicionantes, dependendo do caso, que podem incluir planos de ação, correção e monitoramento, consulta a grupos, auditorias e inclusão de cláusulas contratuais.

FS3 - Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências ambientais e sociais incluídas em contratos ou transações

No intuito de monitorar as exigências estabelecidas contratualmente com seus clientes, os bancos adotam ao menos uma ação, que pode ser visitas - feitas pelo próprio banco ou por terceiros -, verificação do cumprimento da legislação, envio de relatórios de progresso e monitoramento, atrelando a liberação de crédito de acordo com as avaliações. A periodicidade das verificações varia de acordo com o risco apresentado.

Quando alguma irregularidade é encontrada, as instituições atuam de diferentes formas, como a atuação colaborativa, que busca resolver questões críticas por meio do diálogo. Outros procedimentos adotados são a negação na liberação do crédito, congelamento ou liquidação antecipada.

Treinamentos e cursos

O Banco da Amazônia promove treinamentos e capacitação dos gerentes executivos, coordenadores, gerentes de negócios, gerentes de relacionamento, supervisores da Carteira de Operações e técnicos envolvidos na análise e no acompanhamento de crédito, além de dar apoio à realização de MBA, graduação, mestrado e doutorado por meio do Programa de Desenvolvimento Educacional.

Um dos cursos oferecidos é o de Política Socioambiental, com a participação de todos os colaboradores do banco em seus dois primeiros módulos.

FS4 - Processos para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios

Os bancos devem fornecer meios para que as equipes envolvidas nas políticas, análises e cumprimentos das questões socioambientais sejam capacitadas periodicamente. Assim, garantem que a triagem e o monitoramento das políticas para concessões de crédito e demais serviços sejam cumpridas.

Algumas instituições desenvolvem palestras, treinamentos e cursos específicos para as áreas comercial, de seguros, de crédito e de riscos socioambientais, que geralmente são compostas por equipes multidisciplinares e com formações profissionais diversificadas. Outros apresentam as políticas e códigos internos na contratação e na integração dos colaboradores.

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. Esses treinamentos também são acessíveis para os demais colaboradores.

Há ainda aqueles que não possuem treinamentos direcionados para essas áreas, e os temas socioambientais são tratados em *e-learning*s e cursos presenciais oferecidos para todos os colaboradores.

Espaço para boas práticas

O Santander desenvolve o programa Espaço de Práticas em Sustentabilidade, para disseminar a prática da sustentabilidade entre clientes do banco, parceiros de negócios e sociedade em geral. O programa oferece cursos, conteúdos e ferramentas para mobilizar clientes, fornecedores e outros públicos de interesse. A principal iniciativa é o curso presencial Sustentabilidade na Prática: Caminhos e Desafios, para fornecedores, clientes corporativos e outras empresas. São realizados também *videochats* que abordam negócios sustentáveis, liderança, orientação financeira, educação, ação social, diversidade e jovens lideranças.

FS5 - Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais

Os bancos buscam desenvolver programas, fóruns, painéis multistakeholders (com a participação de clientes, colaboradores, especialistas, sociedade civil, governo, fornecedores, acionistas) e cursos específicos, como forma de ampliar a discussão e a conscientização do entendimento dos temas socioambientais nos negócios.

Essas interações entre os bancos e seus públicos buscam consolidar o engajamento de fornecedores estratégicos, trazendo as empresas para um processo contínuo e permanente de desenvolvimento, a partir de reuniões e grupos de trabalho periódicos. Os encontros abordam temas como legislação ambiental, saúde e segurança do trabalho, normas internacionalmente aceitas e as próprias diretrizes internas do banco, sugerindo a implementação de novas práticas por parte dos fornecedores, que são frequentemente monitoradas e acompanhadas.

Quanto aos clientes, os bancos buscam priorizar os pequenos e médios empresários, para que eles estejam mais bem orientados para receber e administrar os recursos disponibilizados. No caso de organizações parceiras, as interações ocorrem com empreendedores/empresários filiados a essas organizações ou que participam das reuniões convocadas por elas. Além disso, também há o engajamento e a discussão de temas socioambientais com secretarias, prefeituras e cooperativas dos estados onde os bancos atuam.

Um dos bancos promove discussões com construtoras e prefeituras sobre construções sustentáveis, pois estabelece critérios mínimos de sustentabilidade dos empreendimentos para a concessão de crédito. Por exemplo, todas as construtoras que buscam crédito para construção de empreendimentos habitacionais são engajadas em questões sobre desmatamento (por meio da Ação Madeira Legal), que condicionam a liberação da última parcela do crédito à apresentação do Documento de Origem Florestal de toda a madeira utilizada na obra.

Outro banco acompanha seus clientes de microcrédito, por meio de agentes que visitam o empreendimento aproximadamente 15 dias após a concessão, e promove eventos com o objetivo de fomentar o desenvolvimento social e financeiro do microempreendedor. Entre eles, podem ser citados encontros com café da manhã e atividades lúdicas, como jogo de tabuleiro sobre educação financeira.

Há também ações de relacionamento com outras instituições financeiras para trocar experiências, compartilhar melhores práticas e desenvolver novas diretrizes para a gestão de risco socioambiental. Há discussões sobre o Protocolo Verde junto à FEBRABAN, fóruns realizados pela Câmara Técnica de Finanças Sustentáveis do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável e *workshops* do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas.

Fazendo o capital girar

O Santander tem produtos com benefício social específico. Um deles, o Capital de Giro Sustentável, é voltado para obras, projetos, consultorias, certificações e empresas que produzam bens ou prestem serviços que contribuam diretamente para melhorias socioambientais. Outros três produtos são oferecidos pelo Santander Financiamentos: CDC Acessibilidade (financiamento destinado à aquisição de equipamentos para pessoas com deficiência, como adaptação veicular); CDC Eficiência Energética de Equipamentos (para aquisição de equipamentos e serviços que utilizam energias alternativas obtidas de fontes naturais, além do uso eficiente de energia proveniente de meios convencionais) e CDC Produção e Processos Mais Limpos (destinado à aquisição de equipamentos que promovam ou melhorem o desempenho socioambiental das empresas, como a adequação à legislação ambiental, eficiência no uso de matérias-primas, redução, reciclagem e reutilização de materiais).

FS7 - Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade

Os bancos possuem uma carteira variada de produtos em cada linha de negócio. Parte desses produtos é especialmente relevante, por ser desenvolvida com a pretensão de um benefício social específico.

Um produto amplamente difundido e oferecido pela maior parte dos bancos é o microcrédito, que consiste na concessão de crédito para pequenos empreendedores, formais ou informais. Esse produto é oferecido para grupos que não têm acesso às linhas tradicionais de crédito, fomentando o desenvolvimento econômico das comunidades em que estão inseridos, gerando trabalho e renda e estimulando o desenvolvimento local. Outro grupo de clientes favorecido por produtos bancários específicos são os agricultores familiares. Alguns bancos oferecem crédito para esses clientes a partir de avaliações socioambientais. Ainda podem ser oferecidos seguros específicos e taxas de juros subsidiadas.

Alguns bancos ainda oferecem produtos específicos que têm parte da receita doada para entidades filantrópicas, como a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD) e a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae).

FS8 - Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, divididos por finalidade

Os bancos inserem em seus processos de concessão de crédito, financiamento, empréstimos pessoais e cartões de crédito ferramentas para construir, com o cliente, soluções que sejam menos impactantes ao meio ambiente.

Muitos desses serviços estão ligados às linhas de financiamento do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Alguns exemplos são o BNDES Automático, com projetos de investimento para a implantação de pequenas centrais elétricas e de projetos de reflorestamento; o Saneamento Básico - BNDES, para projetos em saneamento ambiental e destino final de resíduos sólidos industriais, comerciais, domésticos e hospitalares e de redes coletoras; o Programa ABC - BNDES (Linha Agro do BNDES), com financiamentos para projetos que visam reduzir as emissões de gases de efeito estufa provenientes da agricultura, pecuária e desmatamento ou promover a ampliação de florestas cultivadas e a recuperação de áreas degradadas; o BNDES Finem, com subcréditos para investimentos ambientais em reflorestamento, compensação ambiental e/ou projetos ambientais; o BNDES Procopa e o BNDES Automático Hotelaria, com créditos especiais para empreendimentos como pousadas, hotéis e *resorts*, que podem ser utilizados para construção, ampliação e modernização da rede hoteleira, com vistas aos dois grandes eventos que o Brasil sediará: a Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016.

Outras linhas de financiamento também oferecidas são: Programa de Financiamento à Sustentabilidade Ambiental (FNE - VERDE), Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), Fundo Ethical, Fundo Floresta Real, Fundo Florestas do Brasil/Floresta Real, Programa Agricultura de Baixo Carbono, Programa Despoluição de Bacias Hidrográficas (Prodes), linha de crédito Ecoeficiência Empresarial e Financiamento Socioambiental Inter-American Investment Corporation (IIC), sempre voltadas para abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de águas e resíduos sólidos domiciliares urbanos e de construção e demolição, energia renovável, projetos de MDL, usinas eólicas, de biomassa e pequenas centrais hidrelétricas, projetos sobre a flora e fauna, eficiência energética de equipamentos e no uso de matérias-primas, como redução, reciclagem e reutilização de materiais.

No ramo imobiliário, esses objetivos se materializam dentro do conceito de *Green Building* e da certificação Alta Qualidade Ambiental (AQUA), cujos projetos levam em consideração a qualidade de vida do usuário, economia de água e energia e redução da geração de resíduos.

Além desses, outros produtos e serviços com benefícios ambientais oferecidos pelos bancos são os cartões de afinidade com foco ambiental, por meio dos quais as organizações repassam às entidades filantrópicas parceiras (Fundação SOS Mata Atlântica e Fundação Amazonas Sustentável, entre outras) parte das anuidades obtidas com a comercialização dos seus cartões.

UM BOM EXEMPLO

Auditoria para todos

A auditoria interna do Itaú Unibanco atua em todas as empresas, macroprocessos e processos do conglomerado, conforme o planejamento anual elaborado com base na avaliação dos riscos inerente e residual. Ela é responsável por realizar as auditorias periódicas, avaliando a aderência à Política de Sustentabilidade quanto aos seguintes aspectos: estratégia para sustentabilidade; estrutura; governança e gestão; adequação de representações e associações junto a fóruns externos de sustentabilidade; implementação e aderência aos compromissos/pactos; comunicação e monitoramento; Política Corporativa de Risco Socioambiental; e Princípios do Equador, quando se trata de *Project Finance*.

Para as auditorias socioambientais do banco, são considerados os conceitos da norma AA1000 e do Protocolo Verde. Nas auditorias dos segmentos de crédito *corporate* e empresas, são utilizados os parâmetros dos Princípios do Equador e os padrões das Políticas de Risco Socioambiental do Banco Itaú BBA S/A e da área Empresas.

Após avaliação, é elaborado um plano de ação para os pontos de auditoria classificados com o nível de risco extremo ou elevado e moderado. O plano para risco extremo é feito pela área auditada e aprovado pela Auditoria. O acompanhamento das ações inclui reporte mensal ao Comitê de Auditoria e trimestral à Comissão Superior de Auditoria e Gestão de Riscos Operacionais. Para pontos com nível de risco moderado, o plano de ação é de responsabilidade da área auditada e aprovado pelo Oficial de Controles Internos e Risco. Trimestralmente, reporta-se ao Comitê de Auditoria o acompanhamento dessas ações.

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

Muitos dos bancos possuem um sistema de auditoria para avaliar suas políticas e procedimentos de avaliação de risco socioambiental. São processos formais, periódicos e conduzidos, em sua maioria, por auditores internos. Mas também há casos de auditores externos.

O escopo dessas auditorias está voltado à análise e à avaliação da adequação e eficácia do sistema de controle interno dentro da organização, bem como à qualidade do desempenho no cumprimento das atribuições e responsabilidades socioambientais dos produtos e serviços das linhas de negócios de cada organização, como a análise de riscos socioambientais na concessão de financiamentos e riscos socioambientais envolvidos na análise de concessão de crédito. Para isso, além das políticas e normativas internas dos bancos, a auditoria também utiliza normas externas, como Protocolo Verde, AA1000 e Princípios do Equador, e normativos do mercado financeiro, como Banco Central, CVN e Bolsa de Valores.

Os resultados da auditoria são tratados individualmente, com o estabelecimento de um plano de ação com medidas corretivas e/ou preventivas para adequação às políticas, ou até mesmo requisito formal de dispensa a ser avaliado.

Agências em áreas remotas

O Banco da Amazônia foca sua atuação nas Microrregiões de Baixa Renda (MRGs), áreas que possuem baixo rendimento domiciliar e baixo dinamismo, de acordo com a Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR). Concentradas no Norte e Nordeste, as regiões combinam situações de pobreza e debilidade da base econômica regional. O banco ainda leva em consideração o grau de urbanização das regiões (50,4%), assim como o nível de educação (cerca de 60% da população estudou menos de quatro anos) e o rendimento domiciliar médio, que é de apenas 27% da média nacional. O número total de pontos de acesso em áreas de desvantagem econômica é 21, cerca de 12% do total de postos de atendimento do Banco da Amazônia. Para 2012, a meta é a abertura de quatro agências nos Estados de Rondônia, Tocantins, Acre e Amapá.

Acessibilidade

O HSBC possui o programa Meu HSBC Celular (*mobile banking*), que permite ao cliente com dificuldade de locomoção a realização de uma série de operações por telefone, sem ter de se deslocar até a agência. Para deficientes visuais, o HSBC fornece o *welcome kit* (instruções, lista de contatos etc.) dos cartões de débito e crédito com as informações em braille. Ainda disponibiliza o porta-cartões com todos os detalhes em braille, que facilita a distinção, por exemplo, entre os cartões de débito, crédito e outros cartões. No acesso desses clientes à internet, o HSBC disponibiliza o *software* de voz JAWS (*software* de leitura de tela que transforma palavras em som), além do *token* falante, que permite ao usuário com deficiência visual acessar o Meu HSBC Internet.

Educação no ensino médio

O Itaú Unibanco possui diversas iniciativas voltadas para a educação financeira de seus clientes, colaboradores e comunidade. Entre elas, há o Projeto Educação Financeira nas Escolas, desenvolvido pelo Instituto Unibanco, que oferece a estudantes do 2º ano do ensino médio instrumentos para que eles possam pensar no futuro, planejar suas finanças pessoais e, assim, construir uma visão de longo prazo. Composto por dois livros e um vídeo, o material aborda aspectos de cidadania, como o pagamento de impostos e a conservação do bem público, o impacto das ações no meio ambiente e, principalmente, a formação de uma visão responsável sobre o futuro.

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

Os bancos possuem diversas iniciativas para levar serviços bancários a municípios em desvantagem econômica, áreas de baixa densidade populacional ou regiões que não possuem acesso a serviços financeiros. Além de disponibilizar agências, postos de atendimento e outros serviços em diversos municípios remotos do Brasil, fomentando a inclusão bancária e, muitas vezes, impulsionando as economias locais, algumas instituições ainda ampliam sua atuação nas comunidades em que estão presentes, levando espaços para a inclusão digital.

Outra forma de capilaridade encontrada pelos bancos para chegar a regiões em desvantagem econômica é a mobilização dos agentes de crédito, colaboradores focados na difusão do microcrédito em todo o País. Serviços financeiros também podem ser acessados por moradores de favelas. Em 2011, mais de sete favelas de São Paulo e Rio de Janeiro já possuíam esse tipo de serviço.

Para selecionar as regiões beneficiadas, os bancos usam diferentes referências, como a classificação feita pela Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR) e pelo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), além de critérios estabelecidos pelo Banco Central e pelo Banco Mundial.

FS14 - Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências

Para permitir o acesso de todos os clientes, grande parte das agências e prédios administrativos possui adaptações como rampas de acesso, piso tátil e vagas demarcadas nos estacionamentos.

Já no uso de produtos e serviços, os bancos disponibilizam informações em braille, acesso à internet adaptado para deficientes visuais, serviço de atendimento via telefone para deficientes auditivos, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), caixas eletrônicas com altura adaptada para pessoas com deficiência e com funcionalidades de vocalização, assento de uso preferencial nas agências, entre outras iniciativas.

Um diferencial de diversos bancos é a disponibilização de colaboradores capacitados na Linguagem Brasileira de Sinais (Libras). Grande parte desses colaboradores ainda participa de palestras de sensibilização sobre o tema.

FS16 - Iniciativa para melhorar a educação financeira, por tipo de beneficiário

Para contribuir para a educação financeira da população brasileira, a maioria das instituições financeiras oferece cursos gratuitos, vídeos, canais interativos de diálogo e folhetins com informações sobre os produtos - tudo com uma linguagem simples e clara, sem termos técnicos. São disponibilizadas ainda plataformas *online* para envio de dúvidas, sugestões e reclamações.

Os profissionais diretamente envolvidos no atendimento a clientes também são capacitados. Recebem treinamentos em educação financeira, a fim de estarem aptos a orientar os clientes sobre as opções de produtos e serviços mais adequados ao perfil e à renda de cada um.

Em 2011, um tema muito tratado pelas organizações foi o uso consciente do crédito. Agentes dos bancos e multiplicadores treinados por eles trabalharam para que as pessoas soubessem usar o dinheiro com consciência.

EC1 - Valor econômico direto gerado e distribuído

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - EM R\$ MIL						
1. DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO	DEZ./09	PART. %	DEZ./10	PART. %	DEZ./11	PART. %
1.1. Recursos humanos	50.995.808	35,5	60.697.472	35,8	72.140.487	38,0
1.1.1. Salários e honorários	27.950.836		34.912.963		42.705.828	
1.1.2. Encargos Sociais (30%)	13.309.260		15.694.868		18.135.452	
1.1.3. Benefícios (10%)	4.436.420		5.231.623		6.045.151	
1.1.4. Participações (Funcs e Minoritários)	5.299.292		4.858.018		5.254.055	
1.2. Governo	39.267.364	27,3	38.652.393	22,8	40.810.148	21,5
1.2.1. Despesas tributárias	13.564.856		14.792.237		16.653.338	
1.2.2. Imposto Renda e Contr. Soc.	15.720.563		12.089.005		10.555.221	
1.2.3. INSS sobre salário (22,5%)	9.981.945		11.771.151		13.601.589	
1.3. Líquido para acionistas	53.441.865	37,2	70.167.465	41,4	76.657.169	40,4
1.3.1. Dividendos distribuídos	14.171.459		17.541.866		19.164.292	
1.3.2. Lucro retido	40.664.627		53.070.403		59.460.494	
1.3.3. Prejuízos	-1.394.222		-444.804		-1.967.617	
VALOR ADICIONADO BRUTO	143.705.036	100	169.517.330	100	189.607.804	100
AMOSTRAGEM:	157 Bancos		151 Bancos		154 Bancos	

Cooperação e cidadania

Há 16 anos, o Sicredi desenvolve um programa de educação cooperativa que já atingiu 158.472 crianças e adolescentes, em mais de 155 municípios. Assim, o banco busca contribuir para a educação integral desse público, por meio da construção e da vivência de atitudes e valores de cooperação e cidadania.

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

Os bancos investiram, em 2011, R\$ 22.160.567.686,11 em prol do benefício social e ambiental. Muitos desses investimentos possuem como base programas que visam à transformação social pautados na educação e cultura, bem como a propagação do desenvolvimento sustentável.

A maioria dos bancos aposta na educação de crianças e adolescentes como forma de colaborar com o desenvolvimento social. Outros acreditam que a cultura é um importante meio para o desenvolvimento da cidadania, valorizando a arte e história por meio de atividades culturais.

A restauração e a conservação de bens públicos, como praças, faz parte do escopo de investimento de alguns bancos. Outros colaboram com o desenvolvimento local gerando emprego e linhas de crédito para seus clientes.

Nos casos específicos dos bancos públicos, parte dos seus investimentos em benefício público partem das próprias políticas e dos programas desenvolvidos pelo governo. É o caso de planos de aplicação comercializados por alguns desses bancos, que possibilitam investimentos que consideram o desenvolvimento sustentável, como projetos de geração de energia.

Para nortear seus investimentos, alguns bancos avaliam os resultados de suas ações. Parte desses investimentos são provenientes de incentivos fiscais (Lei Rouanet, doações dedutíveis, doação ao Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, Lei do Esporte) ou mesmo de doações da instituição bancária ou de seus clientes.

EN1 e EN2 - Materiais utilizados

Nas instituições financeiras, os principais materiais usados, incluindo os materiais comprados de fornecedores e obtidos internamente, são os cartuchos jato de tinta e papel.

Em 2011, o consumo de papel chegou a 82.061 toneladas, sendo que a maior parte desse material possui o selo (FSC) Forest Stewardship Council, prática incorporada em prol do menor impacto ambiental. Além disso, foram adotadas iniciativas para a redução do consumo de papel e insumos, como a digitalização de formulários normatizados, manuais e sinopse eletrônica com acesso via intranet, racionalização de relatórios, incentivo à consulta das demonstrações financeiras em meio eletrônico e migração de impressoras individuais para coletivas, a laser, mais eficientes e monocromáticas, gerando economia na aquisição de cartuchos jato de tinta. O descarte do papel é mais um processo que gera esforços por parte dos bancos, pois exige a separação dos demais resíduos, o recolhimento e o envio para a reciclagem.

Vale ressaltar que parte das conquistas na gestão do consumo de materiais usados é reflexo das campanhas de conscientização sobre consumo e descarte. Em 2011, o uso de materiais reciclados chegou a 510 toneladas.

EN3 e EN4 - Consumo de energia

Em 2011, o consumo de energia indireta representou quase 99% da energia consumida pelas instituições financeiras, fornecida por diferentes concessionárias brasileiras. Melhorias são discutidas e metas são definidas para os próximos anos.

Na categoria fontes não renováveis, diesel e gasolina são as mais utilizadas. A soma do consumo chega a aproximadamente 400 mil GJ. Esse alto valor levou as instituições a estudar custos e viabilidade para aquisição de energia de fontes renováveis; a compra de equipamentos de videoconferência e audioconferência para redução do consumo de combustível e energia e o fomento de campanhas para o consumo consciente.

CONSUMO DE ENERGIA - EN3 E EN4

Energia direta (GJ)	501.000,87
Energia indireta (GJ)	3.375.358.364,29
Total (GJ)	3.375.859.365,16

UM BOM EXEMPLO

Uma torre eficiente

A Torre Santander é o maior prédio administrativo da organização e abriga hoje mais de 5 mil funcionários. O edifício conta com um sistema de captação de água de chuva, que é tratada e utilizada na descarga de banheiros e na irrigação de jardim. Além disso, a descarga a vácuo reduz o consumo de água em 20%. Torneiras com acionamento manual ou automático, também usadas nas agências, contam com areadores para diminuir o uso de água.

EN8 - Total de retirada de água por fonte

Nos bancos, as práticas para o consumo consciente de água são fomentadas pelos treinamentos e capacitações de seus colaboradores. O combate ao desperdício também conta com campanhas e atividades específicas. Além disso, as instituições adotam métodos para a racionalização e diminuição do consumo, como adaptação do sistema hídrico das agências e prédios administrativos. Parte dos bancos já possui o sistema de captação e reúso de água de chuva, usada para fins não potáveis, como descarga de banheiros, sistema de ar-condicionado e irrigação.

Em 2011, o consumo total de água chegou a 7.852.239,82 m³, sendo que as maiores fontes são as concessionárias de abastecimento público.

CONSUMO TOTAL DE ÁGUA (M³/ANO), POR CATEGORIA

ABASTECIMENTO PÚBLICO	POÇOS	ÁGUA SUBTERRÂNEA	ÁGUA COLETADA DA CHUVA	TOTAL CONSUMIDO (M ³ /ANO)
7.539.741,82	98.290	191.216	22.992	7.852.239,82

UM BOM EXEMPLO

Descontaminando o solo

O HSBC descobriu que uma de suas agências era, antigamente, um posto de combustível e que o solo do local estava contaminado. O banco comunicou o fato à agência ambiental paulista (Cetesb) e iniciou a descontaminação, que ainda não foi concluída. Os investimentos dessa ação de remediação do solo e de outras ações relacionadas a tratamento e disposição de resíduos totalizaram R\$ 483.170,04.

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

Os investimentos realizados pelos bancos em ações para diminuir o impacto ambiental somam R\$ 20.204.963,62 em 2011. Grande parte desses investimentos foi destinada a gastos com consultorias ambientais, que prestaram, principalmente, serviços com foco na elaboração do inventário de gases de efeito estufa e na busca por certificações externas de sistemas de gestão.

A maioria dos bancos possui programas voltados para a disposição de resíduos, como o descarte de lâmpadas e pilhas. Alguns possuem parcerias com ONGs e cooperativas, que se beneficiam desses descartes. Para garantir a efetividade desses programas, os bancos investem em ações educativas para seu público interno, além de participar de eventos de conscientização.

Os bancos também investem no plantio de árvores para neutralização de CO₂ e na redução do consumo de papel em suas operações, assim como na manutenção de máquinas e equipamento para a diminuição da emissão de gases poluentes.

TIPO DE INVESTIMENTO	TOTAL INVESTIDO (R\$)
Tratamento e disposição de resíduos	3.885.693,89
Tratamento de emissões	3.525.226,22
Depreciação de equipamentos específicos e despesas com materiais e serviços de manutenção e operação, além das despesas com pessoal para essa finalidade	4.894.311,00
Educação e treinamentos	1.445.951,51
Consultoria para gestão ambiental	6.453.781,00
TOTAL DE GASTOS E INVESTIMENTOS	20.204.963,62

LA1 - Total de trabalhadores do setor

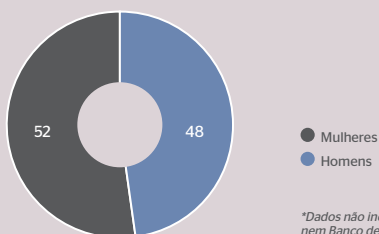
Em 2011, os bancos associados à Febraban contaram com 506.723* colaboradores.

*Fonte: Relação Anual de Informações Sociais (RAIS)

LA13 - Composição dos empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

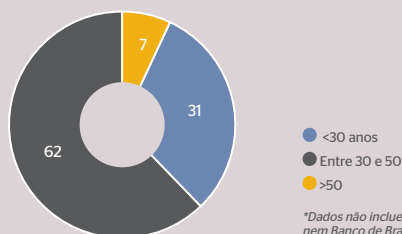
Dentre os bancos respondentes, é notável a mínima diferença entre homens e mulheres que compõem o quadro de colaboradores, o que revela uma equidade entre os sexos. Na divisão por idade, esse público se mostra predominantemente na faixa dos 30 a 50 anos. Fazem parte do grupo de minorias, dentro do quadro de colaboradores, homens e mulheres negras, que, juntos, representam 87% do grupo. O restante do grupo é representado por pessoas com deficiência.

COMPOSIÇÃO POR GÊNERO (EM %)*



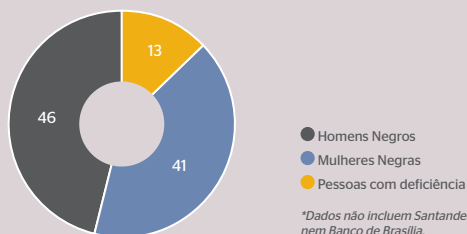
*Dados não incluem Santander nem Banco de Brasília.

COMPOSIÇÃO POR IDADE (EM %)*



*Dados não incluem Santander nem Banco de Brasília.

COMPOSIÇÃO POR GRUPOS MINORITÁRIOS (EM %)*



*Dados não incluem Santander nem Banco de Brasília.

Jogar para informar

Exemplo no que se refere a treinamento em direitos humanos, o *game* O Presente e o Futuro da Humanidade, do Santander, traz conteúdos da Política Institucional de Direitos Humanos de forma dinâmica e interativa para o funcionário. O jogo promove o debate sobre temas como o respeito às diferenças, os direitos econômicos, sociais e culturais de cada um e a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Canais para denúncias

O Santander disponibiliza dois canais de reclamações para clientes: o SAC (Serviço de Apoio ao Consumidor) e a Ouvidoria. As manifestações recebidas no Banco Central podem virar denúncia. Já os colaboradores e estagiários possuem um canal exclusivo para denúncias relacionadas a condutas antiéticas, assédio moral ou sexual, gestão de colaboradores, entre outros temas. Trata-se do Canal de Denúncias Santander, disponível por telefone 0800, segunda a sexta-feira, ou por meio de mensagem eletrônica, nos fins de semana. Os fornecedores do Santander também possuem um canal de denúncia específico, que é administrado pela área de Compliance.

Um exemplo prático

O Santander possui políticas específicas para o combate a todas as formas de corrupção. Um exemplo é a Política para Anticorrupção e Suborno, que complementa o Código de Ética e explicita o compromisso do banco em rejeitar qualquer forma de corrupção, direta ou indireta, na busca pela transparência das questões que afetam os seus negócios e na proposição de mecanismos de governança corporativa para evitar riscos desnecessários à organização. A Política para Anticorrupção e Suborno orienta ainda todos os colaboradores sobre os padrões mínimos de comportamento frente a situações que possam envolver ou caracterizar subornos e corrupção, visando reduzir a exposição do banco aos riscos de imagem e reputação. As políticas estão disponíveis na intranet, e todos os colaboradores que têm contato com atendimento ao público recebem atenção especial por meio de programas de aculturação e sensibilização.

HR3 - Total de horas de treinamento em políticas de direitos humanos

Em 2011, os bancos relataram um total de 13.426.271 horas de treinamento especializado em direitos humanos, para 17,1% dos colaboradores. A abordagem referente a direitos humanos, no entanto, também pode ser feita nos treinamentos referentes aos respectivos códigos de conduta corporativa.

HR4 - Casos de discriminação e medidas tomadas

Durante 2011, os bancos relataram um total de 195 denúncias de discriminação moral e sexual, dos quais 56 foram consideradas procedentes. Nas instituições bancárias, esses casos foram tratados de acordo com as medidas previstas nos respectivos códigos de conduta, e as punições variam de advertência verbal ou por escrito a demissões com ou sem justa causa.

SO4 - Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção

A corrupção é um grande risco para o pleno funcionamento do sistema financeiro nacional. No Brasil, os bancos buscam conduzir seus negócios baseando-se em princípios e valores para um ambiente seguro e confiável tanto para investidores como para clientes, acionistas e colaboradores, sempre em conformidade com as normas e leis vigentes. Em geral, os bancos possuem códigos de ética e conduta bastante rigorosos, além de manter ouvidorias, responsáveis pelo recebimento e encaminhamento de casos de suborno, corrupção e má conduta profissional. Foram reportados nesse indicador 88 casos de corrupção em 2011.

Ética em tudo

A Credifibra (Banco Fibra S.A) baseia suas comunicações de marketing no seu Código de Ética e Conduta Institucional e nas normas do Código de Defesa do Consumidor, Conselho Monetário Nacional (CMN), Superintendência de Seguros Privados (Susep), Normas de Autorregulação da FEBRABAN e ABECS, demais legislações federal e estadual, e ainda nas orientações das associações de classe FEBRABAN, ABBC e ACREFI. Todas as comunicações dirigidas aos consumidores finais contêm os Canais de Atendimento Fibra (SAC, Ouvidoria e sites), informações sobre consultas para análise de crédito e SCR, procedimentos referentes à liquidação antecipada do contrato, orientação para consulta à tabela de tarifas e Custo Efetivo Total (CET) da operação antes da contratação e mês-base de divulgação. As novas comunicações passam sempre pelo Departamento Jurídico e são permanentemente verificadas por auditorias internas e externas. Todos os produtos financeiros ofertados são autorizados pelos órgãos reguladores, e os créditos são concedidos para aquisição de bens ou serviços que estejam em conformidade com a legislação vigente. A Credifibra conta com canais de atendimento específicos para clientes, parceiros comerciais e público em geral.

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

No mercado financeiro e de capitais, as instituições financeiras promovem a autorregulação em complemento ao atendimento às normas e leis nacionais. Grande parte dos bancos segue a regulação do código da Associação Brasileira das Entidades do Mercado Financeiro e de Capitais (Anbima), que representa instituições de mercado de capitais brasileiro. Entre suas funções, a Anbima: 1) representa seus membros frente ao governo e outros organismos nacionais e internacionais; 2) supervisiona a autorregulação do mercado; 3) qualifica colaboradores através de treinamentos de certificação e; 4) informa o mercado e o público acerca do segmento que representa.

Os próprios estatutos, códigos e políticas dos bancos norteiam a padronização da comunicação de produtos e serviços junto a seus clientes, sempre seguindo normas legais. Os respectivos departamentos Jurídicos e de Compliance realizam a análise de conformidade com esses códigos e padrões, mas a frequência com que essas análises acontecem varia em cada banco.

REGULAMENTAÇÕES A QUE AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ADEREM:**Comissão de Valores Mobiliários (CVM)****Banco Central (BC)****Código de Defesa do Consumidor****Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CENP)****Associação Brasileira de Marketing Direto (ABEMD)****Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)****Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (ABECS)****PR7 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado**

Em 2011, os bancos relataram dois casos de não conformidade com regulamentos que resultaram em multa ou penalidade e 50 casos de não conformidade com regulamentos que resultaram em advertências. Não foram reportados casos de não conformidade com códigos voluntários.

9 ÍNDICE DE INDICADORES GRI

NÍVEL DE APLICAÇÃO

O relatório de sustentabilidade GRI 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	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15	Com verificação externa	Responder a todos os critérios elencados para o nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	Com verificação externa	O mesmo exigido para o nível B	Com verificação externa
	Forma de gestão da G3	Não exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador		Forma de gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	indicadores de desempenho da G3 & indicadores de desempenho do suplemento setorial	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da G3 e do suplemento setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

INFORMAÇÕES DE PERFIL			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
1.1	Mensagem do Presidente	4	Completo
INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
2.1	Nome da organização	2	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	11	Completo
2.3	Estrutura operacional da organização	17	Completo
2.4	Localização da sede da organização	12	Completo
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	Brasil	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	10	Completo
2.7	Mercados atendidos	Bancos no Brasil	Completo
2.8	Porte da organização	12	Completo
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	3	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Não se aplica. Como instituição de classe, a FEBRABAN não se candidata a prêmios e reconhecimentos.	-
INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	2	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	2010	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	2	Completo
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	2	Completo
3.5	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
3.6	Limite do relatório	2	Completo
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	2	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório	2	Completo
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	2	Completo
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	2	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	94	Completo

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA	REPORTADO
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	17	Completo
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	O mais alto grau de governança é o Conselho Diretor, que é presidido por um presidente de um dos bancos associados. Esse presidente não é um diretor executivo da FEBRABAN. Contudo, o presidente executivo da entidade faz parte do Conselho Diretor.	Completo
4.3	Membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança	19	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Não se aplica. A Febraban, por ser uma entidade representativa do setor, não possui acionistas.	-
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	10	Completo
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	6	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	6	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	6	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	7	Completo

INFORMAÇÕES DE DESEMPENHO				
DESEMPENHO ECONÔMICO				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
Impactos econômicos indiretos				
EC1	DVA	154 bancos	89	Parcial
EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Banco Alfa, Bancoob, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Citibank, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	89	Parcial
DESEMPENHO AMBIENTAL				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
Materiais				
EN1	Materiais usados por peso ou volume	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banco Fibra, Banco Indusval, Banrisul, Banpará, BNP Paribas, Bancoob, Bradesco, Caixa Econômica Federal, J. P. Morgan, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	89	Parcial
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, BNP Paribas, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, J. P. Morgan, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	89	Completo
Energia				
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	90	Parcial

EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte de energia primária	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	90	Completo
Água				
EN8	Total de retirada de água por fonte	Banco Alfa, Banco de Brasília, Banco do Nordeste, Banpará, Banco de Lage Landen Brasil, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Santander, Sicredi, Votorantim	90	Completo
Geral				
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Nordeste, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, Sicredi, Votorantim	90	Completo
DESEMPENHO SOCIAL - LABORAIS				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
Emprego				
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	91	Parcial
Diversidade e Igualdade de Oportunidades				
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos, e proporção por grupos e gêneros	Banco Alfa, Bancoob, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Citibank, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	91	Parcial
DESEMPENHO SOCIAL - DIREITOS				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
Processo de compra				
HR3	Horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos, incluindo percentual de empregados treinados	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banpará, Banco do Nordeste, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Votorantim	92	Completo
Não discriminação				
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, J. P. Morgan, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	92	Completo
DESEMPENHO SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
Comunicação e Marketing				
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banco Fibra, Banco Indusval, Banco de Brasília, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	93	Completo
PR7	Número total de casos de não conformidade com normas e códigos voluntários	Banco Alfa, Banco de Brasília, Banco da Amazônia, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J. P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	93	Completo

DESEMPENHO SOCIAL - SOCIEDADE				
Corrupção				
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco de Lage Landen Brasil, Banpará, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, Banrisul, BNP Paribas, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, J. P. Morgan, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	92	Parcial
SETORIAIS FINANCEIROS				
INDICADOR	DESCRIÇÃO	ESCOPO	PÁGINA	REPORTADO
Carteira de produtos				
FS1	Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócios	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J.P. Morgan, Rabobank, Santander, Votorantim	84	Parcial
FS2	Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócio	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J.P. Morgan, Rabobank, Santander, Votorantim	85	Parcial
FS3	Processos para monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J.P. Morgan, Rabobank, Santander, Sicredi, Votorantim	85	Completo
FS4	Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação das políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banpará, Banco do Nordeste, Banco Indusval, Bradesco, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander	85	Parcial
FS5	Interações com clientes/investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades ambientais e sociais	Banco da Amazônia, Banco do Nordeste, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, Rabobank, Santander	86	Parcial
FS7	Produtos e serviços para benefício social	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banco do Nordeste, Bancoob, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, Santander	86	Parcial
FS8	Produtos e serviços para benefício ambiental	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Banco Indusval, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú Unibanco, Santander, Votorantim	87	Parcial

Auditoria				
FS9	Auditoria de políticas socioambientais	Banco da Amazônia, Banco Fibra, Banco Indusval, Banrisul, HSBC, Itaú Unibanco, Citibank, Rabobank, Santander	87	Completo
Comunidade				
FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	Banco da Amazônia, Banco Fibra, Banco do Nordeste, Banco Indusval, Banpará, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, Santander, Sicredi	88	Parcial
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiências	Banco Alfa, Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco de Lage Landen Brasil, Banco do Brasil, Banpará, Banrisul, Banco do Nordeste, Banco Fibra, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, J.P. Morgan, Rabobank, Santander, Votorantim	88	Parcial
Educação financeira				
FS16	Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário	Banco da Amazônia, Banco de Brasília, Banco do Brasil, Banco Fibra, Banco Indusval, Bancoob, Banpará, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, HSBC, Itaú Unibanco, Santander, Sicredi, Votorantim	88	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

Fotos

Deco Cury

Rafael Rezende (págs. 41 e 81)

Salvi Cruz (pág. 66)

Impressão e acabamento

Intergraf

Papel

Capa: Duodesign, 300 g/m²

Miolo: Evenglow Opalina Diamond, 120 g/m²

Tiragem

200 exemplares versão português

100 exemplares versão inglês

Data

Julho de 2012

Família tipográfica

Stag Sans, Christian Schwartz (2008)

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

Para dúvidas, sugestões ou comentários, entre em contato com: respsocial@febraban.org.br

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

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

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.485 – Torre Norte, 15º andar
CEP 01452-002 – São Paulo – SP – Brasil
www.febraban.org.br