



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

**RELATÓRIO
ANUAL**

2019

05 APRESENTAÇÃO

07 MENSAGEM DO PRESIDENTE

PARTE I

10 O SETOR BANCÁRIO EM NÚMEROS

15 DINÂMICA DO SETOR BANCÁRIO

15 CENÁRIO ECONÔMICO

16 CRÉDITO

17 JUROS E SPREAD

17 TAXA DE INADIMPLÊNCIA E ENDIVIDAMENTO

18 CAPTAÇÃO DE RECURSOS

19 RESILIÊNCIA DO SETOR BANCÁRIO – ÍNDICE DE BASILEIA



A FEBRABAN

- 21 QUEM SOMOS
- 23 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
- 25 PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

GOVERNANÇA

- 27 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- 29 CAPITAL HUMANO
- 32 EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS

DESTAQUES INSTITUCIONAIS DE 2019

- 35 CONTRIBUIÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO/CRESCIMENTO DO PAÍS
- 39 GUIA PARA APLICAÇÃO DA LGPD
- 39 AUTORREGULAÇÃO
- 43 REGULAÇÃO PRUDENCIAL
- 46 AMBIENTE REGULATÓRIO
- 48 AMBIENTE DE CRÉDITO
- 49 AMBIENTE OPERACIONAL
- 52 NOVAS TECNOLOGIAS E IMPACTOS NOS NEGÓCIOS BANCÁRIOS
- 53 RELAÇÕES TRABALHISTAS

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- 56 SETOR BANCÁRIO E FINANÇAS VERDES
- 58 EMISSÃO DE TÍTULOS VERDES
- 59 CAFÉ COM SUSTENTABILIDADE

INSTITUTO FEBRABAN DE EDUCAÇÃO (INFI)

- 61 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
- 62 EDUCAÇÃO FINANCEIRA
- 63 PRÊMIO INFI-FEBRABAN DE ECONOMIA BANCÁRIA
- 63 CERTIFICAÇÃO

65 ANEXO GRI

69 SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

75 CRÉDITOS



APRESENTAÇÃO

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) publica, pelo 11º ano consecutivo, seu relatório anual, tendo como referência as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). A edição 2019, inspirada no modelo GRI Standards, traz os indicadores relacionados apenas à FEBRABAN, e não ao seu setor de atuação. | GRI 102-52 | 102-54 |

Esta edição traz o desempenho da FEBRABAN e de suas atividades relativas ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. O documento referente ao exercício de 2018 foi publicado em 2019. | GRI 102-50 | 102-51 |

A definição do conteúdo deste relatório tomou como base temas priorizados no Planejamento Estratégico de 2019, os quais refletem demandas e expectativas dos representantes das instituições financeiras associadas, bem como assuntos de interesse de seus demais públicos de relacionamento. | GRI 102-6 | 102-46 |

Entre esses temas, destacam-se imagem pública do setor, impactos da revolução digital, melhoria do ambiente de crédito, autorregulação bancária, responsabilidade socioambiental e outros aspectos relevantes para a atuação da FEBRABAN no atendimento às demandas de seus diversos stakeholders (indicados na página 25). | GRI 102-40 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 103-1 |

A FEBRABAN também mantém engajamento contínuo para aprimorar os serviços e avaliar os impactos nas atividades de seus públicos prioritários por meio de seus canais de atendimento, entre eles o Fale Conosco e a Central Conte Aqui. | GRI 102-42 | 102-43 |

Ressalta-se que a FEBRABAN possui 385 fornecedores cadastrados, que abrangem contratos de prestação de serviços (consultoria, assessoria e auditoria) e fornecimento de bens e materiais. | GRI 102-9 |

Este relatório apresenta, na primeira parte, os principais destaques do setor bancário, como dados de operações de crédito, transações com cartões, captação de recursos, entre outros.

Na segunda parte, aborda o perfil organizacional, a estrutura de governança e as principais ações institucionais da Federação, bem como as atividades de responsabilidade socioambiental e do Instituto FEBRABAN de Educação (INFI) em 2019.

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



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

Na página 69, encontra-se o sumário de conteúdo da GRI. | GRI 102-55 |



Gostaria de reafirmar aqui o profundo compromisso que o setor bancário e os bancos associados à FEBRABAN têm com o desenvolvimento sustentável do Brasil, financiando com eficiência a produção, o consumo e o investimento, com um sistema de pagamentos ágil e seguro, voltado a facilitar a vida do consumidor.

O internet banking e o mobile banking são os canais de preferência para a maioria das transações bancárias. Essa predileção não nos surpreende. Os bancos sempre estiveram na vanguarda tecnológica do País: foram os primeiros a importar os grandes mainframes e a fabricar os computadores de mesa quando sua importação era proibida.

O setor bancário pretende continuar mantendo essa liderança de décadas. Para tanto, investe a média de R\$ 20 bilhões anuais em tecnologia da informação. É por isso que não existe oposição entre “banco digital” e “banco tradicional”. Hoje, todo banco relevante é digital; alguns não têm agência, outros têm – e estão adaptando as agências físicas para o novo modelo de demanda mais personalizada.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

| GRI 102-14 |

LANÇAMOS, EM 2019, A PLATAFORMA NOOMIS.COM.BR. UMA PROPOSTA QUE ESTENDE PARA TODOS OS DIAS DO ANO, 24 HORAS POR DIA, OS DEBATES E CONTATOS QUE ANTES SE CONCENTRAVAM NOS TRÊS DIAS DO EVENTO CIAB FEBRABAN – CONGRESSO E EXPOSIÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.

A constante adaptação do setor bancário a um mundo cada vez mais digitalizado tem como missão o foco no cliente. Nesse sentido, lançamos a campanha de educação financeira Papo reto, a de maior alcance já feita no País, com 40 milhões de expectadores, que puderam também buscar orientações mais detalhadas no site paporetocomfebraban.com.br. Devido ao grande sucesso, continuaremos a investir em educação financeira em 2020.

Além disso, com o acordo de cooperação assinado com o Banco Central do Brasil (BCB), os principais bancos começaram um mutirão de educação financeira e renegociação de dívidas em mais de 260 agências nas 27 capitais, nos canais de atendimento digital dos bancos e no site consumidor.gov.br. Os resultados confirmaram a importância da iniciativa: ao longo de cinco dias foram realizadas 820 mil negociações, que geraram volume total de R\$ 4,5 bilhões renegociados. O acordo com o BCB prevê a criação de nova plataforma de educação financeira e de prêmios, bem como outras iniciativas ao longo de 2020.

Ressaltamos que o objetivo da FEBRABAN é – e sempre será – representar seus associados em todas as instâncias do Poder Público – Executivo, Legislativo e Judiciário – e entidades representativas da sociedade, visando ao aperfeiçoamento do sistema normativo, à melhoria da produção e à redução dos níveis de risco, bem como favorecer o crescente acesso da população a produtos e serviços financeiros.

Nesse sentido, gostaria de agradecer a Murilo Portugal por suas inestimáveis contribuições ao longo de nove anos na presidência da FEBRABAN, em que exerci a vice-presidência executiva. Tenho agora a difícil missão de seguir os passos de seu sucesso e de seu comprometimento com o setor bancário e com a sociedade.

Temos, enfim, grandes desafios domésticos. O panorama econômico internacional traz incertezas, mas temos também razões para sermos otimistas quanto ao futuro e para aumentar a motivação para nosso trabalho.

Isaac Sidney Menezes Ferreira

COVID-19

Destacamos a intensa atuação da FEBRABAN e do setor para enfrentar a pandemia identificada pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Para mitigar os efeitos da Covid-19 no emprego, na renda, no atendimento aos clientes bancários e na rotina dos funcionários do setor, a FEBRABAN e seus associados desenvolveram propostas para colaborar com os esforços em todo o País na contenção dessa pandemia.

No período de combate à Covid-19, a FEBRABAN e os cinco maiores bancos associados anunciaram medidas de estímulo à economia, entre elas a prorrogação, por 60 dias, de vencimentos de dívidas de clientes pessoas físicas e de micro e pequenas empresas para os contratos vigentes em dia.

Para movimentar a economia, vale destacar ainda que o Conselho Monetário Nacional (CMN) autorizou o BCB a conceder às instituições financeiras empréstimos garantidos em debêntures (títulos de dívidas de empresas), aumentando, assim, a liquidez do setor para mitigar os riscos de inadimplência.

A FEBRABAN e os bancos associados também promoveram várias outras iniciativas visando reduzir o fluxo de pessoas nas agências bancárias, entre elas:

- horários diferenciados de atendimento nas agências, com priorização de grupos de risco, diminuição do tempo de funcionamento para preservação da saúde de funcionários e clientes, bem como ampliação do trabalho em esquema de home office;
- campanhas de comunicação que visam estimular o uso de produtos e serviços por meio dos canais remotos disponíveis para que os clientes mantenham isolamento social;
- novos protocolos de limpeza das agências para intensificar a higienização, especialmente dos locais com maior contato das pessoas, como maçanetas, balcões, botões de elevadores e superfícies dos caixas eletrônicos (ATMs).

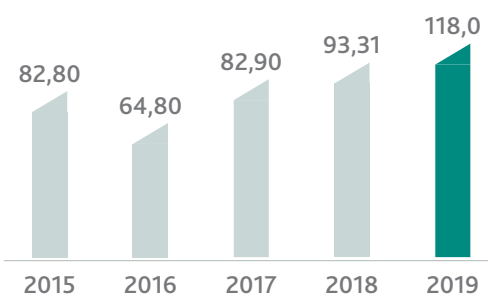
A Federação e seus associados estão empenhados e comprometidos no combate à Covid-19, colaborando com as autoridades brasileiras e adotando as recomendações da OMS.



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

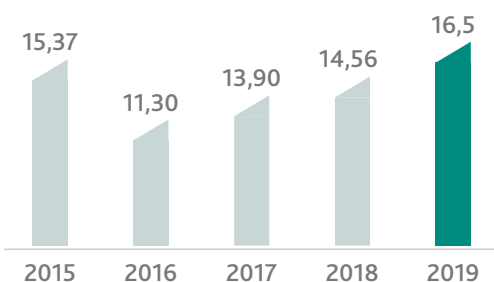


Lucro líquido do setor bancário (R\$ bilhões)*



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

Retorno sobre patrimônio líquido do setor bancário (%)

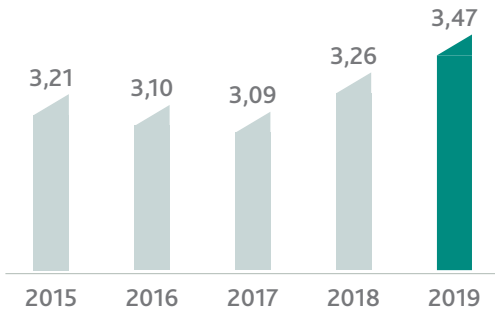


PARTE I

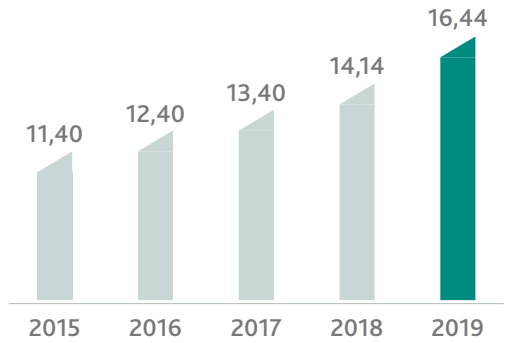
O SETOR BANCÁRIO EM NÚMEROS

O setor bancário em números

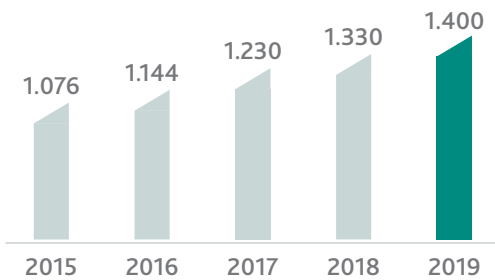
Operações de crédito (R\$ trilhões)



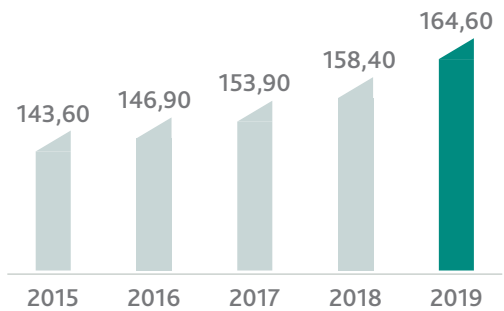
Transações com cartões de crédito e débito (bilhões)



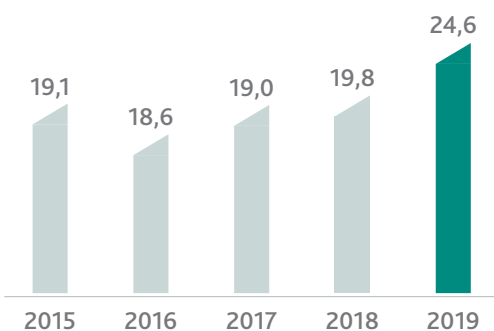
Valor das transações com cartões de crédito e débito (R\$ bilhões)



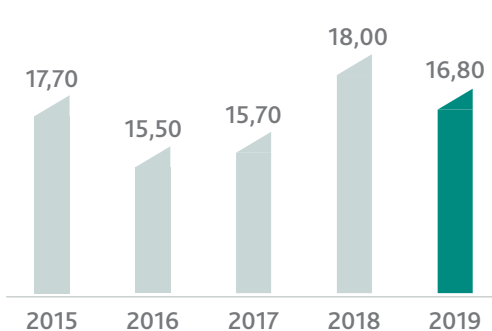
Consumidores com relacionamentos ativos no sistema (milhões)



Investimento em tecnologia (R\$ bilhões)



Transações em canais digitais (bilhões) Internet banking



Transações em canais digitais (bilhões) Mobile banking



Boletos eletrônicos acumulados no Débito Direto Autorizado – DDA (bilhões)





CENÁRIO ECONÔMICO

Apesar do desapontamento em relação ao crescimento econômico, 2019 pode ser considerado um ano de consolidação do cenário de enfrentamento dos problemas fiscais do País.

Depois de vários anos de discussão, o Congresso Nacional promoveu mudanças no sistema previdenciário brasileiro que, de um lado, ataca o crescimento insustentável de tais gastos e, de outro, reduz a desigualdade do sistema. Com a reforma, robusta do ponto de vista fiscal, está prevista uma economia próxima a R\$ 1 trilhão em dez anos.

Outro ponto positivo refere-se à redução da taxa do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic) para 4,5% ao ano no fim de 2019, decorrente da manutenção da inflação em baixo nível, das expectativas ancoradas em torno da meta para os próximos anos, além de outras mudanças que já haviam ocorrido, como a substituição da taxa de juros de longo prazo (TJLP) pela taxa de longo prazo (TLP).

Em 2019, o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) ficou em torno de 1,1%, abaixo das expectativas do mercado, que projetava expansão de 2,5%. Vários fatores contribuíram para esse percentual, notadamente as tensões comerciais entre os Estados Unidos e a China, a crise econômica argentina e o rompimento da barragem em Brumadinho (MG) no começo do ano.

Ainda assim, vale citar que a geração de 650 mil vagas de empregos formais em 2019, segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), foi o melhor resultado do mercado de trabalho desde 2013.

DINÂMICA DO SETOR BANCÁRIO

CRÉDITO

O saldo total das operações de crédito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) cresceu 6,5% em 2019, elevação real de 2,1%, acima do crescimento do PIB, de 1,1%.

Esse desempenho foi heterogêneo entre os tipos de recursos (livre e direcionado) e por segmentos – pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ).

O crédito com recursos livres avançou 14,1%, segundo ano de expansão acima de dois dígitos, tanto no segmento PF (+16,6%) quanto no PJ (+11,2%).

A carteira com recursos direcionados, por sua vez, recuou pelo quarto ano seguido (-2,4%) em decorrência da expressiva redução no segmento PJ (-13,6%). Ressalta-se que as principais modalidades são os empréstimos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), os quais refletem a nova política econômica e a migração das empresas para o mercado de capitais, cujo custo de captação tem reduzido em virtude da queda da taxa Selic e da melhora no ambiente de negócios.

O ano de 2019 também mostrou avanços para a ampliação de crédito às micro, pequenas e médias empresas (MPME), conforme evidenciado pelas estatísticas do BCB.

Para o segmento, o saldo total foi de R\$ 544 bilhões, crescimento de 6,1%, ante variação negativa de 2,3% em dezembro de 2018. O desempenho é relevante se comparado com empréstimos para grandes empresas: redução de 3% em relação ao ano anterior, com R\$ 924 bilhões.

No quesito risco, as MPME também apresentaram resultados positivos em 2019, com inadimplência de 3,6% (percentual dos empréstimos não pagos, acima de 60 dias): redução de 1,3 p.p. ante 2018 e 3,2 p.p. ante 2017. Já a inadimplência de grandes empresas cresceu 0,12 p.p., atingindo 1,2%.

CRÉDITO RURAL

No ano agrícola 2018/2019 (entre 1º de julho de 2018 e 30 de junho de 2019), segundo dados do BCB, o volume financeiro de operações de crédito rural contratadas foi de R\$ 179,2 bilhões, aumento de 5,7% em relação à safra anterior (R\$ 169,5 bilhões). A maior parte destinou-se a operações de custeio (56,3%) e de investimento (24,7%).

Nos últimos anos, as políticas agrícolas estabelecidas pelos órgãos reguladores têm adotado premissas com foco na priorização de recursos controlados para o atendimento a pequenos e médios produtores e maior na participação de grandes tomadores (como agroindústrias e cooperativas de produção) no mercado de capitais para o financiamento do setor.

Reflexo disso é o crescimento dos volumes de crédito contratados por outras fontes de recursos em detrimento do proveniente com recursos controlados (que possuem limites de taxas fixadas pelo governo). Por exemplo, destacam-se as operações com recursos livres (R\$ 12,7 bilhões na safra 2018/2019 ante R\$ 5,0 bilhões na safra 2017/2018) e oriundas da Letra de Crédito do Agronegócio – LCA (R\$ 29,5 bilhões ante R\$ 20,8 bilhões). Em contrapartida, as operações com recursos controlados recuaram de R\$ 50,3 bilhões em 2017/2018 para R\$ 33,1 bilhões em 2018/2019.

JUROS E SPREAD

As taxas de juros bancárias recuaram em 2019, o que impulsionou a demanda por crédito, essencial para a recuperação econômica, especialmente via consumo das famílias.

A taxa média de concessão ficou em 23% a.a., queda de 0,2 p.p. ante 2018. Nas operações com recursos livres, o recuo foi 34% a.a., elevação de 1,8 p.p., enquanto na modalidade direcionada, foi de 7,7% a.a., apenas 0,3 p.p.

Na carteira PJ com recursos livres, a taxa média de juros foi de 16,5% a.a., recuo de 2,3 p.p., a menor da série histórica. No segmento PF, 47,3% a.a., queda de 1,6 p.p. Ressalta-se que, apesar da taxa média dessa carteira ainda não estar na mínima histórica, várias linhas estão, como o consignado (20,5% a.a.) e a aquisição de veículos (19,2% a.a.).

O spread total ficou em 18,4 p.p., alta de 1,4 p.p., em razão do aumento da participação das linhas de crédito com recursos livres em relação à modalidade direcionada e da carteira PF vis-à-vis à carteira PJ.

Na modalidade recursos livres, o spread ficou em 28,5 p.p., alta de 0,8 p.p. No segmento PJ, em 11,3 p.p., queda de 0,2 p.p.; na carteira PF, em 41,5 p.p., alta de 0,8 p.p.

TAXA DE INADIMPLÊNCIA E ENDIVIDAMENTO

Em 2019, a taxa total de inadimplência (acima de 90 dias) ficou estável em 2,9%.

Na carteira com recursos livres, a inadimplência foi de 3,7%, redução de 0,2 p.p.; e na direcionada, de 1,9%, alta de 0,1 p.p.

No segmento PF, a inadimplência subiu para 5%, com ligeira elevação de 0,2 p.p. Na carteira PJ, com a queda relevante de 0,6 p.p., foi para 2,1%, em decorrência do baixo nível das taxas de juros.

Na carteira direcionada, foi observada alta de 0,2 p.p. na inadimplência tanto do segmento PJ (2,2%) quanto PF (1,7%).



O endividamento das famílias com o sistema financeiro avançou de 42,5% para 44,9%, assim como o comprometimento de renda, de 19,8% para 20,9%.

Taxa de inadimplência



Fonte: Banco Central do Brasil

CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Em 2019, o principal título de captação bancária, o Certificado de Depósito Bancário (CDB), teve crescimento de 9,8% (R\$ 1,01 trilhão) ante o ano anterior, sendo 93% dos títulos atrelados ao Certificado do Depósito Interbancário (CDI). As empresas detiveram 70,6% do saldo de CDB, enquanto as pessoas físicas, 29,4%.

Entre os demais títulos emitidos pelos bancos, destacam-se as letras financeiras, com saldo de R\$ 351 bilhões, alta de 18%; e as letras de crédito, com saldo de R\$ 300 bilhões, com pequena redução de 1% no ano.

Aqui vale ressaltar a Resolução BCB 4.733/2019, que promoveu redução no valor mínimo de emissão das letras financeiras, de R\$ 150 mil para R\$ 50 mil, o que facilita a oferta desses títulos para diferentes públicos.

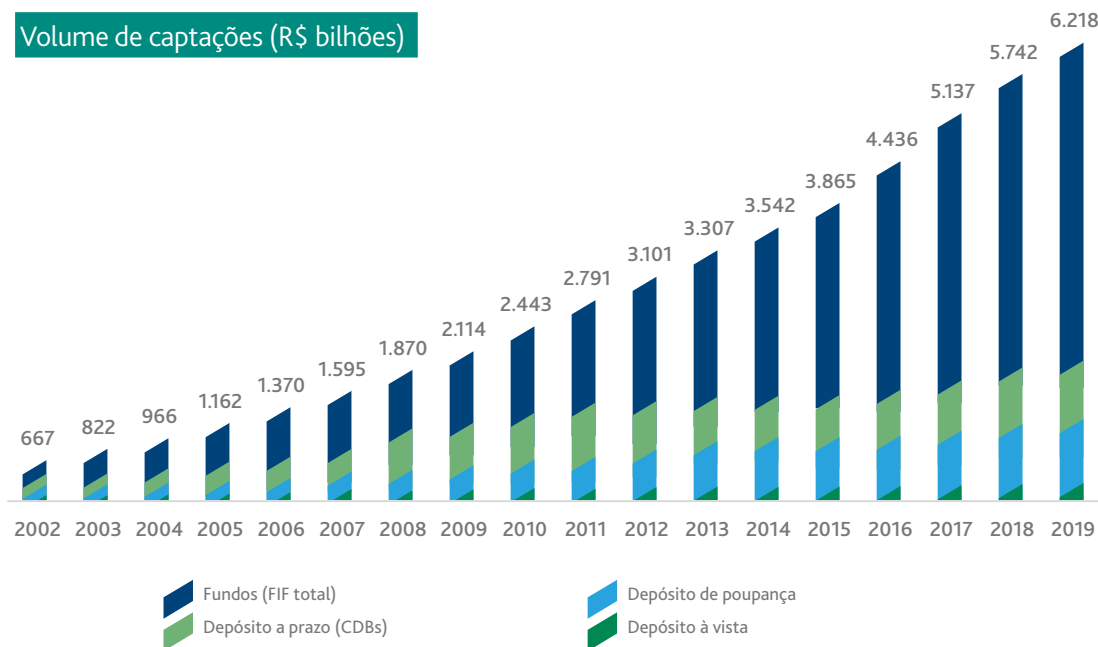
A caderneta de poupança atingiu R\$ 845,5 bilhões em dezembro de 2019, crescimento de 6% em comparação com o mesmo mês do ano anterior; 1,7 p.p. (R\$ 13,3 bilhões) representam captação líquida.

Por fim, os depósitos à vista tiveram saldo de R\$ 227,6 bilhões em dezembro de

2019, crescimento de 5,8% em comparação com o mesmo mês de 2018.

Ressalta-se que o BCB interrompeu a divulgação da série estatística dos fundos de investimento financeiro. Até a última divulgação, em agosto de 2019, o saldo havia atingido R\$ 4,1 trilhões, alta de 8,5% em comparação a dezembro de 2018.

Volume de captações (R\$ bilhões)

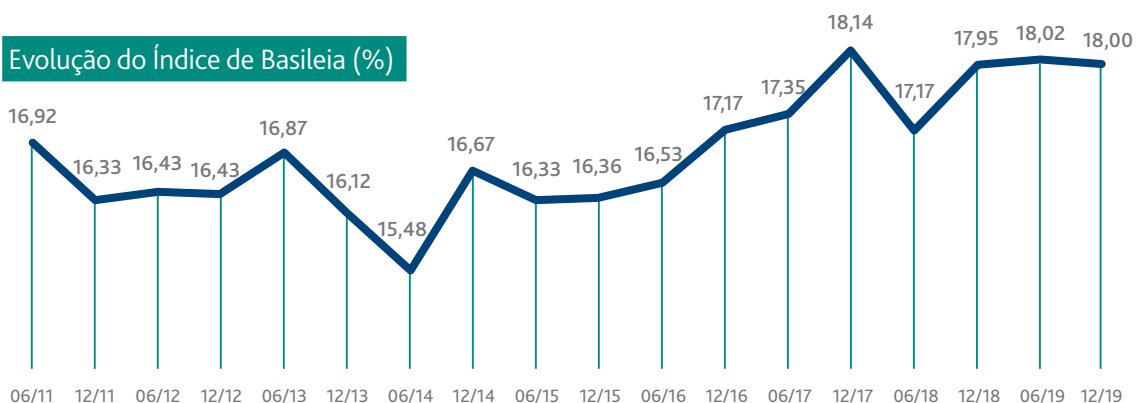


RESILIÊNCIA DO SETOR BANCÁRIO – ÍNDICE DE BASILEIA

O Índice de Basileia (capital total) dos bancos brasileiros permaneceu praticamente estável e passou de 17,95% em dezembro do ano anterior para 18% em dezembro de 2019, ante o mínimo regulatório de 10,5% (11,5% nas instituições consideradas sistemicamente relevantes).

A apropriação de lucros pelos bancos durante o ano foi suficiente para fazer frente ao crescimento das carteiras de crédito e permitiu a conclusão da implementação da 1ª fase de Basileia III, iniciada em 2013, sem redução dos indicadores de capitais dos bancos, que seguem em patamares bastante confortáveis e atestam a solidez do sistema bancário nacional.

Evolução do Índice de Basileia (%)





QUEM SOMOS

Organização sem fins lucrativos, localizada na cidade de São Paulo, a FEBRABAN conta com 116 instituições associadas, que respondem por 97% do patrimônio líquido e 98% dos ativos totais de todo o segmento no Brasil. | [GRI 102-1](#) | [102-3](#) | [102-4](#) | [102-5](#) | [102-6](#) | [102-7](#) |

Como principal entidade representativa do setor, buscamos continuamente contribuir para os desenvolvimentos econômico, social e sustentável do País e aperfeiçoar o sistema financeiro e suas relações com a sociedade.

Entre nossos objetivos permanentes estão: representar os associados em todas as esferas do governo, interagir com autoridades e instituições na elaboração e no aperfeiçoamento do sistema normativo, desenvolver iniciativas para melhorar a produtividade do setor bancário e direcionar esforços para viabilizar o acesso da população a produtos e serviços financeiros. | [GRI 102-2](#) | [102-6](#) | [102-16](#) |

Comprometida com princípios de ética e integridade, a FEBRABAN mantém o Programa de conformidade com a legislação de defesa da concorrência com vistas a sensibilizar associados e funcionários sobre a importância do compliance na prevenção de infrações de ordem econômica, bem como suas consequências adversas. A íntegra do documento está disponível em portal.febraban.org.br. | [GRI 102-16](#) | [103-2](#) | [103-3: POLÍTICAS PÚBLICAS](#) |

PARTE II

A FEBRABAN

A FEBRABAN



Saiba mais sobre missão, visão e valores em portal.febraban.org.br.

A FEBRABAN participa, como membro, de associações e organizações nacionais ou internacionais relacionadas ao seu setor de atuação e/ou mantém parcerias e compromissos que defendem temas comuns, tais como Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), Comitê Nacional de Educação Financeira (Conef), Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), Sustainable Banking Networking (SBN) e United Nations Environment Program/Finance Initiative (Unep/FI). | GRI 102-13 |

Além disso, a Federação atua junto com órgãos públicos nas três esferas de poder por meio de grupos de trabalho e comissões, fazendo importante interlocução entre governo e setor bancário. Entre os temas relevantes estão segurança pública, relações de consumo, emprego e renda, diversidade e inclusão e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Esses são alguns exemplos de como a Federação estabelece diálogo ativo e constante e contribui com o desenvolvimento de ações para assuntos locais e globais em evidência na sociedade. | GRI 102-12 |

A FEBRABAN finalizou o ano de 2019 com 128 funcionários, além de cinco estagiários/aprendizes. Sua estrutura contempla sete diretorias, formadas por profissionais que atuam em contato direto com os representantes de bancos e instituições financeiras. | GRI 102-7 | 102-8 |



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO | GRI 102-43 | 102-44 | 102-47 |

O novo ciclo de planejamento estratégico contempla o período 2020–2023, com revisão anual.

Nesse processo, a FEBRABAN contou com a contribuição de 105 stakeholders do setor financeiro e de outros segmentos econômicos.

Para atuação da FEBRABAN, foram definidos seis temas estratégicos.





Além desses, outros oito temas, destacados a seguir, compõem o planejamento estratégico para 2020–2023.

- Mercado de capitais, crédito de longo prazo e infraestrutura
- Estímulo à concorrência do setor
- Segurança bancária, prevenção à fraude e compliance
- Regulação prudencial
- Relações trabalhistas
- Educação profissional e financeira
- Responsabilidade socioambiental
- Planos econômicos e índices de correção monetária

As metas para a FEBRABAN e suas diretorias internas são aprovadas pelo Comitê de Metas (com participação de executivos de áreas de recursos humanos de instituições associadas), Diretoria-Executiva e Conselho Diretor como última etapa do processo de planejamento estratégico.

As mesmas instâncias são envolvidas no processo de apuração de metas.

As metas são avaliadas com base em cinco conceitos: “não atingiu”, “atingiu parcialmente”, “atingiu”, “superou” e “outstanding”. A complexidade para superação das metas acompanha práticas de mercado. A distribuição estatística do conjunto de metas é monitorada pela Diretoria de Planejamento e Gestão de Projetos.

Nesse processo, há duas categorias de metas:

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

Projetos associados a metas são monitorados pela Diretoria-Executiva e pelas comissões técnicas.

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



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

ASSOCIADOS

FUNCIONÁRIOS

SINDICATOS

ASSOCIAÇÕES DE CLASSE

REGULADORES DO SISTEMA FINANCEIRO

SOCIEDADE

PODERES CONSTITUÍDOS

ENTIDADES REPRESENTATIVAS DA SOCIEDADE

FORMADORES DE OPINIÃO

IMPRENSA

OUTROS SETORES ECONÔMICOS

ORGANISMOS INTERNACIONAIS





ESTRUTURA DE GOVERNANÇA | GRI 102-18 |

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

A FEBRABAN lidera 29 comissões técnicas, das quais 18 são comissões executivas e 11 comissões setoriais, que desenvolvem estudos e atividades que orientam as práticas da organização e de seus associados, perfazendo 41 subcomissões e 147 grupos de trabalho.

Destaca-se que, em 2019, foram constituídas duas novas comissões executivas: Segurança Cibernética e Tratamento de Dados.

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



Saiba mais sobre o organograma, as instituições integrantes dos conselhos e da Diretoria-Executiva, e as comissões técnicas em portal.febraban.org.br, Nossa Estrutura.

GOVERNANÇA

ASSEMBLEIA GERAL

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

CONSELHO DIRETOR

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

CONSELHO CONSULTIVO

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

CONSELHO FISCAL

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

CONSELHO DE AUTORREGULAÇÃO

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

DIRETORIA-EXECUTIVA

- Cumpre as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho Diretor e é responsável pela administração e pela gestão das atividades da FEBRABAN.
- É composta por um presidente e um vice-presidente executivo, indicados pelo Conselho Diretor, bem como por até 15 diretores eleitos entre administradores estatutários das Associadas Nível I¹; e por até cinco diretores representantes das Associadas Nível II², com mandato de três anos.

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

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

COMISSÕES TÉCNICAS

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

CAPITAL HUMANO | GRI 103-2 | 103-3: EMPREGO | 103-2 | 103-3: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO |

Em 2019, a estrutura da FEBRABAN totalizou 128 funcionários CLT (61 mulheres e 67 homens, 47,66% e 52,34%, respectivamente), 100% cobertos por acordos de negociação coletiva e cinco estagiários/aprendizes (uma mulher e quatro homens). | GRI 102-7 | 102-8 | 102-41 |

Também fazem parte dessa estrutura: o INFI, com 17 funcionários CLT (11 mulheres e seis homens, 64,71% e 35,29%, respectivamente) e uma estagiária; e a Central de Exposição de Derivativos (CED), com dois funcionários CLT (uma mulher e um homem, na mesma categoria funcional). Todos são contratados em regime integral e 100% cobertos por acordos de negociação coletiva, bem como usufruem dos benefícios e recebem avaliação de desempenho (ver tabela completa no Anexo GRI). | GRI 102-7 | 102-8 | 102-41 | 401-2 | 404-3 |

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

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

PARA CONHECER MELHOR A OPINIÃO DE SEUS FUNCIONÁRIOS SOBRE ASPECTOS IMPORTANTES DO DIA A DIA DE TRABALHO E SOBRE A ORGANIZAÇÃO EM GERAL, A FEBRABAN REALIZOU, EM 2019, A PESQUISA DE ENGAJAMENTO, COORDENADA POR CONSULTORIA ESPECIALIZADA E COM ADESÃO DE 86% DE PARTICIPANTES. EM 2020, SERÁ DEFINIDO UM PLANO DE AÇÃO PARA OS TEMAS PRIORITÁRIOS

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

Em 2019, oito profissionais (duas mulheres e seis homens) da FEBRABAN usufruíram de licença-maternidade/paternidade. Permaneceram no trabalho por, pelo menos, um ano após o término do direito uma mulher e seis homens, o que corresponde à taxa de retorno e retenção de 50% e 100%, respectivamente. No INFI, uma mulher tirou licença-maternidade e retornou ao trabalho (100%). | GRI 401-3 |



Governança

Com o objetivo de manter profissionais tecnicamente capacitados para execução de suas atividades, foram disponibilizadas 918,5 horas de treinamento para os funcionários da FEBRABAN, das quais 326 foram para mulheres e 592,5 para homens, o que totalizou a média de 24,62 horas/funcionário. Entre os homens, a média ficou em 29,18 horas/funcionário; e entre as mulheres, em 18,37. Na CED, um funcionário frequentou as 32 horas disponibilizadas. | GRI 404-1 | 103-2 | 103-3: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO |

Todos os funcionários têm acesso ao Portal RH, no qual é possível acessar dados cadastrais e consultar documentos, demonstrativos de pagamentos, informes de rendimentos, históricos salariais, entre outros. | GRI 103-2 | 103-3: EMPREGO |

Indivíduos responsáveis pela governança, por gênero – 2019 | GRI 405-1 |

| | Total | Mulheres | Percentual | Homens | Percentual |
|----------------------------|-------|----------|------------|--------|------------|
| Conselho Consultivo | 13 | 1 | 8 | 12 | 92 |
| Conselho Diretor | 17 | — | — | 17 | 100 |
| Conselho Fiscal | 4 | — | — | 4 | 100 |
| Conselho de Autorregulação | 16 | 4 | 25 | 12 | 75 |
| Diretoria-Executiva | 17 | — | — | 17 | 100 |

Perfil do público interno – 2019 | GRI 102-8 |

| Força de trabalho | FEBRABAN | | INFI | |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|
| | Mulheres | Homens | Mulheres | Homens |
| Funcionários CLT (trabalham em período integral) | 61 | 67 | 11 | 6 |
| Estagiários e aprendizes (trabalham meio período ou tempo parcial) | 1 | 4 | 1 | — |
| Total | 62 | 71 | 12 | 6 |

Observação: a Central de Exposição de Derivativos (CED) conta com dois funcionários CLT: uma mulher e um homem.

Número de funcionários por categoria funcional e por gênero – 2019* | GRI 102-8 |

| Categoria funcional | FEBRABAN | | | | | INFI | | | | |
|---------------------|------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|-----------|--------------|----------|--------------|
| | Total | Mulheres | Percentual | Homens | Percentual | Total | Mulheres | Percentual | Homens | Percentual |
| Diretoria | 15 | 1 | 6,66 | 14 | 93,34 | 1 | — | — | 1 | 100,00 |
| Gerência | 15 | 5 | 33,33 | 10 | 66,67 | 1 | — | — | 1 | 100,00 |
| Coordenação | 1 | 1 | 100,00 | — | — | 1 | 1 | 100,00 | — | — |
| Técnico | 48 | 20 | 41,67 | 28 | 58,33 | 2 | 1 | 50,00 | 1 | 50,00 |
| Administrativo | 49 | 34 | 69,38 | 15 | 30,62 | 12 | 9 | 75,00 | 3 | 25,00 |
| Total | 128 | 61 | 47,66 | 67 | 52,34 | 17 | 11 | 64,71 | 6 | 35,29 |

Observação: a Central de Exposição de Derivativos (CED) conta com dois funcionários: uma mulher e um homem, na mesma categoria funcional (técnico).

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

Número total e percentual de funcionários por categoria funcional e por faixa etária – 2019* | GRI 405-1|

| Categoria funcional | FEBRABAN | | | | | | INFI | | | | | |
|---------------------|-------------------|-------|-----------------|--------|------------------|-------|-------------------|-------|-----------------|--------|------------------|--------|
| | Abaixo de 30 anos | | De 30 a 50 anos | | Acima de 50 anos | | Abaixo de 30 anos | | De 30 a 50 anos | | Acima de 50 anos | |
| | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % | Total | % |
| Diretoria | — | — | 5 | 33,33 | 10 | 66,67 | — | — | — | — | 1 | 100,00 |
| Gerência | — | — | 9 | 60,00 | 6 | 40,00 | — | — | — | — | 1 | 100,00 |
| Coordenação | — | — | 1 | 100,00 | — | — | — | — | 1 | 100,00 | — | — |
| Técnico | 7 | 14,58 | 39 | 81,25 | 2 | 4,17 | — | — | 2 | 100,00 | — | — |
| Administrativo | 14 | 28,57 | 33 | 67,35 | 2 | 4,08 | 5 | 41,66 | 7 | 58,34 | — | — |

Observação: a CED conta com dois funcionários, uma mulher e um homem, ambos de 30 a 50 anos, na mesma categoria funcional (técnico).

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

Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados por faixa etária e gênero – 2019* | GRI 401-1|

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS CONTRATADOS E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES*

| Faixa etária | FEBRABAN | | | | INFI | | | |
|-------------------|----------|--------|--------------|------------|----------|--------|--------------|------------|
| | Mulheres | Homens | Mulheres (%) | Homens (%) | Mulheres | Homens | Mulheres (%) | Homens (%) |
| Abaixo de 30 anos | 3 | 3 | 25 | 33,33 | 1 | — | 25,00 | — |
| De 30 a 50 anos | 5 | 7 | 11,63 | 17,07 | 3 | 1 | 43,00 | 33,00 |
| Acima de 50 anos | 1 | — | 16,67 | — | — | — | — | — |

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

NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS DESLIGADOS E TAXA DE ROTATIVIDADE

| Faixa etária | FEBRABAN | | | | INFI | | | |
|-------------------|----------|--------|--------------|------------|----------|--------|--------------|------------|
| | Mulheres | Homens | Mulheres (%) | Homens (%) | Mulheres | Homens | Mulheres (%) | Homens (%) |
| Abaixo de 30 anos | 1 | — | 8,33 | — | 1 | — | 25,00 | — |
| De 30 a 50 anos | 7 | 1 | 16,28 | 2,44 | 3 | — | 43,00 | — |
| Acima de 50 anos | 1 | 5 | 16,67 | 29,41 | — | — | — | — |

Observação: em 2019, houve um desligamento (homem) na CED. Não fazem parte desta estatística aprendizes e estagiários, pois possuem contratos temporários.

Número médio de horas de treinamento por funcionário, discriminado por categoria funcional e gênero – 2019* | GRI 404-1 |

FEBRABAN*

HORAS DE TREINAMENTO DISPONIBILIZADAS

| Categoria funcional | Total de horas para funcionários, por categoria funcional | Total de horas para mulheres, por categoria funcional | Total de horas para homens, por categoria funcional |
|---------------------|---|---|---|
| Diretoria | 45,5 | — | 45,5 |
| Gerência | 76 | 27 | 49 |
| Técnico | 596 | 203 | 393 |
| Administrativo | 201 | 96 | 105 |
| Total | 918,5 | 326 | 592,5 |

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

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO FREQUENTADAS

| Categoria funcional | Média de horas por funcionário, por categoria funcional | Média de horas para mulheres | Média de horas para homens |
|---------------------|---|------------------------------|----------------------------|
| Diretoria | 3,03 | — | 3,25 |
| Gerência | 5,07 | 5,40 | 4,90 |
| Técnico | 12,42 | 10,15 | 14,03 |
| Administrativo | 4,10 | 2,82 | 7,00 |
| Total | 24,62 | 18,37 | 29,18 |

EFICIÊNCIA NO USO DE RECURSOS | GRI 103-2 | 103-3: ENERGIA |

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

Além da análise mensal do consumo de energia, promove ações para sua redução. A maior parte dos gastos é referente ao uso de ar-condicionado para abastecer as estações de trabalho e as salas de reuniões.

Em 2019, o consumo de energia interno apresentou leve aumento em razão do sistema de ar-condicionado com alta disponibilidade para operação ininterrupta dos servidores (24x7). | GRI 302-4 |

Ressalta-se que, com a instalação de painéis fotovoltaicos no condomínio onde a FEBRABAN está localizada, desde 2018, a média de economia de energia na área comum foi de 1.244,26 kWh/mês, equivalente ao valor de R\$ 832,92/mês.

Consumo de energia (GJ) | GRI 302-1 |

| 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1.025,79 | 1.019,10 | 1.244,62 | 1.910,44 | 1.925,71 |

Para melhor gestão de recursos, a FEBRABAN também contabiliza o consumo de combustível dos três automóveis de sua propriedade. Em 2019, foram 2.390,04 litros de gasolina (77,02 GJ) ante 1.631,70 (52,58 GJ) no ano anterior. Esse aumento é justificado pela aquisição de mais um carro para a Federação. | GRI 102-48 | 302-1 |

Quanto ao descarte correto de materiais, as mídias digitais (fitas, CDs e DVDs) são descartadas de forma ecologicamente correta por meio de uma empresa especializada.

A FEBRABAN também mantém projeto de racionalização da produção documental e de orientação aos usuários na identificação dos documentos de valor legal e/ou histórico, que justifiquem seu arquivamento, o que contribui para reduzir as impressões em papel, bem como o impacto ambiental.

Vale ressaltar que o moderno sistema de videoconferências, audioconferências e webconferências (instalado na própria estação do usuário) traz redução de tempo, de custos de deslocamento e de recursos, além de proporcionar maior participação nas reuniões.

Em 2019, com a ampliação do número de salas, foram realizadas 1.950 videoconferências (ante 1.560 no ano anterior) e 1.355 audioconferências e webconferências (ante 1.316 no ano anterior).

Também merece destaque a adoção de recursos em nuvem (cloud) para backup de informações, o que reduz o uso de mídias para armazenamento e agiliza o restauro, quando necessário.

Outra iniciativa que visa diminuir custos e impactos ambientais é o transporte compartilhado de malotes (TCM). Em 2019, destacam-se as ações: reajustes aplicados nos contratos, aprovação de rotas especiais entre dois bancos para o compartilhamento, alteração de frequência no atendimento (de diário para alternado) e troca de fornecedor no transporte aéreo. Essas medidas resultaram na diminuição de custos de R\$ 1,5 milhão para o setor.





CONTRIBUIÇÕES PARA O DESENVOLVIMENTO/ CRESCIMENTO DO PAÍS | GRI 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

PROPOSTAS PARA REDUÇÃO DOS JUROS E SPREADS

A primeira edição do livro **"Como fazer os juros serem mais baixos no Brasil"**, em dezembro de 2018, recebeu diversas manifestações de economistas, políticos, jornalistas e leitores com graus diferentes de conhecimento, do leigo ao especialista.

A Federação fez uma avaliação e, em setembro de 2019, lançou a segunda edição do livro, que traz uma compilação desse debate e reforça as propostas para a atuação dos bancos e da sociedade para baixar os juros no País.

A versão atualizada não traz apenas um diagnóstico sobre os custos do crédito no Brasil, como também sugere medidas concretas e viáveis para a redução das taxas, necessárias para complementar as ações internas dos bancos para reduzir o custo da concessão de crédito.

Algumas das propostas já foram implementadas no intervalo entre as duas edições, como a aprovação do aperfeiçoamento do cadastro positivo, com a Lei Complementar 166/2019, sancionada em abril pelo presidente da República.

Para o lançamento da segunda edição, a FEBRABAN promoveu uma campanha que envolveu veiculação de anúncios nos jornais "Correio Braziliense", "O Globo", "O Estado de S. Paulo" e "Valor", distribuição de 10 mil exemplares em eventos para seus públicos de relacionamento, e disponibilização no site www.jurosmaisbaixosnobrasil.com.br, no qual foram realizados seis mil downloads do livro.

DESTAQUES INSTITUCIONAIS DE 2019

CAMPANHA PAPO RETO

A FEBRABAN lançou, em agosto de 2019, a maior campanha de educação financeira do País, com oito entradas aos domingos no intervalo do Fantástico, na Rede Globo, com Pedro Bial como apresentador e a participação de especialistas financeiros e executivos da Federação, que abordaram temas como cheque especial, cartão de crédito, endividamento, juros e poupança.

A campanha Papo reto foi ao ar em 6 de outubro e bateu recordes de público. Nas redes sociais, houve aumento de 75% no volume de menções espontâneas da FEBRABAN em dois meses.

CAMPANHA PAPO RETO

40 MILHÕES DE PESSOAS IMPACTADAS POR DOMINGO

MAIS DE 320 MILHÕES NO TOTAL

2 MILHÕES DE VISUALIZAÇÕES NO SITE

PAPORETOCOMFEBRABAN.COM.BR

MAIS DE 1,5 MILHÃO DE VISUALIZAÇÕES NO YOUTUBE E

8 MILHÕES DE ACESSOS AO CONTEÚDO DOS VÍDEOS



Durante a 1ª Semana Nacional de Negociação e Orientação Financeira, o número de pessoas que foram até os bancos interessadas em negociar suas dívidas foi 59% maior do que a média para o período. O volume total negociado foi de R\$ 4,5 bilhões, montante, em média, 62% maior do que o registrado em uma semana padrão.

A campanha continua no site e teve desdobramento na 1ª Semana Nacional de Negociação e Orientação Financeira – iniciativa do acordo de cooperação técnica assinado entre a FEBRABAN e o BCB.

Mais de 820 mil pessoas participaram da iniciativa, para a qual foram produzidos um vídeo, disponibilizado a mais de 560 mil clientes em 320 agências bancárias de todo o País, de sete instituições financeiras; e um folder com dicas para gerir o orçamento doméstico. Além disso, o material foi veiculado na internet, no site paporetocomfebraban.com.br, onde foi visto mais de 173 milhões de vezes.

O acordo de parceria entre a FEBRABAN e o BCB também prevê a realização de outras ações em 2020: a criação de uma plataforma on-line com conteúdo exclusivo, a promoção de um concurso nacional voltado ao desenvolvimento de iniciativas sobre o tema e o desenvolvimento de projetos do setor bancário durante a Semana Nacional de Educação Financeira (Semana Enef).

DIÁLOGOS COM A SOCIEDADE

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

Maior congresso de tecnologia da informação para o setor financeiro da América Latina, o **CIAB 2019** bateu os recordes de participação de toda a história do evento, que neste ano chegou à sua 29ª edição.

Nessa edição, foram discutidos assuntos importantes para o setor, como tendências tecnológicas, fintechs, futurismo, jornada do cliente, regulação, meios de pagamento, seguros e cibersegurança. Esteve no centro dos debates a relação entre cliente e banco na era das redes sociais, em meio a inovações no universo bancário, como internet das coisas, blockchain e inteligência artificial.

Um dos grandes destaques do CIAB 2019 foi o lançamento da primeira rede de blockchain para o setor financeiro, realização da Federação e da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), que permitirá o compartilhamento de informações entre as instituições parceiras de forma acessível, ágil e segura.

Ressalta-se que, durante o evento, ocorreu o 3º Fintech Day, competição cujo objetivo é identificar startups que tenham sinergia e potencial para colaborar com bancos, seguradoras e instituições financeiras. Em 2019, houve participação de 40 fintechs.

Outro destaque foi o 3º Hackathon, maratona de programação que visa incentivar empreendedores a desenvolverem soluções inovadoras para o mercado bancário brasileiro, que contou com 246 inscritos, dos quais 84 programadores foram selecionados para participar do evento.

CIAB 2019

MAIS DE 26 MIL VISITANTES, 3.786 CONGRESSISTAS,

296 PALESTRANTES E 182 EXPOSITORES

Em setembro de 2019, a FEBRABAN lançou a **noomis.com.br**, que tem por objetivo estender a experiência do CIAB durante os 365 dias do ano e criar um ponto de encontro virtual, fomentando discussões sobre a evolução tecnológica. A plataforma traz conteúdo informativo e analítico, com reportagens, blogs, vídeos e newsletter sobre tecnologias disruptivas, transformações digitais e o futuro do sistema financeiro.

É no CIAB também que ocorre a divulgação da **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**, que conta com a participação de diversas instituições, inclusive bancos digitais, representantes de 91% dos ativos da indústria bancária brasileira.



Destaques Institucionais de 2019

Em 2019, a FEBRABAN promoveu 30 eventos, com 31.215 participantes, destacando-se também o Congresso Internacional de Gestão de Riscos, o Congresso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e o Seminário de Relacionamento com Clientes (Semarc), em sua 15ª edição, reforçando o compromisso dos bancos com o diálogo permanente com os órgãos de defesa do consumidor.

A repercussão dos eventos totalizou 4,6 mil inserções, com ampla exposição nos mais variados veículos de comunicação (rádio, imprensa nacional e regional, portais e sites de notícias etc.).

Após o término dos eventos, foram realizadas pesquisas interativas ou por aplicativos para avaliar a percepção dos participantes quanto ao conteúdo técnico dos painéis e à organização. Em 2019, o índice de satisfação foi de 93%. | GRI 102-43 | 102-44 |

PLANOS ECONÔMICOS | GRI 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

O acordo para solucionar as demandas dos planos econômicos Bresser (1987), Verão (1989) e Collor II (1991) trouxe importantes benefícios para a sociedade, o Judiciário, os poupadores e os bancos.

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

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

A Federação ainda promove interlocução dos bancos com os tribunais de justiça para viabilizar os mutirões presenciais para adesão ao acordo e solicitar análise direta das instituições dos casos que são encaminhados pelo Fale Conosco da FEBRABAN, ofícios e Frente Brasileira Pelos Poupadores (Febrapo) – entidade com papel de segunda instância.

GUIA PARA APLICAÇÃO DA LGPD

A FEBRABAN lançou, em outubro, guia específico para aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018), que entrará em vigor em agosto de 2020.

O objetivo do guia é explicar os conceitos e os passos para a implementação da lei, do ponto de vista de seus impactos no mercado, em especial nas instituições financeiras.

O material, distribuído exclusivamente aos associados da Federação, tem 62 páginas e está dividido em duas partes. Na primeira, são abordados os principais conceitos da lei, tais como governança e privacidade. Na segunda, são aprofundados os pontos relativos aos modelos a serem adotados pelos bancos, entre outros aspectos.

Nesse sentido, ressalta-se também a constituição da Comissão Executiva de Tratamento de Dados na FEBRABAN e a elaboração de vídeo para orientação ao cliente sobre proteção de dados.

AUTORREGULAÇÃO | GRI 102-15 | 103-2 | 103-3: PORTFOLIO DE PRODUTOS | 103-2 | 103-3: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS | 103-2 | 103-3: COMUNIDADES LOCAIS |

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DE OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO PESSOAL E CARTÃO DE CRÉDITO COM PAGAMENTO MEDIANTE CONSIGNAÇÃO

A FEBRABAN e a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), com o objetivo de fortalecer a proteção ao consumidor e aperfeiçoar a oferta de crédito consignado no País, instituíram o Sistema de Autorregulação do Crédito Consignado.

A iniciativa, em vigor desde janeiro de 2020, estabelece um conjunto de regras com três objetivos principais: a criação de um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado; a criação de uma base de dados para monitoramento de reclamações recebidas em razão da oferta inadequada do produto; e a implementação de medidas voltadas à transparência, ao aperfeiçoamento da oferta e à capacitação de correspondentes.

Caso o consumidor não queira mais receber ofertas de crédito consignado, poderá solicitar o bloqueio e, após o prazo de 30 dias do cadastramento do telefone nesse sistema, tanto os bancos quanto os correspondentes contratados não poderão fazer qualquer oferta de operação de crédito consignado por telefone. A ferramenta passou a registrar pedidos de bloqueio a partir de 2 de janeiro de 2020, e em março, já contava com mais de 300 mil registros.

A adesão à Autorregulação do Crédito Consignado é voluntária por parte dos bancos e reflete o compromisso do setor com o consumidor e com o aperfeiçoamento da oferta do produto.



ENTRADA EM VIGOR DO NOVO CÓDIGO E NORMATIVOS EDITADOS EM 2019

Com a entrada em vigor do novo Código de Conduta Ética e Autorregulação, aplicável a todas as instituições associadas à FEBRABAN, a partir de 1º de janeiro de 2019, e com os novos eixos normativos de adesão voluntária, as ações se concentraram na implementação do novo modelo, com a reestruturação dos mecanismos de monitoramento e supervisão.

Seis novas instituições aderiram aos eixos voluntários e cumpriram o primeiro ano do programa de integração, juntando-se a outras 17 instituições que já haviam aderido aos compromissos voluntariamente. Foram ainda concedidos os novos selos às signatárias que alcançaram os requisitos e os percentuais de conformidade exigidos.

A Autorregulação FEBRABAN também instituiu dois novos normativos, o **SARB 021/2019**, sobre prevenção à corrupção e a outros atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, e o **SARB 022/2019**, que estimula as melhores práticas no relacionamento entre consumidores e instituições financeiras no âmbito de suas ouvidorias.

Além disso, regras de relacionamento com clientes, conta-corrente, crédito consignado, e-learning e contratação de crédito por meios remotos também foram objeto de revisão, atualização e aperfeiçoamento.



SELOS DE AUTORREGULAÇÃO

Em março de 2019, a FEBRABAN divulgou os selos de autorregulação, com destaque para o selo “Compromisso com o consumidor”.



Relacionado a um dos três eixos de adesão voluntária à autorregulação, o novo selo inspira-se nos normativos que consolidam diretrizes e procedimentos para as boas práticas das instituições financeiras com seus consumidores.



Os selos de autorregulação da FEBRABAN reforçam e tornam ainda mais transparentes os compromissos assumidos pelas signatárias que aderiram voluntariamente a, pelo menos, um de seus eixos normativos: relacionamento com o consumidor, combate a ilícitos e responsabilidade socioambiental.



Para fazer jus à utilização do selo, a instituição financeira precisa alcançar, ao menos, 80% de adequação às regras da autorregulação, e as novas instituições financeiras aderentes devem atingir ao menos 50% de conformidade no primeiro ano de integração.

MONITORAMENTO DOS SACS E AUDITORIA DAS AGÊNCIAS

| GRI 102-43 | 102-44 |

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

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

Já a auditoria em agências é realizada de forma periódica também com abrangência nacional: em todas as capitais, oito regiões metropolitanas e 15 cidades com mais de 400 mil habitantes.

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

Em 2019, foram auditadas 1.996 agências bancárias de varejo do País, e o índice de conformidade do setor atingiu 92%.

INDICADORES SETORIAIS DE ATENDIMENTO | GRI 102-43 | 102-44 |

A Federação mantém um painel de indicadores com o objetivo de acompanhar a evolução do atendimento aos consumidores de produtos e serviços bancários.

Em comparação ao ano anterior, os indicadores de entrada de demandas no BCB apresentaram redução de 8% (referente a 14 instituições) em 2019. No mesmo período, a entrada de ações judiciais diminuiu 1,3%.

Contribuíram para a redução as ações desenvolvidas no âmbito das Comissões de Ouvidorias e dos SACs, o diálogo e o relacionamento com os Procons e os normativos de autorregulação bancária.

Em relação à comunicação e à orientação às associadas, além do “Relatório de atividades da autorregulação” destacam-se a publicação do segundo “Relatório de ouvidorias”, com informações e indicadores setoriais e o “Guia de boas práticas – versão executiva”, que detalha as regras de suitability previstas no normativo SARB 017/2016 e reúne iniciativas já implementadas pelos bancos para aperfeiçoar a oferta e a adequação de produtos e serviços ao perfil dos clientes.

Em 2019, também foi lançada a série **Ouvidoria e você**, composta de quatro vídeos com orientações ao consumidor sobre crédito consignado, uso dos canais internos de atendimento das instituições, contratação e utilização de serviços financeiros, além de temas como negociação de dívidas.



DE ACORDO COM O “RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS”, AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ATENDERAM, NOS SEUS PRINCIPAIS CANAIS DE RELACIONAMENTO, MAIS DE 244 MILHÕES DE CONSUMIDORES EM 2019



O Semarc, criado há 15 anos, inaugurou o diálogo entre as instituições financeiras e os órgãos de defesa do consumidor.

SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE RELACIONAMENTO COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SIR)

Outra ação voltada ao fortalecimento do diálogo com os órgãos de defesa do consumidor foi o aperfeiçoamento do SIR.

Criado em 2011 para auxiliar os Procons a localizar, em cada região do País, os profissionais das instituições financeiras que prestam atendimento direto aos órgãos, o SIR foi reformulado e, a partir de janeiro de 2019, passou a contar com novas funcionalidades: amplo acesso aos técnicos dos Procons; disponibilização de conteúdo e publicações como cartilhas, informativos e relatórios; além de possibilitar a solicitação, pelos Procons, de mutirões de negociação de dívidas realizados em parceria com a FEBRABAN.

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

Para facilitar o atendimento à população, toda demanda relacionada a produtos e serviços bancários registrada pelo consumidor nos canais internos da FEBRABAN (Conte Aqui e Fale Conosco) é redirecionada ao portal www.consumidor.gov.br. Após o cadastro na plataforma, o consumidor registra seu caso, que deve ser respondido pela instituição financeira em até dez dias.

O uso da plataforma também é incentivado nos mutirões de negociação de dívidas realizados pelos Procons em parceria com a Federação. Em 2019, de forma conjunta, foram intermediados 116 mutirões de negociação de dívidas e orientação financeira, com índice médio de solução de mais de 75%.

CENTRAL CONTE AQUI | GRI 102-43 | 102-44 |

A FEBRABAN também coloca à disposição dos consumidores a Central Conte Aqui para registro de eventual descumprimento de normas por parte das instituições financeiras participantes. Nesse caso, o registro não é tratado ou respondido individualmente, mas integrará os procedimentos de monitoramento e supervisão da Diretoria de Autorregulação.

Em 2019, foram recebidas 141 demandas, das quais 77% referem-se a atendimento (em agências, eletrônico, internet, telefônico e ouvidorias), com ênfase no tempo de espera em filas.

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

FALE CONOSCO | GRI 102-43 | 102-44 |

No canal Fale Conosco, o consumidor pode optar pelo encaminhamento da demanda à FEBRABAN ou à instituição financeira.

Caso a demanda seja relacionada a produtos ou serviços decorrentes da relação do consumidor com determinada instituição financeira, o consumidor é direcionado à plataforma Consumidor.gov.br. Já as consultas relacionadas à FEBRABAN são encaminhadas para as diretorias internas em função do assunto. Em ambos os casos, o prazo para resposta é de dez dias úteis.

Em 2019, foi disponibilizada nova funcionalidade no Fale Conosco, com o uso de chatbot que, além de proporcionar maior interatividade ao usuário, facilita a consulta a perguntas e respostas frequentes cadastradas no portal FEBRABAN. O Fale Conosco recebeu 4.284 demandas em 2019.

REGULAÇÃO PRUDENCIAL

RESOLUÇÃO BANCÁRIA

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

Em 2019, foi encaminhado à Câmara dos Deputados o Projeto de Lei Complementar 281/2019 sobre regimes de resolução para as instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).



O projeto prevê soluções modernas e mais efetivas para resolver a situação de instituições financeiras que venham a enfrentar problemas que possam inviabilizar o seu funcionamento.

Entre as medidas propostas, destaca-se o estabelecimento de apenas dois regimes: o Regime de Estabilização (RE) e o Regime de Liquidação Compulsória (RLC), em que cabe à Autoridade de Resolução competente decretar o modelo que considerar mais adequado para alcançar os objetivos de assegurar a solidez, a estabilidade e o regular funcionamento do SFN.

Esses dois modelos substituem os regimes de intervenção e de liquidação extrajudicial, estabelecidos em 1974, e o regime de administração especial temporária, instituído em 1987.

A modernização da legislação, além de atender ao compromisso internacional assumido pelo Brasil, promoverá, por meio do BCB, o desenvolvimento de instrumentos mais eficientes para mitigar o risco sistêmico associado às instituições financeiras consideradas “grandes demais para quebrar”.

BASILEIA III | GRI 102-15 |

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

Em 2019, foi concluída a primeira fase de implementação pelos países signatários das recomendações de Basileia III.

Dessa forma, passa a vigorar todo o arcabouço regulatório de capital e de alavancagem, com novos índices e deduções aplicadas sobre o capital, bem como novas regras de liquidez, com implementação completa dos índices de curto prazo, Liquidity Coverage Ratio (LCR), e de longo prazo, Net Stable Funding Ratio (NSFR).

Algumas das normas brasileiras, notadamente as relativas ao arcabouço de capital, aos índices de liquidez LCR e NSFR e ao limite de exposição por clientes, já foram avaliadas na aderência às recomendações pela equipe do Regulatory Consistency Assessment Program do Comitê de Basileia e receberam nota máxima na avaliação “Compliant”.

O próximo passo será a normatização da segunda fase, na qual serão reformulados os atuais modelos de alocação de capital para risco de mercado, risco de crédito e risco operacional.

Durante o ano de 2020, o BCB promoverá consultas públicas das novas regras para comentários do setor bancário e demais agentes, incluindo a FEBRABAN.

GESTÃO DE RISCO | GRI 102-15 |

O destaque do ano foi a normatização, por meio da Circular BCB 3.930 e da Carta Circular 3.936, ambas de fevereiro de 2019, do denominado Relatório Pilar III de Basileia III, incentivo à disciplina de mercado por meio de requerimentos de divulgação ampla de informações relacionadas aos riscos assumidos pelas instituições.

Obrigatório para todas as instituições dos segmentos S1 ao S4, o relatório traz uma série de tabelas que contemplam todas as informações relevantes de gestão de riscos das instituições.

Essa recomendação do Comitê de Basileia tem o objetivo de uniformizar e dar transparência e comparabilidade aos agentes de mercado sobre todas as informações de riscos dos bancos localizados tanto nos países signatários do acordo como nos demais que queiram seguir as orientações.

A primeira publicação pelos bancos brasileiros deve ocorrer em 2020.

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

Em 2019, a FEBRABAN intensificou os esforços para aprimorar os sistemas de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Além da realização do Congresso e do Programa Nacional de Capacitação em PLD/FT, destacam-se as contribuições à Consulta Pública 70 do BCB, com sugestões de melhorias e aperfeiçoamento das normas; e a participação em ações desenvolvidas pela Enccla.

Na Enccla, foram aprovados os relatórios finais das seguintes ações, com participação atuante da FEBRABAN: restrição de saques em espécie, pagamentos em cheque e transferências a partir de contas destinatárias de recursos públicos; padronização de procedimentos para acesso das instituições de controle, fiscalização e persecução aos bancos de dados e extratos bancários que envolvam recursos públicos; proposição de medidas para aprimorar controles ou restrições ao uso, no mercado interno, de dinheiro em espécie, nacional ou estrangeiro, para efeito de prevenção a práticas ilícitas; aprofundamento dos estudos sobre a utilização de ativos virtuais, com levantamento de boas práticas relacionadas com a investigação do delito em diversas esferas e eventual proposta de adequação normativas em matéria investigativa e de persecução penal; realização de diagnóstico sobre qualidade, abrangência e tempestividade das informações prestadas pelas instituições financeiras às autoridades judiciárias, policiais e ministeriais via Sistema de Investigação de Movimentação Bancária (Simba); e proposição de alterações normativas e/ou melhoria de controles para evitar a utilização de empresas de fachada para lavagem de dinheiro e outros ilícitos.



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

ESTUDOS SOBRE O SETOR BANCÁRIO | GRI 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

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

Em seu quinto ano de vigência, o Convênio FEBRABAN – Faculdades de Economia é uma parceria entre a entidade e as instituições Fundação Getulio Vargas (FGV-SP), Pontifícia Universidade Católica (PUC-RJ), Universidade de São Paulo (USP) e Instituto de Ensino e Pesquisa (Insper).

Com o objetivo de desenvolver estudos que possam subsidiar a formulação de propostas de melhoria do setor, já foram produzidos 56 trabalhos sobre diversos temas, como financiamento de longo prazo, novas tecnologias, crédito direcionado, spread e regulação.

Em 2019, foram concluídos 12 estudos previstos no convênio. Entre os aspectos abordados destacam-se: o impacto do BNDES na economia brasileira e no mercado de crédito, como os compulsórios interagem com os requerimentos de capital e liquidez de Basileia e o papel do sistema judiciário para o desenvolvimento do mercado de crédito.

AMBIENTE REGULATÓRIO

A LGPD, que alterou a Lei 13.709/2018, cuja vigência da maior parte foi prorrogada para agosto de 2020, trouxe impactos positivos ao setor bancário. Entre eles, destacam-se os dispositivos relacionados abaixo.

- Art. 1º, § único: considera o tema de interesse nacional, o que inibe a edição de normas estaduais e municipais.
- Art. 7º, §7º: permite o tratamento de dados públicos para novas finalidades.
- Art. 18, §6º: trata de informação a outros controladores sobre alterações nos dados pessoais e permite a ausência de comunicação quando for comprovadamente impossível ou implicar esforço desproporcional.
- Art. 55 e seguintes: tratam da criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), bem como inserem disposições sobre sua regulação.

No tocante ao cadastro positivo, também houve avanços, entre eles ressaltam-se a Lei Complementar 166/2019 e a Resolução CMN 4.737/2019. Os principais destaques da nova legislação são: (i) adoção da sistemática de “opt-out” para a produção das notas (scores) de crédito, pela qual as pessoas físicas e empresas são

incluídas automaticamente nos cadastros dos birôs e aqueles que não quiserem permanecer deverão solicitar sua exclusão; e (ii) inclusão de informações sobre outros pagamentos, como de prestadores de serviços continuados de água, esgoto, eletricidade, gás, telecomunicações e assemelhados. Já a regulamentação atendeu a alguns pleitos do setor, como: (i) previsão em retroceder histórico de crédito, de no mínimo 12 meses, enviado pelas fontes aos gestores de banco de dados; (ii) autorização específica por tempo indeterminado, ou até o final do relacionamento, para instituições financeiras; e (iii) aspectos econômico-financeiros para atendimento por parte dos gestores de banco de dados, como a necessidade de patrimônio líquido mínimo de R\$ 100 milhões.

Em 2019, entrou em vigor a Lei 13.775/2018, que regulamenta a duplicata eletrônica. Todas as informações devem obrigatoriamente ser registradas em programas de entidades reguladas pelo BCB. Para definir claramente as regras gerais de operação, o Banco Central publicou, em novembro de 2019, a Consulta Pública 74.

Ainda em relação ao aprimoramento da legislação, destacam-se: o Projeto de Lei 478/2017 (busca e apreensão extrajudicial); a aprovação da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 08/2018 (federalização da segurança bancária) e do Projeto de Lei 7.877/2017 (restrição ao uso do dinheiro em espécie); e os Projetos de Lei 6.723/2013, da Câmara dos Deputados, e 2011/2019, do Senado Federal (ambos sobre previdência privada como garantia de operações de crédito). Todas as propostas aguardam votação.

Além desses, ressaltam-se: a Medida Provisória (MP) 905/2019 (Programa Verde e Amarelo) que, entre outros assuntos, dispõe sobre a correção de débitos trabalhistas, possibilidade de abertura das agências bancárias aos sábados, microcrédito, alterações nas leis que tratam dos Programas de distribuição de lucros e rendimentos e do pagamento de prêmios e do vale-alimentação; a MP 897/2019 (modernização da legislação sobre títulos de crédito do agronegócio); e o Projeto de Lei 10.220/2018 (recuperação judicial e falência), que teve aprovado requerimento de urgência em 2019, o que tornará a sua tramitação mais rápida na Câmara dos Deputados.

No campo tributário, a FEBRABAN atuou para o esclarecimento da Solução de Consulta Cosit 246/2018 (sobre a incidência à alíquota zero do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) nas operações de "câmbio exportação"). A Receita Federal do Brasil emitiu a Solução de Consulta Cosit 231/2019, na qual se reverteu o risco quanto ao recolhimento do IOF na qualidade de responsáveis tributários.

Salienta-se ainda o apoio nas questões jurídicas relacionadas às diversas demandas advindas do BCB, como onboarding digital, modernização da regulação para abertura, manutenção e encerramento de contas de depósito (Resolução CMN 4.753/2019), registro de recebíveis de cartões (Resolução CMN 4.734/2019 e Circular BCB 3.952/2019), limitação de juros remuneratórios e a possibilidade de cobrança de tarifa para o cheque especial (Resolução CMN 4.765), a implantação de nova modalidade de boleto – o "boleto de aporte" (Circular BCB 3.956), aspectos afetos à autorização de débito em conta (Resolução CMN 4.771), além de elaboração de manifestação aos editais de consulta pública sobre prevenção à lavagem de dinheiro (CP/70), Sandbox regulatório (CP/72), Open banking (CP/73) e Escrituração de duplicatas (CP/74).



FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS

O ano de 2019 apresentou crescimento relevante nos volumes de financiamento de veículos. Os saldos em carteira apresentaram aumento de 30,2% em relação a 2018, saindo do patamar inicial de R\$ 198,2 bilhões para R\$ 258,2 bilhões, incluindo pessoas físicas e jurídicas (sobretudo com destaque para o financiamento de veículos para PJ, cuja carteira fechou 2019 em R\$ 51,1 bilhões ante R\$ 27,9 bilhões no ano anterior). A evolução também reflete sobre a indústria de veículos novos e usados e os segmentos de leves, pesados e motos.

Vale destacar a continuidade no processo de consolidação da Resolução Contran 689/2017. O normativo estabelece que o pagamento pelo registro de contratos de financiamentos de veículos deve ser realizado pelas instituições financeiras credoras diretamente ao respectivo Departamento Estadual de Trânsito (Detran).

AMBIENTE DE CRÉDITO

PORTABILIDADE ELETRÔNICA DE CRÉDITO

Em 2019, o volume de solicitações de portabilidade eletrônica de crédito continuou em constante expansão, evidenciando a procura pelos clientes pessoas físicas para transferir as dívidas de suas operações de uma instituição financeira para outra que venha a oferecer condições mais vantajosas, estimulando a competitividade de mercado.

Foram efetuadas mais de 10,7 milhões de solicitações de portabilidade (30,1% a mais do que em 2018). No segundo semestre de 2019, a média mensal foi de 850 mil pedidos por mês. Desde a entrada em operação do Sistema CTC (Central de Transferência de Crédito), em maio de 2014, foram realizados mais de 30 milhões de pedidos. Desse contingente, 99,8% são referentes ao produto crédito consignado, cuja maior parte é proveniente da modalidade do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS (74,3%).

No âmbito da governança estabelecida, foram reforçadas ações para o monitoramento quanto à aplicação dos mecanismos de autorregulação do sistema, como a ampliação na realização de ciclos de análises de operações, em que é possível identificar e corrigir ocorrências críticas e eventuais desconformidades.

CRÉDITO CONSIGNADO

A carteira do produto crédito consignado está entre as mais representativas para pessoas físicas. Segundo o BCB, o volume de saldo da carteira foi de R\$ 383,8 bilhões em dezembro de 2019 (ante R\$ 336,5 bilhões no ano anterior) – elevação de 14%. A principal modalidade do crédito consignado é a destinada aos trabalhadores do setor público (57,9% do saldo da carteira), seguida de aposentados e pensionistas do INSS (36,1%) e de trabalhadores do setor privado (6,0%).

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

Entre as principais medidas realizadas em 2019, destacam-se o projeto de avaliação de correspondentes com o objetivo de verificar o nível de qualificação no que tange a aspectos atrelados ao relacionamento com clientes, governança e TI; e também a criação do Sistema de Autorregulação do Consignado, que estabelece um conjunto de regras e compromissos a serem seguidos pelas instituições financeiras signatárias.

LINHAS DE CRÉDITO BNDES

Em 2019, a manutenção do relacionamento próximo e colaborativo entre a Federação e o BNDES foi importante para o desenvolvimento de iniciativas atreladas às operações de financiamento indiretas (isto é, aquelas onde há repasses de recursos do BNDES para as instituições financeiras), na busca por ganhos de eficiência operacional e simplificação de processos.

Nesse sentido, destaca-se o avanço na implantação da plataforma BNDES Online, que integra de forma automatizada ambientes sistêmicos dos bancos ao BNDES, o que permite que operações, anteriormente analisadas em dias, passem a ser aprovadas em questão de segundos.

Apesar de ter havido redução dos desembolsos totais, as MPME e setores ligados à agropecuária continuaram com demanda por recursos. A criação de novos programas, como o BNDES Finame Materiais (destinado ao financiamento para aquisição de bens industrializados por empresas de todos os portes), é considerada positiva na visão dos bancos.

AMBIENTE OPERACIONAL

SEGURANÇA BANCÁRIA

Medidas preventivas – como redução de numerário nas agências; estímulo a transações eletrônicas e uso de vigilância remota com sensores e câmeras mais inteligentes; sistema de integração de imagens; e os crescentes investimentos (mais de R\$ 9 bilhões ao ano) – reduziram o número de assaltos a bancos e de ataques a caixas eletrônicos (ATMs).

Ainda nesse sentido, destaca-se o monitoramento de bases de custódia de numerário compartilhadas entre bancos em dois ciclos (um por semestre). Em 2019, foram auditadas 83 bases de quatro empresas transportadoras de valores e conferidas 358 custódias de numerário.



Esse trabalho permite o acompanhamento, de forma padronizada, do tratamento dado pelas transportadoras quanto aos valores da rede bancária em custódia, substitui a auditoria realizada por funcionários dos bancos e aumenta a eficiência desse processo.

Além dessas medidas, ressaltam-se reuniões periódicas com Polícias Militar, Civil e Federal para desenvolvimento de estratégias de segurança, bem como alinhamento operacional entre as centrais de monitoramento dos bancos com a central do Comitê de Política Monetária (Copom-SP) para aumentar a agilidade no reporte de crimes em andamento.

Em 2019, foi realizada palestra no II Simpósio Internacional de Segurança, com o tema “Tecnologias utilizadas na segurança bancária”, com objetivo de apresentar a atuação dos bancos nesse quesito.

HOUVE REDUÇÃO DE 41,8% DE ATAQUES A ATMS E DE 37,4% DE ASSALTOS EM AGÊNCIAS E POSTOS BANCÁRIOS, COMPARADO AO ANO ANTERIOR

SEGURANÇA EM TRANSAÇÕES ELETRÔNICAS

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

Nesse ano, entre as ações para redução de fraudes no setor financeiro, destacaram-se: campanha de conscientização contra Golpes – Carnaval 2019 e Semana de Segurança Digital, com a participação de 25 bancos e diversas empresas.

O combate a fraudes eletrônicas ganhou reforço com a consolidação da nova plataforma de cobrança e com a renovação do acordo de cooperação técnica entre a FEBRABAN, a Polícia Federal e mais 22 bancos, estendido para Secretaria de Operações Integradas do Ministério da Justiça (Seopi-MJ).

NOVA PLATAFORMA DE COBRANÇA

Esse sistema, desenvolvido pela FEBRABAN em parceria com os bancos, entre outros benefícios, possibilita que boletos vencidos possam ser pagos em qualquer canal de recebimento dos bancos participantes do sistema de cobrança bancária. Além disso, reduz a inconsistência de dados e evita o pagamento em duplicidade.

A nova plataforma conta ainda com cruzamento de informações para evitar inconsistências de pagamento, identificação do Cadastro de pessoas físicas (CPF)/

Cadastro nacional de pessoa jurídica (CNPJ) do beneficiário e do CPF do pagador do boleto para fins de controle de lavagem de dinheiro e mais transparência na relação com o consumidor, na medida em que melhora os controles dos boletos facultativos que são enviados sem autorização por parte do cliente.

Para 2020, estão previstas novas funcionalidades para a plataforma de cobrança que trarão mais agilidade aos processos de liquidação e arrecadação, bem como aos serviços de protesto.

A NOVA PLATAFORMA DE COBRANÇA FINALIZOU O

ANO DE 2019 COM:

19,9 BILHÕES DE TRANSAÇÕES,

6,2 BILHÕES DE BOLETOS INCLUÍDOS,

453 MILHÕES DE BOLETOS VENCIDOS PAGOS E

R\$ 4,6 TRILHÕES DE VOLUME FINANCEIRO

DÉBITO DIRETO AUTORIZADO

O DDA é uma plataforma tecnológica centralizada e integrada que viabiliza a apresentação eletrônica de boletos de pagamento. Clientes (PF e PJ) que optarem por serem pagadores eletrônicos podem acessar seus boletos por internet, smartphone ou celular e confirmar, agendar ou cancelar o pagamento sem a necessidade de receber o documento impresso.

Em 2019, com a consolidação da nova plataforma de cobrança, houve aumento de 21% do número de pagadores eletrônicos, com o total de 17,8 milhões (ante 14,7 milhões no ano anterior) e elevação de 35% de boletos registrados, com 1,2 milhão (ante 882 milhões).

COMPENSAÇÃO POR IMAGEM

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

Em 2019, o número de cheques compensados por imagem caiu para 384,3 milhões, ante 436 milhões no ano anterior.

O número de cheques devolvidos também diminuiu para 32,5 milhões em 2019 ante 34,4 milhões no ano anterior, queda de 8,5%. Quanto aos cheques sem fundos, o volume passou para 23,8 milhões, em comparação a 25,4 milhões em 2018.



NOVAS TECNOLOGIAS E IMPACTOS NOS NEGÓCIOS BANCÁRIOS

A FEBRABAN, por meio da Comissão Executiva de Inovação, desenvolveu diversas ações voltadas aos impactos da revolução digital nos negócios bancários, com destaque para as iniciativas: onboarding digital, pagamentos instantâneos, segurança cibernética, blockchain e open banking.

Na parte de onboarding digital, destaca-se a aprovação da Resolução CMN 4.753/2019. As propostas da Federação foram atendidas pelo BCB. A nova norma possibilita aos bancos adotarem suas respectivas políticas para processos de abertura, manutenção e encerramento de contas de depósito, trazendo maior agilidade, menor complexidade, redução de custos e isonomia com as fintechs.

Em relação a pagamentos instantâneos, ressalta-se que o BCB já divulgou três documentos, o último deles consolidado em dezembro de 2018, por meio do Comunicado 32.927, no qual define algumas diretrizes para o ecossistema de pagamentos instantâneos e apresenta novo modelo com requisitos relacionados à compensação e à liquidação, bem como o papel do próprio BCB na oferta de infraestrutura desses serviços e na provisão de liquidez, além de aspectos técnicos sobre padronização, segurança e base de endereçamento dos pagamentos instantâneos.

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

Em 2019, a Federação consolidou as considerações do setor com principais riscos e pontos de atenção e apresentou um posicionamento ao BCB com propostas relativas à segurança e à mitigação de riscos de fraude.

Quanto à segurança cibernética, no ano anterior foi criado o Centro de Cyber Security, plataforma em que as instituições financeiras compartilham entre si informações ou os próprios incidentes cibernéticos, como data, horário, tipo de ameaça detectada e sistemas afetados, alertando automaticamente os demais parceiros cadastrados.

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

Sobre essa iniciativa, ressaltam-se também a constituição da Comissão Executiva de Segurança Cibernética na FEBRABAN; a alteração da Resolução 4.658/2018, o que facilita o processo de contratação de fornecedores; e a representação do setor no exercício Guardião Cibernético de 2019.

Para 2020, a expectativa é a implantação do Laboratório de Segurança Cibernética FEBRABAN.

Em relação ao open banking, foram elaboradas a proposta de governança do setor e a minuta de convenção. Também foi definido o posicionamento quanto a escopo de dados, monetização e jornada do cliente.

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

RELAÇÕES TRABALHISTAS | GRI 103-2 | 103-3: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES |

PERFIL DO BANCÁRIO BRASILEIRO

O setor bancário encerrou 2019 com aproximadamente 450 mil funcionários, distribuídos por gênero de forma equilibrada: 51% de homens e 49% de mulheres.

Assim como em outros segmentos, as inovações tecnológicas demandam novas funções e formas de trabalho em todas as atividades produtivas e têm levado os clientes dos bancos a interagir de diferentes maneiras com os produtos e serviços oferecidos pelo setor, o que exige novos meios de relacionamento.

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

O setor também tem atuado no combate à discriminação e na promoção da igualdade de gênero e oportunidades no mercado de trabalho e vem obtendo novas conquistas, entre elas assegurar a presença de pessoas transexuais no quadro de funcionários e o desenvolvimento das mulheres como líderes por meio dos programas de coaching e mentoria.

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

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

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





O principal propósito da atuação da FEBRABAN nesse tema é tornar o setor bancário brasileiro referência em sustentabilidade e contribuir para sua resiliência e seu desenvolvimento em um cenário de constantes mudanças tecnológicas, ambientais e comportamentais.

Iniciativas desenvolvidas nessa área visam atender a quatro objetivos: aperfeiçoar os processos de gerenciamento dos riscos socioambientais e climáticos do setor bancário; aumentar o volume de negócios verdes e inclusivos; promover a inserção de aspectos ambientais, sociais e de governança nas estratégias de negócios das instituições financeiras; e disseminar a agenda de sustentabilidade com stakeholders relevantes.

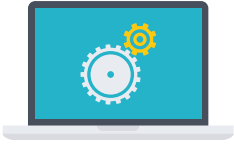
Para a realização das atividades, a FEBRABAN conta com o suporte dos bancos associados por meio da Comissão Setorial de Responsabilidade Social e Sustentabilidade (CRSS) e seus grupos de trabalho.

Além disso, a Comissão Intrasetorial de Sustentabilidade reúne-se periodicamente para alinhamento das ações. Participam dessa comissão: Associação Brasileira das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp), Anbima, B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3), Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg) e FEBRABAN.

Ressalta-se que, em dezembro de 2019, foi instituída a Comissão Setorial de Microcrédito, cujas atividades iniciam em 2020.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

| 103-2 | 103-3: PORTFOLIO DE PRODUTOS |



Os trabalhos desenvolvidos estão disponíveis em portal.febraban.org.br, Sustentabilidade, Estudos em Sustentabilidade.

SETOR BANCÁRIO E FINANÇAS VERDES | GRI 102-11 |

Destacam-se, a seguir, as principais iniciativas e realizações da FEBRABAN, em 2019, para instrumentalizar a integração entre negócios e sustentabilidade e alavancar a transição à economia verde no Brasil por meio do direcionamento de recursos intermediados pelo SFN.

MENSURANDO RECURSOS FINANCEIROS ALOCADOS NA ECONOMIA VERDE

Publicada em agosto de 2019, a quinta edição do relatório apresenta uma síntese dos resultados apurados no período de 2013 a 2018 que mostram a participação dos setores da economia verde e dos setores com maior potencial de impacto socioambiental na carteira de crédito de pessoas jurídicas dos bancos participantes da pesquisa.

Em 2018, os financiamentos para empresas concedidos pelos 15 bancos participantes da pesquisa atingiram R\$ 1,5 trilhão. Desses recursos, 20,8% foram destinados ao setor da economia verde.

O relatório também considera a participação dos mesmos setores no mercado de capitais, calculada com apoio da Anbima.

Em 2019, iniciou-se o desenvolvimento de novo formato e escopo para o projeto. Foram adicionados à pesquisa setores com maior exposição aos riscos climáticos, conforme recomendação da Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD).

Em relação aos dados de crédito, estes passaram a ser coletados diretamente de bases oficiais, como o Sistema de Informações de Crédito (SCR), do BCB. Essas alterações possibilitaram o levantamento de informações de todo o sistema bancário e permitirão a realização de análises regionais.

A nova metodologia será consolidada em 2020, quando serão apresentados os resultados de sua aplicação.

IMPLEMENTAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA TCFD/FSB

A FEBRABAN elaborou, em parceria com a SITAWI – Finanças do Bem, um plano de ação para orientar o setor bancário na implementação das recomendações da TCFD, do Financial Stability Board (FSB).

Em 2019, entre as atividades realizadas no âmbito desse projeto, destacam-se as ações relacionadas a seguir:

- divulgação da **Régua de sensibilidade ao risco climático**, que possibilita às instituições financeiras avaliarem a exposição de suas carteiras a esse risco; e do **"Guia para aplicação da régua de sensibilidade ao risco climático"**;

- disponibilização da ferramenta de **Correlação das recomendações da TCFD/FSB com demais frameworks de sustentabilidade** (por exemplo, GRI, Carbon Disclosure Project – CDP e Índice de Sustentabilidade Dow Jones – DJSI);
- curadoria de mais de 30 ferramentas disponíveis para compor análise de clientes/projetos em relação aos riscos climáticos;
- realização de workshop em parceria com o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), com 33 participantes de empresas e instituições financeiras para engajamento dos setores críticos.

TREINAMENTO SOBRE SUSTENTABILIDADE PARA BANCÁRIOS

Em 2019, a FEBRABAN ofereceu capacitação a seus associados. Foram quatro turmas presenciais, de agosto a novembro, com 169 participantes de mais de 28 instituições financeiras.

A capacitação, dividida em quatro módulos, foi realizada em parceria com as consultorias Resultante e SITAWI – Finanças do Bem.

Os temas abordados incluíram alinhamento conceitual do tema de sustentabilidade no setor financeiro, riscos socioambientais, riscos climáticos (e recomendações da TCFD/FSB) e oportunidades advindas da integração de critérios ASG (Ambientais, Sociais e Governança) na estratégia e operações dos bancos.

Para abranger um número ainda maior de participantes, está em desenvolvimento a capacitação no formato de ensino a distância (EaD), a ser disponibilizada ao longo de 2020.

REGISTRO DE PERDAS DECORRENTES DE DANOS SOCIOAMBIENTAIS

Em atendimento à Resolução BCB 4.327/2014 e ao SARB 14/2014, durante o ano 2019, o Grupo de Trabalho composto por 15 bancos desenvolveu uma metodologia para monitoramento da exposição de crédito sob influência de risco socioambiental.

A proposta foi apresentada à equipe do Departamento de Gestão Estratégia, Integração e Suporte da Fiscalização do BCB, que sinalizou positivamente, propondo a aplicação de um piloto durante o ano 2020.

Os resultados e eventuais refinamentos no modelo serão apresentados ao BCB em 2021. Posteriormente, a metodologia será inserida no normativo socioambiental de autorregulação da FEBRABAN, o SARB 14/2014.

MESA-REDONDA DA UNEP-FI PARA AMÉRICA LATINA E CARIBE

Outra realização importante foi a 2ª Mesa-redonda de Finanças Sustentáveis para a América Latina e Caribe, da Unep/FI.



O evento sediado em São Paulo/SP, com coorganização e patrocínio da FEBRABAN, contou com 336 participantes de mais de 18 países e de grande representatividade no mercado de finanças sustentáveis da região.

Mais de 60 palestrantes abordaram temas, tais como: implementação dos Princípios para responsabilidade bancária, risco climático e as recomendações da TCFD/FSB, manejo florestal e riscos associados ao desmatamento, educação e inclusão financeira.

Complementar à programação do evento, também foi oferecido pela Unep/FI e sediado pela FEBRABAN, um workshop internacional sobre a TCFD/FSB no contexto da América Latina, com 44 participantes presenciais e 121 acessos ao vivo via web.

CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS – COP 25

Ao longo da 25ª edição da Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas, realizada de 2 a 13 de dezembro em Madri, na Espanha, a FEBRABAN apresentou os esforços do SFN para uma economia de baixo carbono, debateu formas de atrair capital para atividades sustentáveis e mostrou como os bancos brasileiros têm dado mais transparência ao impacto das mudanças climáticas nos negócios.

Durante a COP 25, a Federação também participou do lançamento do estudo “Como as empresas vêm contribuindo com o Acordo de Paris”, produzido pelo CEBDS.

EMIÇÃO DE TÍTULOS VERDES | GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

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

O mercado brasileiro de títulos verdes conta, além de emissores e investidores, com agentes de avaliação externa, que atestam, por meio de parecer independente, os atributos ambientais positivos dos projetos.

Em dezembro de 2019, ciente da importância de atrair investimentos relacionados às finanças sustentáveis, não só para o Brasil, mas para toda a região, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) lançou, com apoio da Federação, uma plataforma que reunirá informações sobre todas as emissões de títulos verdes feitas na América Latina e no Caribe. O objetivo da nova ferramenta, divulgada na COP 25 e apoiada pela FEBRABAN, é estimular o desenvolvimento do mercado ao trazer transparência e comparabilidade às operações por meio da uniformização e padronização dos reportes de dados.

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

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

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

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

Em 2019, a FEBRABAN finalizou a análise de todas as versões recebidas da ISO 14030 (partes 1 a 4), elaborou comentários, realizou o alinhamento com o grupo de trabalho da ABNT e submeteu as sugestões e votações do Brasil à ISO.

Ressalta-se que a previsão de publicação da norma foi adiada de 2020 para o fim de 2021.

CAFÉ COM SUSTENTABILIDADE

Discutir aspectos relevantes relacionados à responsabilidade socioambiental e seus impactos sobre os negócios, a sociedade e o meio ambiente é um dos principais objetivos do programa Café com Sustentabilidade.

Em 2019, foram realizadas duas edições, em que foram tratados os temas impactos financeiros das mudanças climáticas nos negócios e gestão de riscos em barragens de rejeitos no Brasil.

A 56ª edição apresentou um plano de ação para orientar as instituições financeiras a divulgar informações sobre os impactos das mudanças climáticas em seus negócios, de acordo com as recomendações da TCFD, do FSB.

A 57ª edição debateu a atualização da legislação aplicável às barragens de rejeitos, as tecnologias atualmente disponíveis, os impactos para as comunidades no entorno, os principais avanços na gestão dos riscos para os bancos e as perspectivas futuras ante o desafio da descaracterização das barragens ao fim de sua vida útil e o impacto das mudanças climáticas nessas estruturas.

Participaram desses eventos 178 pessoas, entre elas representantes do sistema financeiro, de associações de classe, de governo, acadêmicos, líderes empresariais e Organizações Não Governamentais (ONGs).

Todas as edições estão disponíveis em cafecom sustentabilidade.febraban.org.br.





Com diretrizes bem definidas, o INFI, além de cursos direcionados ao segmento bancário, oferece preparatórios para certificação profissional de correspondentes e demais profissionais em diversas áreas (como prevenção à lavagem de dinheiro, ouvidoria, crédito rural e suitability); conteúdo para os demais mercados, nos formatos presencial e a distância; bem como programas in company, elaborados sob medida para empresas e/ou instituições.

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

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

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL | GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

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

Mais de 36 mil profissionais foram capacitados em 2019. Destacaram-se os programas técnicos de carreira bancária, formação de lideranças, certificações e a realização de 18 summits, os quais abordaram temas como relacionamento com clientes, blockchain, open banking e meios de pagamentos. O índice geral de satisfação dos participantes foi de 92%.

INSTITUTO FEBRABAN DE EDUCAÇÃO (INFI)

| GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |
103-2 | 103-3: PORTFOLIO DE PRODUTOS |

Vale ressaltar que, em 2019, o INFI realizou um summit sobre educação financeira com 122 participantes; e um evento sobre juros em parceria com o portal Porque.com.br (Por Quê? Economês em bom português) e o Insper com mais de 70 participantes.

Já o projeto Diversidade Racial, conduzido pelo INFI e patrocinado pelo Banco JP Morgan, com apoio da Faculdade Zumbi dos Palmares, promoveu a capacitação de jovens afrodescendentes para o mercado de trabalho nas cidades de São Paulo/SP, Salvador/BA e Rio de Janeiro/RJ.

Em São Paulo, formaram-se 165 jovens, e 80 já estão empregados. Em Salvador, foram 636 candidatos inscritos, 220 entrevistas agendadas, 171 entrevistados e 70 jovens aprovados. O curso iniciou em novembro de 2019, com término em fevereiro de 2020. No Rio de Janeiro, o objetivo é formar 60 jovens entre março e junho de 2020.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA | GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS | 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

Por meio de ações educativas, o INFI oferece programas sobre finanças pessoais para que os consumidores possam tomar decisões conscientes relacionadas ao uso do dinheiro, do crédito e de bens financiados.

Ressalta-se ainda que a FEBRABAN é uma das mantenedoras da Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF-Brasil), entidade que implanta os projetos da Estratégia Nacional de Educação Financeira (Enef).

Em 2019, para a 6ª Semana Nacional de Educação Financeira, a Federação promoveu a ação integrada “Quem sonha poupa”, que incluiu mutirão de negociação e lançamento do e-book: “Suas finanças em dia”.

MEU BOLSO EM DIA | GRI 203-1 | 103-2 | 103-3: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS |

O portal Meu Bolso em Dia oferece ferramentas, dicas de economia, aplicativos que ajudam no planejamento financeiro e orçamentário, além de conteúdo exclusivo para empreendedores e orientações sobre o papel das instituições financeiras.

Foram destaques do portal em 2019: inclusão do Canal Vídeos e do Canal Cursos; disponibilização da minissérie educacional, voltada a três públicos: endividados, equilibrados e investidores, com aplicação de testes de avaliação.

MEU BOLSO EM DIA:

- 18 MILHÕES DE VISITANTES
- 100 MIL USUÁRIOS DE APLICATIVOS DE GESTÃO FINANCEIRA
- 264 MIL VISUALIZAÇÕES DOS VÍDEOS NO YOUTUBE
- MAIS DE 800 MIL SEGUIDORES EM SUAS REDES SOCIAIS

JIMBO MOBILE E MEU NEGÓCIO EM DIA

O software de gerenciamento de finanças pessoais Jimbo Mobile e o Meu Negócio em Dia, aplicativo disponível no Canal do Empreendedor (Meu Bolso em Dia), contou com mais de 200 mil usuários em 2019.

PRÊMIO INFI-FEBRABAN DE ECONOMIA BANCÁRIA

| GRI 203-1 |

A entidade estimula a produção de trabalhos técnicos e acadêmicos, principalmente por meio do prêmio INFI-FEBRABAN de Economia Bancária.

A 11ª edição do prêmio contou com mais de 95 trabalhos inscritos em três categorias: a) dissertações, teses e artigos acadêmicos; b) monografias de mestrado; e c) categoria especial – educação financeira –, as quais tiveram como temas regulação do setor bancário, evolução recente do crédito no Brasil e sua importância para o crescimento econômico, taxas de juros e spread bancário, inclusão financeira e bancarização, entre outros.

CERTIFICAÇÃO

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

Ao longo do ano, 28 mil pessoas obtiveram certificação, entre elas correspondentes e profissionais das áreas de ouvidoria, agronegócio e suitability, esta última um produto pioneiro do setor com vistas a capacitar a rede de agências para a oferta adequada de produtos aos clientes.

O INFI, em parceria com a entidade internacional Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists (ACAMS), mantém o Curso de capacitação e treinamento no combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, com certificação internacional.

Em 2019, mais de cem profissionais foram capacitados e certificados na prevenção à lavagem de dinheiro.

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





ANEXO GRI

FEBRABAN - PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA | GRI 404-3 |

| Categoria funcional | Total de empregadas mulheres | | | Número de mulheres que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | | Porcentagem das mulheres que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | |
|---------------------|------------------------------|-----------|-----------|---|-----------|-----------|---|----------|----------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Diretoria | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Gerência | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Coordenação | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Técnico | 22 | 23 | 20 | 19 | 23 | 20 | 86,36 | 100,00 | 100,00 |
| Administrativo | 33 | 33 | 34 | 33 | 32 | 31 | 100,00 | 96,97 | 91,00 |
| Total | 63 | 63 | 61 | 60 | 62 | 59 | — | — | — |

| Categoria funcional | Total de empregados homens | | | Número de homens que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | | Percentual dos homens que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | |
|---------------------|----------------------------|-----------|-----------|---|-----------|-----------|--|----------|----------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Diretoria | 13 | 13 | 14 | 13 | 13 | 14 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Gerência | 9 | 11 | 10 | 9 | 10 | 10 | 100,00 | 90,91 | 100,00 |
| Coordenação | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| Técnico | 18 | 24 | 28 | 17 | 22 | 27 | 94,44 | 91,67 | 96,42 |
| Administrativo | 12 | 15 | 15 | 12 | 15 | 15 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Total | 55 | 67 | 67 | 54 | 64 | 66 | — | — | — |



INFI

| Categoria funcional | Total de empregadas mulheres | | | Número de mulheres que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | | Porcentagem das mulheres que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | |
|---------------------|------------------------------|-----------|-----------|---|-----------|-----------|---|----------|----------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Diretoria | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| Gerência | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| Coordenação | — | 1 | 1 | — | 1 | 1 | — | 100,00 | 100,00 |
| Técnico | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Administrativo | 10 | 9 | 9 | 10 | 8 | 8 | 100,00 | 88,89 | 88,89 |
| Total | 11 | 11 | 11 | 11 | 10 | 10 | — | — | — |

| Categoria funcional | Total de empregados homens | | | Número de homens que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | | Percentual dos homens que recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira | | |
|---------------------|----------------------------|----------|----------|---|----------|----------|--|----------|----------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Diretoria | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Gerência | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Coordenação | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| Técnico | — | — | 1 | — | — | 1 | — | — | 100,00 |
| Administrativo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Total | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | — | — | — |

Observação: na CED, uma mulher e um homem recebem avaliação regular de desempenho e de desenvolvimento de carreira, correspondendo a 100%.



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

| GRI 102-55 |

STANDARDS – REFERENCIADO**GRI 101: FUNDAMENTOS 2016****GRI 102: DIVULGAÇÃO GERAL 2016****Padrão****Página****PERFIL DA ORGANIZAÇÃO**

| | |
|---|-------------|
| 102-1: Nome da organização | 21 |
| 102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços | 21 |
| 102-3: Localização da sede da organização | 21 |
| 102-4: Localização das operações | 21 |
| 102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização | 21 |
| 102-6: Mercados em que a organização atua | 5 e 21 |
| 102-7: Porte da organização | 21, 22 e 29 |
| 102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores | 22, 29 e 30 |
| 102-9: Cadeia de fornecedores da organização | 5 |
| 102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores | 5 |
| 102-11: Abordagem ou princípio da precaução | 56 |
| 102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente | 22 |
| 102-13: Participação em associações | 22 |

ESTRATÉGIA

| | |
|---|-------------|
| 102-14: Declaração do presidente | 7 |
| 102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades | 39, 44 e 45 |

ÉTICA E INTEGRIDADE

| | |
|--|----|
| 102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento | 21 |
|--|----|

GOVERNANÇA

| | |
|---------------------------------|----|
| 102-18: Estrutura de governança | 27 |
|---------------------------------|----|

ENGAJAMENTO DE PARTES INTERESSADAS

| | |
|--|------------------------|
| 102-40: Lista de grupos de stakeholders | 5 e 25 |
| 102-41: Acordos de negociação coletiva | 29 |
| 102-42: Identificação e seleção de stakeholders | 5 e 25 |
| 102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders | 5, 23, 38, 41, 42 e 43 |
| 102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas | 5, 23, 38, 41, 42 e 43 |

PRÁTICAS DO RELATO

| | |
|--|--|
| 102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas | A FEBRABAN não divulga as demonstrações financeiras da entidade. |
| 102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais | 5 |
| 102-47: Lista dos temas materiais | 5 e 23 |
| 102-48: Reformulações de informações | 5 e 33 |
| 102-49: Alterações no relatório | 5 |

| PRÁTICAS DO RELATO | Padrão | Página |
|--------------------|--|---|
| | 102-50: Período do relatório | 5 |
| | 102-51: Data do relatório anterior mais recente | 5 |
| | 102-52: Ciclo de relato do relatório | 5 |
| | 102-53: Contato para perguntas sobre o relatório | 5 |
| | 102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI | 5 |
| | 102-55: Sumário de conteúdo GRI | 5 e 69 |
| | 102-56: Asseguração externa | Este relatório não foi submetido à avaliação externa. |

TÓPICOS MATERIAIS

GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016

| | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 5 |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 35, 38, 46, 58, 61 e 62 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 35, 38, 46, 58, 61 e 62 |
| | 203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos | 58, 61 a 63 |

GRI 302: ENERGIA 2016

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 5 |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 32 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 32 |
| | 302-1: Consumo de energia dentro da organização | 33 |
| | 302-4: Redução do consumo de energia | 32 |

GRI 401: EMPREGO 2016

| | | |
|-----------------------------------|--|---------|
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 5 |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 29 e 30 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 29 e 30 |
| | 401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover | 31 |
| | 401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período | 29 |
| | 401-3: Licença-maternidade/paternidade | 29 |

GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016

| | | |
|-----------------------------------|--|---------|
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 5 |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 29 e 30 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 29 e 30 |
| | 404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado | 30 e 32 |
| | 404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 29 e 66 |

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016

| | | |
|-----------------------------------|---|---------|
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 5 |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 53 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 53 |
| | 405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores | 30 e 31 |

Sumário de conteúdo da GRI

| GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS 2016 | Padrão | Página |
|---|---|--|
| GRI 103: Abordagem de gestão 2016 | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 5 |
| | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 21 |
| | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão | 21 |
| | 415-1: Contribuições a partidos políticos | A FEBRABAN é apartidária e não faz contribuições financeiras ou outro tipo de apoio a campanhas políticas. |
| SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS | | |
| PORTFÓLIO DE PRODUTO | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão | Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios | 39, 55 e 61 |
| | Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios | 39, 55 e 61 |
| | Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos | 39, 55 e 61 |
| | Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios | 39, 55 e 61 |
| | Interações com clientes/empresas controladas/ parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais | 39, 55 e 61 |
| COMUNIDADES LOCAIS | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão | Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo | 39 |
| | Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências | 39 |
| ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão | Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros | 39 |
| | Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário | 39 |





COORDENAÇÃO GERAL

João Borges
Diretor de Sustentabilidade e Marketing da FEBRABAN

Roseli Raposo do Amaral
Analista de Marketing da FEBRABAN

CONSULTORIA GRI, COORDENAÇÃO EDITORIAL, DESIGN E REVISÃO

TheMediaGroup

REDAÇÃO

Rose Jordão
MTB 34097/2002

CRÉDITOS

