

Relatório Anual e de Sustentabilidade **2014**



Sobre este relatório

O Banco Industrial e Comercial S.A. (BICBANCO) apresenta a nona edição de seu Relatório Anual e de Sustentabilidade, com informações referentes ao período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2014, exceto quando citado outro. Sequencial à oitava edição (publicada em 2014, sobre as operações de 2013), a atual publicação foi desenvolvida no padrão “essencial”, em conformidade com a versão G4 das diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (GRI).

Destinado aos *stakeholders* mapeados pela Instituição, o conteúdo deste relatório teve como base os tópicos definidos pelos públicos de relacionamento, conforme a Matriz de Materialidade, considerando os critérios da G4, apresentada no capítulo Desempenho Social, nos itens Principais Canais de Engajamento e Teste de Materialidade. O presente documento também atende aos critérios da boa governança ao disseminar informações de maneira equilibrada, clara, exata, tempestiva e confiável, permitindo a comparabilidade, além de abordar aspectos que reflitam os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou que possam influenciar, substantivamente, as avaliações e decisões de *stakeholders*.

As informações foram fornecidas por diversos departamentos, acompanhadas pelo Comitê de Governança, e verificadas pela PwC. As técnicas de medição, as bases de cálculos e os eventuais ajustes dos levantamentos estão descritos ao longo do texto.

Estão relatadas as diretrizes, estratégias, políticas e o desempenho do Banco – com informações de todas as unidades no Brasil e no exterior – e das controladas Bic Leasing, Bic Cartões, Bic Informática, Bic Distribuidora de Valores, Sul Financeira e Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDCs).

Complementam este relatório as Demonstrações Financeiras e o Balanço Social proposto pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibasa), em conjunto com as informações previstas na Norma Brasileira de Contabilidade NBC T 15 – Informações Social e Ambiental, do Conselho Federal de Contabilidade. ● **GRI G4-19 | G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-31 | G4-18 | G4-20, G4-21 | G4-22 | G4-23 | G4-33**



Perfil

Constituído em 1938, o BICBANCO se tornou um banco múltiplo de capital estrangeiro em 29 de agosto de 2014, quando passou a fazer parte do China Construction Bank (CCB), conforme relato apresentado no tópico Estrutura Acionária, do capítulo Gestão e Governança.

Com posição entre as principais instituições financeiras do País, o BICBANCO está listado no Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA e, pelo quinto ano consecutivo, integra a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Sediado na capital paulista, tem presença em todas as regiões do Brasil com uma rede de 37 pontos de atendimento, além de uma agência em Grand Cayman, criada para dar suporte às operações no mercado internacional.

Além das empresas que compõem o escopo objeto deste relatório, a instituição detinha participação na Brasilfactors, *joint venture* formada entre o Banco e o FIMBank. A gestão é compartilhada sem controlador majoritário entre o BICBANCO e o FIMBank na propor-

ção de 50% das ações para cada uma das partes – condição que impede a inclusão de informações da companhia no presente documento.

As operações do Conglomerado têm foco na concessão de crédito corporativo. Operações de crédito, fiança, câmbio e comércio exterior para empresas e crédito consignado e financiamento de veículos para pessoas físicas estão entre os principais produtos e serviços. Os recursos para essas operações proveem de depósitos a prazo, letras de crédito e letras financeiras, além de captações no mercado internacional, via *bonds* e repasses. Ao longo do exercício de 2014, não foram adquiridas carteiras nem descontinuados negócios ou produtos.

Em suas operações, o BICBANCO privilegia as boas práticas de governança corporativa, a ética empresarial, o controle dos riscos inerentes ao negócio e o aperfeiçoamento constante de seus controles internos, com o objetivo de promover a sustentabilidade e a perenidade de suas operações.

O CCB

O China Construction Bank (CCB) é o quinto maior banco de capital aberto do mundo. Com uma rede de mais de 14 mil filiais e cerca de 350 mil empregados, oferece, principalmente, empréstimos nas áreas de infraestrutura, financiamentos imobiliários e cartões bancários a uma extensa base de clientes. Suas ações são negociadas na Bolsa de Valores de Hong Kong e na Bolsa de Xangai.

● GRI G4-3 | G4-4 | G4-5 | G4-6 | G4-7 | G4-8 | G4-17 | G4-22 | G4-23 | G4-33



Missão

Desenvolver uma atividade financeira que, ao mesmo tempo e de forma integrada, maximize o retorno dos acionistas, garanta um crescimento consistente e sadio da Instituição e valorize a comunidade em que está inserida.

Visão

Como corolário do cumprimento de sua Missão, a Instituição ambiciona ter seus colaboradores reconhecidos pelos clientes e pelo mercado como a melhor equipe de profissionais em produtos e serviços financeiros voltados para o *middle market*.

Valores

- Respeito aos Colaboradores
- Conformidade às normas da Instituição
- Reconhecimento do Desempenho
- Incentivo ao trabalho em equipe
- Promoção da Transparência
- Ênfase na Integridade das ações
- Incentivo à inserção ativa no ambiente financeiro
- Responsabilidade Social perante a Comunidade

● GRI G4-56



Destques

ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial

O BICBANCO faz parte da 10ª carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), válida para 2015. É o quinto ano consecutivo que o Banco faz parte da carteira teórica do índice.

Top Employers

Em março de 2015, pelo quarto ano consecutivo, o Banco conquistou a certificação Top Employers Brasil, que certifica empresas com práticas de excelência em recursos humanos, liderança e estratégia.

Elevação de Ratings

As agências Standard&Poor's e Fitch Ratings atribuíram grau de investimento para o BICBANCO e upgrade aos ratings, nas escalas nacional e global. O Rating de Sustentabilidade alcançou o nível AA na avaliação da consultoria Management & Excellence.

Ratings

	Rating/Índice	Âmbito/Classificação	Data de Publicação do Rating
Moody's	Baa3 P-3 Aa1.br BR-1 Estável	<ul style="list-style-type: none">• Depósitos na Escala Global em moeda estrangeira e moeda local- Longo prazo- Curto prazo• Depósitos na Escala Nacional- Longo prazo- Curto prazo• Perspectiva	01/12/2014
Standard & Poor's	BBB- A-3 brAAA Estável	<ul style="list-style-type: none">• Escala Global em moeda estrangeira e moeda local – rating de contraparte- Longo prazo- Curto prazo• Escala Nacional• Perspectiva	01/10/2014
Fitch Ratings	AAA(bra) F1+(bra) Estável	<ul style="list-style-type: none">• Escala Nacional- Longo prazo- Curto prazo• Perspectiva	12/02/2015
Austin Rating	brAA- Observação positiva	<ul style="list-style-type: none">• Escala Nacional de longo prazo• Perspectiva	11/04/2014
LF Rating	AA- Neutra	<ul style="list-style-type: none">• Moeda nacional• Perspectiva	19/12/2014
Management & Excellence	AA	<ul style="list-style-type: none">• Rating de Sustentabilidade	Jul/2014

Sumário

3

Perfil

7

Mensagem
do Presidente

9

Governança
e gestão

24

Desenvolvimento
Sustentável

62

Relatório
da auditoria

64

Ibase

67

Índice remissivo

2 Sobre este relatório

77 Créditos

Mensagem do Presidente

O ano de 2014 foi particularmente exigente com as instituições financeiras e a economia brasileira. A realização da Copa do Mundo trouxe efeitos benéficos ao turismo, mas, por outro lado, a política monetária e cambial, a queda das receitas e a elevação das despesas governamentais afetaram a indústria e as exportações. Observamos a deterioração dos índices econômicos, o que deixou um legado desafiador para o ano de 2015. A inflação oficial próxima ao teto da meta estabelecida pela autoridade monetária e a taxa básica de juros (Selic) com tendência de alta, além da perspectiva de elevação da taxa de câmbio trouxeram acentuada volatilidade aos mercados.

Para o BICBANCO, o ano de 2014 foi marcado pela conclusão da aquisição do seu controle acionário pelo China Construction Bank (CCB). Após 75 anos de atuação como empresa 100% brasileira, passamos a ser um banco de capital internacional e parte de um dos dez maiores conglomerados financeiros do mundo. Participar desse momento se constitui em um desafio que inclui a adaptação a uma nova cultura organizacional e social, a criação de um novo perfil de negócios e uma mudança de horizontes, em um novo contexto de empresa global. Nossos esforços têm sido grandes no sentido de conduzir esse período de transição da forma mais harmônica possível, considerando e respeitando todos os públicos envolvidos.

A continuidade das ações desenvolvidas pelas equipes das áreas administrativas e comerciais têm sido fundamentais para manter um clima organizacional saudável nessa fase que ainda perdurará. Em meio a essas mudanças, continuamos comprometidos com a sustentabilidade nas ações estratégicas e com os princípios do Pacto Global. Também mantivemos a gestão de recursos humanos com foco em saúde e qualidade de vida dos empregados e que, mais uma vez, recebeu a certificação Top Employers.

A partir de 29 de agosto de 2014, data da conclusão da aquisição do controle acionário do Banco, o CCB empreendeu um conjunto de medidas visando ao alinhamento da nova subsidiária aos modelos de gestão adotados pelo grupo. No âmbito da gestão de riscos, tal alinhamento se traduziu por uma abordagem substancialmente mais cautelosa dos riscos e consequente elevação das provisões que trouxeram efeitos negativos ao resultado, no segundo semestre de 2014. A carteira de crédito teve leve recuo no ano de 3,8%, acumulando R\$ 12,2 bilhões, mantendo a migração para clientes de maior porte. O *funding* das operações reduziu-se em 6,6% no total, atingindo R\$ 11,7 bilhões, com a adequação do caixa livre ao nível de risco que representa a Instituição e que traz menores custos e preserva a liquidez.

A ênfase que mantemos na governança corporativa em constante aprimoramento foi novamente reconhecida ao atingirmos o conceito AA no Rating de Sustentabilidade. Adicionalmente, com a mencionada mudança de controle, as agências de *rating* conferiram o grau de investimento nas escalas nacionais ou globais.

O novo controlador almeja o desenvolvimento da Instituição antes de seu crescimento, para que o plano de negócios se desenvolva de forma integrada e harmoniosa a partir de 2015. O futuro nos reserva ser um banco mais competitivo. Temos a capacidade de ser um grande intermediador de operações e provedor de serviços de comércio exterior, especialmente nas que envolvam as relações entre Brasil e China. Seguiremos investindo para alcançar padrões crescentes de excelência de gestão e atendimento, com foco no cliente e menor risco nas operações.

Agradeço a confiança dos acionistas, clientes e fornecedores. Por fim, exalto o engajamento e a dedicação dos nossos empregados, profissionais de todas as unidades e áreas que se juntaram nessa empreitada e estão se esmerando para o sucesso da chegada do CCB ao nosso país.

Milto Bardini
Presidente interino



Governança e Gestão

Código de Ética

O Código de Ética determina os princípios e valores que devem nortear as ações de todos os empregados, tanto no que diz respeito à postura esperada no ambiente de trabalho quanto no relacionamento com *stakeholders*, e conta com o aval da alta direção.

Seus princípios foram elaborados para orientar todos os empregados a fim de evitar situações de conflito de interesse no exercício de suas atividades. Os canais de comunicação disponíveis para tratamento das ações relacionadas à violação do Código de Ética são: o Comitê de Ética, o Canal com o Comitê e Fale com RH, todos com garantia de total sigilo. ● GRI G4-S07

Marca e imagem

Como forma de disseminar a marca agregada ao conceito de valor, a Instituição dispõe de diversos canais de comunicação corporativos, pelos quais se dá a divulgação de informações de interesse comum, primando pela transparência na prestação de contas.

Todos os processos e iniciativas que envolvem a marca e a imagem do Banco passam por diversas áreas internas, que atuam para assegurar uma comunicação integrada, clara e objetiva, capaz de fortalecer a confiança de parceiros, fornecedores, clientes e acionistas.

PILARES DO CÓDIGO DE ÉTICA

Consideração pelos outros

Conduta íntegra, não discriminação, respeito mútuo e tratamento digno.

Compromisso com a transparência

Critérios claros e visíveis de quaisquer decisões ou ações.

Observância das leis e dos regulamentos

Alinhamento à legislação nacional e às normas internas.

Responsabilidade social corporativa

Estratégias e políticas pautadas pelo fortalecimento do setor e pela geração de valor aos *stakeholders*.

Com o objetivo de padronizar as melhores práticas na comunicação, há uma Política de Marketing e Comunicação que reúne diretrizes para a comunicação institucional, de produtos e serviços e de relacionamento. Esse instrumento também determina responsabilidades, detalha as ferramentas disponíveis e reforça a Política de Uso da Marca.

Todas as ações de marketing estão aderentes às orientações do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e ao Sistema de Autorregulamentação Bancária. Essa conformidade é avaliada a cada reedição ou lançamento de ações e foi integralmente cumprida em 2014, conforme citado no item Comunicação, do capítulo de Desempenho Social. Não houve casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços.

O BICBANCO não estabelece uma política com prazos específicos para a notificação de mudanças operacionais. Nessas situações, a comunicação é estruturada de forma oportuna, obedecendo a critérios legais quando for o caso, em linha com as premissas de transparência e a equidade em todas as iniciativas. A comunicação também desempenha papel estratégico no relacionamento com o público interno.

O BICBANCO tem sua marca consolidada no mercado nacional, fruto de atuação alinhada a princípios e valores sólidos, expressos em seu Código de Ética. O documento pauta o relacionamento do Banco com todos os seus públicos

Pilares da Política de Sustentabilidade

Para formalizar suas diretrizes, o Banco criou uma política de sustentabilidade específica, atualizada anualmente. Referência do qual derivam todos os projetos, ela é sustentada pelo conceito do *triple bottom line*: Perenidade nos Negócios, Responsabilidade Social Corporativa e Respeito ao Meio Ambiente. O documento estabelece recomendações para a constante identificação de riscos e oportunidades relacionadas às questões socioambientais e para o fomento do desenvolvimento sustentável.

Os resultados alcançados por ações derivadas dessa política estão descritos nos capítulos Risco Socioambiental e ao longo da seção Desempenho Sustentável.

Para 2015, a Instituição pretende desenvolver planos de ação para adequação de suas práticas frente às diretrizes da Resolução nº 4327 da CMN.

Política de Prevenção a Ilícitos

As políticas corporativas alcançam toda a cadeia de relacionamentos. Os processos de prevenção incluem, entre outros parâmetros, a avaliação do risco individual e de cada operação e setor para minimizar o risco de que seus produtos e serviços

sejam utilizados em práticas ilícitas, como corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, sonegação de impostos e atos de pirataria.

A partir dessas diretrizes, Comitês de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos, instalados no Brasil e em Cayman, avaliam todos os clientes e unidades de negócio para detectar e mitigar possíveis riscos. Os procedimentos estão alinhados às exigências das Leis nº 9.613/98 e nº 12.683/12 e regulamentações do Banco Central, incluindo a Circular nº 3.654/13, que determina as regras aplicáveis às instituições financeiras.

Em 2014, não foram registrados casos de demissão ou não renovação de contratos de trabalho em razão de violações relacionadas à corrupção e todos os empregados foram treinados nas políticas e nos procedimentos anticorrupção da organização. Nos casos de suspeita de operações ilícitas ligadas aos profissionais, o Comitê de Prevenção (do Brasil ou de Grand Cayman) apura o evento em conjunto com a área de Auditoria e, dependendo da situação, a execução das medidas legais é definida – advertência, suspensão ou demissão por justa causa. O Comitê de Lavagem de Dinheiro é autônomo e tem caráter deliberativo. ● **GRI G4-S04 | G4-S05**

PILARES DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Perenidade dos Negócios

Adoção de princípios responsáveis, que conhecem e acompanham o desempenho da cadeia de valor e prezam por negócios de médio e longo prazos.

Responsabilidade social corporativa

Manutenção de vínculos de confiança e respeito mútuo com os *stakeholders* e de parcerias de negócio que estimulem a construção de relações duradouras, éticas e transparentes.

Respeito ao meio ambiente

Gestão dos impactos ambientais da operação e de seus produtos, tanto internamente como na cadeia de valor, influenciando positivamente os *stakeholders*.

Desde a entrada em vigor da Lei Anticorrupção (nº 12.846/13), em fevereiro de 2014, foram estabelecidos procedimentos específicos para o monitoramento da totalidade das operações e clientes. Dessa forma, 100% das operações relacionadas aos riscos de corrupção foram analisadas. Atualmente, o Banco dispõe de departamentos específicos focados na análise de clientes e operações, com o suporte de relatórios de empresas estrangeiras, listas de órgãos internacionais e controle de operações de exportação a países com restrição (limitados).

Todas as movimentações financeiras de clientes no Banco são monitoradas. Para movimentações em espécie, o monitoramento é feito on-line e em *real time*. As informações pertinentes a esse monitoramento são transmitidas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), órgão do Ministério da Fazenda. Desde julho de 2014, a área de Prevenção a Atos Ilícitos passou a ter participação efetiva nas reuniões do Comitê Amplo de Crédito – Presencial (CAC-P) para apresentar o resultado das análises de PLD dos clientes/grupos e auxiliar na decisão de crédito. Como complemento aos novos processos, o Banco lançou, em outubro de 2014, a política Conheça seu Fornecedor.

No ano, o Conglomerado BICBANCO também aderiu ao Foreign Account Tax Compliance Act (FACTA), legislação americana voltada para as transações em contas de cidadãos americanos fora do país, que entrou em vigor em 1º de julho de 2014 para clientes pessoas físicas e em 1º de janeiro de 2015 para clientes pessoa jurídica. ● **GRI G4-S03 | G4-S05**

Fluxo da gestão de riscos relacionados à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo

1. A área de Prevenção a Ilícitos monitora ininterruptamente possíveis ocorrências de relacionamento direto ou indireto com pessoas envolvidas em corrupção.
2. A área Comercial é acionada para esclarecimentos quando é identificado possível risco.
3. Um parecer de análise é submetido à apreciação do Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos.
4. A ocorrência e suas evidências ficam registradas no sistema de monitoramento de clientes e constituem seus históricos.

72%

Percentual do BICBANCO adquirido pelo China Construction Bank (CCB), em operação efetivada no dia 29 de agosto de 2014



Direitos humanos

O Banco não admite indícios de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo em seus quadros e mantém rigoroso controle dos riscos relacionados aos direitos humanos. Para tanto, mantém como prática constante o monitoramento contínuo da carteira de clientes e fornecedores, além de interações frequentes entre áreas internas para identificar e mitigar eventuais riscos e detectar possíveis ocorrências de não conformidades.

Não opera com empresas envolvidas com as práticas contemporâneas de trabalho escravo e inclui nos contratos com clientes e fornecedores cláusulas que obrigam a aplicação das mesmas diretrizes em defesa dos direitos humanos. Em 2014, houve uma queixa interna de discriminação, levada ao Comitê de Ética. Depois de analisar a ocorrência, o Comitê implantou um plano de reparação local do fato e acompanhou os resultados.

Os outros canais não foram acionados por ocorrências de desrespeito aos direitos humanos, seja nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), seja na Ouvidoria.

No relacionamento com o público externo, todos os produtos e serviços são regidos por contratos com cláusulas socioambientais específicas, que englobam os direitos humanos. Quaisquer modificações nesses contratos necessitam de análise e deliberação do Comitê Azul. Como parte desse processo, 100% das operações foram submetidas a avaliações de direitos humanos.

● GRI G4-HR1 | G4-HR9 | G4-HR3

Fluxo da gestão de riscos relacionados a direitos humanos

1. Sistemas geram um alerta específico em caso de suspeita de desrespeito aos direitos humanos.
2. A área Comercial solicita esclarecimentos ao cliente e os apresenta internamente.
3. A ocorrência e suas evidências ficam registradas no sistema de monitoramento de clientes e constituem o histórico do cliente para futuras consultas.
4. A área de Sustentabilidade apresenta o parecer de análise ao Comitê Azul, que dá conhecimento ao Comitê de Governança.

Estrutura acionária

Os acionistas majoritários do Conglomerado BICBANCO celebraram, em 31 de outubro de 2013, contrato de compra e venda de 72% do capital total do Banco (a totalidade das ações em poder dos controladores) com o China Construction Bank (CCB). A aquisição das ações de controle pela CCB Brazil Financial Holding – Investimentos e Participações Ltda. (CCB Holding) foi efetivada em 29 de agosto de 2014.

Em 18 de setembro de 2014, a Diretoria de Organização do Sistema Financeiro do Bacen aprovou a transferência do controle societário do BICBANCO e de suas controladas para o CCB, com sede em Pequim, na China. Desde então, o BICBANCO passou a ser uma instituição financeira de capital estrangeiro no âmbito do sistema financeiro brasileiro.

Em 29 de setembro de 2014, o CCB Holding submeteu à CVM pedido de registro de oferta pública de aquisição da totalidade das ações de emissão do BICBANCO detidas pelos acionistas minoritários, em razão da alienação de controle da Instituição. No documento, foi solicitada a autorização da CVM para que a referida oferta seja unificada com a oferta pública de aquisição da totalidade das ações em circulação do Banco, para cancelamento de seu registro para negociação de ações no mercado como emissora de valores mobiliários e descontinuidade das práticas diferenciadas de governança corporativa previstas no segmento especial de listagem da BM&FBOVESPA, denominado Nível 1 de Governança Corporativa (conjuntamente referidas como OPA).

O Morgan Stanley Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. foi contratado para atuar como instituição intermediária da OPA. Toda documentação relacionada ao pedido de registro da OPA encaminhada à CVM, que contém as informações necessárias para o andamento da operação, encontra-se atualmente em análise.

O Laudo de Avaliação e a íntegra dos Fatos Relevantes relacionados à operação e à OPA encontram-se disponíveis no site da CVM (www.cvm.gov.br) e no site de relações com investidores do BICBANCO (www.bicbanco.com.br/ri).

Em 29 de outubro de 2014, a CCB Holding entregou aos antigos controladores do Banco uma notificação indicando, nos termos do contrato de compra e venda de 72% do capital social, que o preço de venda pago na data de fechamento

estaria sujeito a um ajuste de aproximadamente R\$ 287,8 milhões, que corresponde à redução de R\$ 1,58 por ação.

Em virtude da mudança de controle acionário, a AGE realizada em 1º de setembro de 2014 elegeu novos membros para o Conselho de Administração e a Diretoria-Executiva, que aguarda autorização do Banco Central, conforme descrito nos tópicos Diretoria Executiva e Conselho de Administração desse capítulo. ● **GRI G4-13**

Estrutura acionária – 29 de agosto de 2014

	ON	%	PN	%	Total	%
Controlador	157.394.932	98,24	24.702.582	26,65	182.097.514	72,00
CCB BRAZIL FIN HOL INVEST E PART LTDA	157.394.932	98,24	24.702.582	26,65	182.097.514	72,00
Conselho de Administração ¹	11	0,00	101.383	0,11	101.394	0,04
Administradores ²	-	0,00	225.593	0,24	225.593	0,09
Ações em Tesouraria	-	0,00	6.398.518	6,90	6.398.518	2,53
Ações em circulação (<i>free float</i>)	2.811.890	1,76	61.268.660	66,10	64.080.550	25,34
Total	160.206.833	100,00	92.696.736	100,00	252.903.569	100,00

¹ Conselho de Administração (José Bezerra de Menezes, Daniel Joseph McQuoid e Heraldo Gilberto de Oliveira)

² Administradores (Milto Bradini, Paulo Celso Del Ciampo, Carlos José Roque e Francisco Edênio Barbosa Nobre)

Empresas controladas

BIC Arrendamento Mercantil S.A. (BIC Leasing) | Atua no arrendamento mercantil para pessoas jurídicas e em negócios com bens móveis e imóveis, particularmente nos segmentos de veículos, máquinas e equipamentos.

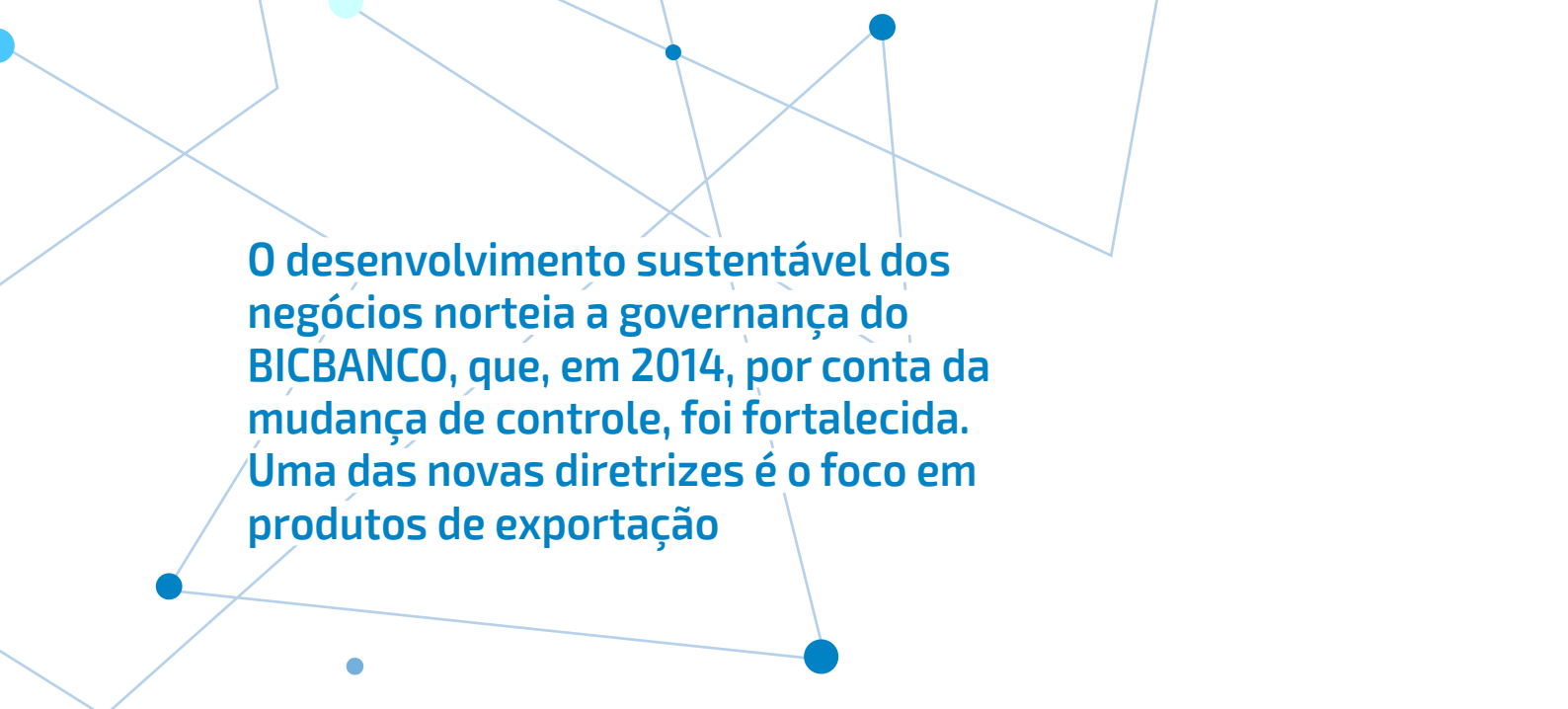
BIC Administradora de Cartões de Crédito S/C Ltda. (BIC Cartões) | Emite e administra os cartões de crédito e pré-pagos do BICBANCO com a bandeira Visa. A administradora também aluga seu Bank Identification Number (BIN) a instituições privadas.

BIC Informática | Presta serviços de processamento de dados e fornece suporte técnico às atividades do Conglomerado BICBANCO.

BIC Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários | Responsável pelas operações com títulos e valores mobiliários do Banco.

Sul Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimentos | Oferece crédito consignado, empréstimos pessoais, financiamentos de veículos e Crédito Direto ao Consumidor (CDC) a pessoas físicas e pequenas empresas.

Brasifactors (joint venture) | Apoia pequenas e médias empresas na aquisição de direitos creditórios de compras mercantis (*factoring*) e oferece operações de comércio exterior (*forfaiting*).



O desenvolvimento sustentável dos negócios norteia a governança do BICBANCO, que, em 2014, por conta da mudança de controle, foi fortalecida. Uma das novas diretrizes é o foco em produtos de exportação

Estrutura de Governança Corporativa

Eixo central para a perenidade dos negócios, o modelo de governança corporativa adotado está alinhado a padrões internacionalmente reconhecidos e tem como referência o desenvolvimento sustentável dos negócios. Sua estrutura tem foco na *performance* dos negócios, em sua relação riscos/controles e na geração de valor para os diversos públicos de relacionamento, com transparência, ética e adoção das melhores práticas.

Para assegurar decisões que atendam aos interesses e à integração contínua dos grupos de interlocutores, o Banco criou uma estrutura de comitês, que agrega as áreas técnicas e decisórias. A estrutura de governança corporativa tem como pilar o Conselho de Administração (CA), eleitos em Assembleia de Acionistas, apoiado por quatro Comitês Executivos, nove Comitês Técnicos mais a Diretoria-Executiva.

Dando continuidade às atividades já estabelecidas pela governança, não foi alterada a estrutura e a atuação dos comitês existentes em razão da mudança do controle acionário do Banco. Apenas o Comitê de Diretoria-Executiva (CDE) suspendeu temporariamente suas atividades, pois os novos membros ainda aguardam a resolução de medidas burocráticas e a homologação pelo Banco Central.

Durante o período de transição, as decisões estratégicas que caberiam ao CDE foram assumidas pelo Comitê de Governança. Também o Comitê de Auditoria ganhou peso nesse processo. Por ser formado por profissionais independentes, o Conselho de Administração decidiu eleger o presidente do Comitê de Auditoria como um membro independente do CA.

Em virtude da mudança de controle, foram eleitos pelo novo controlador três membros para o Conselho de Administração. Também foram indicados um presidente e cinco diretores adicionais, incluindo vice-presidentes. Os novos executivos irão ocupar a posição do atual bloco de controle, composto pelo presidente, um vice-presidente, um diretor e três conselheiros.

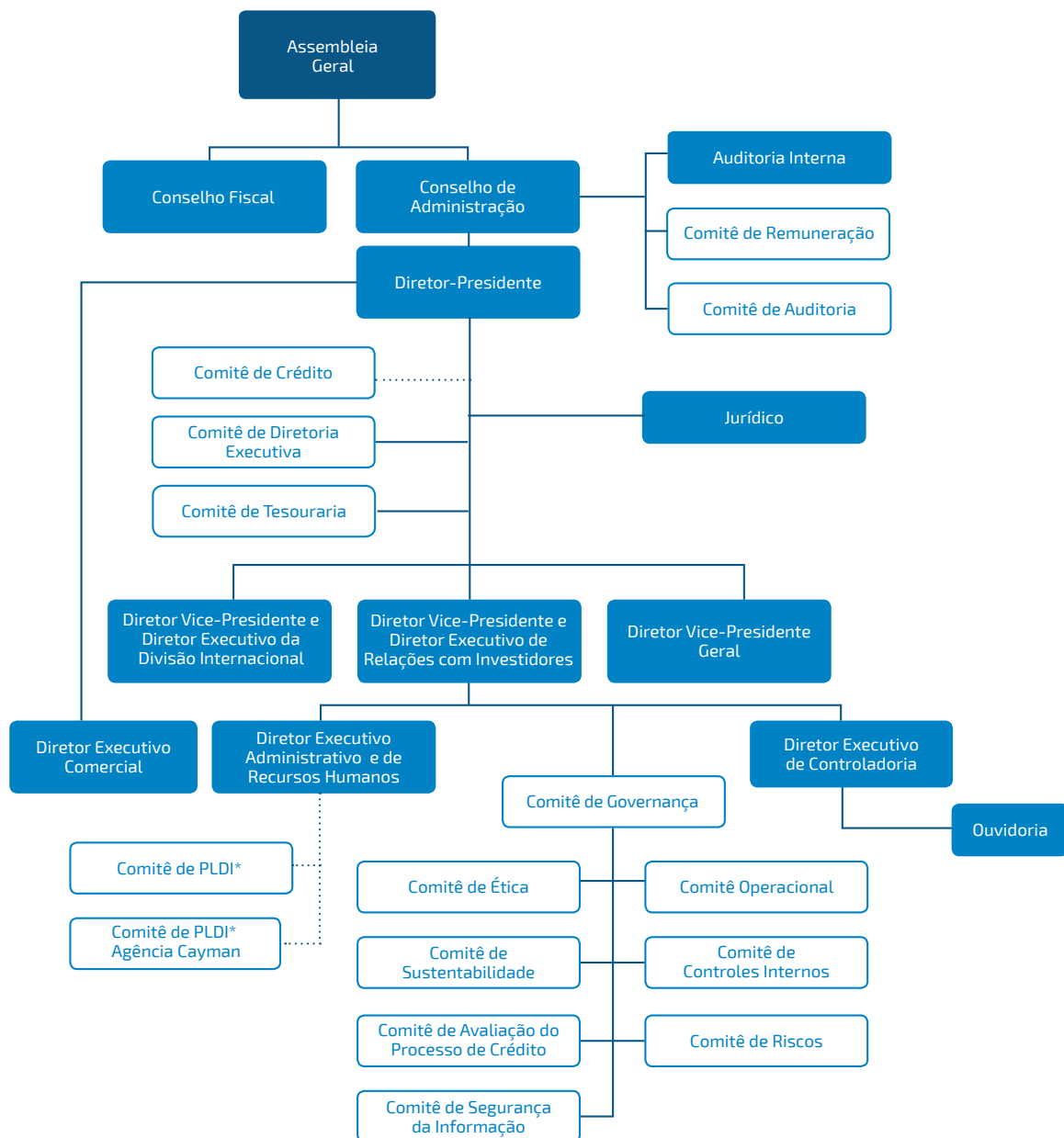
Os novos controladores já sinalizaram a intenção de dar maior ênfase aos produtos de *trade finance*, com o objetivo de viabilizar e facilitar o comércio Brasil-China, o que amplificou a importância da atuação do Comitê de Novos Produtos, órgão que participa do grupo de comitês técnicos de assessoramento à Alta Administração. ● **GRI G4-34 | G4-38**

Gestão/Remuneração dos administradores

A remuneração máxima dos administradores e a participação no lucro do exercício são determinadas pela Assembleia Geral de Acionistas com o apoio do Comitê de Remuneração. A parcela variável é calculada com base no alcance de metas semestrais e limitada a 10% do lucro líquido, depois de garantido o pagamento de dividendos mínimos de 25% aos acionistas.

A partir da remuneração variável total determinada pela Assembleia, o Conselho de Administração estabelece os valores individuais, com base na análise de responsabilidades, competências, tempo dedicado ao exercício das funções, contribuição de cada executivo para o resultado e aspectos socioambientais. ● GRI G4-51

Estrutura de Governança Corporativa





Assembleias gerais

Atendendo às determinações legais, a Assembleia Geral ocorre anualmente, até quatro meses após o término de cada exercício social, e extraordinariamente sempre que os interesses sociais exigirem decisão compartilhada.

De acordo com o Estatuto Social, em que pese as ações preferenciais não terem direito a voto na Assembleia Geral, todos os acionistas podem participar da Assembleia e fazer recomendações diretamente ao Conselho de Administração.

Para assegurar total transparência em suas decisões, todos os documentos a serem analisados ou discutidos em Assembleias Gerais (ordinária e/ou extraordinária) estão disponíveis para consulta no site da BM&FBOVESPA (www.bmfbovespa.com.br) e arquivados na sede social do Banco a partir da data de publicação do primeiro edital de convocação.

Em 2014, o Banco realizou em sua sede uma Assembleia Geral Ordinária (AGO) e uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE). As demais empresas do Conglomerado realizaram suas respectivas Assembleias Gerais.

Conselho de Administração

Órgão máximo da Instituição, o Conselho de Administração tem atribuições estratégicas e de caráter fiscalizador e é suportado pela Auditoria e pelo Comitê de Auditoria. É responsável pela definição de políticas, estratégias, diretrizes econômico-financeiras e decisões administrativas, de sustentabilidade, além de fiscalizar o efetivo cumprimento de suas determinações.

Na AGE realizada em 1º de setembro de 2014, foram eleitos pelo novo controlador três novos membros para compor o Conselho de Administração: Sr. Wensheng Yang, para o cargo de Presidente, e Sr. Tiejun Chen e Sra. Hong Yang para o cargo de Conselheiro. A posse desses três conselheiros foi condicionada à homologação pelo Bacen. O Conselho passará a ser composto por seis membros, três como Conselheiros Independentes, além dos três conselheiros representantes do grupo de controle.

O futuro presidente do Banco, Sr. Chen Tiejun, será um dos membros do Conselho de Administração, mas não acumulará a função de presidente do Conselho. A eleição desses integrantes, em conformidade com o Estatuto Social, não inclui exigências ou qualificações específicas. ● GRI G4-39 | G4-38

Auditoria interna

Para monitorar a efetividade dos processos definidos por políticas, normas e sistemas, a Auditoria realiza anualmente verificações em todos os departamentos e unidades.

Em 2014, esse processo não identificou pontos críticos de ação. Cabe a essa área também a atuação na prevenção e no combate à fraude. Em 2014, 100% das agências e 49% das áreas da administração foram auditadas. ● GRI FS9

Conselho Fiscal

Dispõe de três membros efetivos e dois suplentes, que têm a missão de fiscalizar as atividades da administração, avaliar as Demonstrações Financeiras e relatar suas conclusões aos acionistas.

Diretoria-Executiva

Em Reunião do Conselho de Administração (RCA), realizada em 1º de setembro de 2014, houve a eleição dos seguintes novos integrantes da Diretoria-Executiva do BICBANCO: Sr. Tiejun Chen para ocupar o cargo de Presidente; Sra. Xiaowei Dong e Sr. Jin Li para os cargos de Vice-Presidentes e Sr. Zhongzu Wang e Sra. Hong Yang para os cargos de Diretores-Executivos. A posse desses executivos está condicionada à prévia homologação pelo Banco Central do Brasil.

Assim, a Diretoria-Executiva do Banco será composta pelos cinco executivos mencionados e os quatro que já atuam em seus cargos: Sr. Milto Bardini como Vice-Presidente Executivo e Diretor de RI; Sr. Paulo Celso del Ciampo como Vice-Presidente Executivo; e Srs. Francisco Edênio B. Nobre e Carlos José Roque como Diretores-Executivos.

Comitês de assessoria ao Conselho de Administração

Dois comitês assessoram diretamente o Conselho de Administração: o Comitê de Auditoria e o Comitê de Remuneração.

Comitê de Auditoria | Cabe a esse comitê realizar revisões periódicas dos principais relatórios emitidos pela administração e manter constante interação com os gestores para assegurar uma visão abrangente dos principais riscos do negócio e os respectivos controles adotados. É composto por três membros independentes, com mandato de um ano, renovável por até cinco anos.

Comitê de Remuneração | Esse órgão define os procedimentos necessários para colocar em prática a Política de Remuneração, os programas específicos de recrutamento e o desligamento dos administradores. Tem caráter permanente e estatutário e coordena também o plano de sucessão, que envolve as principais áreas estratégicas. ● GRI G4-38

Comitês Executivos

Comitê de Governança | Realiza reuniões mensais para traçar uma visão dos riscos orientada e estratégica e analisa os encaminhamentos dos Comitês Técnicos – Operacional, Controles Internos, Riscos, Segurança da Informação, Sustentabilidade (Comitê Azul). Também avalia o Processo de Crédito e o Comitê de Ética, além de promover na Instituição uma visão de riscos orientada e estratégica.

Comitê de Diretoria Executiva (CDE) | Tem reuniões mensais para definir as estratégias que nortearão as atividades e a estrutura do BICBANCO, em sintonia com seus Valores. Fazem parte desse comitê os diretores nomeados em conformidade com o Estatuto Social.

Comitê de Tesouraria | Avalia semanalmente os cenários macroeconômicos e políticos, pondera os efeitos desses cenários sobre variáveis de mercado (como juros, *spreads*, taxas de câmbio e índices de mercado) e define os níveis adequados de exposição a cada uma dessas variáveis.

Comitê de Crédito | Reúne-se diariamente para analisar as operações a serem realizadas nas carteiras comerciais, de crédito rural, repasses e crédito ao consumidor. Entre outras funções, define as diretrizes e administra a concessão de crédito pela rede de atendimento, delimita os *spreads* bancários e tarifas para equilibrar a maximização das margens financeiras e das receitas com a expansão dos negócios e determina os recursos que serão alocados em financiamentos, explorando o máximo potencial operacional da rede.

Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro | Tem reuniões mensais destinadas a receber, analisar e identificar eventos suspeitos de atividades atípicas; decidir sobre infrações e, se for o caso, recomendar a aplicação de sanções administrativas; emitir relatórios para os órgãos competentes de fiscalização ou regulamentações, sempre que as investigações desse comitê concluírem a existência de fortes indícios de irregularidade; e, entre outras atribuições, coordenar e propor mecanismos de intercâmbio de informações e cooperação.

Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro Agência Cayman | Composto por cinco membros, se reúne a cada três meses para, entre outras atividades, definir diretrizes da política e manutenção à Prevenção de Lavagem de Dinheiro em Cayman; analisar as ocorrências suspeitas ou com indícios do uso do Banco para Lavagem de Dinheiro, norteadas pelas normas do Bacen e da CIMA; determinar eventual comunicação ao Bacen e à CIMA (Cayman Islands Monetary Authority), bem como a manutenção ou o encerramento do relacionamento; e deliberar sobre novas providências cabíveis para minimizar os riscos de reputação, operacionais, legais e concentrações, priorizando a aplicação do conceito Conheça seu Cliente.

Comitês Técnicos

De caráter consultivo, todos os Comitês Técnicos têm reuniões mensais e reportam suas decisões e atividades ao Comitê de Governança. O Grupo de Gestão de Portfólio de Projetos (GPP) é acionado quando as ações envolvem melhoria de eficiência dos fluxos de processos e redução de riscos operacionais.

O Banco possui nove Comitês Técnicos: Comitê de Ética, Sustentabilidade/Comitê Azul, Avaliação do Processo de Crédito, Segurança da Informação, Operacional, Controles Internos, Riscos e dois Comitês de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos – um no Brasil, outro em Cayman, sendo que os dois últimos também são executivos, uma vez que têm diretores estatutários em sua composição.

O corpo técnico dos comitês é realmente capacitado e definido sem relação direta com avaliações, atribuições ou remuneração. Cada membro é periodicamente avaliado quanto à efetividade de sua participação e contribuição para o grupo.

Comitê de Ética | Principal colegiado para orientar, deliberar e disseminar o Código de Ética, esse Comitê se reporta ao Comitê de Governança. Seus objetivos são difundir e monitorar o cumprimento e a aplicação do Código de Ética, analisando e apurando as violações; avaliar e discutir temas que não estão em conformidade com as disposições do Código de Ética, encaminhados pelos empregados; e propor melhorias no Código à direção. ● **GRI G4-57 | G4-58**

Comitê Azul | Cabe ao Comitê Azul monitorar as ações relacionadas à Política de Sustentabilidade, no intuito de atestar a efetividade de cada iniciativa. O Comitê é o órgão responsável por direcionar estratégias de políticas, padrões, investimentos e avaliações de casos de risco socioambiental.

Com dez membros efetivos, representando todas as áreas do Banco, o Comitê Azul tem reuniões mensais. Com missão exclusivamente deliberativa, esse Comitê Azul presta conta ao Comitê de Governança.

Para apoiá-lo em suas funções e também disseminar a cultura da sustentabilidade para todas os departamentos e empresas do conglomerado, existem o Grupo de Sustentabilidade da Sul Financeira, com o objetivo de fomentar iniciativas nessa empresa, e o Grupo de Mudanças Climáticas, que busca identificar os riscos e as oportunidades advindos das mudanças do clima.

Para 2015, existe a expectativa da formalização de um Grupo de Trabalho de Ecoeficiência (Veja mais no item Riscos Socioambientais, do tópico Gestão de Riscos desse capítulo). ● **GRI G4-EC2**

Gestão de riscos

Presente em todas as empresas do Conglomerado, a Política de Gerenciamento de Riscos está alinhada às diretrizes do Banco Central e determina os níveis de apetite ao risco, a conduta e os procedimentos adequados para dimensionar, monitorar, controlar e relatar internamente os riscos inerentes ao negócio.

Com *ratings* de crédito e socioambiental integrados, o processo de gestão de riscos está em constante aperfeiçoamento e tem como objetivo principal proporcionar a visão integrada das exposições ao risco para garantir maior eficiência nos controles e agilidade nas decisões estratégicas.

O gerenciamento dos riscos está subdividido em cinco aspectos – socioambiental, mercado, crédito, operacional, liquidez –, além das diretrizes envolvidas na gestão de capital e as decisões político-estratégicas decorrentes desse gerenciamento envolvem o Conselho de Administração, a Diretoria-Executiva e o Comitê de Governança. Para garantir decisões estratégicas consistentes e eficientes, a alta direção tem o apoio dos Comitês Técnicos e do departamento de Governança Corporativa. É política do Banco priorizar

controles e riscos associados indicados por esses comitês. O BICBANCO dispõe de equipes específicas voltadas para cada modalidade de risco, que centralizam as decisões e controlam o fluxo de operações.

Em 2014, o Banco deu sequência ao plano de implantação de novas ferramentas de automação e de base de dados para gerenciar e modelar riscos a partir de históricos de perdas. O trabalho deve ser concluído em 2015 e deve integrar os processos de Tesouraria em um único sistema.

Existem equipes específicas para cada modalidade de risco para centralizar decisões e controlar o fluxo de operações.

Risco socioambiental

A gestão de riscos socioambientais busca detectar impactos socioambientais diretos e indiretos nos negócios, capazes de gerar perdas para a Instituição. O Banco dispõe de um conjunto de políticas e procedimentos para identificar, monitorar e mitigar os riscos. A análise dos riscos socioambientais é aplicada a todos os clientes e operações.



100%

das agências e 49% das áreas administrativas foram auditadas em 2014 em relação à atuação na prevenção e no combate à fraude

Há um *rating* socioambiental para todos os clientes, revisado a cada dois anos, que pode ser aprimorado a qualquer tempo em função de demandas internas ou esclarecimentos prestados. Nos casos de suspeita de irregularidade ou não conformidade, requisitam-se informações adicionais e, se necessário, agendam-se visitas técnicas. Compete ao Comitê avaliar a conformidade nos casos de exceção, determinar reclassificação ou atribuir restrições e impedimentos de clientes que apresentam impactos socioambientais negativos significativos.

Ao longo do ano, foram aprimorados os trabalhos de integração entre as áreas de *backoffice* e sustentabilidade, visando aumentar o controle dos bens recebidos em garantia para diagnóstico de possível existência de risco socioambiental. Esse processo inclui a análise de documentos e vistoria física dos bens e produtos para atender nove requisitos específicos. No decorrer de 2014, foram entregues 106 laudos de avaliação de imóveis, sendo que seis receberam parecer desfavorável.

O mapeamento da carteira indica que 100% de seus clientes ativos passaram por análise socioambiental. O Comitê Azul emitiu 570 pareceres em 2014, número 33% maior que o do exercício anterior.

Foram identificados 19 setores com maior potencial de impacto socioambiental e influência nos negócios, pelo risco que apresentam de possíveis alterações em sua produção e, conseqüentemente, nos seus resultados.

Há restrições de volumes e inspeções mais rigorosas para se operar com setores como fumo, pesca, amianto, bebidas alcoólicas, armas e munições. A análise setorial mais detalhada colabora para aprimorar o nível de compreensão dos riscos relacionados a cada cliente ativo e capitalizar as possíveis oportunidades de negócios. A automação dos controles de checagem das carteiras está em fase de execução, com previsão de conclusão em 2015.

Foram identificados no processo de análise e monitoramento do risco socioambiental, 12 clientes envolvidos em casos de trabalho escravo ou infantil no ano, o que implicou na restrição das operações com eles. Após as devidas verificações, nove clientes que estavam impedidos puderam retomar as relações comerciais com a instituição.

Os impactos decorrentes da mudança do clima são considerados nas avaliações do potencial risco socioambiental dos clientes e fornecedores a partir de referências do estudo sobre os possíveis riscos e oportunidades no contexto da Instituição.

● **GRI G4-S09 | G4-S010 | FS10**

Avaliação de riscos socioambientais nas operações e nos negócios

A avaliação de risco socioambiental está estruturada em fases que permitem identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nas operações e nos negócios:

Fase 1 | O cliente deve preencher a Declaração de Sustentabilidade, com validade de um ano, conforme setor de atividade – há declarações específicas para os setores de açúcar e álcool, agronegócio, construção e engenharia, geração e distribuição de energia elétrica, indústria de alimentos, metalurgia, processamento de carnes, saúde, serviços comerciais, transporte e logística, incluindo o não envolvimento com práticas de exploração do trabalho análogo ao escravo e infantil.

Esse documento está fundamentado na proteção dos recursos naturais, no compromisso com as iniciativas de adaptação às mudanças climáticas e a mitigação delas, na preservação da biodiversidade, no gerenciamento de resíduos, efluentes e emissões e na proteção aos direitos humanos e direitos trabalhistas.

Fase 2 | A cada dois anos, os clientes são reclassificados segundo o *rating* socioambiental do Banco, com três níveis – riscos alto, médio ou baixo –, consolidado com base em estudo que cruza o risco socioambiental inerente à atividade da empresa e a conformidade legal por meio de consultas a informações públicas disponíveis de órgãos ambientais federais e estaduais.

Fase 3 | Os clientes com risco de crédito tomado em montante igual ou superior a R\$ 18 milhões recebem uma análise aprofundada das suas práticas socioambientais, com base em questionários que englobam perguntas sobre políticas e práticas socioambientais, ações de treinamento e conscientização de seus empregados, gestão dos negócios, relacionamento com a sociedade, defesa dos direitos humanos, práticas trabalhistas e gestão de fornecedores. Esses questionários são atualizados a cada três anos. ● **GRI FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS5 | FS11 | G4-EN32 | G4-EN33 | G4-EN34 | G4-HR2**



Risco de mercado

O gerenciamento de risco de mercado envolve diversas áreas e dois comitês, o Comitê Executivo de Tesouraria e o Comitê de Riscos, o que garante estrutura eficiente na mensuração e controle.

A área de risco de mercado é responsável ainda por garantir, diariamente, que todas as exposições aos fatores de risco estejam de acordo com os limites previamente estabelecidos e aprovados e por apontar ao Comitê Financeiro os limites ultrapassados. Os limites de risco de mercado são definidos pelo Comitê de Tesouraria e separados por carteira, sendo eles o limite de Value at Risk (VaR) e o de estresse.

Já a metodologia para gestão do risco de mercado envolve quatro medidas: posições (*stale positions*), sensibilidades (PV01), testes de estresse e VaR (incluindo testes de aderência e validações). Todas as métricas de risco são monitoradas continuamente de forma integrada, com o objetivo de propiciar uma visão global do perfil de risco do BICBANCO. O monitoramento e controle das posições da Instituição não se limitam apenas ao cálculo do seu valor de mercado, pois reconhece uma sensibilidade adequada à real exposição aos seus diversos fatores de risco.

Risco de crédito

É a possibilidade de ocorrências de perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou contraparte, de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados; à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador; à redução de ganhos ou remunerações; às vantagens concedidas na renegociação; e aos custos de recuperação, conforme estabelecido pelo órgão regulador local.

A definição de risco de crédito compreende, portanto, o risco de crédito da contraparte, o risco-país, o risco de transferência, a possibilidade de ocorrência de desembolsos para honrar avais, fianças, coobrigações, compromissos de crédito ou outras operações de natureza semelhante e também a possibilidade de perdas associadas ao não cumprimento de obrigações financeiras nos termos pactuados por parte intermediária ou conveniente de operações de crédito.

A estrutura de gerenciamento de crédito está apta a identificar, mensurar e controlar os riscos associados à ocorrência de desembolsos para honrar avais, fianças, coobrigações, compromissos de crédito ou outras operações de natureza semelhante, além de propor ações mitigadoras, possibilitando o gerenciamento contínuo e integrado desse risco.

Também está qualificada para avaliar previamente a modalidade de risco no escopo de suas definições estabelecidas nas políticas de concessão de crédito. Para efeito de caixa, considera-se o possível desembolso de fianças existentes, de acordo com o risco que representam. Não há avaliação da carteira pela área de riscos, a não ser aquelas já definidas no processo de aprovação de crédito.

Para obter o perfil de risco dos clientes individualmente, a área de Gestão de Risco de Crédito calcula o *rating* independentemente da área de concessão de crédito e efetua o cálculo da probabilidade de *default* (probabilidade de descumprimento) de cada operação. A probabilidade de *default* é estabelecida em virtude do tempo a decorrer de cada operação, o que significa que um mesmo cliente pode apresentar diferentes *ratings* em suas operações.

Risco operacional

Cabe à equipe responsável estabelecer diretrizes e critérios para a classificação dos riscos definidos pelos Comitês de Risco e de Controles Internos, além de identificar, avaliar, monitorar e controlar os riscos operacionais de todos os processos do Banco. Também tem a missão de dotar o banco dos mais avançados modelos para mensuração e processos de gerenciamento, que forneçam as informações necessárias com a máxima precisão, rapidez e segurança.

Sua atuação contribui para a efetividade do sistema de controles internos e minimiza erros humanos e irregularidades em processos, produtos e sistemas. Os riscos operacionais são aferidos mensalmente, ajustados de acordo com a estratégia e o apetite ao risco do Banco e revisados semestralmente.

A gestão dos riscos operacionais engloba o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), conjunto de medidas preventivas e de recuperação destinado a minimizar perdas e assegurar a capacidade operacional – sobretudo em atividades e processos críticos –, caso ocorra uma interrupção drástica dos negócios, fruto de eventos extremos como catástrofes naturais, epidemias ou atos de terrorismo. O PCN está organizado em três módulos:

Plano de Administração de Crise (PAC) | Prevê o comportamento das equipes antes, durante e depois de situações adversas inesperadas e os procedimentos a serem observados até o período de retorno à normalidade. Seu objetivo é assegurar a eficiência administrativa diante dessas ocorrências.

Plano de Continuidade Operacional (PCO) | Determina os procedimentos para contingenciar os ativos que sustentam cada etapa do processo de negócio. A intenção é reduzir o tempo de indisponibilidade e os impactos diretos e indiretos.

Plano de Recuperação de Desastres (PRD) | Detalha as ações a serem adotadas em cada processo de negócio para garantir a continuidade das operações em local de trabalho alternativo e o reestabelecimento das condições originais de operação no menor tempo possível.

Para assegurar a eficiência do sistema e o preparo das equipes, foram realizados dois testes de PRD em 2014, com índice de eficiência auditado de 100%, e 30 testes de paralisação parcial. Ao todo, 66 sistemas passaram por testes, dos quais 47 sistemas do BICBANCO e 19 da Sul Financeira, que envolveram 25 áreas/subáreas, sendo 19 áreas do Banco e seis da Sul Financeira. ● **GRI G4-14**

Risco de liquidez

Os riscos relacionados à liquidez são decorrentes da dificuldade ou incapacidade de atendimento das necessidades de caixa de uma instituição financeira, que pode ser traduzido como um descasamento nos fluxos financeiros entre as operações de ativos e passivos e os reflexos decorrentes dessa falta de recursos.

Para minimizar a exposição ao risco de liquidez, o Banco adota procedimentos que garantem o atendimento às obrigações financeiras contratuais e eventuais da Instituição, tanto durante ciclos de mercado quanto em períodos de estresse, por meio de identificação, avaliação, monitoramento e controle da exposição a esse risco em diferentes horizontes de tempo.

Para tanto, são utilizadas análises com base em modelos e metodologias complementares, como *backward-looking*, ferramenta adotada para apontar os eventos que levaram a determinado fato passado, e o *forward-looking*, que revela o cenário futuro, considerando as carteiras correntes e determinados fatores de estresse. Juntas, as metodologias permitem uma análise dos volumes históricos dos títulos liquidados pelos clientes e uma projeção da carteira.

O Banco avaliará eventual necessidade de ampliação dos critérios de verificação, para a devida adequação à Resolução 4327/14 e para atender às exigências da Basileia.



Desenvolvimento sustentável

Cenário e desempenho econômico

● GRI G4-EC1 | FS6

Influenciado pela crise financeira global e por fatores internos, o Brasil apresentou tímido desempenho econômico em 2014. A inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA), alcançou 6,41%, ligeiramente abaixo do teto da meta estabelecida pela autoridade monetária, de 6,5%. No entanto, o indicador ficou meio ponto acima da variação registrada em 2013, quando o índice marcou 5,91%.

Diante da inflação em ritmo ascendente, baixa expansão do crédito, recuo nos níveis de emprego e conjuntura adversa, a taxa básica de juros (Selic) foi reajustada ao longo do ano e encerrou 2014 na marca de 11,75%. Acompanhando esse movimento ascendente, a taxa de câmbio encerrou cotada a R\$ 2,66/US\$ – superior aos R\$ 2,34/US\$ negociados no término do ano anterior –, depois de registrar elevada volatilidade ao longo de 2014.

A balança comercial foi penalizada em razão do déficit na conta do petróleo e derivados e da retração de preços de importantes *commodities* exportadas pelo País, resultado da lenta recuperação da atividade econômica no mundo, capaz de reduzir a demanda desses produtos. No acumulado dos 12 meses de 2014, as exportações brasileiras totalizaram US\$ 225,1 bilhões, o que significou recuo de 7,0% em comparação com 2013. Na mesma direção, as importações diminuíram 4,4%, totalizando US\$ 229,0 bilhões. Apesar da menor entrada de bens importados,

o ritmo de retração das compras não compensou a diminuição das vendas ao exterior. Como consequência, a balança comercial registrou déficit de US\$ 3,9 bilhões, o maior desde 1998.

Mesmo com a desaceleração da economia, o total de empréstimos no sistema financeiro alcançou R\$ 3,0 trilhões em dezembro de 2014, montante que representa crescimento de 11,3% em 12 meses. No mesmo período, o estoque de crédito, como proporção do PIB, atingiu 58,9%.

Desempenho econômico

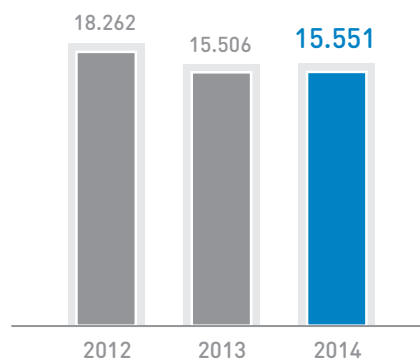
Como nos anos anteriores, o BICBANCO concentrou esforços na melhoria de sua carteira de crédito e, desde setembro, passou a adotar um conjunto de disposições para alinhar seus critérios e procedimentos aos paradigmas da nova matriz. Esse processo envolveu, sobretudo, a definição de critérios mais rigorosos na avaliação dos riscos de crédito individuais e setoriais e a leitura mais prudente do atual cenário econômico, o que exigiu elevação substancial de provisões e coberturas. A próxima etapa da implementação do Plano de Negócios será sustentada sob o prisma de cautela redobrada frente ao atual ambiente econômico, sem deixar de capturar as oportunidades efetivas para construir um crescimento saudável e duradouro.

Ativos

Os ativos totais do BICBANCO encerraram 2014 em R\$ 15.551,4 milhões, mesmo patamar obtido no ano anterior, quando os ativos totais acumularam R\$ 15.506,2 milhões.

Evolução dos Ativos

(R\$ milhões)



Caixa livre

Em 31 de dezembro de 2014, a soma dos ativos de alta liquidez atingiram R\$ 1.855,2 milhões, o que corresponde à redução de 16,2% se comparado ao montante obtido no fim do ano

anterior. A Administração considera como satisfatório dispor de caixa na faixa entre R\$ 1,5 bilhão e R\$ 2,5 bilhões, considerando o fluxo de vencimentos das operações ativas e passivas.

Caixa livre (R\$ milhões)	2014	2013	2013/2014 (%)
Disponibilidades	175,1	308,5	(43,2)
Aplicações no mercado aberto (exceto FIDCs e operações compromissadas)	22,843	800,0	(99,0)
Aplicações em depósitos interfinanceiros (exceto os depósitos para cobertura das operações de <i>swap</i>)	118,5	138,6	(14,5)
Carteira própria – negociação (exceto FIDCs e títulos privados)	1.553,3	965,5	60,9
Total	1.855,2	2.212,7	(16,2)

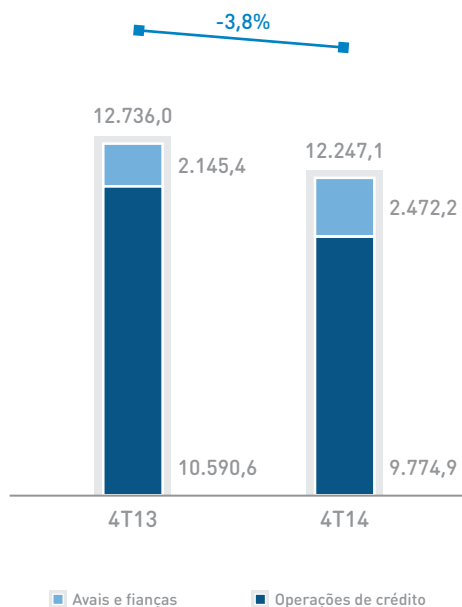
Operações de crédito

A carteira de crédito expandida, que engloba as operações de crédito definidas pela Resolução nº 2682/99 mais os avais e as fianças, apontaram queda de 3,8% no ano, ao contabilizar R\$ 12.247,1 milhões.

De valor relevante para o Banco, os indicadores de pulverização de risco encerraram o ano em níveis satisfatórios de dispersão, com créditos distribuídos em todas as regiões geográficas brasileiras, sem registro de concentração por atividade econômica, setor ou risco por cliente. Ao longo de 2014, o Banco não realizou venda ou cessão de crédito para outras instituições nem descontinuou negócios ou produtos.

Carteira de crédito expandida

(R\$ milhões)

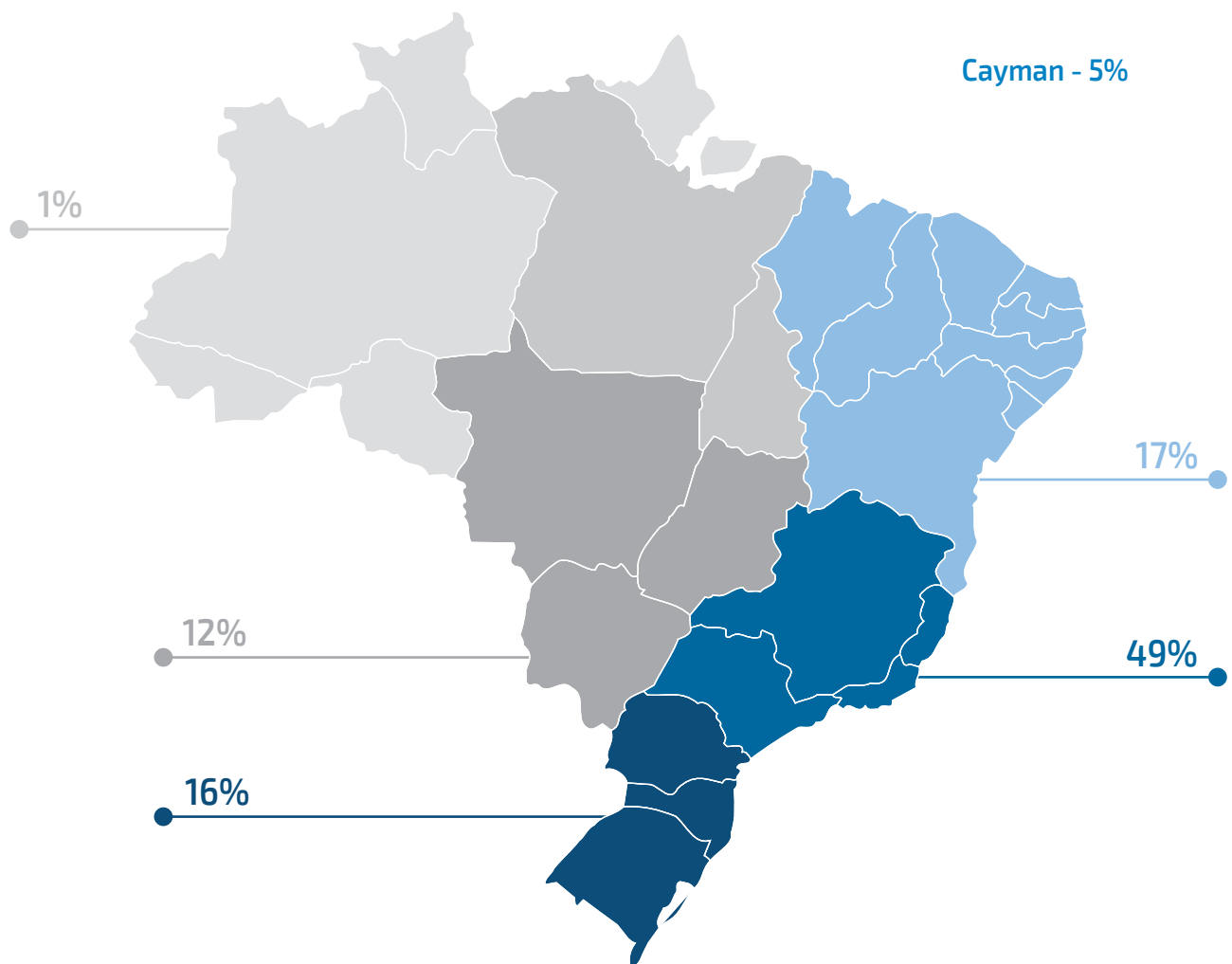


No fechamento do exercício, o crédito corporativo respondeu por 87,9% do total das operações de crédito realizadas pelo BICBANCO. O percentual restante foi dividido entre o crédito consignado, responsável por 8,2% dos negócios, e o crédito para pessoas físicas, que acumulou 3,9% e se constitui basicamente de operações no varejo sob o comando da subsidiária integral Sul Financeira.

Por segmento econômico, as operações de crédito ficaram distribuídas entre indústria, com 40,7% dos negócios; serviços, com 26,9%; comércio, com 14,3%; pessoas físicas, com 12,8%; agricultura, com 2,8%; intermediários financeiros, com 0,7%; e setor público, com 1,8%. A política de pulverização de riscos foi praticada em cada segmento, por meio da distribuição dos créditos para clientes que atuam em diversas atividades, conforme demonstra a tabela a seguir:

Por segmento econômico	Por tipo de atividade	%
Pessoas físicas	- Pessoas físicas	12,8
Indústria	- Construção civil – empreiteiras	7,9
Indústria	- Usina de açúcar e álcool	6,4
Serviços	- Empresas – <i>holdings</i> em geral	5,2
Indústria	- Incorporadoras	4,6
Serviços	- Transportes de passageiros e cargas	3,7
Comércio	- Supermercados e atacadistas	3,5
Serviços	- Serviços técnicos e profissionais	3,0
Agricultura	- Agricultura	2,8
Indústria	- Produção de papel e celulose	2,4
Indústria	- Produção metalúrgica e mecânica	2,1
Indústria	- Indústria química e petroquímica	2,1
Serviços	- Serviços médicos e odontológicos	1,9
Comércio	- Concessionárias e comércio de veículos	1,8
Setor público	- Estadual	1,8
Indústria	- Produção de farinha, massa, bolos e biscoitos	1,6
Comércio	- Comércio de eletroeletrônicos	1,6
Indústria	- Produção de adubos, fertilizantes e inseticidas	1,4
Serviços	- Serviços de locação em geral	1,4
Serviços	- Serviços de utilidade pública	1,4
Indústria	- Abate de animais e indústrias de carne	1,3
Indústria	- Indústria de bebidas em geral	1,3
Indústria	- Produção de canos e artefatos de ferro	1,2
Serviços	- Distribuição de energia	1,2
Comércio	- Comércio de máquinas e equipamentos	1,1
Outros segmentos econômicos	- Outros segmentos econômicos	24,5
TOTAL		100,0

Dispersão regional (%)



Em 2014, esforços foram concentrados na melhoria da carteira de crédito, com critérios mais rigorosos na avaliação dos riscos relacionados. O propósito é também alinhar critérios e procedimentos aos paradigmas da nova matriz

A pulverização da carteira de crédito obedece a critérios específicos para manter os principais riscos em patamares adequados, tanto em operações individuais quanto em grupos de maiores tomadores. Em 31 de dezembro de 2014, o maior devedor detinha 2,3% do total dos créditos e o conjunto dos 100 maiores acumulou 39,2%.

Níveis de concentração de risco	2014	2013
Maior risco	2,27	1,44
10 maiores riscos	11,67	9,78
20 maiores riscos	16,73	14,60
50 maiores riscos	27,65	24,33
100 maiores riscos	39,25	35,24

Os dados do encerramento do exercício revelam que o perfil da carteira do Banco é de curto prazo, uma vez que 67,2% dos créditos vencem em até um ano. Desse total, 31,1% da carteira (ou R\$ 3.036,7 milhões) tinham vencimento em até 90 dias. O *duration* da carteira de crédito ficou em 450 dias, superior aos 362 dias do fim de 2013.

Distribuição por vencimento

(%)

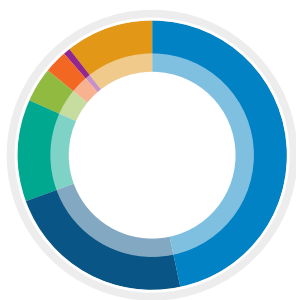


- 36,1** De 3 a 12 meses
- 31,1** Até 3 meses
- 28,1** Acima de 1 ano
- 4,7** Parcelas vencidas há mais de 14 dias

Carteira de crédito expandida (R\$ milhões)	2014	2013	2014/2013 (%)
Capital de giro	4.588,3	5.752,5	(20,2)
Trade finance	2.223,3	1.937,3	14,8
Crédito consignado	803,8	713,2	12,7
Contas garantidas	422,2	776,8	(45,6)
Crédito a pessoas físicas	383,8	261,0	47,0
Arrendamento mercantil	250,1	336,9	(25,8)
Financiamentos de máquinas e veículos pesados	79,1	137,0	(42,3)
Outros créditos	1.024,3	675,9	51,5
Total das operações de crédito	9.774,9	10.590,6	(7,7)
Avais e fianças	2.472,2	2.145,4	15,2
Carteira de crédito expandida	12.247,1	12.736,0	(3,8)

Distribuição da carteira de crédito por modalidade operacional

(%)



46,9	Capital de giro
22,8	Trade finance
12,1	Consignado/Crédito a pessoas físicas
4,3	Contas garantidas
2,6	Arrendamento mercantil
0,8	Financiamentos de máquinas e veículos pesados
10,5	Outros créditos

Capital de giro

Com prazos normalmente inferiores a um ano, por atender às necessidades imediatas de caixa das empresas, o capital de giro é o principal produto oferecido pelo Banco. No fim de 2014, a carteira registrou saldo de R\$ 4.588,3 milhões, equivalente a 46,9% do total da carteira de crédito, com retração de 20,2% no volume de operações frente ao ano anterior.

Trade finance (financiamento à exportação e à importação)

A carteira de *trade finance* é composta pelos adiantamentos sobre contratos de câmbio (ACC/ACE), os financiamentos à importação e à exportação e os títulos a receber em moeda estrangeira. De importância estratégica para o Banco, as operações de financiamento para o comércio exterior aumentam a oferta de produtos, pulverizam os riscos da carteira de crédito e permitem fidelizar clientes que operam no mercado internacional. Em 2014, essas operações somaram R\$ 2.223,3 milhões e responderam por 22,8% do total da carteira de crédito, expandindo 14,8% em relação a 2013.

15.551,4
milhões

de reais foi a soma de ativos totais
do BICBANCO ao fim de 2014

Varejo

As atividades no varejo estão concentradas na Sul Financeira. O segmento engloba principalmente as operações de crédito consignado, financiamento de veículos e cartão de crédito. Ao acumular R\$ 1.187,6 milhões no encerramento de 2014, as operações de varejo representaram 12,1% do total da carteira de crédito, o que corresponde à elevação de 21,9% em 12 meses.

Contas garantidas

São créditos disponibilizados na conta bancária de pessoas jurídicas que visam atender à demanda por giro de capital com a agilidade necessária. Essas operações representavam 4,3% do total da carteira de crédito, R\$ 422,2 milhões no encerramento do exercício social, montante 45,6% inferior ao verificado no fechamento de 2013.

Arrendamento mercantil

Em 2014, as operações de *leasing* tiveram recuo de 25,8% comparadas a 2013, ao apresentar volume de R\$ 250,1 milhões, assim distribuído: 42,1% de máquinas e equipamentos, 24,1% de veículos pesados, 18,9% de aeronaves, 14,5% de imóveis e 0,4% de outros.

Financiamento de máquinas e veículos pesados

Essa linha oferece uma linha de crédito para o financiamento de bens duráveis que fomentam os negócios dos clientes e fechou o ano com saldo de R\$ 79,1 milhões, o que significou uma diminuição de 42,3% em relação ao acumulado no ano anterior e representou 0,8% da carteira total de crédito. A distribuição da carteira por tipo de bens mostrou que 53,1% das operações se destinaram a máquinas e equipamentos, 40,9% foram para veículos pesados e 6,0% foram para outros tipos de bens.

Outros créditos

Esse segmento reúne, entre outros, as modalidades de Cheque Empresarial, Financiamentos Agrícolas, Resolução nº 2770, Comprar e Vender e devedores por compra de valores e bens. O conjunto de Outros Créditos somava R\$ 1.024,3 milhões, o equivalente a 10,5% do total das operações de crédito ao fim de 2014, com evolução de 51,5% se comparado ao ano anterior.

Avais e fianças

Conforme determina a Resolução nº 2682, esses produtos não são operações de crédito, apesar de contabilizados no cálculo do índice de Basileia. Diante do desempenho crescente da carteira de crédito expandida, que inclui os Avais e as Fianças, esses dados passaram a ser destacados nos relatórios do Banco. As responsabilidades por avais e garantias concedidas em 2014 somaram R\$ 2.472,2 milhões, resultado que reflete o aumento de 15,2% ante o exercício anterior.

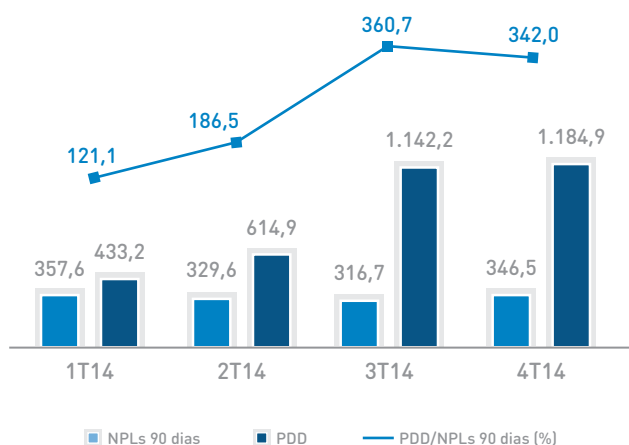
Inadimplência e provisão para perdas

O Banco ampliou de maneira expressiva as provisões para créditos vincendos desde setembro, em razão da implantação de critérios, métricas de avaliação e *rating* compatíveis com a política adotada pelo Grupo China Construction Bank. Essa

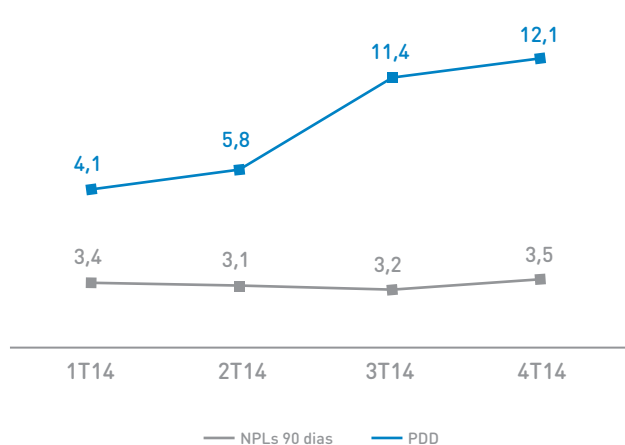
evolução fica evidente na comparação entre os NPLs de 90 dias e as PDDs e ainda entre os percentuais dos NPLs sobre a Carteira Total, bem como os índices de cobertura dos NPLs ao longo do ano, como demonstram os gráficos a seguir:

NPLS e PDD

(R\$ milhões)



% sobre Carteira de Crédito



Os resultados evidenciam, com clareza, a opção em favor de uma leitura cautelosa dos riscos, estratégia que, associada a critérios mais exigentes na seleção e análise de novos riscos, contribuirá progressivamente para uma qualificação mais robusta da carteira de créditos.

Indicadores de qualidade de crédito (R\$ milhões)

	2014	2013
Carteira total	9.774,9	10.590,6
PDD	1.184,9	419,0
Carteira D-H (2682)	2.231,2	944,0
Carteira E-H (2682)	1.685,2	582,1
Devedores com parcelas vencidas acima de 60 dias	430,3	245,6
Devedores com parcelas vencidas acima de 90 dias	346,5	217,4
Parcelas Vencidas há mais de 14 dias	455,7	166,8
PDD (%)	12,1	4,0
Carteira D-H (%)	22,8	8,9
Carteira E-H (%)	17,2	5,5
Devedores com parcelas vencidas acima de 60 dias (%)	4,4	2,3
Devedores com parcelas vencidas acima de 90 dias (%)	3,5	2,1
Parcelas vencidas há mais de 14 dias (%)	4,7	1,6
Carteira D-H (%)	53,1	44,4
Carteira E-H (%)	70,3	72,0
Devedores com parcelas vencidas acima de 60 dias (%)	275,4	170,6
Devedores com parcelas vencidas acima de 90 dias (%)	342,0	192,8
Parcelas vencidas há mais de 14 dias (%)	260,0	251,2



626

dias era o *duration* do total das captações no fechamento do ano, superior ao *duration* de 450 dias das operações de crédito

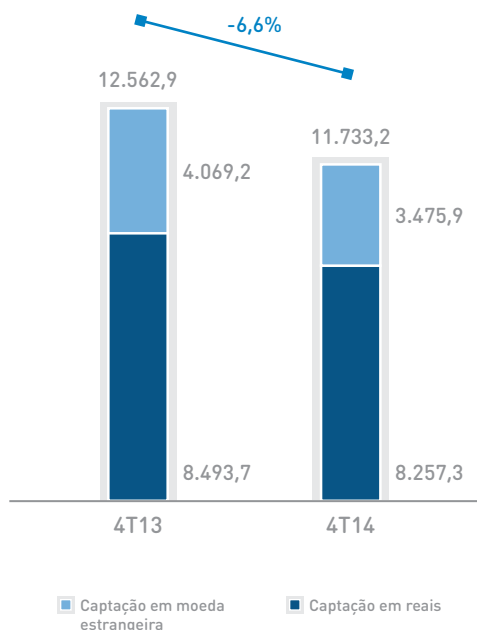
Captação

As captações encerraram o ano com volume total de R\$ 11.733,2 milhões, que apontam para o recuo de 6,6% em 12 meses. O *funding* doméstico totalizava R\$ 8.257,3 milhões, com destaque para os depósitos a prazo. O *funding* externo representava 29,6% do total, com R\$ 3.475,9 milhões.

Foi mantida a estratégia de privilegiar os prazos alongados para o *funding* do Banco. Com isso, as captações com vencimento inferior a três meses representavam 20,7% do total; prazos acima de um ano responderam por 33,0% das captações. O *duration* do total das captações no fechamento do ano correspondeu a 626 dias, superior ao *duration* de 450 dias das operações de crédito. Essa estrutura favorável na comparação entre os vencimentos de ativos e passivos assegura uma posição de conforto e estabilidade à Instituição, sobretudo diante de cenários de maior volatilidade.

Origens da captação

(R\$ milhões)



Captação doméstica – depósitos a prazo

A conta de depósitos a prazo somou R\$ 6.038,2 milhões em 2014, o que significou diminuição de 3,6% ante o ano de 2013, com *duration* de 467 dias. Do total de depósitos a prazo, R\$ 3.057,4 milhões referem-se a depósitos com garantia especial do Fundo Garantidor de Crédito (DPGE). Os depósitos a prazo apresentaram o seguinte perfil de vencimento:

Depósitos a prazo por vencimento

(%)



24,0 Até 3 meses
40,1 De 3 a 12 meses
35,9 De 1 a 3 anos

O quadro abaixo demonstra que o BICBANCO conta com adequada pulverização de sua base de aplicadores, o que garante a diluição do risco.

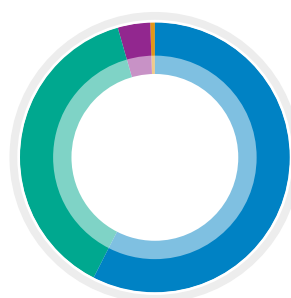
% dos depósitos a prazo	2014	2013
Maior depositante	4,2	3,8
10 maiores depositantes	19,0	15,2
20 maiores depositantes	25,2	22,2
50 maiores depositantes	35,5	32,2
100 maiores depositantes	49,3	44,9

O período foi encerrado com R\$ 11.733,2 milhões em captações, com *funding* doméstico de R\$ 8.257,3 milhões. Já o *funding* decorrente dos conjuntos das captações externas somou R\$ 3.475,9 milhões

Do total dos depósitos a prazo com vencimento acima de um ano, a fatia de R\$ 613,8 milhões apresentava alguma cláusula de liquidez, em geral nas datas de aniversário da aplicação. Os compromissos celebrados entre o Banco e seus clientes estão registrados na Câmara de Custódia e Liquidação (CETIP).

Depósitos a prazo por tipo de depositante

(%)



57,6 Pessoas jurídicas
38,2 Investidores institucionais
3,7 Pessoas físicas
0,5 Instituições financeiras

Outros depósitos

A conta Outros depósitos, que engloba depósitos à vista, poupança e interfinanceiros, acumulou R\$ 634,4 milhões no encerramento do exercício. Esse montante representou uma redução de 19,1% se comparado ao total verificado no ano anterior.

LCAs, LCIs e LFs

Para prover opções de investimento aos seus clientes, o BICBANCO dispõe de *mix* de produtos financeiros viabilizado por intermédio de letras emitidas, como as Letras de Crédito do Agronegócio (LCAs), Letras Financeiras (LFs) e Letras de Crédito Imobiliário (LCIs). O volume total de operações com esse conjunto de produtos somou R\$ 746,3 milhões em 31 de dezembro de 2014, valor 13,4% inferior ao observado no fechamento do exercício anterior.

FIDCs

A captação por meio da subscrição de cotas seniores dos FIDCs somava R\$ 74,6 milhões no ano, com redução de 62,6% em relação a 2013. O recuo é consequência da amortização das cotas dos fundos fechados e da ausência de aportes relevantes ao longo do ano.

Dívida subordinada

O montante das dívidas subordinadas emitidas pelo Banco, realizadas por intermédio de captações externas e locais, acumulou R\$ 1.078,9 milhões no ano e representou 9,2% do total do *funding*. No cálculo do Capital de Nível II, que compõe o índice de Basileia, essa modalidade de captação teve 80% de seu montante considerado. Ao todo, são três as emissões com característica subordinada: (i) CDB subordinado de R\$ 200 milhões, emitido em 2009, com vencimento em 2019; (ii) Eurobonds subordinado de US\$ 300 milhões, emitido em 2010 e com vencimento em 2020; e (iii) *Loan* subordinado de US\$ 32 milhões, emitido em 2010 e com vencimento em 2017.

Captação externa

O Banco encerrou 2014 com *funding* decorrente do conjunto das captações externas de R\$ 3.475,9 milhões. Esse montante, 14,6% menor que o registrado no fim de 2013, correspondeu a 29,6% do total do *funding* do Banco.

As captações externas são provenientes: (i) do *funding* para *trade finance*, que provê recursos para operações ativas de comércio exterior, com recursos vindos de bancos internacionais; e (ii) dos recursos captados por meio de empréstimos sindicalizados com órgãos multilaterais, como o BID, IFC, IIC, Proparco e DEG, de emissões de títulos, repasses e dívida subordinada, que abastecem as operações de crédito com maior prazo de vencimento.

As oscilações da moeda norte-americana não configuram riscos adicionais para a Instituição. As captações para as operações de *trade finance* possuem *hedge* "natural" com as operações ativas. Para o conjunto de captações elencado no item (ii), o Banco realiza operações de *hedge* a fim de mitigar o risco do descasamento de moedas.

A tabela abaixo mostra o cronograma de vencimento das emissões externas (item ii), que, em 31 de dezembro de 2014, somavam US\$ 894,1 milhões e € 3,6 milhões.

Vencimento	Montante (milhões)	
2015	\$ 390,4	e € 1,2
2016	\$ 20,7	e € 1,2
2017	\$ 45,2	e € 0,6
2018	\$ 5,7	
2019	\$ 5,7	
2020	\$ 276,6	
2021	\$ 5,7	
Total	\$ 894,1	€ 3,6

As tabelas a seguir revelam o total da captação por moedas e produtos e por prazo e modalidades:

Captação total por moedas e produtos (R\$ milhões)	2014	2013	2012/2013 (%)
Captações em Reais	8.257,3	8.493,7	(2,8)
Depósitos	6.672,6	7.048,5	(5,3)
Depósitos a prazo	6.038,2	6.264,7	(3,6)
Outros depósitos em reais	634,4	783,8	(19,1)
Recursos de Letras Emitidas	746,3	861,9	(13,4)
Letras de Crédito do Agronegócio (LCA)	295,2	401,0	(26,4)
Letras Financeiras (LF)	169,1	271,2	(37,6)
Letras de Crédito Imobiliário (LCI)	282,0	189,7	48,6
Dívida subordinada	674,2	291,7	131,2
Fundos de Investimento em Direitos Creditórios - FIDCs	74,6	199,7	(62,6)
Obrigações por repasses do País	89,4	89,3	0,2
Recursos de debêntures	-	2,1	n.a.
Recursos de aceites cambiais	0,2	0,5	(55,9)
Captações em moeda estrangeira	3.475,9	4.069,2	(14,6)
Obrigações por empréstimos no exterior	1.774,3	1.689,6	5,0
Obrigações por TVM no exterior	1.030,1	984,3	4,7
Obrigações por repasses do exterior	263,6	741,1	(64,4)
Dívida subordinada	404,7	654,2	(38,1)
Depósitos em moedas estrangeiras	3,2	-	n.a.
Captação Total	11.733,2	12.562,9	(6,6)
Participação da captação externa no total das captações	29,6%	32,4%	(2,8) p.p.

Captação total por prazo e modalidade (R\$ milhões)	Depósitos		Títulos emitidos no exterior		Empréstimos e repasses no exterior		Repasses no País - instituições oficiais	
Sem vencimento*	232,4	3,5%	-	-	-	-	-	-
Até 3 meses	1.520,4	22,8%	14,1	1,4%	417,9	20,5%	-	-
De 3 a 12 meses	2.585,8	38,7%	939,6	91,2%	1.464,8	71,9%	86,3	96,5%
De 1 a 3 anos	2.196,7	32,9%	76,4	7,4%	94,6	4,6%	3,1	3,5%
De 3 a 5 anos	2,3	0,0%	-	-	30,3	1,5%	-	-
Acima de 5 anos	138,1	2,1%	-	-	30,4	1,5%	-	-
Captação total	6.675,7	100,0%	1.030,1	100,0%	2.038,0	100,0%	89,4	100,0%

* Representados por depósitos à vista e de poupança.

Captação total por prazo e modalidade (R\$ milhões)	Recursos de Letras Emitidas (LCA, LF, LCI e outros)		FIDCs		Dívida subordinada		Total das captações	
Sem vencimento*	-	-	-	-	-	-	232,4	2,0%
Até 3 meses	239,6	32,1%	-	-	-	-	2.192,0	18,7%
De 3 a 12 meses	350,3	46,9%	64,0	85,7%	11,9	1,1%	5.502,7	46,9%
De 1 a 3 anos	156,6	21,0%	10,6	14,3%	-	-	2.538,0	21,6%
De 3 a 5 anos	-	-	-	-	-	-	32,6	0,3%
Acima de 5 anos	-	-	-	-	1.067,0	98,9%	1.235,5	10,5%
Captação total	746,5	100,0%	74,6	100,0%	1.078,9	100,0%	11.733,2	100,0%

* Representados por depósitos à vista e de poupança.

Resultado da intermediação financeira

Com um total de R\$ 467,8 milhões, as receitas da intermediação financeira apresentaram retração de apenas 0,6% em comparação com o exercício anterior. As despesas de PDD alcançaram R\$ 345,5 milhões no fim de 2013, ante R\$ 58,6 milhões no ano anterior. Essa variação está diretamente associada a um conjunto de disposições adotadas pelo novo controlador a partir de setembro de 2014, para alinhar a política interna de classificação de clientes e atribuição de ratings

às práticas adotadas da matriz. A maior fatia dos resultados veio da participação de empresas do segmento *large corporate*, que alcançou 50,8% no encerramento do ano, acima dos 40,1% observados em 2013.

No ano, foram recuperados créditos baixados no montante de R\$ 16,4 milhões, inferior aos R\$ 94,5 milhões recuperados no ano anterior.

Resultado da intermediação financeira (Variação cambial) (R\$ milhões)

	2014	2013	2014/2013 (%)
Receitas da intermediação financeira	1.881,4	1.913,0	(1,7)
Operações de crédito	1.486,4	1.625,7	(8,6)
Operações de arrendamento mercantil	29,5	57,8	(49,0)
Resultado de títulos e valores mobiliários	277,3	142,2	95,0
Resultado de câmbio	73,3	88,1	(16,8)
Variação cambial	13,5	(2,9)	n.a.
Resultado de aplicações compulsórias	0,3	0,1	148,1
Operações de venda ou de transferências de ativos financeiros	1,1	2,0	(42,1)
Despesas da intermediação financeira	(1.188,7)	(993,5)	19,6
Captação no mercado	(1.046,1)	(879,7)	18,9
Empréstimos, cessões e repasses	(62,5)	(91,1)	(31,5)
Resultado com instrumentos financeiros derivativos ajustado	(79,4)	(8,6)	n.a.
Operações de venda ou de transferências de ativos financeiros	(0,7)	(14,1)	(95,4)
Resultado da intermediação financeira antes da PDD	692,7	919,5	(24,7)
Provisão para perdas com créditos	(1.274,7)	(259,7)	n.a.
Resultado da intermediação financeira	(582,0)	659,8	n.a.

Margem financeira – NIM

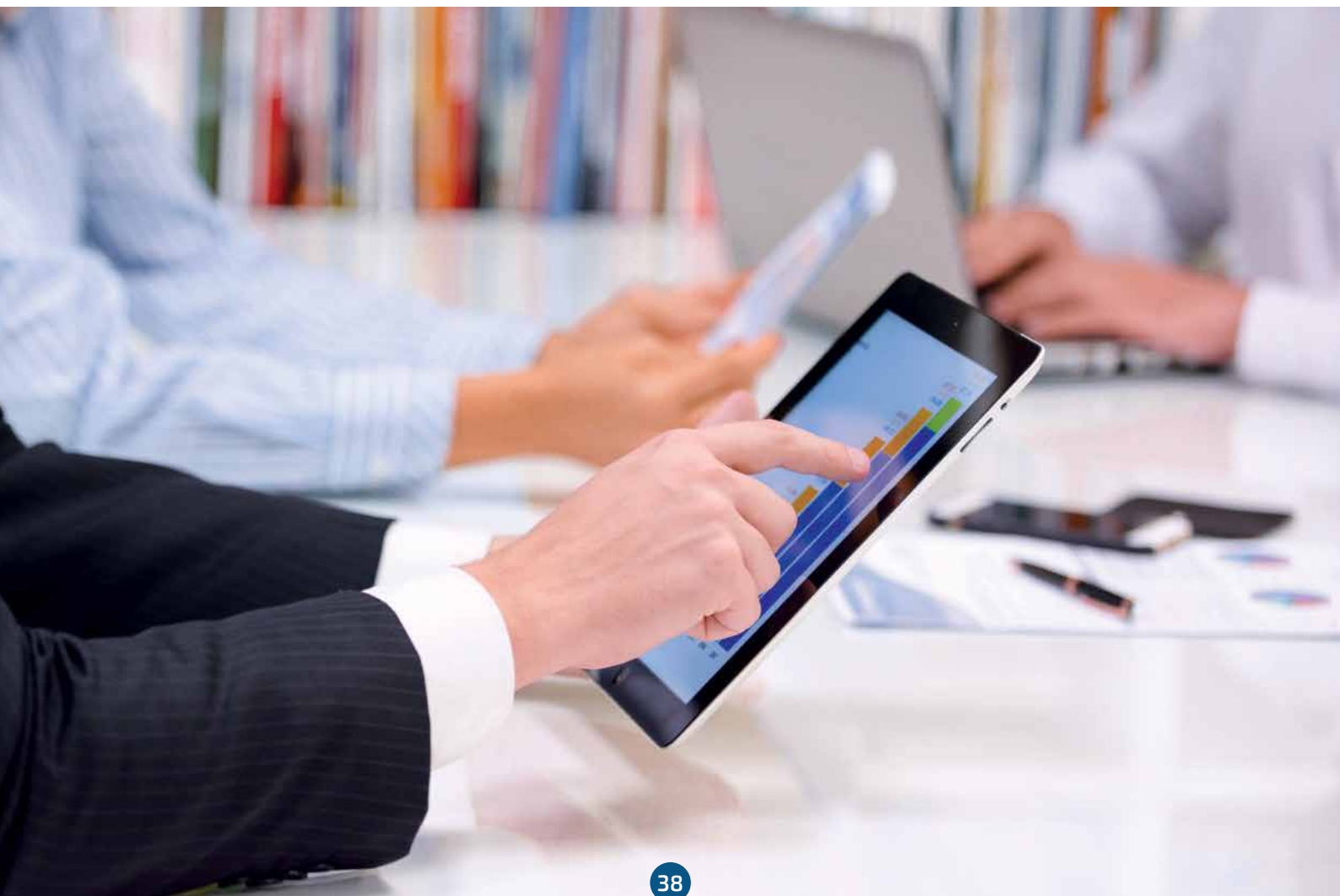
A margem financeira líquida (NIM) finalizou o exercício em 5,2%, o que representou retração de 1,1 ponto percentual na comparação com igual período de 2013. Esse desempenho decorre do impacto com a queda no resultado da intermedia-

ção financeira, mesmo antes de considerar as despesas de provisões para perdas com crédito. É possível observar, na composição do *mix* dos ativos rentáveis, expansão de ativos de alta liquidez, que proporcionam menor remuneração, com equivalente redução das operações de crédito.

Margem financeira líquida (R\$ milhões)	2014	2013	2014/2013 (%)
Resultado da intermediação financeira antes da PDD	692,7	919,5	(24,7)
Ativos rentáveis médios	13.417,1	14.574,5	(7,9)
Operações de crédito	10.188,6	11.504,3	(11,4)
TVM e derivativos	2.093,2	2.110,3	(0,8)
Aplicações interfinanceiras	1.135,3	959,9	18,3
Margem financeira líquida	5,2%	6,3%	-1,1 p.p.

Resultado líquido

O Banco registrou resultado líquido negativo ajustado de R\$ 735,2 milhões no exercício de 2014. A *performance* refletiu, principalmente, a constituição de PDDs.



Índice de Basileia

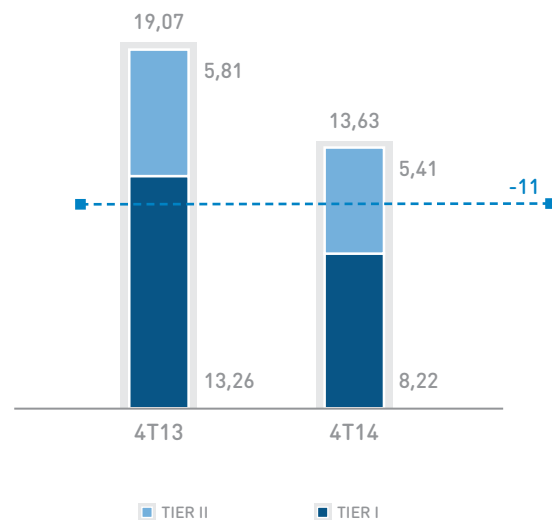
O índice de Basileia do BICBANCO situou-se na marca de 13,63% no encerramento do exercício de 2014, percentual 5,44 pontos percentuais menor que o apurado no ano anterior, em decorrência do resultado negativo apurado pela Instituição no período e consequente redução de 37,5% do Patrimônio Líquido no ano, atingindo R\$ 1.219,4 milhões. É importante pontuar que as mudanças de critérios ocorridas em 2013 e 2014 prejudicam um comparativo fiel entre os índices. Atendendo à Resolução nº 4192, do Bacen, o Banco passou a utilizar, a partir de 2014, o fator multiplicador de 80%, ao invés dos 90% sobre os valores da dívida subordinada, aplicado em 2013.

Também é relevante observar que, a partir de 1º de outubro de 2013, passou a vigorar o conjunto normativo que implementou no Brasil as recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia, relativas à estrutura de capital de instituições financeiras, conhecida por Basileia III. Com as novas regras, que estabeleceram procedimentos para apuração dos requerimentos mínimos de Capital Principal Nível I e Patrimônio de Refe-

rência (PR) dos bancos, passaram a existir três requerimentos independentes para cada conceito de capital (Capital Principal, Nível I e PR) e montantes adicionais variáveis. O requerimento mínimo de Patrimônio de Referência permaneceu em 11% em outubro, mas será alterado a partir de janeiro de 2016.

Índice de Basileia

(%)



O recuo de 5,44 pontos percentuais no Índice de Basileia de 2013 para 2014 se deve também às alterações de critérios de apuração, ocorridas em 2013 e 2014, que dificultam a comparação fiel entre os índices

Desempenho social

Com base em entrevistas e reuniões com os gestores e diretores de todas as áreas que tiveram seus processos mapeados, o BICBANCO identificou 13 grupos como principais *stakeholders*: acionistas, investidores, analistas de mercado, autoridades reguladoras, clientes, comunidade, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente, mercado, mídia/imprensa, público interno e sindicatos.

O Banco busca realizar contato com os públicos priorizados, com frequência mínima anual, com o objetivo ampliar o engajamento e gerar valor mútuo. Essas interações colaboram para validar e atualizar a Matriz de Materialidade, que aponta os temas de maior impacto nos *stakeholders* e na instituição, auxiliando no processo do relato e a gestão da sustentabilidade. Entre outras iniciativas nesse sentido, o BICBANCO passou a utilizar a versão G4 do GRI em 2014, recurso que exige a consulta a diversas fontes para estabelecer os temas prioritários e relevantes para o Banco e para os diversos *stakeholders*.

Paralelamente, foi elaborada uma Política de Engajamento, que tem como premissas a construção de relacionamento duradouro, que respeite as necessidades específicas de cada grupo, a identificação de oportunidades para a inovação de produtos e serviços, o fortalecimento das ações voltadas para o desenvolvimento sustentável e a obtenção de *feedbacks* que contribuam para a melhoria contínua da gestão dos impactos socioambientais decorrentes das atividades da Instituição. ● **GRI G4-25 | G4-24 | G4-26**

Principais canais de engajamento

- Divulgação de resultados e informações relacionadas ao desempenho em sustentabilidade, incluindo o Relatório Anual e de Sustentabilidade, comunicados, alertas, entre outros
- Websites institucional e de Relações com Investidores
- Intranet
- Visitas e reuniões
- Participação em fóruns de discussão e em comissões de entidades de classe
- Distribuição de cartilhas e informativos
- Realização de reuniões com grupos específicos

Teste de materialidade

Em 2014, o BICBANCO adotou a versão G4 da GRI, que propõe a elaboração de teste de materialidade para determinar os temas de maior grau de impacto para os *stakeholders* e para a organização.

Esse teste considerou critérios de importância para o negócio, implicações financeiras, influência no desempenho de longo prazo, risco reputacional e potencial de vantagem competitiva, além de critérios para medir a importância para os *stakeholders*, tais como probabilidade, gravidade, transparência e comunicação à sociedade.

O processo de apuração abordou vários temas, agrupados em aspectos:

Aspectos econômicos

- Geração de receitas e lucro
- Pagamento de impostos
- Questões de conformidade
- Satisfação dos clientes
- Corrupção e gestão de ética

Aspectos sociais

- Funcionários e empregos
- Saúde e segurança
- Pagamentos de salários
- Direitos humanos

Aspectos ambientais

- Ambiental
- Neutralização e potencialização
- Mudanças climáticas

Como fontes de consulta, foram considerados nesse ciclo, entre outros, a base de dados 2014 do Conglomerado, Apimecs e canais de comunicação com investidores, estudos de *benchmarking* do setor, estudos da GRI, informações de fornecedores, reuniões, entrevistas e demandas da imprensa.

Clientes

O BICBANCO prioriza a agilidade, transparência e eficiência no relacionamento com seus clientes. Para isso, dispõe de equipes certificadas e treinadas no atendimento às demandas específicas das empresas, seus segmentos e regiões.

Com o intuito de agregar valor, atrair, reter, fidelizar e fortalecer esse relacionamento, adota as melhores práticas de gestão e mecanismos eficientes para aprimorar a segurança das informações, a acessibilidade aos pontos de atendimento, a efetividade dos canais de comunicação e a qualidade do atendimento.

Crédito responsável | O BICBANCO está comprometido com a educação financeira. Como signatário da Autorregulação Bancária, atende aos requisitos do crédito responsável e incentiva o uso consciente do crédito. Na Sul Financeira, os contratos possuem cláusulas que indicam critérios e especificidades dos produtos. No site da Sul Financeira, a página de perguntas frequentes detalha as características dos produtos, publicando de forma transparente todo o processo de maneira objetiva, clara, precisa e completa.

● GRI FS14 | FS16

Produtos e serviços com adicionalidade socioambiental

Equipes especializadas apuram diariamente os resultados das operações e acompanham o desempenho e a rentabilidade dos produtos em prateleira. Esse controle propicia insumos para elaborar novas soluções, identificar necessidades e tendências de mercado e manter a linha de produtos atualizada em relação às práticas do setor.

Todos os projetos de desenvolvimento de produtos envolvem diversas áreas e requerem análise detalhada de viabilidade. A avaliação de viabilidade é realizada pelo Grupo de Novos Produtos (GNP) e engloba questões como necessidade de investimento tecnológico, humano e estrutural, retorno previsto, precificação, riscos econômicos e socioambientais, oportunidades de mercado e perspectiva de demanda.

A meta para 2015 consiste na expansão no número de produtos com procedimentos específicos para avaliação do risco socioambiental. ● GRI FS7 | FS8 | FS18

Privacidade e segurança da informação

Vital no segmento financeiro, a segurança da informação assegura o direito à privacidade, o investimento tecnológico e o aprimoramento constante de processos. Os profissionais que atuam na área são orientados, desde a sua contratação, a seguir com rigorosa precisão as políticas, normas e procedimentos formalizados, como forma de proteger a Instituição contra possíveis tentativas de ataque para obtenção de dados sigilosos. O tema é abordado, inclusive, no Código de Ética corporativo.

Para garantir o comprometimento, todos os funcionários do Banco renovam anualmente o Termo de Responsabilidade Funcional e participam de palestras de conscientização. Prestadores de serviços são obrigados a assinar o Termo de Confidencialidade antes de ter acesso a qualquer informação restrita.

Periodicamente, são realizados testes nos sistemas internos e externos para comprovar a segurança e a eficiência de ferramentas, plataformas e controles, como simulados sobre invasão local e via internet, segurança de redes sem fio e bloqueios a acesso remoto.

A estrutura de gestão da segurança das informações envolve mecanismos de monitoramento para aprimorar seus controles. Todas as alterações feitas pelos profissionais do setor são registradas e identificadas pelo sistema, que envia históricos para monitoramento da Auditoria Interna. Também foram implantadas ferramentas que permitem detectar rapidamente possíveis falhas no sistema e iniciar imediata correção, além de monitorar conteúdos publicados na internet. Em 2014, o Banco não registrou reclamações ligadas à violação de privacidade ou perda de dados de clientes.

● GRI G4-HR12 | G4-PR8 | G4-PR9



37 pontos

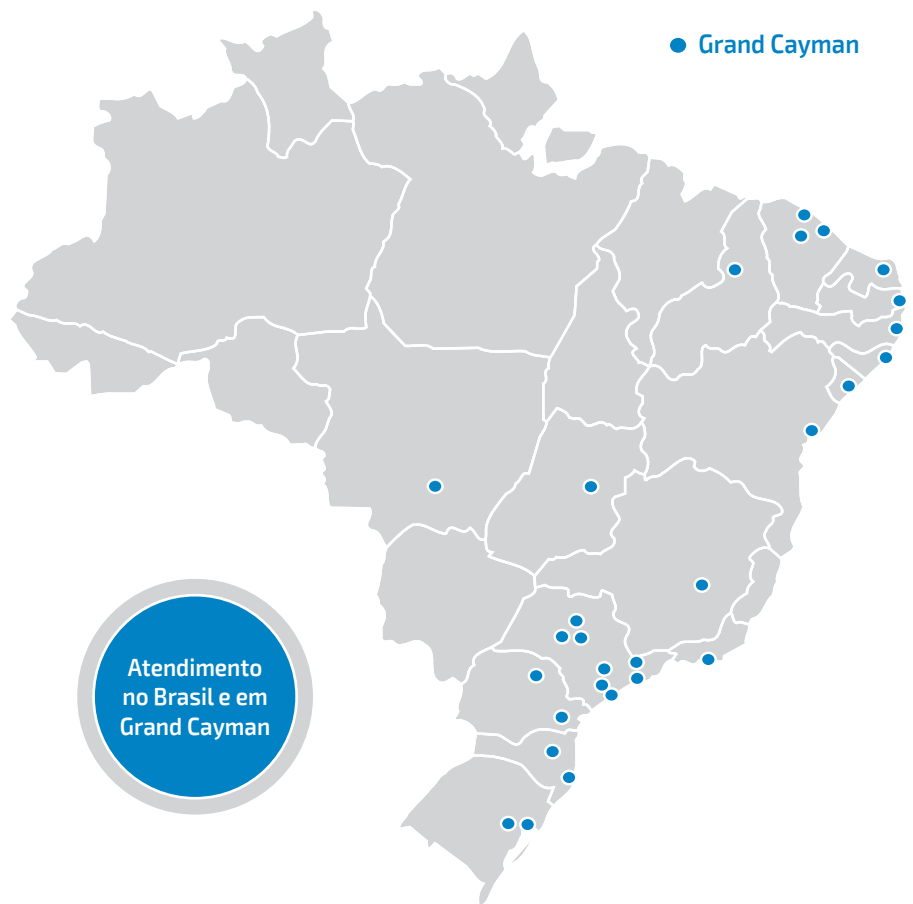
de atendimento do BICBANCO
estão disponíveis aos clientes
nas principais capitais e cidades
localizadas em eixos estratégicos
de todas as regiões do Brasil

Pontos de atendimento

Com um total de 37 pontos de atendimento, localizados em eixos comerciais estratégicos, o BICBANCO manteve sua presença e dispersão regional da franquia nas principais capitais e cidades do País no decorrer de 2014, o que assegura presença física em todas as regiões brasileiras. O Banco dispõe ainda de uma agência em Cayman, para garantir as operações internacionais, e de uma rede de cobrança espalhada por todo o território nacional, direcionada à entrega e ao recebimento de títulos aos sacados e para cartório.

A Instituição acredita que suas operações e atividades, desde a inauguração até o fechamento das agências, têm impacto apenas indireto na comunidade, considerando a dimensão do mercado de crédito. Mesmo assim, adota práticas e programas para avaliar e gerir eventuais efeitos e oferece atendimento adequado de todos os interlocutores por intermédio de iniciativas como a capacitação de profissionais e o planejamento e a acessibilidade dos pontos de atendimento. ● GRI FS14

UF	Cidade	Pontos de atendimento
AL	Maceió	Maceió
BA	Salvador	Salvador
CE	Fortaleza	Aldeota – Bezerra – Centro
	Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte
DF	Brasília	Brasília
GO	Goiânia	Goiânia
MA	São Luís	São Luís
MG	Belo Horizonte	Belo Horizonte
	Uberlândia	Uberlândia
MT	Cuiabá	Cuiabá
PA	Belém	Belém
PB	João Pessoa	João Pessoa
PE	Recife	Recife
PI	Teresina	Teresina
PR	Curitiba	Curitiba
	Londrina	Londrina
RJ	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro
RN	Natal	Natal
RS	Porto Alegre	Porto Alegre
	Caxias do Sul	Caxias do Sul
SC	Blumenau	Blumenau
	Chapecó	Chapecó
	Florianópolis	Florianópolis
SE	Aracaju	Aracaju
SP	Barueri	Alphaville
	Bauru	Bauru
	Campinas	Campinas
	Guarulhos	Guarulhos
	Santo André	ABC
	Santos	Santos
	São José do Rio Preto	São José do Rio Preto
	São Paulo	São Paulo
	Ribeirão Preto	Ribeirão Preto





Serviço de Atendimento ao Cliente

Recentemente, o Banco revisou sua Política de Atendimento ao Cliente e aperfeiçoou seus canais de comunicação com esse público. Também foram desenvolvidos novos manuais de Procedimentos do SAC e da Central de Relacionamento publicados no primeiro trimestre de 2015.

O Conglomerado dispõe de importantes canais de atendimento ao cliente, além de suas agências e área comercial. Por telefone, profissionais treinados atendem na Central de Relacionamento com o Cliente e os canais de Serviços de Atendimento ao Cliente (SACs): SAC BICBANCO (SAC Institucional e Pessoa Jurídica do BICBANCO), SAC CDC (Serviço de Atendimento ao Cliente de Crédito Consignado do Conglomerado) e SAC Sul Financeira (Serviço de Atendimento ao Cliente da Sul Financeira). Também estão à disposição do cliente os websites e as linhas de comunicação direta, como o Fale Conosco e os endereços de e-mails sac@bicbanco.com.br e sac.cdc@bicbanco.com.br, e a Ouvidoria, outro importante canal de atendimento.

Durante o ano de 2014, foi instalada a Central de Relacionamento, por telefone, que tem como objetivo a excelência no

atendimento ao cliente, para tratar os assuntos relacionados a consultas, informações e serviços transacionais em especial para os consumidores e clientes de produtos de varejo. As equipes de profissionais que atendem o cliente pela Central de Relacionamento foram treinadas e estão preparadas no conceito de excelência no atendimento com vistas a aumentar o grau de satisfação dos clientes do BICBANCO e da Sul Financeira.

Em constante reciclagem e aprimoramento profissional, os funcionários dessas áreas participaram de treinamentos especializados ao longo de 2014, com foco no Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), SAC e Atendimento. ● **GRI G4-PR5 | FS4 | G4-27**

SAC em Números | Com equipes treinadas, o SAC BICBANCO esclarece dúvidas, recebe sugestões e registra reclamações ou críticas. Ao longo do ano, o SAC atendeu 2.425 solicitações – 99,8% solucionadas dentro do prazo de cinco dias. Nos SACs do CDC e da Sul Financeira, ambos voltados a produtos para pessoas físicas, os atendentes especializados atenderam, por telefone, 88.615 solicitações, que geraram demandas para as áreas internas. Desse total, 95,4% foram concluídas no prazo de cinco dias.

Ouvidoria

Com a missão de solucionar questões não resolvidas nos demais canais de atendimento, a Ouvidoria do BICBANCO pode ser acessada por meio dos canais eletrônicos, por carta ou presencialmente. A área, que possui canal direto com a alta administração, realizou 478 atendimentos no ano de 2014: 233 demandas efetivas, 105 demandas atendidas em até cinco dias úteis e apenas 19 demandas atendidas fora do prazo regulamentar de 15 dias, determinado pela Resolução n.º 3.849, art. 2º, item III do Bacen. Também ocorreram 3.080 casos de atendimento no Bacen, considerados não relevantes pela Ouvidoria.

Comunicação e Marketing

Orientar e manter a coerência em todas as interações com seus públicos e alinhar as diversas áreas envolvidas são os eixos da Política de Comunicação e Marketing, instrumento que engloba as diretrizes para a comunicação institucional, de relacionamento e de produtos e serviços.

Todos os eventos, campanhas e patrocínios estão em sintonia com o Código de Autorregulação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar), assim como com os requisitos legais e de mercado. A cada reedição ou lançamento, as ações de comunicação passam por avaliação, o que assegura a adequação a todas as determinações relacionadas ao setor.

Em instrumentos de comunicação na área de negócios, como os contratos, são respeitadas as recomendações e normas estabelecidas pelo Banco Central, pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), pelo Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon) e pelos demais órgãos reguladores do setor. A efetividade desse modelo é comprovada com a ausência, em 2014, de casos de não conformidade com regulamentos e códigos relacionados à comunicação, marketing e rotulagem de produtos.

Em sua área de atuação, o BICBANCO não comercializa produtos ou serviços alvos de debates públicos ou proibidos em mercados específicos. A Instituição repudia qualquer tipo de comunicação discriminatória, que incite a violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, desrespeite valores ambientais ou induza o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde e segurança. ● **GRI G4-PR6 | G4-PR7 | G4-SO11 | G4-PR1 | G4-PR2 | G4-PR3 | G4-PR4**

Investidores

O relacionamento do BICBANCO com seus investidores é coordenado por área específica e pautado pela responsabilidade na gestão, pelo tratamento equânime na disponibilidade de informações e no atendimento aos investidores e pelos princípios de ética e transparência na prestação de contas. Entre as iniciativas de engajamento estão a elaboração de publicações específicas; a realização de encontros, reuniões de apresentação de resultados (algumas em conjunto com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais – Apimec) e teleconferências; e a disponibilização no site de RI (www.bicbanco.com.br/ri) de informações atualizadas sobre a governança corporativa e *releases* de resultados, sustentabilidade e avaliações técnicas. Em 31 de dezembro de 2014, o BICBANCO contava com 1.772 acionistas.

A Instituição não mantém política formal de dividendos. Sua prática de remuneração ao acionista está baseada na Lei das Sociedades por Ações e no Estatuto Social. O Conselho de Administração poderá aprovar a distribuição de dividendos e/ou Juros sobre o Capital Próprio (JCP) com base nas demonstrações financeiras anuais ou semestrais. O montante de quaisquer distribuições dependerá de fatores como o resultado operacional, a situação financeira, a necessidade de recursos, as perspectivas e outros fatores que o Conselho de Administração e os acionistas acreditarem ser relevantes.

O dividendo mínimo obrigatório foi fixado no Estatuto Social em valor igual ou um percentual acima de 25,0% do lucro líquido anual ajustado, na forma da Lei das Sociedades por Ações. No exercício de 2014, não foram pagos proventos.

Índices de mercado

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE): Reúne 40 empresas, de 19 setores, que se destacam por boas práticas de governança corporativa e sustentabilidade e servem como referência ao mercado para investimentos socialmente responsáveis. O Banco participa dessa carteira há cinco anos.

Índice de Governança Corporativa (IGC): Mede o desempenho de uma carteira teórica de papéis de empresas que apresentam bons níveis de governança corporativa.

Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG): Mede o desempenho de uma carteira teórica de ações de companhias que oferecem melhores condições aos acionistas minoritários em situações de alienação do controle acionário.

Público interno

A Política Corporativa de Recursos Humanos foi estruturada para aperfeiçoar a gestão de talentos e contribuir para o crescimento sustentável da Instituição, a partir de uma equipe engajada e comprometida. Sua atuação tem como objetivos:

- Oferecer remuneração compatível com as melhores práticas de mercado
- Proporcionar um ambiente de trabalho sadio, equilibrado e sustentável
- Assegurar a possibilidade de ascensão profissional
- Incentivar o crescimento profissional
- Reconhecer a competência e o esforço
- Assegurar o tratamento ético e equânime a todos os profissionais
- Respeitar a diversidade, a legislação trabalhista e os acordos coletivos

Para estreitar o relacionamento com seus empregados, o Banco dispõe de um canal sigiloso e confidencial de comunicação, batizado de RH com VOCÊ!, que permite o envio de sugestões, elogios, reclamações e dúvidas.



Canal RH com você em números

Foram 72 mensagens recebidas em 2014, sendo todas respondidas.

- 17% foram referentes a sugestões, totalizando 12 mensagens classificadas da seguinte forma: 6 acatadas, 1 considerada inviável por impedimentos legais e motivos alheios à Instituição, 5 transformadas em projetos ou planos de ação e nenhuma arquivada para posterior avaliação.
- 49% (35 mensagens) foram referentes a dúvidas sobre, entre outros temas, benefícios, jornada de trabalho e ponto eletrônico, folha de pagamento e treinamento e educação.
- 28% delas referentes a reclamações (19 mensagens), das quais 14 foram solucionadas, 5 estão em fase de acompanhamento e nenhuma deixou de ser encaminhada por falta de informações.
- 10% (5 mensagens) foram referentes a elogios, refletindo a satisfação dos colaboradores com a condução das ações de RH.

Dúvida: Benefícios	8
Dúvida: Folha pagamento	5
Dúvida: Geral	19
Dúvida: Ponto eletrônico	2
Dúvida: Treinamentos	1
Elogio	5
Reclamação	20
Sugestão	12
Total	72

A área de Recursos Humanos também mantém o programa RHoje, que agrupa seis iniciativas de gestão, distribuídas por temas:

- IntegraRHoje
- CuidaRHoje
- EducaRHoje
- AvaliaRHoje
- ReconheceRHoje
- CelebraRHoje

Certificação internacional

Como resultado de seu constante investimento na gestão de pessoas, o BICBANCO recebe, pela quarta vez consecutiva, a certificação Top Employers Brasil, concedido pelo Top Employers Institute, órgão internacional com sede em Amsterdã (Holanda). Esse instituto certifica empresas que tenham práticas de excelência em recursos humanos, por meio de um processo de avaliação que considera critérios como políticas adotadas, benefícios, condições de trabalho oferecidas, treinamentos, oportunidades profissionais e cultura organizacional. No Brasil, a Instituição foi uma das 26 empresas reconhecidas pela excelência de suas práticas de desenvolvimento contínuo em gestão de Recursos Humanos.

Mapa da diversidade

No encerramento de 2014, o BICBANCO contava com 893 empregados contratados por tempo indeterminado (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT) e 45 estagiários. Desse total, 59% são homens e 41% são mulheres.

Manter equipes engajadas e comprometidas assegura ao BICBANCO o aperfeiçoamento contínuo da gestão de talentos e o crescimento gradual e sustentável da Instituição

O perfil diverso de seu público interno espelha o compromisso com a oferta de oportunidades de trabalho sem qualquer tipo de discriminação, seguindo o Código de Ética, que determina a promoção da diversidade. Iniciativas como a extensão dos benefícios trabalhistas às relações homoafetivas e a parceria firmada com a instituição de ensino Zumbi dos Palmares, para oferecer estágios a jovens negros e incentivar sua inserção no mercado de trabalho, reforçam o comprometimento da instituição com a diversidade. Esse posicionamento também levou a Instituição a participar Programa Febraban de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência.

Contrato de trabalho

Contrato de trabalho	Funcionários
Ativos CLT	893
Estagiários	45
Jovem Aprendiz	16
Total de funcionários	954

Membros da governança

Estatutários	4
Conselho	9
Total	13

Todos os colaboradores (exceto jovem aprendiz)

Por gênero	Total de empregados	Admitidos	Taxa (%)	Desligados	Taxa (%)
Masculino	527	74	14	56	11
Feminino	366	45	12	49	13

Por faixa etária

16 a 24 anos	62	22	35	12	19
25 a 35 anos	301	49	16	36	12
36 a 45 anos	244	24	10	31	13
46 a 55 anos	229	19	8	17	7
Acima de 55 anos	57	5	9	9	16

Região

Norte	8	1	13	1	13
Nordeste	128	3	2	16	13
Centro-oeste	38	3	8	4	11
Sudeste	659	112	17	81	12
Sul	60	0	0	3	5
Total	893	119	13	105	12

Diversidade nos órgãos de governança

Escolaridade	Membros
Ensino fundamental	0
Ensino médio	0
Ensino superior incompleto	0
Ensino superior	11
Mestrado/Pós-Graduação	2

Composição da diversidade membros da governança	
Vermelho	0
Branco	11
Pardo	0
Negro	1
Amarelo	1

Por faixa etária	
16 a 24 anos	0
25 a 35 anos	0
36 a 45 anos	0
46 a 55 anos	4
Acima de 55 anos	9

Diversidade da organização (exceto membros da governança)

Escolaridade	Total de empregados
Ensino fundamental	3
Ensino médio	74
Ensino superior incompleto	178
Ensino superior	414
Mestrado/Pós-Graduação	224

Composição da diversidade (exceto membros da governança)	
Vermelho	0
Branco	718
Pardo	117
Negro	35
Amarelo	23

Por faixa etária	
16 a 24 anos	62
25 a 35 anos	301
36 a 45 anos	244
46 a 55 anos	229
Acima de 55 anos	57

● GRI G4-10 | G4-LA12 | G4-LA13 | G4-EC5 | G4-LA4 | G4-LA11 | G4-LA3 | G4-LA2 | G4-LA16

Estágio e Adolescente Aprendiz

O Programa de Estágio oferece oportunidade de colocação profissional a jovens universitários, que podem entrar em contato com o dia a dia da área escolhida e ampliar seu conhecimento. Em 2014, foram selecionados 45 estagiários.

Para jovens entre 14 e 24 anos, o Banco mantém o Programa Adolescente Aprendiz, porta de acesso ao mercado de trabalho. Com carga semanal de 6 horas de aulas teóricas e 24 horas de ensino prático, o programa envolveu 16 jovens em 2014.

Rotatividade

Ao longo do ano, foram contratados 119 profissionais para compor o quadro de empregados (74 homens e 45 mulheres) e outros 105 foram desligados. O Banco tem como prática colaborar para a ampliação das chances de recolocação de seus ex-empregados. Nesse sentido, além de cumprir todas as obrigações previstas pela CLT e manter um cadastro desses profissionais para eventual reconstrução em futuras oportunidades, auxilia os desligados com o custeio de cursos de requalificação e pagamento de indenização adicional, de acordo com o tempo de serviço prestado, exceto nos casos de demissão por justa causa.

Nos processos de recrutamento e seleção de pessoal, iguais oportunidades deverão ser oferecidas a todas as pessoas, independente de gênero, cor, religião, estado civil, nacionalidade, orientação sexual, deficiência, etc. Essa política aplica-se aos candidatos que melhor atendam as capacidades, competências e perfis pessoais, principalmente a postura ética e idoneidade financeira, necessárias ao pleno desempenho da função e que melhor se adaptem ao perfil estabelecido pela Instituição. O total da força de trabalho (exceto estagiários e jovens aprendizes) no final de 2014 revela ligeiro aumento de 1,6% em comparação com o ano anterior. A taxa de profissionais dispensados ao longo do ano ficou em 12%, abaixo do percentual de colaboradores admitidos, que atingiu 13%. O afastamento por licenças-maternidade e paternidade beneficiou 25 empregados, sendo 18 mulheres e sete homens. Dos 30 profissionais que usufruíram do benefício em 2013, 23 permaneceram do banco (17 mulheres e 6 homens) após 12 meses do término da licença. ● [GRI G4-LA3](#) | [G4-LA1](#) | [G4-EC6](#)

Remuneração

No quadro de profissionais do Banco, a menor remuneração no final de 2014 era de R\$ 1.648,12 para uma carga de seis horas de trabalho, montante que equivale a 2,3 vezes o salário-mínimo nacional, de R\$ 720,00. Para jornadas de oito horas, o menor salário registrado no mesmo período foi de R\$ 2.694,68, o que corresponde a 3,8 vezes o salário-mínimo.

A política de remuneração busca sintonia com os valores pagos no mercado e engloba o salário fixo, benefícios e remuneração variável, concedidos a todos os empregados, sem distinção de gênero entre os que ocupam o mesmo cargo.

Para se manter atualizada, a área de Recursos Humanos monitora continuamente o mercado, participa de pesquisas mensais da Febraban e de levantamentos setoriais. As faixas salariais e os critérios de promoção respeitam critérios técnicos e comportamentais, como forma de fortalecer a meritocracia.

No exercício de 2014, 42% do público interno (327 empregados) foi contemplado com promoções horizontais ou verticais, desconsiderando os aumentos por mérito, e 9% (71 pessoas) que atuavam como estagiários, aprendizes ou prestadores de serviço foram efetivados. ● [GRI G4-LA13](#) | [G4-EC5](#)



R\$ **1.648,12**

Foi o menor salário pago pelo Banco ao fim de 2014, o que representa 2,3 vezes o salário-mínimo vigente no Brasil

Avaliação de desempenho

A área de Recursos Humanos mantém um programa de avaliação de desempenho, com periodicidade variável, que atende às necessidades de cada área e leva em conta o alcance de metas e o desenvolvimento de competências, incluindo aspectos socioambientais (exceto para a área comercial).

Em 2014, foram avaliados por esse sistema 364 colaboradores, ou 41% do total de 893 profissionais. A avaliação semestral para os cargos elegíveis envolveu 276 profissionais (193 homens e 83 mulheres); na equipe comercial, 192 profissionais passaram pela avaliação (139 homens e 53 mulheres); e, na área de crédito, 30 profissionais foram avaliados por esse sistema (17 homens e 13 mulheres). Os novos contratados também passam por avaliação, independente da função ou do nível hierárquico. No ano, foram avaliados 113 novos empregados, 67 homens e 46 mulheres.

O processo ainda conta com avaliações de interinidade, que analisam aspectos pessoais, disciplinares, potencialidades e produtividade. Em 2014, dos cinco empregados que iniciaram a avaliação de interinidade (4 homens e 1 mulher), dois receberam promoção e os demais continuam em período de avaliação. ● **GRI G4-LA11**

Treinamento e desenvolvimento

Oferecer oportunidades de crescimentos profissional e pessoal é estratégico para o Banco, que elaborou programas de treinamento concentrados em dois pilares: capacitação para atividades técnicas e treinamentos direcionados a questões relevantes para os objetivos e Valores da Instituição, com temas como sustentabilidade, segurança da informação e prevenção à lavagem de dinheiro, à corrupção e às práticas ilícitas. Todas as ações têm como base a política de RH.

Os programas com enfoque técnico estão baseados em quatro abordagens: capacitação, que busca suprir necessidades de conhecimento específico na área de atuação do colaborador e envolve cursos internos e/ou externos de curta e média dura-

Para contribuir com o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores, o BICBANCO avalia seu desempenho, ministra treinamento e ainda oferece subsídio para cursos superiores e de especialização

ções; integração, destinado aos novos contratados, que procura dar uma visão mais ampla dos negócios, benefícios e direitos de devedores; cursos técnicos e de reciclagem, para aprimorar habilidades e desenvolver novas competências; e incentivo educacional, no qual o Banco oferece subsídios de 50% a 80% para empregados interessados em cursos de graduação, pós-graduação, MBA, especialização ou idiomas.

Na área de treinamentos com foco mais amplo, destaca-se o Programa de Educação para a Sustentabilidade, criado para desenvolver conhecimentos e competências que fomentem o desenvolvimento sustentável.

Campanhas e ações para sensibilização | Destinadas aos empregados e, sempre que possível, ampliadas aos demais *stakeholders*, aborda temas como saúde e hábitos saudáveis; consumo consciente e descarte de recursos, riscos e oportunidades socioambientais, mudanças do clima, educação financeira, e gestão de carreira, entre outros pontos.

Treinamento sobre conceitos da sustentabilidade e princípios para sua gestão | Também atende a todos os empregados. Seu conteúdo abrange pontos como a sustentabilidade como estratégia dos negócios, papel das instituições financeiras na sociedade, gestão de riscos socioambientais, crédito responsável e compromissos públicos, internacionais e com *stakeholders*.



Treinamentos específicos para as áreas internas estratégicas |

O propósito é ampliar competências específicas, como aspectos jurídicos ligados à sustentabilidade, para os profissionais do setor jurídico, e à sustentabilidade nos negócios do setor financeiro, para os profissionais do Crédito.

Em 2014, 104 empregados participaram dos treinamentos dedicados ao risco socioambiental, em um total de 81 horas de treinamento e capacitação. No aspecto de direitos humanos, o Banco contabilizou 1.914 horas de treinamento, que atingiram 66,7% dos funcionários. Somado aos programas de perfil técnico, o Banco proporcionou no ano um total de 2.559 horas de treinamento interno, com 973 participações. O tempo médio de treinamento por gênero atingiu a marca de 3,1 horas para homens e 2,4 horas para mulheres. Externamente, foram realizadas 1.890 horas de treinamento em instituições reconhecidas do segmento financeiro, em um total de 105 treinamentos, com a participação de 110 empregados de diversas áreas. ● **GRI G4-LA9 | G4-LA10 | G4-LA13 | G4-LA14 | G4-LA15**

Principais projetos de 2014 | Além das iniciativas já existentes na área de treinamento e desenvolvimento, as propostas que se destacaram ao longo do ano foram voltadas para as áreas de Tecnologia, Câmbio e Estratégia.

Para a área de tecnologia, foi realizado levantamento do perfil profissional dos empregados, alinhado com o Planejamento Estratégico de TI (PETI), projeto que envolveu todos os profissionais da área e identificou competências, ofereceu oportunidades e promoveu a revisão de cargos para ampliar a eficiência da área.

A equipe de câmbio foi reestruturada a partir da análise de *swot*, que fortaleceu os processos, e adequou-se aos novos desafios apresentados pelos novos controladores. Atualmente, está em andamento o programa de multiplicação interna do conhecimento.

Em 2015, o departamento de RH planeja concentrar esforços em treinamentos curtos e intensos, ligados à estratégia, criar ferramenta de *feedback* e realizar cursos de formação de líderes.

Benefícios

O Banco oferece extenso programa de benefícios. Todos os empregados efetivos têm direito a:

- Planos de saúde e odontológico opcionais extensíveis aos dependentes, inclusive em relações homoafetivas estáveis
- Auxílio-refeição
- Auxílio-cesta alimentação (com 13ª cesta)
- Auxílio aos filhos excepcionais ou deficientes físicos
- Auxílio-funeral e plano de assistência funerária
- Complemento de auxílio-doença previdenciário e auxílio-doença
- Auxílio-moradia
- Condições diferenciadas para financiamento, contratação de cartão de crédito e cheque especial e seguros de automóvel e residência
- Seguros de vida em grupo, de vida e invalidez para caixas superior ao convencional e de vida executivo
- Seguro-educação; gratificação de compensador
- Folga por assiduidade
- Convênio com redes de farmácias (para desconto em folha de pagamento)
- Parcerias com escolas de idiomas, restaurantes, academias, entre outros

Em 2014, foi implantado o Vale Cultura, que permite aos funcionários com faixa salarial abaixo de cinco salários mínimos adquirir ingressos de teatro, cinema, museus, espetáculos, shows, circo, CDs, DVDs, livros, revistas, jornais, entre outros. Com o benefício, também é possível pagar mensalidades de cursos de audiovisual, dança, circo, fotografia, música, literatura, teatro, entre outras atividades culturais.

Os profissionais do Banco contam com um amplo leque de benefícios que vai além da legislação e, em 2014, foi reforçado pelo Vale Cultura, que possibilita adquirir ingressos para diversos eventos artísticos e culturais

São oferecidos ainda benefícios adicionais como auxílio para transporte, destinado aos profissionais que trabalham no expediente noturno, licença-maternidade de seis meses para as mulheres, saídas para amamentação até os seis meses do bebê (dois períodos de meia hora ou um período de uma hora) e auxílio-creche ou auxílio-babá.

O programa de incentivo educacional disponibiliza auxílio de 80% para graduação e 60% para cursos de pós-graduação, mestrado e especialização. Disponível para todos os empregados, a concessão considera a viabilidade e o histórico do empregado. Em função da entrada do novo controlador, o Banco fechou parceria com escolas de idiomas para ministrar cursos de mandarim.

Em outra iniciativa, foi renovada a parceria com diversas instituições para cursos de pós-graduação.

Relacionamento com sindicatos

O BICBANCO assegura a seus empregados liberdade de associação sindical e cumpre integralmente os acordos de negociação coletiva, válidos para todos os profissionais.

É permitido que dirigentes sindicais tenham acesso às dependências da Instituição para divulgar assuntos de interesse dos profissionais. Também são oferecidas salas para a realização de campanhas de sindicalização e são disponibilizados espaços de divulgação em canais internos de comunicação. O Banco ainda oferece acordos trabalhistas específicos, que superam os acordos sindicais, como o Acordo de Prevenção de Conflitos e o Acordo de Prorrogação de Licença-Maternidade.

Em 2014, não foram identificadas ações que colocassem em risco o direito de exercer a liberdade de associação sindical ou casos que comprometessem a negociação coletiva.

● GRI G4-11 | G4-HR4

Saúde e qualidade de vida no trabalho

A promoção da saúde e da melhoria da qualidade de vida estiveram no centro das atenções da área de Recursos Humanos. Entre as novidades, foi implantado o Projeto Vida Saudável, de orientação nutricional, iniciado com atendimentos ambulatoriais na sede do Banco e na Sul Financeira. Atuar de forma preventiva, por meio de acompanhamento médico e nutricional, é o objetivo do programa, que teve 93 empregados atendidos pela nutricionista do projeto no ano.

Os profissionais também participaram do Programa de Promoção à Saúde, que busca atuar de maneira preventiva por meio de campanhas e ações de vacinação, prevenção ao câncer de mama e de próstata, combate ao estresse e ao tabagismo, alimentação saudável, ginástica e *blitz* postural e avaliações.

Os empregados que trabalham na sede do Banco desfrutam o espaço ConviveRH, área de convivência que oferece a oportunidade de integração e contribui para manter o ambiente profissional equilibrado e saudável.

Saúde e segurança ocupacional | Foram mantidos os Programas para Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Como reflexo dos

esforços com os programas de qualidade de vida, houve queda nos índices de afastamento em 2014.

Em alinhamento aos acordos firmados na convenção coletiva dos profissionais de instituições financeiras, foram adotados padrões de qualidade para questões na área de saúde e segurança do trabalho, tanto em relação às regras definidas para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) quanto em relação à extensão de planos de assistência médica para demitidos, programa de reabilitação profissional ou comissões paritárias para tratar os temas Segurança Bancária e Igualdade de Oportunidades.

A Cipa, que representa formalmente todos os empregados, realizou a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) e coordenou diversas campanhas de divulgação e de incentivo à adoção de práticas de saúde e de melhoria da qualidade de vida.

Em 2014, o Banco não registrou casos de lesões e/ou doenças ocupacionais. Todos os afastamentos se referiram a doenças não ocupacionais, o que representa 1,2% da força total de trabalho. A soma de todos os casos equivale a 2.003 dias. ● **GRI G4-LA7** | **G4-LA5** | **G4-LA8** | **G4-LA6**

Como reflexo dos esforços com os programas de qualidade de vida, houve queda nos índices de afastamento em 2014

Fornecedores

Para assegurar que os aspectos socioambientais sejam respeitados em toda a cadeia de negócios, os fornecedores de produtos e serviços passam por avaliação socioambiental, nos mesmos moldes adotados para os clientes do Banco, conforme descrito no item Risco Socioambiental, no capítulo Governança Corporativa. A cadeia de fornecedores da Instituição é formada, essencialmente, por prestadores de serviços nas áreas de consultorias, auditorias, segurança, serviços de manutenção e de TI e prestadores de serviços de transporte de valores.

Como determina o Manual de Compras e Contratos, para participar do processo de seleção, os fornecedores precisam ser cadastrados e atender a pré-requisitos que também envolvem boas práticas de sustentabilidade.

É prática da Instituição dar prioridade a fornecedores pertencentes ao local ou à região onde o serviço deverá ser prestado. Na seleção de fornecedores, são avaliados também critérios como idoneidade legal, fiscal e tributária reconhecida no mercado; princípios éticos e de sustentabilidade assumidos, conformidade das obrigações trabalhistas em parceria com seus fornecedores, Receita Federal, Previdência Social e demais obrigações tributárias e atendimento à cota legal de aprendizes e à cota do Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

Preferencialmente, o fornecedor deve ter relacionamento comercial com o BICBANCO, pertencer ao local ou região e apresentar diferenciais como certificações OHSAS 18000 ou da série ISO (ISO 9000, ISO 14000, ISO 26000 e ISO 27000). Cláusulas com critérios relativos a práticas ambientais e trabalhistas (relacionadas aos direitos humanos) e a impactos na sociedade (sociais) fazem parte de todos os contratos com fornecedores e prestadores de serviços. ● **GRI G4-LA15 | G4-HR11 | G4-12 | G4-EC9 | G4-LA15 | G4-HR5 | G4-HR6 | G4-HR10 | G4-SO9 | G4-SO10**

Sociedade

A Instituição participa de diversas entidades representativas do setor e da sociedade e é signatária de propostas mais amplas, que defendam questões identificadas com seus Valores e cujos propósitos atendam à diretriz de aperfeiçoamento constante do relacionamento com a sociedade. Essa prática possibilita compartilhar experiências, trocar conhecimentos e influenciar a adoção de políticas e normas setoriais, além de buscar em conjunto soluções para problemas que causem impacto negativo aos seus *stakeholders* e à sociedade. O envolvimento de seus profissionais também é estimulado e, em reconhecimento, essa participação é considerada fator positivo em avaliações periódicas de desempenho.

Atualmente, o BICBANCO tem participação efetiva em conselhos, comissões e subcomissões da Febraban (www.febraban.org.br/) e da Associação Brasileira de Bancos (ABBC – www.abbc.org.br/) e presença constante nos encontros periódicos realizado pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC – www.ibgc.org.br/) e pelo Instituto Brasileiro de Executivos Financeiros (IBEF – www.ibef.org.br/). Também está engajado nos comitês dos órgãos de defesa do consumidor, em sintonia com as premissas do Código de Autorregulação das Instituições Financeiras, da Febraban.

Em 2014, o BICBANCO esteve presente em fóruns, comissões e subcomissões da Febraban e da Associação Brasileira de Bancos (ABBC). Temas relacionados a pequenos e médios bancos, sustentabilidade, *compliance*, crédito rural, auditoria, recursos humanos e crédito para pessoas jurídicas estiveram entre os assuntos tratados nos eventos da Febraban.

Na Associação Brasileira de Bancos (ABBC) foram abordados tópicos ligados às áreas contábeis e tributárias, gestão de riscos, governança corporativa e *compliance*, recursos humanos, tecnologia e serviços compartilhados, assuntos de tesouraria e captação, câmbio e crédito consignado. Os fóruns relacionados à sustentabilidade e a recursos humanos envolveram temas como a erradicação do trabalho escravo e seu impacto no setor. ● **GRI 4.13 (G4-16 e EC4)**

A Instituição é ainda signatária do Pacto Global, Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil, do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI) e do Código de Autorregulação Bancária da Febraban, por entender a importância do engajamento nessas propostas que, entre outros pontos, reafirmam seu compromisso com as boas práticas em sustentabilidade. ● **GRI G4-15**

United Nations Environment Programme/ Finance Initiative – UNEP-FI

Pacto Global

(<http://www.pactoglobal.org.br/>)

Código de Autorregulação Bancária

(<http://www.autorregulacaobancaria.com.br/>)

Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil

(<http://www.pactonacional.com.br>)

Em 2014, o Banco não aportou recursos incentivados pela Lei Rouanet. A Instituição também não recebeu ajuda financeira do governo ou realizou doações a partidos políticos. ● **GRI G4-EC4 | G4-S06**

Governo

Resolução nº 4327

Em 25 de abril de 2014, o Banco Central publicou a Resolução nº 4327, que dispõe sobre as diretrizes para a implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras para gerenciar os riscos socioambientais, que deve conter, entre outros pontos, sistemas, rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nas atividades e nas operações da instituição.

Para atendimento dessa resolução, o BICBANCO realizou diagnóstico, por meio de auditoria interna, de identificação dos *gaps* e elaborou plano de ação para seu cumprimento. Atualmente, a Instituição já possui sua política e procedimentos alinhados aos princípios da Resolução nº 4327 e se prepara para estender os processos de análise de risco socioambiental a clientes pessoa física.

O Banco também é signatário da Autorregulação de Risco Socioambiental da Febraban, com requisitos que superam as determinações da Resolução do Bacen.

Comunidade

A Política de Investimento Social Privado, revisada em 2014, determina os critérios, procedimentos e recursos a serem empregados pelas empresas do Conglomerado nas atividades voltadas à comunidade. O documento apresenta desde os critérios para seleção e priorização de projetos (por meio de um órgão colegiado) até o monitoramento dos resultados alcançados.

Durante o ano de 2014, os investimentos, no valor de R\$ 408 mil, se restringiram a dois projetos apoiados com recursos próprios, de cunho social, que beneficiaram comunidade do entorno de unidades do Banco:

Magic Wheels | Pelo 11º ano, o BICBANCO patrocinou a formação e preparação da equipe juvenil Magic Wheels de basquete adaptado sobre cadeiras de rodas, o que contribui para o desenvolvimento escolar e a inclusão profissional dos atletas. Administrado pela Associação Desportiva para Deficientes (ADD), o projeto reúne atualmente 24 atletas e disponibiliza acompanhamento técnico e orientação nutricional e física, além de apoio psicológico extensivo às famílias. Em 2014, a equipe se manteve na primeira divisão das competições e três atletas foram convocados para a Seleção Paulistana de Basquete em Cadeira de Rodas – um deles para a seleção brasileira.

Casa do Idoso | Desde 2013, o BICBANCO é mantenedor da unidade da Associação Assistencial José Bezerra de Menezes, localizada no interior do Ceará, em Juazeiro do Norte. A instituição assegurou ao longo de 2014 os títulos de utilidade pública municipal, estadual e nacional, empregou em média 18 funcionários e atendeu cerca de 65 idosos (capacidade máxima no ano). Os idosos recebem os cuidados básicos, que englobam alimentação, higiene e lazer, além da participação em eventos de integração e inclusão social, que se estende aos familiares. A entidade também promove estágio para alunos da área de saúde em parceria com as faculdades locais.

Desempenho ambiental

Na área ambiental, o ano foi marcado por esforços para a redução do consumo energético. Para tanto, foram intensificados os controles e procedimentos que buscam atender à preservação dos recursos naturais, ao consumo consciente de energia e à prevenção da poluição. Atualmente, as práticas e políticas de ecoeficiência englobam a eficiência no uso de recursos e a gestão dos resíduos e das emissões dos gases do efeito estufa (GEE).

Consumo de materiais e descarte de resíduos

No conjunto de ações direcionadas ao consumo consciente de materiais, a homologação de uma nova gráfica foi um dos destaques do ano, por dar início ao processo de Boletins Consolidados, que possibilita a impressão de até quatro cobranças em um único envelope no formato A3. A mudança permitiu reduzir em cerca de 43% o papel gasto para impressão, além de propiciar economia nas postagens. A partir do novo processo, o cliente passou a receber quatro boletins em um único envelope. ● **GRI G4-EN1**

Seguindo as diretrizes para o correto descarte de resíduos sólidos e de descarte consciente, foram ampliados os processos de coleta seletiva de resíduos em parte das agências. Na sede do Banco, a coleta de papéis atingiu a marca de 5.450 kg no ano. Ao longo do ano, foram consumidos 40.772 kg de papéis sulfite e para impressão (todos com certificação Forest Stewardship Council – FSC). ● **GRI G4-EN23**

As ações estruturais de acessibilidade e os programas de coleta seletiva e coletores de pilhas no prédio da administração central também tiveram continuidade. O Banco também manteve a campanha Movimento Azul: Nossa atitude reverbera no mundo, que incentiva o consumo consciente, e buscou melhor aproveitamento das condições oferecidas na sede da Instituição, que possui a Certificação Leed.

Foram ainda adquiridos produtos ergonômicos produzidos a partir de materiais reciclados. Com essa aquisição, o Banco contribuiu para a retirada de 41 kg de material descartado no meio ambiente – equivalentes a 960 garrafas PET de 2 litros (valores de referência). ● **GRI G4-EN2**

Água

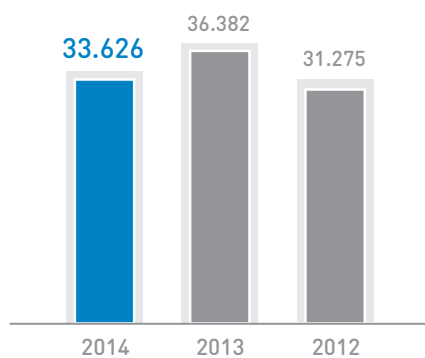
A água utilizada em todas as unidades do Banco e seu descarte provém do serviço público, o que não permite determinar a fonte de retirada da água e o destino do descarte. Para redução de consumo, a administração central dispõe de um sistema de captação e reúso de água de chuva e deu continuidade ao projeto de troca de torneiras na sede da Instituição. Em 2014, o total de água consumida de abastecimento municipal foi de 33.626 litros, inferior aos 36.382 litros consumidos no ano anterior. ● **GRI G4-EN22 | G4-EN8**

Energia e emissões

Os investimentos em melhorias de infraestrutura e medidas adicionais realizados nos últimos anos propiciaram redução expressiva no consumo de energia. Mesmo com o nível de eficiência obtido, a Instituição planeja a contratação de um prestador de serviços externo para gerenciamento e adoção de medição individualizada dos relógios, com o objetivo de diminuir ainda mais a média atual de gasto energético. Em 2014, o consumo de energia elétrica acumulou 3.409.263 kW e o consumo de gás refrigerante somou 183,59 metros cúbicos. ● **GRI G4-EN7 | G4-EN6 | G4-EN3 | G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17 | G4-EN19 | G4-EN30**

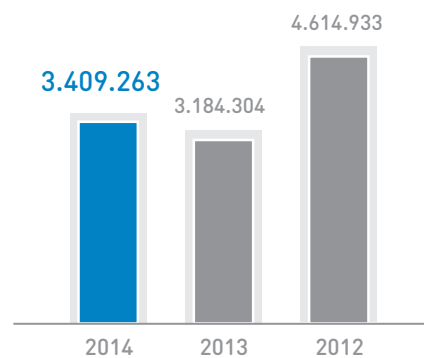
Água

(l)



Energia

(kw/h)



Em 2014, o total de água consumida de abastecimento municipal foi de 33.626 litros, inferior aos 36.382 litros consumidos no ano anterior

No somatório dos Escopos 1 e 2, houve redução de 5,75% quando comparado ao ano anterior

O Banco também realiza mensurações de suas emissões dos gases de efeito estufa (GEE), por meio da metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, e atende os requisitos da ISO 14.064 – Parte 1 – Especificação e orientação a organizações para quantificação e elaboração de relatórios de emissões e remoções de gases do efeito estufa. Esse inventário é calculado desde 2010 e auditado desde a sua segunda edição. As medições são divididas em três escopos:

Escopo 1 | Considera a combustão móvel associada aos veículos próprios e do avião próprio e as emissões fugitivas dos hidrofluorcarbonos (HFCs) em equipamentos de refrigeração.

Escopo 2 | Engloba emissões indiretas pela compra de eletricidade.

Escopo 3 | Outras emissões indiretas. As emissões do Escopo 3 são uma consequência das atividades da empresa, mas ocorrem em fontes que não pertencem ou não são controladas pela empresa. Abrange emissões da combustão móvel associada a transporte de funcionários em viagens aéreas ou terrestres e

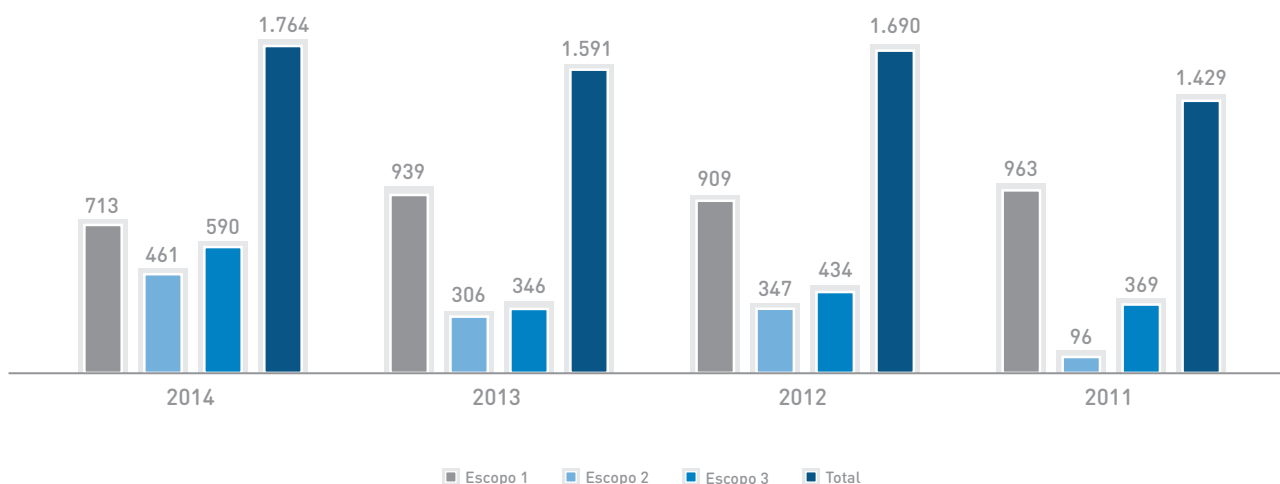
distribuição de documentos e cargas (aérea e rodoviária), serviços de táxi e motoboy, além das emissões fugitivas associadas ao tratamento de resíduos.

O total de emissões aumentou 10%, alcançando 1.764 tCO₂. No somatório dos Escopos 1 e 2, houve redução de 5,75% quando comparado ao ano anterior. Contribuíram para essa redução a redução do consumo de energia e a menor utilização dos meios próprios de transporte.

Preservação ambiental

O BICBANCO dispõe de propriedades na cidade de Campos do Jordão e na praia de Boraceia, sobre as quais mantém controles regulares de conservação da vegetação original e não possui propriedades em áreas protegidas. Em 2014, não foram registradas quaisquer multas ou sanções resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. ● **GRI G4-EN29**

Histórico de Emissões por Escopo



Demonstrações do Valor Adicionado

Exercícios findos em 31 de Dezembro de 2014 e 2013 e do segundo semestre

(em milhares de reais)

	BICBANCO MÚLTIPLO		BICBANCO CONSOLIDADO	
	2014	2013	2014	2013
1. Receitas	941.006	1.985.523	917.116	2.033.047
1.1 Intermediação Financeira	2.139.740	2.227.287	2.172.970	2.276.920
1.2 Prestação de Serviços	82.275	86.999	95.750	97.048
1.3 Provisão para devedores duvidosos – Reversão/(Constituição)	(1.223.871)	(247.684)	(1.274.653)	(259.691)
1.4 Outras	(57.138)	(81.079)	(76.951)	(81.230)
2. Despesas de Intermediação Financeira	1.603.725	1.603.406	1.506.831	1.500.289
3. Insumos Adquiridos de Terceiros	238.230	61.240	272.114	106.239
3.1 Materiais, energia e outros	27.721	30.171	38.948	39.382
3.2 Serviços de terceiros	73.381	57.421	86.853	88.826
3.3 Perda (Recuperação) de valores ativos	137.128	(26.352)	146.313	(21.969)
4. Valor Adicionado Bruto (1-2-3)	(900.949)	320.877	(861.829)	426.519
5. Depreciação, amortização e exaustão	28.454	35.586	29.283	36.401
6. Valor Adicionado Líquido Produzido/ Utilizado pela Entidade (4-5)	(929.403)	285.291	(891.112)	390.118
7. Valor Adicionado Recebido em Transferência	4.357	45.218	436	439
7.1 Resultado de equivalência patrimonial	3.921	44.779	-	-
7.2 Outras	436	439	436	439
8. Valor Adicionado/Aplicado a Distribuir (6+7)	(925.046)	330.509	(890.676)	390.557
9. Distribuição do Valor Adicionado	(925.046)	330.509	(890.676)	390.557
9.1 Pessoal	183.788	170.414	198.549	183.417
9.1.1 Remuneração direta	151.961	139.678	162.709	149.413
9.1.2 Benefícios	19.490	17.759	22.556	20.190
9.1.3 F.G.T.S.	12.337	12.977	13.284	13.814
9.2 Impostos, taxas e contribuições	(405.838)	68.267	(388.223)	113.629
9.2.1 Federais	(420.150)	53.905	(405.263)	96.810
9.2.2 Estaduais	644	615	1.200	1.217
9.2.3 Municipais	13.668	13.747	15.840	15.602
9.3 Remuneração de capitais de terceiros	31.789	30.809	34.156	32.255
9.3.1 Aluguéis	31.789	30.809	34.156	32.255
9.4 Remuneração de capitais próprios	(734.785)	61.019	(735.158)	61.256
9.4.1 Juros sobre capital próprio	-	52.000	-	52.000
9.4.2 Lucros/(prejuízos) retidos	(734.785)	9.019	(735.158)	9.256

Demonstrações do Valor Adicionado

Exercícios findos em 31 de Dezembro de 2014 e 2013 e do segundo semestre

(em milhares de reais)

	BICBANCO MÚLTIPLO			BICBANCO CONSOLIDADO		
	2º Semestre 2014	2014	2013	2º Semestre 2014	2014	2013
1. Receitas	519.399	941.006	1.985.523	498.037	917.116	2.033.047
1.1 Intermediação Financeira	1.438.159	2.139.740	2.227.287	1.450.682	2.172.970	2.276.920
1.2 Prestação de Serviços	38.557	82.275	86.999	45.963	95.750	97.048
1.3 Provisão para devedores duvidosos – Reversão/(Constituição)	(935.965)	(1.223.871)	(247.684)	(966.627)	(1.274.653)	(259.691)
1.4 Outras	(21.352)	(57.138)	(81.079)	(31.981)	(76.951)	(81.230)
2. Despesas de Intermediação Financeira	1.209.182	1.603.725	1.603.406	1.160.570	1.506.831	1.500.289
3. Insumos Adquiridos de Terceiros	149.611	238.230	61.240	168.954	272.114	106.239
3.1 Materiais, energia e outros	13.786	27.721	30.171	20.058	38.948	39.382
3.2 Serviços de terceiros	40.310	73.381	57.421	46.861	86.853	88.826
3.3 Perda (Recuperação) de valores ativos	95.515	137.128	(26.352)	102.035	146.313	(21.969)
4. Valor Adicionado Bruto (1-2-3)	(839.394)	(900.949)	320.877	(831.487)	(861.829)	426.519
5. Depreciação, amortização e exaustão	12.173	28.454	35.586	12.593	29.283	36.401
6. Valor Adicionado Líquido Produzido/ Utilizado pela Entidade (4-5)	(851.567)	(929.403)	285.291	(844.080)	(891.112)	390.118
7. Valor Adicionado Recebido em Transferência	(6.461)	4.357	45.218	201	436	439
7.1 Resultado de equivalência patrimonial	(6.662)	3.921	44.779	-	-	-
7.2 Outras	201	436	439	201	436	439
8. Valor Adicionado/ Aplicado a Distribuir (6+7)	(858.028)	(925.046)	330.509	(843.879)	(890.676)	390.557
9. Distribuição do Valor Adicionado	(858.028)	(925.046)	330.509	(843.879)	(890.676)	390.557
9.1 Pessoal	89.116	183.788	170.414	96.749	198.549	183.417
9.1.1 Remuneração direta	71.720	151.961	139.678	77.315	162.709	149.413
9.1.2 Benefícios	9.915	19.490	17.759	11.537	22.556	20.190
9.1.3 F.G.T.S.	7.481	12.337	12.977	7.897	13.284	13.814
9.2 Impostos, taxas e contribuições	(371.967)	(405.838)	68.267	(366.090)	(388.223)	113.629
9.2.1 Federais	(380.193)	(420.150)	53.905	(375.717)	(405.263)	96.810
9.2.2 Estaduais	354	644	615	667	1.200	1.217
9.2.3 Municipais	7.872	13.668	13.747	8.960	15.840	15.602
9.3 Remuneração de capitais de terceiros	16.271	31.789	30.809	17.225	34.156	32.255
9.3.1 Aluguéis	16.271	31.789	30.809	17.225	34.156	32.255
9.4 Remuneração de capitais próprios	(591.448)	(734.785)	61.019	(591.763)	(735.158)	61.256
9.4.1 Juros sobre capital próprio	-	-	52.000	-	-	52.000
9.2.2 Lucros/(prejuízos) retidos	(591.440)	(734.785)	9.019	(591.763)	(735.158)	9.256

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014

Aos Administradores
Banco Industrial e Comercial S.A.
São Paulo- SP

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Industrial e Comercial S.A. ("Bicbanco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014 do Banco Industrial e Comercial S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014 ("Relatório Bicbanco 2014").

Responsabilidades da administração sobre o Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014

A administração do Bicbanco é responsável pela compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Bicbanco 2014 de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com NBC TO 3000 - "Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão", emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade ("CFC"), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*

(IAASB). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, de indagações à administração e outros profissionais do Bicbanco envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações de sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014 do Bicbanco;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014.
- (d) Obtenção de evidências dos indicadores do GRI - G4, selecionados como os mais relevantes (materiais), contidos no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014, e apresentados no "Sumário GRI".

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014. Consequentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014 do Banco Industrial e Comercial S.A. não tenham sido compiladas e adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4).

Outros assuntos

Auditoria das demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2014

As demonstrações contábeis do Bicbanco referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2014 foram auditadas por outros auditores independentes, que emitiram seu parecer de auditoria em 12 de março de 2015, sem ressalvas. Os indicadores de desempenho sociais e ambientais baseados em informações contábeis, e apresentados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2014 do Bicbanco, foram extraídos dessas demonstrações contábeis, as quais não foram objeto de asseguuração para fins desta revisão.

São Paulo, 01 de abril de 2015

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Evandro Carreras
Contador CRC 1SP176139/O-0

Ibase 2014

1. Base de cálculo

2014

Receita líquida (RL)	2.172.970
Resultado operacional (RO)	-1.171.321
Folha de pagamento bruta (FPB)	108.693.102,05

2. Indicadores sociais internos	(Valor) R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação	11.659.434		
Encargos sociais compulsórios	34.799.043		
Previdência privada	0		
Saúde	8.064.610		
Segurança e saúde no trabalho	298.264		
Educação	335.525		
Cultura	115.711		
Capacitação e desenvolvimento profissional	182.148		
Creches ou auxílio-creche	547.326		
Esporte	14.641		
Participação nos lucros ou resultados	25.672.491		
Transporte	664.593		
Outros	439.028		
Total – Indicadores sociais internos	82.792.812		

3. Indicadores sociais externos	(Valor) R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Educação			
Cultura			
Saúde e saneamento			
Esporte	72		
Combate à fome e segurança alimentar			
Outros	336		
Total das contribuições para a sociedade	408		
Tributos (excluídos encargos sociais)			
Total – Indicadores sociais externos	408		

4. Indicadores ambientais	(Valor) R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	x	x	x
Investimentos em programas e/ou projetos externos	x	x	x
Total dos investimentos em meio ambiente	x	x	x
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	x	x	x

5. Indicadores do corpo funcional	Total
Nº de empregados (as) ao final do período	893
Nº de admissões durante o período	119
Nº de desligamentos durante o período	105
Nº de empregados (as) terceirizados (as)	152
Nº de estagiários (as)	45
Nº de empregados (as) acima de 45 anos	286
Nº de empregados por faixa etária:	
menores de 18 anos	0
de 18 a 35 anos	363
de 36 a 45 anos	244
de 46 a 60 anos	271
acima de 60 anos	15
Nº de empregados por nível de escolaridade:	
analfabetos	-
com ensino fundamental	3
com ensino médio / técnico	74
com ensino superior	592
pós-graduados	224
Nº de mulheres que trabalham na empresa	366
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	27%
Nº de homens que trabalham na empresa	527
% de cargos de chefia ocupados por homens	73%
Nº de negros (as) que trabalham na empresa	35
% de cargos de chefia ocupados por negros (as)	8%
Nº de portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais	35

6. Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial

Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	14,02					
Número total de acidentes de trabalho	0					
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	Direção		Direção e Gerências	x	Todos (as) empregados (as)	
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	Direção		Direção e Gerências		Todos (as) + CIPA	x
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	Não se envolve		Segue as normas da OIT		Incentivas e segue da OIT	x
A previdência privada contempla:	Direção		Direção e Gerências		Todos (as) empregados (as)	
A participação nos lucros ou resultados contempla:	Direção		Direção e Gerências		Todos (as) empregados (as)	x
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	não são considerados		são considerados		são exigidos	x
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	não se envolve		apoia	x	organiza e incentiva	
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa	233	no Procon	2.178	na justiça	1.342
% de reclamações e críticas solucionadas:	na empresa (%)	100	no Procon (%)	100	na justiça (%)	100
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	-890.676					
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	Governo (Total)	-388.223	Colaboradores (Total)	198.549		
	Acionistas (Total)	-735.158	Terceiros (Total)	34.156	Retido (Total)	29.283
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	Governo (%)	43,59%	Colaboradores (%)	-22,29%		
	Acionistas (%)	82,54%	Terceiros (%)	-3,83%	Retido (%)	-3,29%

Índice Remissivo

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Estratégia e Análise				
G4-1	Declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Não aderente	Mensagem do presidente	7
Perfil Organizacional				
G4-3	Nome da organização	Aderente	Perfil	8
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Aderente	Perfil	8
G4-5	Localização da sede da organização	Aderente	Perfil	8
G4-6	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	Aderente	Perfil	8
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Aderente	Perfil	8
G4-8	Os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Aderente	Perfil	8
G4-9	Porte da organização, incluindo: número de empregados; vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado); quantidade de produtos ou serviços oferecidos.	Aderente	Desempenho econômico	25
G4-10	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	Aderente	Mapa da diversidade	49
G4-11	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Aderente	Relacionamento com sindicatos	53
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Aderente	Fornecedores	55
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	Aderente	Estrutura acionária	14
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Aderente	Risco operacional	23
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Aderente	Sociedade	56
G4-16	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/ internacionais de defesa em que a organização: a) possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; b) integra projetos e comitês; c) contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; d) considera estratégica sua atuação como associada.	Aderente	Sociedade	55

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Aspectos Materiais Identificados e Limites				
G4-17	a. Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. b. Relate se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório.	Não aderente	Perfil	3
G4-18	a. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos. b. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	Aderente	Sobre este relatório	2
G4-19	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Aderente	Teste de materialidade	2
G4-20	a. Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: - Relate se o Aspecto é material dentro da organização. - Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente: - A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou - A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material - Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.	Não aderente	Sobre este relatório	2
G4-21	a. Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: - Relate se o Aspecto é material fora da organização. - Se o Aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas. - Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	Não aderente	Sobre este relatório	2
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Aderente	Sobre este relatório Perfil	2
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Aderente	Sobre este relatório Perfil	2
Engajamento de Stakeholders				
G4-24	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Aderente	Desempenho social	40
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	Aderente	Desempenho social	40
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	Aderente	Desempenho social	40
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Parcial	Teste de materialidade	44

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Perfil do Relatório				
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Aderente	Sobre este relatório	2
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Aderente	Sobre este relatório	2
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	Aderente	Sobre este relatório	2
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Não aderente	Sobre este relatório	2
G4-32	a. Relate a opção "de acordo" escolhida pela organização. b. Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida. c. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	Aderente	Índice remissivo	69
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e o(s) auditor(es).	Aderente	Sobre este relatório	2
Governança				
G4-34	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Aderente	Desempenho social	15
Ética e Integridade				
G4-56	Descreva os valores, os princípios, os padrões e as normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Aderente	Governança e gestão – Missão, Visão e Valores	4
Categoria: Econômica				
Desempenho Econômico				
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Aderente	Desempenho econômico	24
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	Parcial	Comitê Azul	19
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	Não aplicável		
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo	Aderente	Sociedade	55
Presença no Mercado				
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local em unidades operacionais importantes	Aderente	Remuneração	49
G4-EC6	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Parcial	Rotatividade	50
Impactos Econômicos Indiretos				
G4-EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Não material		
G4-EC8	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	Não aplicável		
Práticas de Compra				
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Parcial	Fornecedores	55

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Categoria: Ambiental				
Materiais				
G4-EN1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	Parcial	Consumo de materiais e descarte de resíduos	57
G4-EN2	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	Parcial	Consumo de materiais e descarte de resíduos	57
Energia				
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	Aderente	Energia e emissões	58
G4-EN4	Consumo de energia fora da organização	Não aplicável		
G4-EN5	Intensidade energética	Não aplicável		
G4-EN6	Redução do consumo de energia	Aderente	Energia e emissões	58
G4-EN7	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Aderente	Energia e emissões	58
Água				
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte	Aderente	Água	58
G4-EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Não aplicável		
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Não aplicável		
Biodiversidade				
G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Não aplicável		
G4-EN12	Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Não aplicável		
G4-EN13	<i>Habitats</i> protegidos ou restaurados	Não aplicável		
G4-EN14	Número total de espécies incluídas na lista vermelha da iucn e em listas nacionais de conservação com <i>habitats</i> situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	Não aplicável		
Emissões				
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)	Aderente	Energia e emissões	58
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)	Aderente	Energia e emissões	58
G4-EN17	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3)	Aderente	Energia e emissões	58
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Não relatado		
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Aderente	Energia e emissões	58
G4-EN20	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Não relatado		
G4-EN21	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Não relatado		

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Efluentes e Resíduos				
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	Aderente	Consumo de materiais e descarte de resíduos	58
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Parcial	Consumo de materiais e descarte de resíduos	57
G4-EN24	Número total e volume de vazamentos significativos	Não aplicável		
G4-EN25	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia II, anexos i, ii, iii e viii, e percentual de resíduos transportados internacionalmente	Não aplicável		
G4-EN26	Identificação, tamanho, <i>status</i> de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e <i>habitats</i> relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	Não aplicável		
Produtos e Serviços				
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	Não aplicável		
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	Não aplicável		
Conformidade				
G4-EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Aderente	Preservação ambiental	71
Transportes				
G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	Aderente	Energia e emissões	58
Geral				
G4-EN31	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	Não aplicável		
Avaliação Ambiental de Fornecedores				
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Aderente	Risco socioambiental Fornecedores	21
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Parcial	Risco socioambiental Fornecedores	21
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos Ambientais				
G4-EN34	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Parcial	Risco socioambiental Fornecedores	21

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Categoria: Social				
Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente				
Emprego				
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	Aderente	Mapa da diversidade	50
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	Aderente	Benefícios	49
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Aderente	Rotatividade	49;50
Relações Trabalhistas				
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	Não aderente	Mapa da diversidade	49
Saúde e Segurança no Trabalho				
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	Aderente	Saúde e segurança ocupacional	54
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	Aderente	Saúde e segurança ocupacional	54
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Aderente	Saúde e segurança ocupacional	54
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Aderente	Saúde e segurança ocupacional	54
Treinamento e Educação				
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Aderente	Treinamento e desenvolvimento	52
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria	Aderente	Treinamento e desenvolvimento	49
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Aderente	Avaliação de desempenho	49
Diversidade e Igualdade de Oportunidades				
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Aderente	Mapa da diversidade	49
Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens				
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Não aderente	Mapa da diversidade	49

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas				
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	Aderente	Risco socioambiental Fornecedores	52
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Aderente	Fornecedores	55
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas				
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Aderente	Publico interno	49
Direitos Humanos				
Investimentos				
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	Aderente	Direitos humanos	55
G4-HR2	Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados	Aderente	Risco socioambiental	21
Não discriminação				
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Aderente	Direitos humanos	13
Liberdade de Associação e Negociação Coletiva				
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Não aderente	Relacionamento com sindicatos	53
Trabalho Infantil				
G4-HR5	Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	Aderente	Risco socioambiental Fornecedores	55
Trabalhos Forçado ou Análogo ao Escravo				
G4-HR6	Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Aderente	Risco socioambiental Fornecedores	55
Práticas de Segurança				
G4-HR7	Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	Não relatado	Fornecedores	
Direitos Indígenas				
G4-HR8	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	Não aplicável		
Avaliação				
G4-HR9	Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	Aderente	Direitos humanos	13

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos				
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Aderente	Risco socioambiental Fornecedores	55
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Aderente	Fornecedores	55
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos				
G4-HR12	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Aderente	Privacidade e segurança da informação	42
Sociedade				
Comunidades Locais				
G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	Não aplicável		
G4-S02	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	Não aplicável		
Combate à Corrupção				
G4-S03	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	Aderente	Política de prevenção a ilícitos	12
G4-S04	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Aderente	Política de prevenção a ilícitos	11
G4-S05	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Aderente	Política de prevenção a ilícitos	11
Políticas Públicas				
G4-S06	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Aderente	Sociedade	56
Concorrência Desleal				
G4-S07	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Não aderente	Código de Ética	9
Conformidade				
G4-S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	Aderente	Índice remissivo	74
		A Instituição não recebeu multas significativas em função de não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços no ano de 2014.		
Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade				
G4-S09	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Parcial	Risco socioambiental Fornecedores	55
G4-S010	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	Parcial	Risco socioambiental Fornecedores	55
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade				
G4-S011	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	Aderente	Ouvidoria	45

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
Responsabilidade pelo Produto				
Saúde e Segurança do Cliente				
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Não aplicável		
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Aderente	Comunicação e marketing	45
Rotulagem de Produtos e Serviços				
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	Aderente	Comunicação e marketing	45
G4-PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	Aderente	Comunicação e marketing	45
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	Parcial	Comunicação e marketing	44
Comunicações de Marketing				
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	Aderente	Comunicação e marketing	45
G4-PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados	Aderente	Comunicação e marketing	45
Privacidade do cliente				
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Aderente	Privacidade e segurança da informação	42
Conformidade				
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Aderente	Privacidade e segurança da informação	42
Setoriais				
FS1	Descrição das políticas com componentes sociais e ambientais específicos aplicados às linhas de negócio	Parcial	Risco socioambiental	21
FS2	Descrição dos procedimentos para acessar e analisar riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio em relação a cada política.	Aderente	Risco socioambiental	21
FS3	Descrição dos processos de monitoramento do cliente com respeito à implementação e a conformidade às exigências ambientais e sociais inclusas nos acordos ou operações	Aderente	Risco socioambiental	21
FS4	Descrição do(s) processo(s) para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados as linhas de negócio	Aderente	Risco sociambiental Treinamento e desenvolvimento	21
FS5	Descrição das interações com clientes e outros <i>stakeholders</i> com respeito a riscos e oportunidades ambientais e sociais	Aderente	Risco socioambiental	21
FS6	Percentual do portfólio para linhas de negócio por regiões específicas, tamanho (ex. micro, média, grande) e por setor.	Aderente	Desempenho econômico	24

Índice Remissivo	Resumo do indicador	Status 2014	Capítulo	Página
FS7	Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito	Parcial	Produtos e serviços com adicionalidade socioambiental	41
FS8	Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício ambiental específico para cada linha de negócio discriminado por propósito	Parcial	Produtos e serviços com adicionalidade socioambiental	41
FS9	Extensão e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de avaliação de risco	Parcial	Auditoria interna	18
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais.	Aderente	Risco socioambiental	21
FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa	Aderente	Risco socioambiental	21
FS12	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação	Aderente	Índice remissivo	76
FS13	Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso	Não aplicável		
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas.	Aderente	Clientes Pontos de atendimento	43
FS15	Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	Aderente	Produtos e serviços com adicionalidade socioambiental	41
FS16	Iniciativas de educação financeira	Aderente	Crédito responsável	41

Em razão das atividades que desenvolve, o BICBANCO não dispõe de políticas de voto aplicadas a questões socioambientais, para ações sobre as quais a organização tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.

Créditos

Coordenação e editoração

Marketing e Comunicação BICBANCO

Coordenação de Pesquisa e Conteúdo

Governança Corporativa BICBANCO – Sustentabilidade

Colaboração – Áreas do BICBANCO

Controladoria

Crédito

Infraestrutura

Operações

Ouvidoria

Produtos e Serviços

Recursos Humanos

Relações com Investidores

Tecnologia da Informação

Criação e Produção

TheMediaGroup

Redação

TheMediaGroup

Consultoria

Focus Training and Consulting

Revisão

TheMediaGroup

Fotografias

Fernando Favoretto

Auditoria

PricewaterhouseCoopers

www.bicbanco.com.br