

Relatório Anual e de
Sustentabilidade
2015
CCB Brasil





Sobre este relatório

Esta edição do Relatório Anual e de Sustentabilidade do China Construction Bank – Banco Múltiplo S.A. e suas controladas (CCB Brasil), antigo Banco Industrial e Comercial S.A. (BICBANCO), apresenta os desempenhos econômico, social e ambiental registrados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015. Elaborada de acordo com o padrão Abrangente da versão G4 das diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (GRI) e do suplemento setorial, sucede sequencialmente ao documento publicado em 2015, com informações referentes a 2014. G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-32

O conteúdo deste documento inclui indicadores de sustentabilidade e de gestão, tendo como referência o Disclosure Management Approach (DMA), e apresenta dados e números comparados em séries históricas. O objetivo é fornecer dados sobre os impactos econômicos, ambientais e sociais mais relevantes da Instituição.

A coleta de informações, asseguradas pela PricewaterhouseCoopers (PwC), envolveu diversos departamentos. A verificação externa inclui a análise do conteúdo desde o planejamento do trabalho, sistemas de operação e controles internos até a metodologia e processos de cálculos dos indicadores de desempenho. Essas técnicas de medição e realização dos cálculos são descritas ao longo do documento. G4-18 | G4-20 | G4-21 | G4-33

Este relatório inclui informações relevantes acerca de demonstrações financeiras, estratégia e diretrizes de todas as unidades operacionais do Banco no Brasil e das suas controladas, descritas no subtítulo Empresas Controladas. À exceção do capítulo Desempenho Operacional e Financeiro, o relatório não inclui a BRASILFACTORS S.A. G4-17

O CCB Brasil coloca à disposição o e-mail sustentabilidade@br.ccb.com, direcionado à sua equipe de Sustentabilidade, para receber dúvidas, sugestões, comentários ou qualquer outra demanda relacionada a este relatório. G4-31

Para fins deste relatório, os termos Instituição, CCB Brasil, Conglomerado e Banco são considerados sinônimos, a não ser quando explicitamente mencionados, e incluem o China Construction Bank – Banco Múltiplo S.A. e suas controladas: CCB Brasil Arrendamento Mercantil S.A., CCB Brasil DTVM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários, CCB Brasil Informática S.A., CCB Brasil Administradora Cartões Ltda. e CCB Brasil S.A. – Crédito, Financiamentos e Investimentos.

MATERIALIDADE

G4-19 | G4-20 | G4-21 | G4-22 | G4-23 | G4-37

A revisão da matriz de materialidade realizada em 2015 considerou a intersecção das matrizes de materialidade do CCB China e do CCB Brasil. O resultado do trabalho destacou cinco Macrotemas Materiais com impactos específicos:

- Gestão de Pessoas
- Continuidade das Operações
- Operações com Baixo Carbono
- Satisfação dos Clientes
- Receita com Produtos Diferenciados

Dentre eles, o macrotema Gestão de Pessoas foi considerado o de maior importância no CCB Brasil. Trata-se do agrupamento dos temas Funcionários e Empregos, Pagamento de Salários, Programas de Incentivo de Pessoal, Saúde e Segurança Ocupacional dos Empregados e Direitos Humanos.

Gestão de Pessoas, Continuidade das Operações e Receita com Produtos Diferenciados têm maior relevância dentro da Instituição, enquanto o macrotema Operações com Baixo Carbono tem influência mais significativa sobre comunidades, clientes e fornecedores, e a Satisfação dos Clientes está diretamente relacionada aos usuários de produtos e serviços da Instituição.

04

Mensagem do
Presidente do
Conselho de
Administração

Mensagem do
Vice-Presidente

05

06

Perfil

Governança
e gestão

10

21

Desempenhos
operacional e
financeiro

Desempenho
social

29

38

Desempenho
ambiental

Relatório
de Auditoria

41

43

Índice
remissivo

Créditos

63



Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

O Brasil é um importante mercado na estratégia global do China Construction Bank (CCB). Além de ser a maior economia da América Latina e um dos maiores países do mercado emergente, tem fortes relações comerciais com a China, criando um ambiente favorável para nossa atuação nesse mercado. O foco na internacionalização e reestruturação de negócios no exterior é um fator importante para a globalização da moeda chinesa (RMB) e das empresas de ambos os países, criando condições para o desenvolvimento mútuo.

O Grupo CCB visa ser “o melhor banco da China e de primeira linha no mundo”, promovendo o desenvolvimento. As subsidiárias localizadas no exterior têm estratégias globais de contínua evolução operacional, com equilíbrio, volume de negócios crescente, baixos riscos e controles eficientes.

Com a conclusão do processo de transição do controle acionário e de gestão do banco brasileiro, assim como da mudança da marca em todo o Brasil, já observamos melhoria na reputação da Instituição. Essa mudança foi o ponto de partida na consolidação da marca CCB no País. Conseguimos grandes avanços no processo de conhecimento local, levando em conta as características brasileiras.

Por meio de campanha publicitária, vamos dar mais visibilidade à marca do Banco no País, com inserções na mídia nacional de forma integrada à comunicação interna, agregando valor à imagem e ampliando a influência da Instituição.

Também evoluiremos no atendimento, dispensando mais atenção às demandas individuais dos clientes. Com isso, alcançaremos melhores índices de satisfação e consolidaremos a reputação do CCB no mercado. No Brasil, o Banco aperfeiçoará suas linhas de financiamento para as empresas e incrementará

o portfólio de serviços de comércio exterior e seguros. Ademais, visamos fortalecer os serviços para pessoas físicas no País, valendo-nos da experiência do CCB em atender mais de 314 milhões de pessoas.

Nosso Plano de Negócios prevê tornar mais conhecidas as características da operação no País, destacando nossos diferenciais competitivos e as vantagens de fazer parte de um grande grupo. Temos características únicas que nos permitem um melhor atendimento nas interações comerciais entre Brasil e China. É nosso objetivo participar dos projetos de instalação e expansão de empresas chinesas no Brasil e apoiar os clientes brasileiros para que possam participar ativamente na cooperação econômica e comercial com a China, elevando a competitividade internacional do CCB nos negócios.

O crescimento do Banco no País seguirá os passos de alinhamento de negócios e de estratégias da matriz, com ajuste das políticas, administração de riscos e controles eficientes e eficazes, seguindo os requisitos regulatórios do Brasil.

Finalmente, para que o nosso plano possa ser posto em prática em 2016, contamos com a intensificação do apoio do Grupo CCB à subsidiária no Brasil, o que envolve várias iniciativas. Faremos a integração de sistemas, para que o grupo possa entender melhor as necessidades locais e colaborar em temas como recursos humanos, tecnologia da informação e inteligência de mercado. Conjuntamente, prevemos o incremento substancial de capital – recursos para reforçar a estrutura de *funding* e a reestruturação dos ativos. Temos convicção de que, ao concluir essa transição, o CCB Brasil se constituirá como um Banco de referência, com crescimento e desenvolvimento proporcionais à grandeza do Brasil.

Wensheng Yang

Presidente do Conselho de Administração

Mensagem do Vice-Presidente

G4-1

Excelência global, parceria para sempre! É sob esse princípio que, no decorrer de 2015, o CCB Brasil deu início à sua atuação, alinhada ao propósito de sermos um importante elo na relação de negócios sino-brasileira.

Estamos credenciados a cumprir nossos objetivos principalmente por dois fatores: somos parte do segundo maior banco da China e o quarto maior do mundo, com mais de 60 anos de atuação; e temos experiência na administração de mais de US\$ 2,7 trilhões em ativos, com importante papel social ao empregar mais de 370 mil funcionários. Nosso trabalho é reconhecido como de referência pelo mercado, tendo obtido grau de investimento da Standard & Poor's, Fitch Ratings e Moody's.

No Brasil, passamos a ser uma empresa de capital fechado e mantivemos nossos elevados padrões de governança. Adotamos para a Diretoria um novo modelo de gestão, em que todas as decisões importantes passam a ser discutidas à luz do conhecimento internacional, por isso as decisões estratégicas e as políticas que as representam são levadas ao Conselho de Administração, órgão máximo de governança corporativa que melhor contribui para a longevidade e sustentabilidade do negócio.

A transição de gestão vem seguindo os princípios de estabilidade, integridade e prudência. O direcionamento estratégico inclui a elaboração de um objetivo comum: o estreitamento da comunicação com a matriz, adotando os valores do grupo e inserindo o Banco no contexto internacional, aliado a uma divisão de trabalho que permita aos profissionais uma contribuição efetiva.

O reconhecimento da marca é prioritário para uma instituição recém-instalada no Brasil. Planejamos investir em ações de marketing, aumento do portfólio de serviços e produtos e incremento da capacidade de financiamento para clientes estratégicos. A atuação com a marca global do CCB nos abrirá portas nas maiores empresas do País e no mercado em geral.

A sustentabilidade é uma questão estratégica para a Instituição. Por isso, reafirmamos o nosso compromisso com o Pacto Global e adotamos, para todas as esferas de negócio, os princípios estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) para a defesa dos direitos humanos e do trabalho, para a proteção ao meio ambiente e para o combate à corrupção.

Iniciamos a revisão de sistemas internos de gestão tecnológica, o que deverá resultar em eficiência operacional. Demos importantes passos na ampliação do escopo de automatização para aproveitarmos as oportunidades e demandas futuras.

O ano de 2016 trará grandes desafios. No entanto, a capacidade de suplantar obstáculos faz parte da vida dos que alcançam o sucesso. Especialmente considerando a competência dos profissionais do CCB Brasil e o suporte que temos do CCB na China, certamente atingiremos nossos objetivos.

Yongdong Jiang
Vice-Presidente Executivo



PERFIL



O CCB é o quarto grupo financeiro no mundo em valor de mercado. Tem 60 anos de atuação, mais de 370 mil funcionários e US\$ 2,7 trilhões de ativos

O CCB

O China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A. é uma sociedade anônima, de capital fechado, constituída no Brasil a partir da aquisição do BICBANCO, em agosto de 2014. **G4-3 | G4-7 | G4-22 | G4-23**

O Banco tem sede em São Paulo e possui 37 pontos de atendimento, incluindo uma agência em Grand Cayman, e 814 funcionários, operando prioritariamente em empréstimos para capital de giro, arrendamento mercantil, fianças, serviços para *trade finance*, derivativos e produtos de investimento em renda fixa, além dos produtos de crédito consignado, cartão de crédito e financiamento a pessoa física. Os principais clientes são empresas nacionais e internacionais. **G4-4 | G4-8 | G4-9**

No mercado local, o CCB Brasil visa desenvolver oportunidades e negócios com grandes empresas nacionais, especialmente com as parceiras comerciais das empresas chinesas. **G4-5 | G4-6**

O CCB é o quarto grupo financeiro listado em valor de mercado. Com 60 anos de atuação, possui US\$ 2,7 trilhões em ativos, mais de 370 mil funcionários, cerca de 15 mil agências e 26 subsidiárias fora da China.

ESTRUTURA ACIONÁRIA **G4-13**

Desde 19 de outubro de 2015 o Banco é uma empresa de capital fechado. Isso trouxe alterações nas estruturas organizacional e de governança corporativa, que estão detalhadas no decorrer deste relatório.

Em 28 de setembro do mesmo ano, realizou a Oferta Pública de Ações (OPA), em processo que envolveu uma série de etapas.

A primeira delas foi a aprovação da OPA de ações ordinárias e preferenciais de sua emissão. A CVM concedeu o registro para a realização da OPA para aquisição de até a totalidade das ações de emissão da Companhia, em razão da alienação do seu controle, e para cancelamento do seu registro para negociação de ações no mercado, em decorrência da descontinuidade das práticas diferenciadas do Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA.

A OPA resultou em mudança do controle acionário e o controlador passou a deter o equivalente a 93,7% do capital social, ou a 96,1% do capital social da Companhia, se excluídas as ações em tesouraria.

Uma vez que o número de ações adquiridas pelo CCB Brasil no leilão superou o montante mínimo de 2/3 das ações ordinárias e preferenciais, o Banco prosseguiu com os procedimentos necessários para o cancelamento de registro de companhia aberta perante a CVM.

Decorrido dois meses, a CVM aprovou o cancelamento de registro de emissor de valores mobiliários do Banco. A partir de então, a Instituição passou a ser uma companhia de capital fechado, e as ações de sua emissão deixaram de estar listadas para negociação na BM&FBOVESPA ou em qualquer outro mercado organizado. **G4-22**

EMPRESAS CONTROLADAS **G4-4**

CCB Brasil Arrendamento Mercantil S.A. | Atua com operações de *leasing* para pessoas jurídicas e em negócios com bens móveis e imóveis, particularmente nos segmentos de veículos, máquinas e equipamentos.

CCB Brasil DTVM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários | Responsável pelas operações com títulos e valores mobiliários.

CCB Brasil Informática S.A. | Presta serviços de processamento de dados e fornece suporte técnico às atividades da Instituição.

CCB Brasil Administradora Cartões Ltda. | Emite e administra os cartões de crédito e pré-pagos.

CCB Brasil S.A. – Crédito, Financiamentos e Investimentos | Especializada em financiamento de veículos e crédito consignado para pessoas físicas no mercado de varejo.

O CCB Brasil
visa desenvolver
oportunidades
e negócios com
grandes empresas
nacionais e
parceiros globais
atuantes no País

MARCA E IMAGEM

O CCB Brasil mantém Política de Marketing e Comunicação para direcionar a comunicação institucional e de produtos e serviços, atribuir responsabilidades, detalhar as ferramentas disponíveis e reforçar a Política de Uso da Marca. Em 2015, sob essas diretrizes, adotou o padrão global do China Construction Bank no Brasil.

A mudança da marca foi efetuada após aprovação das mudanças das denominações sociais das empresas do CCB no País pelo Banco Central e o registro na Junta Comercial do Estado de São Paulo. O projeto envolveu etapas como mapeamento de áreas mais sensíveis, adequação da identidade visual, ajustes tecnológicos de sistemas e arquitetura da informação até a comunicação para os públicos interessados. A mudança ocorreu em dezembro com o apoio de diversas ações de comunicação e marketing.

Após mapeamento de riscos da transição da marca, seguido de planos de ação preventivos e contingenciais, foi identificado grande volume de sistemas e processos de mudança com potencial de impacto. Entre as ações preventivas, a comunicação com os clientes foi priorizada, razão pela qual o Banco realizou uma campanha informativa sobre a mudança de marca e seus efeitos para esse público, por meio de anúncios em jornais e outras mídias. O Banco também adotou medidas contingenciais para manter os canais de comunicação abertos, disponíveis e com referências claras sobre a mudança para aqueles que porventura não tivessem sido informados.

Ao longo de todo o processo de transição e mudança de marca, o Banco também promoveu campanhas internas, reforçando o conceito de que o CCB Brasil é um banco global e parte de um dos maiores conglomerados do mundo.

Em 2016, o processo de mudança deve ser finalizado com ajustes na parte de infraestrutura e a consolidação do novo posicionamento institucional do CCB Brasil: Excelência global. Parceria para Sempre.

O CCB Brasil se mantém atento para que todas as ações de marketing estejam aderentes às orientações do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulação Publicitária (Conar) e ao Sistema de Autorregulação Bancária. Essa conformidade é avaliada a cada reedição ou lançamento de uma ação de marketing e foi integralmente cumprida em 2015, ou seja, não houve caso de não conformidade. **G4-PR4 | G4-PR3 | G4-PR7 | DMA – Marca**

As recomendações e normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil (Bacen), pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), pelo Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon) e pelos demais órgãos reguladores do setor fazem parte dos termos contratuais com clientes escopo de comunicação e contratos. **G4-PR3**

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 em relação a sua saúde e segurança. **DMA (antigo FS15) | G4-PR6**



O CCB Brasil reconhecidamente se destaca pela excelência na Gestão da Sustentabilidade atestada pelos mais importantes avaliadores de mercado

RECONHECIMENTOS

TOP EMPLOYERS BRASIL

A gestão de pessoas do CCB Brasil conquistou, pela quinta vez consecutiva, a certificação concedida pelo Top Employers Institute. Essa premiação reconhece o valor que o Banco atribui aos seus profissionais e às práticas de excelência em recursos humanos. Apenas 26 instituições alcançaram tal mérito em 2015.

AS 100 MELHORES EMPRESAS EM CIDADANIA CORPORATIVA

O CCB Brasil consta da lista das 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2015, após levantamento com as empresas listadas entre as 1.000 Maiores e Melhores Empresas do Brasil (*Exame*) e Melhores para Trabalhar (*Você S/A, FIA – GPTW, Época*), que valorizam boas práticas de Responsabilidade Social, Ambiental, de Sustentabilidade e de Cuidado com o Capital Humano, o Meio Social e Clima das Organizações.

RATING SOCIOAMBIENTAL

O CCB Brasil alcançou classificação A no *Rating* de Sustentabilidade da Management & Excellence (M&E), conforme relatório publicado em julho de 2015. O *rating* destaca a atuação sustentável das grandes corporações por meio de análise de todos os processos de gestão corporativa.

RATINGS

| Moody's | |
|---------------------------------------|------------|
| Escala global | |
| - Depósito em moeda estrangeira: | |
| . Longo prazo | Baa3 |
| . Curto prazo | NP |
| - Depósito em moeda local: | |
| . Longo prazo | Baa3 |
| . Curto prazo | P-3 |
| Escala nacional | |
| - Depósitos: | |
| . Longo prazo | Aa1.br |
| . Curto prazo | BR-1 |
| Dívida em moeda estrangeira | |
| . Bonds | (P)Ba1 |
| . Dívida subordinada | Ba1 |
| Perspectiva | Negativa |
| Data de publicação do <i>rating</i> : | 25/02/2016 |

| Standard & Poor's | |
|--|----------------------|
| Escala global – <i>Rating</i> de contraparte | |
| - Moeda estrangeira: | |
| . Longo prazo | BB |
| . Curto prazo | B |
| - Moeda local: | |
| . Longo prazo | BB |
| . Curto prazo | B |
| Escala nacional | |
| . Longo prazo | brA+ |
| Perspectiva | CreditWatch Negativo |
| Data de publicação do <i>rating</i> : | 17/02/2016 |

| Fitch Ratings | |
|---------------------------------------|------------|
| Escala nacional | |
| . Longo prazo | AAA(bra) |
| . Curto prazo | F1+(bra) |
| Perspectiva | Estável |
| Data de Publicação do <i>rating</i> : | 04/02/2016 |



GOVERNANÇA E GESTÃO

A Governança Corporativa do CCB Brasil tem como base a estrutura de decisão da matriz alinhada à gestão de riscos e controles do Brasil

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA G4-34 | G4-35 | G4-36

O estatuto define que a Instituição é administrada por um Conselho de Administração e uma Diretoria e que a estrutura decisória das questões econômicas, ambientais e sociais se baseia em comitês especializados, de acordo com maior ou menor especialização requerida, em três instâncias: Comitês de Apoio ao Conselho de Administração, Comitês Executivos e Comitês Técnicos.

O Conselho de Administração está alinhado às diretrizes definidas pelo estatuto social e tem por objetivo aprovar as políticas que formalizam a estrutura de gestão da Instituição.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO G4-38 | G4-39 | G4-40 | G4-42 | G4-43 | G4-45 | G4-46 | G4-48 | G4-47 | G4-49 | G4-50 | FS9

É o órgão composto de membros eleitos pela Assembleia Geral. Ao menos 20% dos seus membros devem ser conselheiros independentes. Se reúne sempre que interesses sociais o exigirem, por convocação do seu presidente ou por qualquer um dos seus membros e independentemente de convocação se todos os membros estiverem presentes.

Responsável por fixar a orientação geral dos negócios do Conglomerado, que incluem decisões sobre questões econômico-financeiras e administrativas, definição de mecanismos internos para verificação do cumprimento de suas determinações e aprovação das políticas de riscos, inclusive Socioambiental e de Prevenção a Lavagem de Dinheiro.

Em 23 de março de 2015, o Banco Central homologou a nova composição do Conselho de Administração apresentada na Assembleia Geral ordinária de 1º de setembro de 2014. Foram incluídos o Sr. Wensheng Yang como presidente, a Sra. Hong

Yang e o Sr. Tiejun Chen como membros, além de ratificada a composição, que conta com o Sr. José Bezerra de Menezes e os conselheiros independentes Sr. Daniel Joseph McQuoid e Sr. Heraldo Gilberto de Oliveira. Em 30 de abril de 2015 os membros do Conselho de Administração foram reeleitos para novo mandato, que se estenderá até a Assembleia Geral Ordinária de 2017, e homologados pelo Banco Central em 21 de julho de 2015. Em 11 de agosto de 2015 o Sr. Tiejun Chen renunciou ao cargo de membro do Conselho de Administração e em 9 de outubro de 2015 foi eleito o Sr. Xi Zhang para substituí-lo. Em 11 de dezembro de 2015 o Sr. José Bezerra de Menezes renunciou ao cargo de membro do Conselho de Administração, que ficou assim composto: presidente – Sr. Wensheng Yang; conselheiros – Sra. Hong Yang, Sr. Daniel Joseph McQuoid e Sr. Heraldo Gilberto de Oliveira, sendo os dois últimos também integrantes do Comitê de Auditoria. O Estatuto Social não prevê qualificações específicas para seus membros. Os cargos de presidente do Conselho e CEO são ocupados por diferentes profissionais.



Todos os integrantes são executivos com ampla visão de mercado, formação acadêmica comprovada e experiência e detêm valores pessoais alinhados aos da Instituição e do Código de Ética. São obrigados a se isentar de aprovação de matérias no caso de conflitos de interesse. **G4-41 | G4-44 | G4-40**

Os questionamentos e as recomendações dos empregados e demais *stakeholders* podem ser levados ao Conselho de Administração, a depender de sua pertinência, após passar por avaliação dos órgãos de apoio ao próprio Conselho.

Por conta das mudanças decorrentes da aquisição do Banco, os principais temas tratados pelo Conselho em 2015 foram a transição de gestão, a composição da nova diretoria e a gestão dos riscos e do capital.

COMITÊS DE APOIO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO G4-38

Comitê de Auditoria | É composto de membros independentes em relação à sociedade e suas controladas. Seus membros devem atestar conhecimento nas áreas de Contabilidade e Auditoria, objetivando o aprimoramento dos controles da Instituição. É responsável por zelar pela qualidade e integridade das demonstrações financeiras e informações relevantes, pelo atendimento dos requisitos legais e da legislação vigente e pela qualidade e independência das auditorias internas e externas.

Comitê de Remuneração | Tem atribuição de estabelecer, supervisionar e revisar a Política de Remuneração de diretores estatutários ou membros do Conselho de Administração. Tem caráter permanente e estatutário.

Conselho Fiscal | Órgão de funcionamento não permanente cujos membros devem ser eleitos pela Assembleia Geral. Sua função é fiscalizar as atividades da administração, avaliar as demonstrações financeiras e relatar suas conclusões aos acionistas. Este órgão não foi instalado em 2015.

DIRETORIA-EXECUTIVA

Em 23 de março de 2015 o Banco Central homologou os novos membros da Diretoria-Executiva: diretor-presidente – Sr. Tiejun Chen; diretores vice-presidentes – Sr. Jin Li, Sr. Yongdong Jiang e Sra. Xiaowei Dong; e diretores-executivos – Sr. Zhongzu Wang e Sra. Hong Yang, eleitos em reunião do Conselho de Administração em 1º de setembro de 2014 e 11 de dezembro de 2014. Os novos diretores juntaram-se aos já eleitos vice-presidentes senhores Milto Bardini e Paulo Celso Del Ciampo e aos direto-

O Conselho de Administração, instância máxima de governança, tem como sustentação comitês especializados responsáveis por endereçar ao órgão demandas dos stakeholders

res-executivos senhores Carlos José Roque e Francisco Edênio Barbosa Nobre.

Em 11 de agosto de 2015 o Sr. Tiejun Chen apresentou sua renúncia aos membros do Conselho de Administração, que indicaram o Sr. Xi Zhang como novo CEO da Instituição e o Sr. Andrew Hemm como diretor-executivo, ficando suas eleições condicionadas à aprovação da indicação pelo Banco Central, assim como à obtenção de visto permanente e autorização do Ministério do Trabalho.

Em 16 de setembro de 2015 o Conselho de Administração registrou que o Sr. Zhongzu Wang não tomou posse do cargo de diretor-executivo e tornou sem efeito sua eleição nos termos do §1º do artigo 149 da Lei nº 6.404/76. Dessa forma, a Diretoria-Executiva ficou assim constituída, com posse até a primeira Reunião do Conselho de Administração após a Assembleia Geral ordinária de 2016: diretor-presidente em exercício – Sr. Yongdong Jiang; vice-presidentes – Sra. Xiaowei Dong, Sr. Jin Li, Sr. Milto Bardini e Sr. Paulo Celso Del Ciampo; e diretores-executivos – Sra. Hong Yang, Sr. Carlos José Roque e Sr. Francisco Edênio Barbosa Nobre.

COMITÊS EXECUTIVOS

Comitê de Diretoria-Executiva (CDE) | Formado por todos os diretores estatutários, tem como objetivo a avaliação de limites de condução do planejamento e desenvolvimento de negócios e serviços da Instituição, além de avaliar os controles dos processos internos. Promove reuniões ordinárias trimestrais e podem ocorrer reuniões extraordinárias, sob demanda.

Comitê de Governança | Avalia e promove visão estratégica da gestão de riscos na Instituição e delibera sobre encaminhamentos dos Comitês Técnicos: Operacional, Controles Internos, Riscos, Segurança da Informação e Azul (Sustentabilidade). Também tem como atribuições acompanhar o Comitê de Avaliação do Processo de Crédito e o Comitê de Ética, monitorar e avaliar a Política de Sustentabilidade e propor ajustes ao Conse-

lho de Administração. O Comitê de Governança responde ainda pela gestão da sustentabilidade da Instituição, monitorando e avaliando sua adoção e propondo melhorias, o que inclui avaliar e deliberar todos os encaminhamentos do Comitê Azul (Sustentabilidade). Reúne-se mensalmente.

Comitê de Tesouraria | Analisa semanalmente os cenários macroeconômicos e políticos, prevendo seus efeitos sobre os fatores de risco e definindo limites de exposição.

COMITÊS TÉCNICOS G4-57 | G4-58

Comitê de Crédito | Em reuniões diárias, avalia projeções de receita, visando as operações das carteiras comerciais, de crédito rural e de repasses ao consumidor. Também tem como atribuições propor diretrizes e alocar recursos em financiamentos.

Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos | Seus membros reúnem-se mensalmente e são responsáveis por analisar eventos suspeitos de atividades atípicas, dar instruções para os órgãos competentes de fiscalização e comunicar as autoridades competentes nos casos em que há indício de irregularidades.

Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro Agência Cayman | Analisa fatos suspeitos ou indícios de irregularidades ligadas à lavagem de dinheiro, de acordo com as normas do Banco Central e da Cayman Islands Monetary Authority (CIMA), deliberando sobre a manutenção ou o encerramento do relacionamento. É previsto em regimento interno a realização de reuniões trimestrais, porém em 2015 não ocorreram reuniões do Comitê.

Comitê de Controles Internos | Com reuniões mensais, avalia a eficácia dos controles internos da Instituição.

Comitê Azul (Sustentabilidade) | Estimula a integração da sustentabilidade ao processo de gestão da Instituição, de maneira a atender às diretrizes estabelecidas pela Política de Sus-

tentabilidade. Para isso, avalia os riscos socioambientais e de reputação e seus impactos, emite pareceres e encaminha os assuntos para decisão do Comitê de Governança. **G4-EC2**

Comitê de Avaliação de Processos de Crédito | Define diretrizes da política e dos padrões operacionais para identificar, analisar e resolver problemas que afetam o curso normal dos processos de crédito. Propõe critérios de avaliação de perdas prováveis e efetivas, estabelecendo um plano de ação para que as causas dessas perdas sejam corrigidas e eliminadas, além de informar mensalmente a alta administração sobre o tema.

Comitê de Riscos | Acompanha mensalmente os limites dos riscos – sua exposição, seu impacto e a probabilidade de ocorrência de eventos –, propondo metodologias para medir e limitar operações.

Comitê Operacional | Analisa a exposição ao risco e os limites operacionais de novos projetos, produtos e serviços. Em reuniões mensais, acompanha as perdas e propõe limites.


Comitê de Ética | Tem como tarefa monitorar a aplicação do Código de Ética, analisando e apurando possíveis violações ou questões envolvendo os princípios éticos e disciplinares encaminhados pelos empregados, e propor revisões para aperfeiçoar o documento.

Comitê de Segurança da Informação | Analisa a segurança corporativa e propõe ações de contingência, levando em conta as medidas de segurança adotadas e as prioridades de ação. Reúne-se mensalmente.

CÓDIGO DE ÉTICA G4-41 | G4-57 | G4-56 | G4-42

Em seu Código de Ética, o CCB Brasil define sua Missão, sua Visão e seus Valores, além das principais diretrizes a serem seguidas pelos empregados no desempenho de suas funções, tendo como objetivo garantir um relacionamento saudável no ambiente interno e com seus diversos públicos. O documento apresenta os mecanismos, as situações e as ferramentas para evitar e tratar conflitos de interesse. Não houve alterações no Código em 2015.

Disponível no site institucional do CCB Brasil (www.br.ccb.com/Codigo-de-Etica), o documento, aprovado pela alta direção, tem como pilares a consideração pelos outros, o compromisso com a transparência, a observância às leis e a responsabilidade social corporativa.



O Comitê de Sustentabilidade estimula a integração da Responsabilidade Socioambiental ao processo de gestão

Qualquer suspeita de desvio de comportamento ou conflito de interesse que fuja às orientações previstas no Código de Ética pode ser endereçada por qualquer empregado da Instituição, de forma anônima e sigilosa, diretamente ao Comitê de Ética.

Alternativamente, os empregados podem endereçar seus questionamentos e recomendações aos gestores e, conseqüentemente, aos Comitês e à alta gestão. Após análise prévia do tipo de demanda, é identificada a instância responsável pelo retorno.

O RH com VOCÊ! é mais um canal disponibilizado para que os empregados relatem suas dúvidas e questões relacionadas à Instituição e a temas do cotidiano (benefícios, programa de saúde, auxílio psicológico, entre outros), de forma aberta e sigilosa. **G4-58**

GESTÃO DE RISCOS G4-2

A gestão de riscos da Instituição tem como objetivo garantir a qualidade dos serviços e um adequado balanço entre o risco e o retorno em suas operações e relacionamentos. Os processos de gestão de riscos do CCB Brasil são conduzidos por política específica, alinhada às diretrizes do Banco Central, que norteiam a estratégia institucional no controle e gerenciamento dos riscos em todas as operações do Conglomerado. O Banco adota o critério de avaliação de carteiras em função da rentabilidade das operações e do capital econômico que consomem, considerando os principais riscos identificados, incluindo-se os de mercado, crédito, liquidez, socioambiental e operacional.

Os diversos comitês são envolvidos nas avaliações das ações para assegurar a adequação do gerenciamento, considerando a complexidade dos produtos, a exposição ao risco e a relação risco-retorno. O Banco dispõe ainda de área específica de Gerenciamento de Riscos, que fornece subsídios para a tomada de decisões.

A metodologia utilizada inclui modelos internos de rating, gestão de capital por avaliação de cenários, análise de VaR (Value at Risk) como elemento de controle e limites, além de testes de estresse. O Banco também adota medidas transversais destinadas a limitar a excessiva concentração do perfil de riscos, na perspectiva dos clientes, negócios, produtos e disposição geográfica.

RISCO SOCIOAMBIENTAL FS10

SISTEMA PARA GESTÃO DOS RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

Em linha com seus pilares de sustentabilidade e com a Resolução nº 4.327 do Banco Central, o CCB Brasil dispõe de um sistema para Gestão dos Riscos Socioambientais, regido pela Política de Sustentabilidade. Ele engloba manuais de procedimentos e anexos de referência para identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nos negócios e na relação com as partes Interessadas. Como diretrizes gerais, esse sistema estabelece que:



- ◆ A Gestão do Risco Socioambiental seja transversal e aplicável a todas as fases do processo comercial e operacional da Instituição, desde a aceitação do cliente até a formalização das operações, e conduzida em paralelo à análise econômico-financeira.
- ◆ Sejam adotadas restrições nas aprovações de volumes e inspeções mais rigorosas para operar com clientes envolvidos em produção, comercialização ou uso de produtos, substâncias ou atividades constantes da lista de restrição socioambiental. Setores como armas e munições, tabaco, materiais radioativos, fibrocimento não ligado (amianto), bebidas alcoólicas (exceto vinho e cerveja) e madeira são alguns exemplos.
- ◆ Sejam impostas restrições comerciais aos clientes apontados na lista de empregadores autuados por envolvimento com trabalho escravo ou infantil com decisão definitiva desfavorável do Ministério do Trabalho e Emprego e que todos os clientes respondam às Declarações de Sustentabilidade na abertura ou renovação de cadastro e conta-corrente.
- ◆ Os clientes comprovem sua aderência à lei de uso de propriedade para proteção socioambiental, em casos de bens em áreas rurais, áreas produtivas com nascentes ou de proteção ambiental.
- ◆ Todos os clientes sejam categorizados quanto aos riscos socioambientais decorrentes de suas atividades.
- ◆ Os imóveis oferecidos como garantia de hipoteca ou para alienação fiduciária sejam avaliados conforme critérios socioambientais.
- ◆ As minutas dos contratos com os clientes e fornecedores incluam cláusulas socioambientais padrão.
- ◆ A seleção e avaliação de fornecedores incluam critérios socioambientais.

ANÁLISE DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS NAS OPERAÇÕES E NOS NEGÓCIOS

DMA – Serviços Financeiros

Alterações operacionais promovidas em 2015 resultaram em melhorias importantes no processo de avaliação de risco socioambiental, o que levou à redução da exposição da Instituição a ele e ao risco de imagem, além de ter proporcionado maior agilidade e transparência na condução das operações. As principais alterações do período foram:

- ◆ Declaração de Sustentabilidade Simplificada para as empresas em início de relacionamento ou *prospect*. O documento

confere a percepção da área comercial, durante ou após a visita, sobre temas como riscos ambientais, acidentes ambientais ou apontamentos na mídia, Código de Ética, Relatório de Sustentabilidade e canal de denúncia.

- ◆ Todas as empresas em processo de abertura de conta ou renovação cadastral passam por avaliação reputacional a partir de notícias de mídia. Os temas selecionados para as pesquisas indiretas eventualmente desabonadoras refletem os riscos socioambientais usualmente encontrados no âmbito da realidade nacional, como desmatamento, embargos, processos ambientais, práticas trabalhistas, etc.
- ◆ Adoção de novo sistema para cadastro de clientes, com módulo específico para a avaliação de risco socioambiental, integrado aos demais sistemas de negócio do Banco, como crédito, formalização de operações e garantias e câmbio – que podem acessar informações a respeito do *rating* socioambiental e o parecer sobre ele emitido pelo Comitê Azul (Sustentabilidade). A iniciativa permitiu que a avaliação de risco socioambiental fosse paralela a todas as etapas de aprovação do cliente e de negócio. **DMA – Sustentabilidade**

No CCB Brasil, a avaliação de riscos socioambientais dos clientes ocorre em quatro etapas:

I – Cadastro de clientes

Os sistemas do Banco verificam automaticamente se a atividade do cliente consta da lista de empregadores apontados por envolvimento com trabalho escravo ou infantil; caso aplicável, são adotadas restrições comerciais e avaliação mais rigorosa a respeito. As informações socioambientais registradas na Declaração de Sustentabilidade são ponderadas em conjunto com a avaliação reputacional.

100%

dos clientes ativos passaram por análise socioambiental em todas as modalidades em que o Banco opera



A Gestão do Risco Socioambiental inclui avaliação das garantias dos contratos, bem como todos os produtos e serviços.

Ainda nessa fase o cliente preenche sua Declaração de Sustentabilidade de acordo com o setor de atuação, que inclui questões sobre proteção dos recursos naturais, adaptação às mudanças climáticas e sua mitigação, preservação da biodiversidade, gerenciamento de resíduos, efluentes e emissões e proteção aos direitos humanos e trabalhistas.

II – Classificação

Os clientes são reavaliados, a cada dois anos, segundo o *rating* socioambiental do Banco, disposto em três níveis – riscos alto, médio ou baixo. O resultado é obtido pelo cruzamento do risco socioambiental inerente à atividade da empresa e da conformidade legal, obtida por meio de consultas a informações disponíveis de órgãos ambientais federais e estaduais. Em 2015, foram emitidos 7.483 *ratings*. **G4-HR9**

III – Avaliação

Clientes ou garantias oferecidas com alto risco socioambiental passam por avaliação do Comitê Azul (Sustentabilidade), que considera eventuais irregularidades, notícias desabonadoras, setor de atuação, declarações e relatórios socioambientais, assim como as informações e evidências fornecidas pela empresa. Em seguida, o colegiado emite parecer que pode incluir restrições e impedimentos que julgue ter impactos socioambientais negativos significativos.

Adicionalmente, clientes com risco de crédito tomado a partir de R\$ 18 milhões passam por análise aprofundada de suas práticas, com base em questionários que englobam perguntas sobre políticas e procedimentos 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 têm validade de três anos.

Ao longo de 2015 o Comitê Azul (Sustentabilidade) emitiu cerca de 171 pareceres favoráveis.

Durante o ano também foram avaliados 117 imóveis em garantia, dos quais 12 receberam parecer negativo quanto ao risco socioambiental. O mapeamento da carteira indica que 100% dos clientes ativos passaram por análise socioambiental.

IV – Gestão e monitoramento

Permeando todas as fases do processo, a Instituição monitora notícias de mídia com teor socioambiental de seus clientes e que possam afetar negativamente sua reputação. Caso um cliente seja mencionado em uma notícia desabonadora, são solicitados esclarecimentos que passarão por avaliação de risco socioambiental.

O Comitê de Crédito também considera em suas decisões o risco socioambiental. Para isso, um relatório do risco socioambiental das empresas em pauta subsidia as reuniões.

RISCO DE MERCADO

A tesouraria é responsável pela gestão diária da carteira. A estrutura de Gestão de Riscos realiza o controle e gestão da exposição a risco de mercado diariamente, para cada carteira, tanto em situações de normalidade quanto de estresse de mercado, de forma a verificar se a exposição está de acordo com os limites estabelecidos. Ainda monitora os limites e sugere propostas para cenários de estresse. O controle das métricas de risco é integrado, para proporcionar visão global do perfil de risco do CCB Brasil.

RISCO DE CRÉDITO

A gestão de risco de crédito tem o objetivo de monitorar risco e retorno e concentração e distribuição da carteira. Estima, detecta e avalia perdas relacionadas ao não cumprimento, pelo tomador ou a contraparte, das obrigações financeiras nos termos contratados, incluindo inadimplências, liquidação de títulos ou valores mobiliários, garantias e concentração de clientes. Cuida da administração da carteira de crédito e provê informações para os modelos de gestão no âmbito dos Acordos de Basileia III.

A estrutura tem mecanismos para 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 nos fluxos de caixa.

RISCO OPERACIONAL G4-14

A gestão do risco operacional tem como atribuições criar diretrizes e critérios para mensurar as possíveis perdas financeiras dos riscos associados em decorrência de falhas nos seus controles internos. Monitora possíveis perdas relacionadas a deficiências de processos internos.

O Banco ainda dispõe de um Plano de Continuidade de Negócios, um conjunto de medidas preventivas e de recuperação para fazer frente a situações de estresse.

RISCO DE LIQUIDEZ


O CCB Brasil adota procedimentos para minimizar os riscos relacionados a deficiências de caixa, que podem resultar do descasamento entre os fluxos financeiros das operações de ativos e passivos.

O Banco adota medidas que garantem o atendimento das suas obrigações financeiras, nos ciclos de mercado e em períodos de estresse. O Comitê de Tesouraria recebe diariamente a posição dos limites e montantes das reservas que garantem o atendimento da liquidez.


O fluxo de caixa do Banco é monitorado e analisado por critérios históricos e modelagens matemáticas que permitem à Tesouraria antecipar-se a eventos de descasamento em estresse.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Política de Sustentabilidade do CCB Brasil, atualizada anualmente, está aderente à Resolução nº 4.327 publicada pelo Banco Central e tem como pilares a Perenidade nos Negócios, a Responsabilidade Social Corporativa e o Respeito ao Meio Ambiente. O documento contém orientações para incrementar o desenvolvimento sustentável e alerta sobre possíveis riscos e oportunidades relacionados ao tema socioambiental.



O compromisso com a mitigação dos riscos e a manutenção dos controles internos contribuem para a perenidade da instituição



O CCB Brasil priorizou as atividades de *Compliance* adotadas universalmente ajustadas às características brasileiras

Em 2015 a entrada dos novos acionistas não mudou as estratégias de posicionamento e atuação da Instituição em relação à sustentabilidade e aos riscos socioambientais. Ao contrário, os posicionamentos foram fortalecidos pelas políticas de *compliance* e conservadorismo na tomada de risco.

O fechamento do capital no fim do período fez com que a Instituição deixasse de ser elegível para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) – o que ocorreu, até então, por cinco anos consecutivos –, porém as práticas e os compromissos foram mantidos.

A Política de Sustentabilidade está validada pelo Conselho de Administração, e no ano houve maior integração do Comitê Azul (Sustentabilidade) com o Comitê de Governança, que passou a ser o órgão máximo de governança nas questões socioambientais. **DMA – Compliance**

POLÍTICA DE PREVENÇÃO A ILÍCITOS

As políticas corporativas alcançam toda a cadeia de relacionamentos. Os processos de prevenção incluem, entre outros parâmetros, a análise 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, são responsáveis por avaliar e decidir sobre a pertinência de realização de operações, início e/ou manutenção de relacionamentos com segmentos específicos; e decidir sobre a manutenção de relacionamento com clientes suspeitos de envolvimento em práticas ilícitas e sobre a pertinência de comunicar propostas, operações e/ou situações com indícios de práticas ilícitas aos órgãos reguladores.

Os procedimentos estão alinhados às exigências da Lei nº 9.613/98 e da Lei nº 12.683/12 e às regulamentações do Banco Central, incluindo a Circular nº 3.461/09, que determina as regras aplicáveis às instituições financeiras.

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 para a 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, quando apropriado.

Quantidade/Ano G4-SO3

Total de operações avaliadas pelo Comitê



Riscos significativos identificados Imagem e crédito

Em 2015, 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 Instituição. Nos casos de suspeita de operações ilícitas ligadas aos profissionais, o Comitê de Prevenção a Ilícitos apura o evento em conjunto com a Equipe de Auditoria e, dependendo da situação, a execução das medidas legais é definida – advertência, suspensão ou demissão por justa causa. **GRI G4-SO4 | G4-SO5 | DMA – Prevenção a Ilícitos**

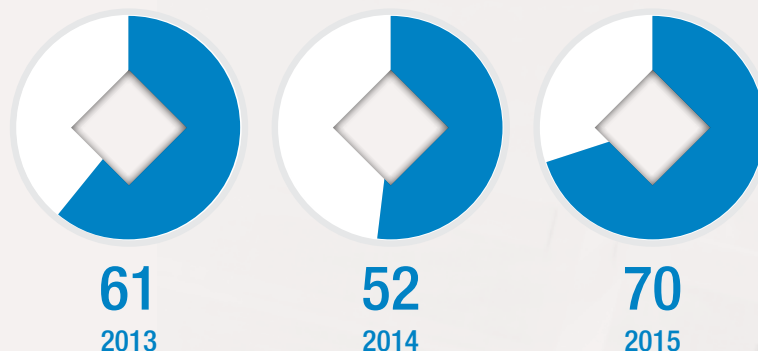
CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

O CCB priorizou a atuação da área de Controles Internos e *Compliance* em 2015. O Ano de *Compliance*, assim denominado pela Instituição, implicou na revisão de todos os processos, políticas e procedimentos e na disseminação dessa cultura de *compliance* entre os empregados – o que se estenderá em 2016. Alinhado a esse direcionamento foram revisados os processos, riscos e controles, especialmente do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

Para revisão e mapeamento de novos processos, o CCB Brasil adota a metodologia Committee on Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que define e classifica a forma de identificação dos riscos e controles inerentes aos processos e atividades desenvolvidas pelas áreas. A Instituição utiliza também o modelo de linhas de defesa separadas e claramente identificadas, o que aumenta a eficácia do gerenciamento de riscos.

O processo de avaliação dos controles é integrado. Ao fim de cada ciclo do processo de Autoavaliação de Controles Internos são elaborados relatórios para atendimento às normas que regem as práticas. Com base nesses relatórios são promovidas as auditorias interna e externa.

Porcentagem de operações avaliadas pelo Comitê e comunicadas ao Coaf



A Continuidade de Negócios é a prioridade para a segurança dos clientes e da Instituição.

Está programada a reavaliação do Business Impact Analysis (BIA), que direciona a avaliação do cenário de impacto em ambientes de estresse na Instituição.

A Continuidade de Negócios está assegurada por uma estrutura política, com a descrição detalhada do desdobramento dos três módulos: Plano de Gestão de Crises (PAC), que orienta sobre como proceder em casos de crises identificadas e consolidadas até o retorno à normalidade; Plano de Continuidade Operacional (PCO), que define ações de contingência para dar suporte à operação em situações de emergência e potenciais impactos; e Plano de Recuperação de Desastres (PRD), que traz a estratégia de atuação para recuperar e restaurar as características de um local afetado por fenômenos técnicos, operacionais e ambientais, garantindo a continuidade das operações. **DMA – Compliance**

AUDITORIA

O processo de Auditoria Interna do CCB Brasil visa monitorar a efetividade dos processos definidos por políticas, normas e sistemas internos e, em 2015, todas as agências e áreas administrativas foram auditadas.

A Auditoria Interna realiza monitoramento de transações suspeitas, o que possibilita pronta atuação. Em 2015, não foram detectados eventos que merecessem ações de resposta. **DMA – Auditoria | DMA – Setorial Instituições Financeiras | FS9**



O desafio de integração com a matriz resultou na automação de grande parte dos relatórios de desempenho

TECNOLOGIA

Com o intuito de aperfeiçoar a comunicação entre a subsidiária e a matriz, foi intensificado o trabalho de geração de relatórios. Foram automatizados cerca de 90% dos relatórios requeridos pela matriz, incluindo-se informações sobre carteiras e indicadores de produtividade e desempenho, incluindo agências.

O processo contábil passou a dar ênfase ao sistema IFRS, adotado internacionalmente. As demonstrações e os documentos enviados à China permaneceram em conformidade com as normas brasileiras e internacionais de demonstrações contábeis. Em agosto, a implantação do novo sistema de cadastro da Instituição, o Cadastro Geral de Pessoas (CGP), trouxe melhor qualidade nas informações dos clientes, *prospects* e pessoas relacionadas, além de agregar diversas informações e análises que anteriormente estavam descentralizadas.

A CCB Financeira aperfeiçoou o sistema para agilizar o processo de análise, liberação e aprovação de crédito, o que também trouxe mais segurança e confiabilidade para as operações.

O Planejamento Estratégico e Tático de TI foi consolidado em um segundo ciclo, que revisou os planos da área para o período 2016/2018. **DMA – Tecnologia | DMA – Produtos**



DESEMPENHOS OPERACIONAL E FINANCEIRO



Em um cenário econômico desafiador, o CCB Brasil intensificou seu processo de reestruturação, que envolveu a definição de nova estratégia de negócios, produtos e serviços

Em 2015, o cenário macroeconômico mundial foi desafiador em virtude de períodos de elevada volatilidade dos mercados, com efeitos ainda mais pronunciados no Brasil, com quedas nos níveis de emprego e de investimentos e déficit fiscal, além da aceleração da inflação.

O aumento de preços livres e administrados, em especial nos segmentos de alimentação, bebida e serviços, teve reflexos imediatos na inflação, cujo Índice Geral de Preços ao Mercado (IGP-M) atingiu 10,54% e o Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), 10,67% (6,41% em 2014). Para conter a inflação, o Banco Central decidiu elevar a taxa básica de juros (Selic) ao patamar de 14,25%.

O País enfrentou uma desvalorização cambial de 47,01% em relação à moeda norte-americana. Esse fato privilegiou o superávit da balança comercial, que fechou o ano em US\$ 19,7 bilhões, revertendo o déficit de US\$ 3,9 bilhões registrado em 2014.

Em razão principalmente dos déficits orçamentários, o rating soberano do Brasil foi rebaixado por duas agências de *ratings*: em setembro, a Standard & Poor's e, em dezembro, a Fitch Ratings apontaram que o País não deveria ser reconhecido com grau de investimento.

Inserido nesse contexto, o CCB Brasil deu continuidade ao seu processo de reestruturação para alinhamento às práticas da matriz. As novas diretrizes envolvem a estratégia de negócio dos produtos e serviços e mudanças de segmento, expansão de negócios e novos mercados de atuação, com efeitos na avaliação mais conservadora dos clientes e operações. Assim, o CCB Brasil tem elevado os provisionamentos, o que impactou os resultados da Instituição. No ano, o prejuízo líquido ficou na ordem de R\$ 492 milhões, 66% daquele de 2014.

A aquisição do CCB Brasil trouxe a adoção de critérios mais elevados na aceitação e manutenção dos créditos

ATIVOS

Os ativos totais do CCB Brasil chegaram a R\$ 14.003,3 milhões em 2015, o que significa redução na ordem de 10% em relação ao valor acumulado no ano anterior (R\$ 15.551,4 milhões), em razão principalmente da queda do volume das operações de crédito.

(R\$ MIL)

| 2015 | 2014 | 2013 |
|----------|----------|----------|
| 14.003,3 | 15.551,4 | 15.506,2 |

CRÉDITO

Impactado pela conjuntura adversa, a carteira de crédito expandida, que engloba os avais e as fianças, contabilizou R\$ 6.223,7 milhões, um recuo de 36,3% perante os R\$ 9.774,9 milhões do ano anterior.

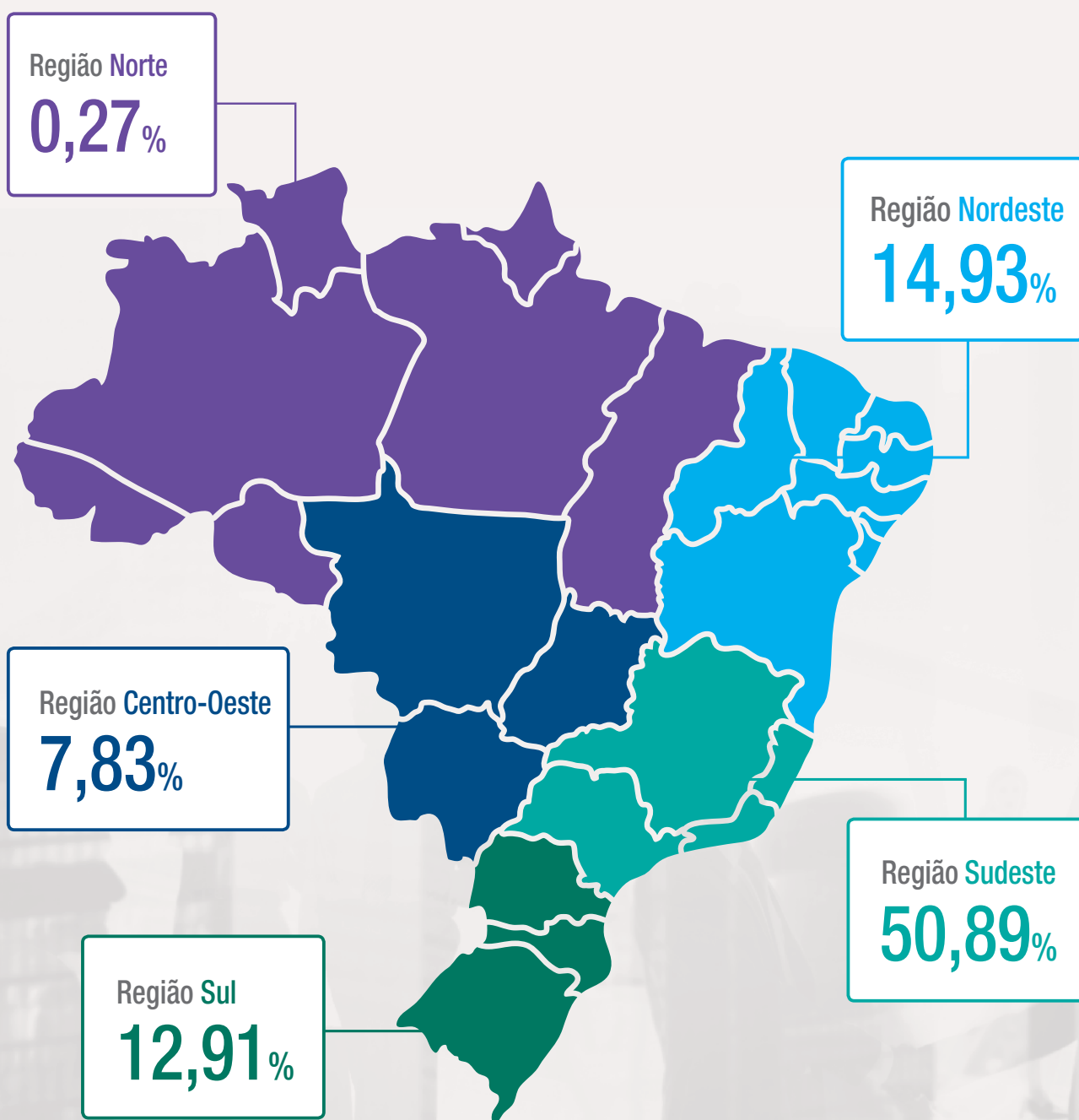
A Região Sudeste continuou a ser o principal destino dos créditos (50,89%) e foi a única a crescer perante o ano anterior. O volume dos créditos alocados no exterior também foi ampliado, em 67,1%: de R\$ 490,3 milhões para R\$ 819,4 milhões na mesma comparação.

A maior queda, considerando a modalidade operacional, foi nas operações de capital de giro, que recuaram 49,6% em relação ao acumulado em 2014: de R\$ 4.588,3 milhões para R\$ 2.274,9 milhões. Já o financiamento às importações cresceu de R\$ 642,7 milhões para R\$ 984,7 milhões, ou seja, 53%.

Quanto aos prazos de vencimento, prevaleceram as operações de curto prazo, com vencimento inferior a um ano. Entretanto, pôde ser observada uma maior participação de operações com vencimento superior a um ano (38,9%) na ordem de 10,7 pontos percentuais, o número absoluto porém também retraiu. O principal indexador das operações do Banco continua a ser o CDI.

PORTFÓLIO DE NEGÓCIOS – POR REGIÃO FS6

CCB BRASIL (CONSOLIDADO) – DEZEMBRO/15



Exterior
13,17%

TOTAL
100,00%

DIVERSIFICAÇÃO – POR TIPO DE OPERAÇÃO (EM MILHARES DE R\$)

| Modalidade | CCB Brasil (Consolidado) | |
|---|--------------------------|-------------------------|
| | Dezembro/15 | Dezembro/14 |
| Capital de giro e descontos ¹ | 2.313.395 | 4.588.339 |
| Contas garantidas | 43.360 | 422.214 |
| Crédito pessoal consignado ¹ | 895.139 | 803.771 |
| Comprar | - | 7.653 |
| Cheque empresarial | 1.899 | 24.163 |
| Financiamentos à importação | 984.673 | 642.684 |
| Financiamentos à exportação | 226.681 | 514.576 |
| Financiamentos rurais e agroindustriais | 55.146 | 116.977 |
| Financiamentos imobiliários e habitacionais | 2.103 | 2.020 |
| Financiamento de máquinas e veículos pesados | 28.589 | 79.075 |
| Resolução nº 3.844 – repasses | 12.174 | 8.281 |
| Crédito a pessoas físicas ¹ | 305.221 | 383.769 |
| Operações de crédito vinculadas à cessão ² | - | - |
| Outros | 317.469 | 476.000 |
| Operações de crédito | <u>5.185.849</u> | <u>8.069.522</u> |
| Fiança honrada | 34.317 | 5.166 |
| Devedores por compra de valores e bens | 144.684 | 156.478 |
| Títulos e créditos a receber | 93.546 | 227.594 |
| Adiantamentos sobre contratos de câmbio ³ | 648.823 | 1.066.045 |
| Outros créditos | <u>921.370</u> | <u>1.455.283</u> |
| Operações de arrendamento mercantil | 116.463 | 250.112 |
| Total | <u>6.223.682</u> | <u>9.774.917</u> |

1. O CCB Brasil Consolidado está acrescido dos seguintes créditos cedidos anteriormente à Resolução nº 3.533/08: FIDC na modalidade de capital de giro e descontos no valor de R\$ - (Dezembro/14 – R\$ 7.068); Sul Financeira S/A na modalidade de crédito pessoal consignado no valor de R\$ 397.469 (Dezembro/14 – R\$ 395.445) e crédito a pessoa física no valor de R\$ 271.995 (Dezembro/14 – R\$ 234.778). Também foram acrescidos, na modalidade capital de giro e desconto, os créditos da BrasilFactors no valor de R\$ - (Dezembro/14 – R\$ 2.922) e os créditos do FIDC da BrasilFactors no valor de R\$ - (Dezembro/14 – R\$ 20.729) totalizando R\$ 669.464 (Dezembro 14 – R\$ 662.381).

2. No CCB Brasil Consolidado as operações de crédito vinculadas à cessão (Resolução nº 3.533/08) foram distribuídas de acordo com as modalidades que originaram os créditos, conforme segue: FIDC nas modalidades de capital de giro e descontos, no valor de R\$ - (Dezembro/14 – R\$ 41.794); Sul Financeira S/A na modalidade de crédito pessoal consignado no valor de R\$ 437.685 (Dezembro/14 – R\$ 395.096), totalizando R\$ 437.685 (Dezembro/14 – R\$ 436.890).

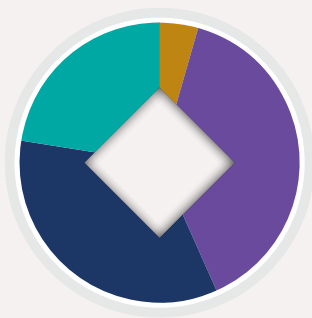
3. As operações de adiantamentos sobre contrato de câmbio estão registradas no balanço na rubrica Outras Obrigações – Carteira de câmbio, acrescidas das rendas a receber sobre adiantamentos concedidos, que se encontram na rubrica Outros Créditos – Carteira de câmbio. Para fins de apresentação desta nota, os dois valores estão apresentados como Outros créditos.

DIVERSIFICAÇÃO – POR SETOR DE ATIVIDADE (EM MILHARES DE R\$)

| | CCB Brasil (Consolidado) | | | |
|---|--------------------------|---------------|------------------|---------------|
| | 2015 | | 2014 | |
| | Valor | % | Valor | % |
| Setor Público | 92.864 | 1,49 | 175.544 | 1,80 |
| Setor Privado | | | | |
| Agronegócio | 246.196 | 3,96 | 277.052 | 2,83 |
| Intermediários financeiros | 22.950 | 0,37 | 67.216 | 0,69 |
| Indústria | | | | |
| - Construção civil – empreiteiras | 410.287 | 6,59 | 771.069 | 7,89 |
| - Extração vegetal e mineral | 364.917 | 5,86 | 47.044 | 0,48 |
| - Usina de açúcar e álcool | 362.561 | 5,83 | 621.412 | 6,36 |
| - Incorporadoras | 331.394 | 5,32 | 450.221 | 4,61 |
| - Indústria de bebidas em geral | 134.710 | 2,16 | 127.042 | 1,30 |
| - Abate de animais e indústrias de carne | 104.477 | 1,68 | 129.375 | 1,32 |
| - Produção metalúrgica e mecânica | 101.785 | 1,64 | 209.156 | 2,14 |
| - Produção de canos e artefatos de ferro | 90.852 | 1,46 | 117.348 | 1,20 |
| - Produção de calçados e artigos de couro | 87.340 | 1,40 | 96.199 | 0,98 |
| - Indústria de materiais para construção | 84.338 | 1,36 | 99.703 | 1,02 |
| - Produção de papel e celulose | 83.173 | 1,34 | 239.135 | 2,45 |
| - Indústria química e petroquímica | 77.956 | 1,25 | 204.321 | 2,09 |
| - Produção de farinha, massa, bolos e biscoitos | 76.995 | 1,24 | 154.486 | 1,58 |
| - Produção de veículos, carrocerias e outros | 67.030 | 1,08 | 108.488 | 1,11 |
| - Indústrias de fumo | 65.858 | 1,06 | 24.954 | 0,26 |
| - Outros | 295.040 | 4,74 | 585.223 | 5,99 |
| Comércio | | | | |
| - Supermercados e atacadistas | 252.508 | 4,06 | 339.793 | 3,48 |
| - Concessionárias e comércio de veículos | 93.074 | 1,50 | 175.551 | 1,80 |
| - Comércio de eletroeletrônicos | 64.762 | 1,04 | 151.537 | 1,55 |
| - Outros | 328.495 | 5,28 | 728.985 | 7,46 |
| Outros Serviços | | | | |
| - Transportes de passageiros e cargas | 226.268 | 3,64 | 365.352 | 3,74 |
| - Serviços técnicos e profissionais | 165.254 | 2,66 | 288.863 | 2,96 |
| - Serviços de locação em geral | 104.392 | 1,68 | 137.205 | 1,40 |
| - Empresas – holdings em geral | 97.719 | 1,57 | 503.761 | 5,15 |
| - Serviços médicos e odontológicos | 83.803 | 1,35 | 189.261 | 1,94 |
| - Outros | 424.868 | 6,83 | 1.140.419 | 11,67 |
| Pessoas físicas* | 1.281.816 | 20,60 | 1.249.202 | 12,78 |
| Total | 6.223.682 | 100,00 | 9.774.917 | 100,00 |

*As operações de crédito pessoal e consignado cedidas tiveram como destino a CCB Brasil S.A. – Crédito, Financiamentos e Investimentos, empresa controlada do CCB Brasil, que concentra as operações às pessoas físicas.

OPERAÇÕES DE CRÉDITO POR VENCIMENTO – POR PARCELA (%)



38,9 Acima de 1 ano

34,4 De 3 meses até 1 ano

22,6 Até 3 meses

4,2 Vencidos a partir de 15 dias

PULVERIZAÇÃO DOS RISCOS DE CRÉDITO (EM MILHARES DE R\$)

| | CCB Brasil (consolidado) |
|-------------------------------|--------------------------|
| | Dezembro/15 |
| | % |
| Maior devedor individual | 3,15 |
| 10 maiores devedores | 16,02 |
| 20 maiores devedores | 23,66 |
| 50 maiores devedores | 37,73 |
| 100 maiores devedores | 49,98 |
| Maior devedor grupo econômico | 3,15 |

CAPTAÇÃO

A maior participação dos recursos captados no exterior, R\$ 4.324 milhões ante R\$ 2.038 milhões em 2014, deve-se aos recursos providos pela matriz, que vem reduzindo o custo médio da captação. Esses recursos serão utilizados como *funding* para as operações.

A expectativa do CCB Brasil é a redução do custo de captação, em virtude do peso e reputação da marca global, que resulta em mais confiança por parte do mercado – valor fundamental para a construção de uma relação mais estreita com os clientes e fortalecimento de suporte às empresas brasileiras que negociam com a China.

Os depósitos no País somaram R\$ 3.733,6 milhões, retração de 44,1% na comparação com 2014, quando totalizaram R\$ 6.675,7 milhões. Do volume total do último período, R\$ 1.050,9 milhões equivalem a depósitos com garantia especial do Fundo Garantidor de Crédito (DPGE). A retração é parte da estratégia para baixar os custos de captação, por meio de fontes de recursos mais baratas.

DEPÓSITOS A PRAZO POR VENCIMENTO

| Vencimento | Total |
|--------------------|------------------|
| Sem vencimento | 126.837 |
| Até 3 meses | 1.027.058 |
| De 3 meses a 1 ano | 1.237.595 |
| De 1 a 3 anos | 684.472 |
| De 3 a 5 anos | 494.596 |
| De 5 a 15 anos | 163.058 |
| Total | 3.733.616 |

DEPÓSITOS TIPO DE CLIENTE

| Cliente | Total |
|-----------------------------|------------------|
| Pessoas jurídicas | 1.869.905 |
| Pessoas físicas | 193.498 |
| Investidores institucionais | 820.459 |
| Instituições financeiras | 849.754 |
| Total | 3.733.616 |

PULVERIZAÇÃO DOS DEPÓSITOS A PRAZO

| Depositantes | Dezembro/15 | |
|--------------------------|-------------|-------|
| | R\$ | % |
| Maior depositante | 201.068 | 7,20 |
| 10 maiores depositantes | 656.324 | 23,49 |
| 20 maiores depositantes | 883.941 | 31,64 |
| 50 maiores depositantes | 1.384.630 | 49,56 |
| 100 maiores depositantes | 1.936.045 | 69,30 |

ÍNDICE DE BASILEIA

Ao fim de 2015, o índice de Basileia do CCB Brasil era de 14,68%, refletindo maior capitalização, que ainda será completada, e respaldo dos acionistas aos negócios da Instituição.

DVA G4-EC1

Confira a Demonstração do Valor Adicionado do CCB Brasil referente aos exercícios de 2015, 2014 e 2013.

| Em milhares de R\$ | CONSOLIDADO | | |
|--|------------------|------------------|------------------|
| | 2015 | 2014 | 2013 |
| 1. Receitas | 1.879.160 | 917.116 | 2.033.047 |
| 1.1 Intermediação Financeira | 2.672.646 | 2.172.970 | 2.276.920 |
| 1.2 Prestação de Serviços | 83.078 | 95.750 | 97.048 |
| 1.3 Provisão p/ devedores duvidosos – Reversão/(Constituição) | (802.696) | (1.274.653) | (259.691) |
| 1.4 Outras | (73.868) | (76.951) | (81.230) |
| 2. Despesas de Intermediação Financeira | 2.126.319 | 1.506.831 | 1.500.289 |
| 3. Insumos Adquiridos de Terceiros | 225.858 | 272.114 | 106.239 |
| 3.1 Materiais, energia e outros | 44.069 | 38.948 | 39.382 |
| 3.2 Serviços de terceiros | 73.705 | 86.853 | 88.826 |
| 3.3 Perda (Recuperação) de valores ativos | 108.084 | 146.313 | (21.969) |
| 4. Valor Adicionado Bruto (1-2-3) | (473.017) | (861.829) | 426.519 |
| 5. Depreciação, amortização e exaustão | 23.254 | 29.283 | 36.401 |
| 6. Valor Adicionado Líquido Produzido/Utilizado pela Entidade (4-5) | (496.271) | (891.112) | 390.118 |
| 7. Valor Adicionado Recebido em Transferência | (559) | 436 | 439 |
| 7.1 Resultado de equivalência patrimonial | (1.156) | | |
| 7.2 Outras | 597 | 436 | 439 |

Em milhares de R\$

| | CONSOLIDADO | | |
|--|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| | 2015 | 2014 | 2013 |
| 8. Valor Adicionado/Aplicado a Distribuir (6+7) | <u>(496.830)</u> | <u>(890.676)</u> | <u>390.557</u> |
| 9. Distribuição do Valor Adicionado | <u>(496.830)</u> | <u>(890.676)</u> | <u>390.557</u> |
| 9.1 Pessoal | <u>199.710</u> | <u>198.549</u> | <u>183.417</u> |
| 9.1.1 Remuneração direta | 163.446 | 162.709 | 149.413 |
| 9.1.2 Benefícios | 23.169 | 22.556 | 20.190 |
| 9.1.3 F.G.T.S. | 13.095 | 13.284 | 13.814 |
| 9.2 Impostos, taxas e contribuições | <u>(360.490)</u> | <u>(388.223)</u> | <u>113.629</u> |
| 9.2.1 Federais | (376.047) | (405.263) | 96.810 |
| 9.2.2 Estaduais | 1.219 | 1.200 | 1.217 |
| 9.2.3 Municipais | 14.338 | 15.840 | 15.602 |
| 9.3 Remuneração de capitais de terceiros | <u>30.904</u> | <u>34.156</u> | <u>32.255</u> |
| 9.3.1 Aluguéis | 30.904 | 34.156 | 32.255 |
| 9.4 Remuneração de capitais próprios | <u>(366.954)</u> | <u>(735.158)</u> | <u>61.256</u> |
| 9.4.1 Juros sobre capital próprio | | | 52.000 |
| 9.4.2 Lucros/prejuízos retidos | (366.954) | (735.158) | 9.256 |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

PERSPECTIVAS

Para 2016, o cenário macroeconômico uma vez mais se apresenta como um fator negativo para o mercado como um todo, com especial impacto nos riscos de crédito. O conservadorismo guiará o período no mercado financeiro. No CCB Brasil, o cenário se refletirá em razoável crescimento da carteira de crédito. Com cautela e seletividade, ela será gradualmente incrementada na medida em que evoluírem os indicadores de mercado e dos clientes.

Devido às peculiaridades atuais, a retomada de resultados positivos contará com o apoio dos negócios de empresas chinesas sediadas no Brasil e companhias brasileiras que possuem relações de negócios com empresas na China. Esse trabalho será realizado em paralelo à operação no mercado local. O Banco também concentrará esforços na recuperação dos créditos vencidos.

A operação brasileira deverá ser beneficiada pelas medidas já aprovadas pela matriz. A principal será o incremento do nível de capital do Banco, que abrirá mais espaço para explorar as oportunidades de negócios. A outra é a utilização de recursos que serão utilizados como *funding* e permitirão uma maior competitividade.

Já está definida, para lançamento em 2016, a criação de produtos e serviços específicos para atender os clientes que trabalham com operações sino-brasileiras. O objetivo é operar no mercado internacional, especialmente por meio da agência de Cayman, para financiar importadores e exportadores relacionados à China – mercado ainda com grande potencial. Há duas modalidades importantes nesse sentido: *Entrusted payment loans*, para importação e exportação, e *LC Discount*, desconto de carta de crédito. Um grande desafio será fortalecer o canal Internet Banking, para fazer frente aos novos produtos e elevação das necessidades dos clientes.



DESEMPENHO SOCIAL



O engajamento e a interação com seus *stakeholders* permitem que o CCB Brasil identifique temas de maior impacto e torne mais direta a gestão para a sustentabilidade

O CCB Brasil busca engajar periodicamente seus *stakeholders*, identificados em 13 grupos: acionistas, investidores, analistas de mercado, autoridades reguladoras, clientes, comunidade, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente, mercado, mídia/imprensa, público interno e sindicatos. **G4-24**

Após um trabalho de consulta formal realizada em parceria com consultoria externa, que envolveu entrevistas e reuniões com os diretores e gestores de todas as áreas, foram mapeadas prioridades e necessidades dos *stakeholders* mais impactados por segmento de atuação: mercado corporativo, varejo, risco socioambiental, análise de crédito e garantias, entre outros.

Essa interação auxilia na definição de temas de maior impacto, o que influencia diretamente os relatos e a gestão da sustentabilidade. Uma das iniciativas nessa linha é a adoção, desde 2014, da versão G4 das diretrizes GRI – que envolve consultas para definir os temas de maior relevância. O Banco atualiza sua Matriz de Materialidade pelo menos a cada dois anos a partir da percepção dos públicos priorizados e mantém seus diversos canais de comunicação disponíveis. **G4-25 | G4-26 | G4-37**

O CCB Brasil tem uma Política de Engajamento que traz como pontos focais a construção de relacionamento duradouro, respeitando as necessidades de cada grupo, a atenção a oportunidades para a inovação de produtos e serviços, o fortalecimento das ações direcionadas ao desenvolvimento sustentável e a obtenção de *feedbacks* que contribuam para a melhoria da gestão dos impactos socioambientais decorrentes de suas atividades.

CLIENTES

O CCB Brasil investe em um conjunto de ações e políticas que pautam o relacionamento com os clientes, dispondo de equipes certificadas e treinadas para atender às demandas específicas das empresas, seus segmentos e regiões.

O processo de mudança da marca foi idealizado visando minimizar eventuais impactos nos canais de atendimento e comunicação

PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO G4-PR8

O CCB Brasil atribui grande importância às informações que detém. Tanto que assume publicamente seu compromisso com a segurança de dados e informações.

Para que esse compromisso seja reafirmado, os empregados renovam anualmente o Termo de Responsabilidade Funcional – que também os compromete com a questão – e participam de iniciativas que visam conscientizá-los da importância da privacidade e segurança das informações para o setor bancário. Os prestadores de serviços se comprometem também ao assinar o Termo de Confidencialidade antes de acessar qualquer informação restrita.

Para verificar a eficácia dessas medidas são realizados testes nos sistemas interno e externo para avaliar a segurança e a eficiência de ferramentas, plataformas e dos controles. Eles incluem simulações de invasão local e via internet, segurança de redes sem fio e bloqueios a acesso remoto.

A gestão da segurança das informações contempla ainda mecanismos de monitoramento, para que os controles sejam aperfeiçoados.

PONTOS DE ATENDIMENTO FS14

O CCB Brasil tem presença em todas as regiões do País, nas principais capitais e cidades e em importantes eixos comerciais. Considerando sua participação no mercado de crédito, as operações da Instituição têm baixo impacto nas comunidades onde atua.

O atendimento adequado é prestado por profissionais qualificados e capacitados por meio de canais e instalações acessíveis. As pessoas com deficiência recebem atendimento personalizado que inclui canais de comunicação e instalações apropriados.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE G4-PR5

Anualmente, o CCB Brasil revisa sua Política de Atendimento ao Cliente posta em prática em seus canais de comunicação. Nesse sentido, no primeiro trimestre de 2015 foram desenvolvidos manuais de procedimentos do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e da Central de Relacionamento. Além das agências, a Instituição dispõe de canais de suporte. Por telefone, estão à disposição a Central de Relacionamento com o Cliente, que atende demandas relativas às transações, e os SACs – SAC CCB Brasil (institucional e pessoa jurídica), SAC CDC (cliente de crédito consignado) e SAC da CCB Brasil Financeira (clientes da empresa) –, nos quais equipes treinadas tratam de reclamações, informações gerais e cancelamentos. Também estão à disposição portais e linhas de comunicação direta como o Fale Conosco, e-mails e a Ouvidoria. **G4-57**

Em 2015, os empregados que atuam nesses canais de atendimento participaram de vários *workshops* de atualização, conduzidos por instrutores internos. O treinamento envolveu tanto temas específicos da Instituição, como produtos, investimentos e marketing, quanto informações sobre os setores bancário e financeiro, além de palestras de motivação. Foi ministrado também um curso de atendimento telefônico com foco em língua portuguesa e redação para os integrantes. **FS16**

O processo de mudança de marca também foi tratado, minimizando eventuais impactos nos canais internos de comunicação. **G4-27 | DMA – Atendimento ao Cliente**

Ao longo do ano, a Central recebeu 85.255 demandas, 61% delas geradas por produtos e serviços da Financeira e 39% do CCB Brasil. Em 97% dos casos, as demandas foram atendidas no prazo.

O SAC, por sua vez, recebeu 10.823 demandas, das quais 63% se referiam à atuação da CCB Financeira e 37%, do CCB Brasil. Do total, 96% foram atendidas no prazo. Já a Central de Atendimento para a CCB Cartões registrou 1.435 demandas, em que o atendimento foi prestado no prazo.

A Ouvidoria é o canal responsável por atender solicitações não resolvidas nas demais esferas, sendo o terceiro nível de atendimento. É acessível por meios eletrônicos, por carta e presencialmente. Esta área tem ligação direta com o Conselho de Administração e realizou 280 atendimentos em 2015. Dentre esses, 91 geraram demandas diretas, e apenas quatro delas foram atendidas em prazo superior a 15 dias – limite determinado pela regulamentação. Também ocorreram 891 casos de atendimento a demandas registradas no próprio Banco Central.

PÚBLICO INTERNO

O CCB Brasil adota política de gestão de recursos humanos orientada para o incentivo à participação, à educação e aos crescimentos profissional e pessoal, com qualidade de vida. Visando valorizar e incentivar o desenvolvimento de talentos, busca:

- ◆ Oferecer remuneração compatível com o mercado
- ◆ Proporcionar ambiente de trabalho sadio e equilibrado
- ◆ Assegurar a possibilidade de ascensão profissional
- ◆ Incentivar o desenvolvimento 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

O **RH com VOCÊ!** é um canal de comunicação direto com o RH, que garante o sigilo e a confidencialidade, promovendo diálogo claro e transparente. Ele permite o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e dúvidas. **G4-58**

Em 2015, os programas de saúde e qualidade de vida tiveram destaque. O programa Vida Saudável, exemplo de orientação nutricional, seguiu com os atendimentos ambulatoriais na sede do Banco e na CCB Financeira. Já o Programa de Promoção à Saúde foi intensificado com o apoio aos empregados.

RH com VOCÊ! em números

G4-58 | G4-LA16

Em 2015, 34 mensagens foram endereçadas ao canal, todas respondidas. Confira os principais temas dos questionamentos:

- ◆ 9% dos contatos: sugestões, todas aceitas
- ◆ 59%: dúvidas sobre, entre outros temas, benefícios, jornada de trabalho e ponto eletrônico, folha de pagamento e treinamento e educação
- ◆ 23%: reclamações. Das oito recebidas, quatro foram resolvidas, duas estão em análise e duas deixaram de ser encaminhadas por falta de informações
- ◆ 9%: elogios à condução das ações de RH

MAPA DA DIVERSIDADE

No fim de 2015, o CCB Brasil somava 814 empregados contratados por tempo indeterminado (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT) e 23 estagiários, dos quais 499 homens e 338 mulheres. **G4-10**

O Banco é contrário à discriminação na oferta de oportunidades de trabalho e promove a diversidade – diretriz expressa em iniciativas como a extensão dos benefícios trabalhistas aos parceiros homoafetivos e a condução de programas de inclusão de jovens negros no mercado de trabalho.

Em 2015, o salário mais baixo para a jornada de seis horas foi de R\$ 1.976,10 (2,5 vezes o salário mínimo de R\$ 788,00) e, para a jornada de oito horas, de R\$ 2.750,00 (3,5 vezes o salário mínimo).

Embora não haja formalização de prazos mínimos de notificação sobre mudanças operacionais, todas elas são comunicadas aos empregados. No período, 28 deles usufruíram licenças-maternidade ou paternidade (20 mulheres e oito homens), dos quais 22 permaneceram no Banco após 12 meses do término do benefício (15 mulheres e 7 homens). **G4-54 | G4-55 | G4-LA3 | G4-EC5**

Composição do quadro de empregados (exceto jovens aprendizes) discriminados de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade **G4-LA11 | G4-LA10**

POR GÊNERO



338

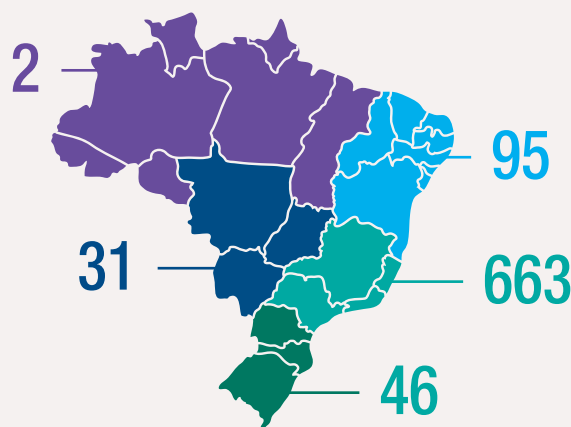


499

POR FAIXA ETÁRIA

| | |
|------------------|-----|
| 16 A 24 ANOS | 72 |
| 25 A 35 ANOS | 265 |
| 36 A 45 ANOS | 223 |
| 46 A 55 ANOS | 207 |
| ACIMA DE 55 ANOS | 70 |

POR REGIÃO



POR COR/RAÇA



0

Indígena



651

Branca



32

Preta



34

Amarela



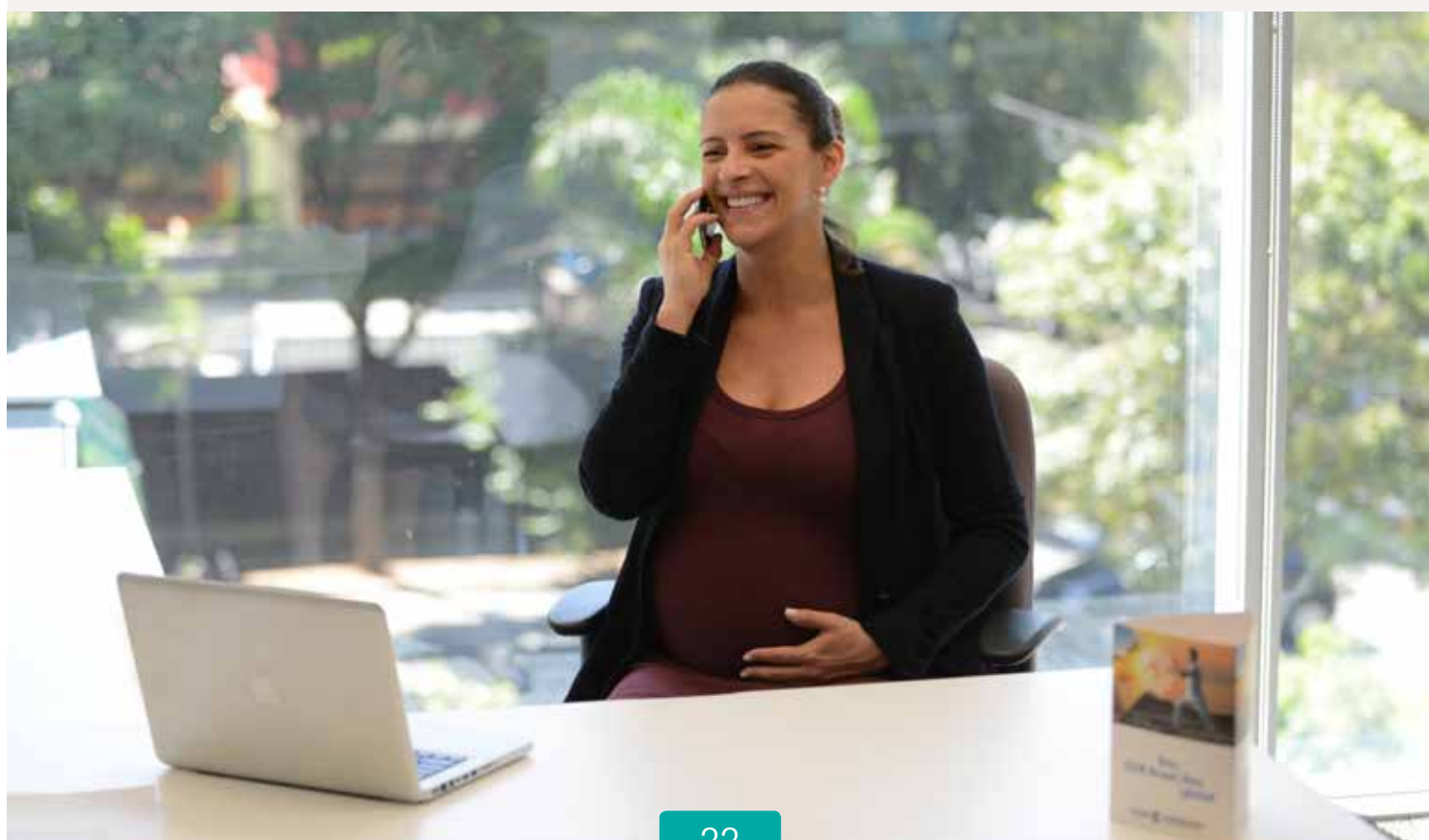
120

Parda

TOTAL 837

QUADRO DE EMPREGADOS (EXCETO JOVENS APRENDIZES) G4-LA1 | G4-LA12 | G4-10

| Por gênero | Total de empregados | Admitidos | Taxa (%) | Desligados | Taxa (%) | Governança |
|-------------------------|---------------------|-----------|----------|------------|----------|------------|
| Masculino | 499 | 44 | 9 | 82 | 16 | 11 |
| Feminino | 338 | 29 | 9 | 70 | 21 | 2 |
| Por faixa etária | | | | | | |
| 16 a 24 anos | 72 | 21 | 29 | 11 | 15 | 0 |
| 25 a 35 anos | 265 | 39 | 15 | 58 | 22 | 0 |
| 36 a 45 anos | 223 | 13 | 6 | 34 | 15 | 3 |
| 46 a 55 anos | 207 | 0 | 0 | 33 | 16 | 5 |
| Acima de 55 anos | 70 | 0 | 0 | 16 | 23 | 5 |
| Por região | | | | | | |
| Norte | 2 | 0 | 0 | 6 | 300 | 0 |
| Nordeste | 95 | 4 | 4 | 37 | 39 | 0 |
| Centro-Oeste | 31 | 0 | 0 | 7 | 23 | 0 |
| Sudeste | 663 | 69 | 10 | 87 | 13 | 13 |
| Sul | 46 | 0 | 0 | 15 | 33 | 0 |
| Por cor/raça | | | | | | |
| Indígena | 0 | | | | | 0 |
| Branca | 651 | | | | | 7 |
| Preta | 32 | | | | | 1 |
| Amarela | 34 | | | | | 5 |
| Parda | 120 | | | | | 0 |
| Total | 837 | 73 | | 152 | | 13 |



ESTÁGIO E JOVEM APRENDIZ

O CCB Brasil também investe na formação e inserção no mercado de trabalho por meio dos programas de Estágio e Jovem Aprendiz. Em 2015, 23 estagiários participaram da iniciativa e foi mantida a média de 95% de efetivação. O Jovem Aprendiz, para jovens entre 14 e 24 anos, com carga semanal de seis horas de aulas teóricas e 24 horas de ensino prático, por sua vez, envolveu 14 pessoas no ano.

ROTATIVIDADE

Em 2015, o CCB Brasil contratou 73 profissionais, sendo 44 homens e 29 mulheres, e desligou outros 152. O *turnover* do período foi de 14%. Em relação aos desligados, o Banco promove cursos para facilitar a recolocação, nos termos da convenção coletiva. Também há a possibilidade de continuidade do plano médico, caso seja de interesse do profissional. **G4-LA1**

O Banco colabora para ampliar as chances de recolocação de seus ex-empregados, mantendo cadastro para eventual recontração, auxiliando com 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. **G4-LA11**

Para garantir chances e oportunidades iguais independentemente de raça, gênero, religião, estado civil, nacionalidade, orientação sexual ou deficiência, a Instituição adota processos de recrutamento e seleção que consideram capacidades, competências, postura ética e idoneidade financeira, além atender à demanda de perfil específica dos cargos e da Instituição.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A política de remuneração do CCB Brasil inclui salário fixo, benefícios e remuneração variável, quando aplicável. A área de Recursos Humanos observa o segmento e participa de pesquisas da Febraban e de levantamentos setoriais para balizar os valores pagos com o mercado. Em 2015 não ocorreu o pagamento de remuneração variável para a alta gestão. **G4-LA13 | G4-52 | G4-51**

O programa de benefícios ofertado a todos os empregados, por sua vez, supera as exigências legais. Os empregados efetivos têm direito a planos de saúde e odontológico opcionais extensíveis aos dependentes, inclusive no caso de relações homoafetivas estáveis; auxílio-refeição e 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; vale-cultura; condições diferenciadas para financiamento, contratação de cartão de crédito e cheque espe-

O CCB Brasil investe na formação e inserção de novos profissionais no mercado de trabalho por meio dos programas de Estágio e Jovem Aprendiz

cial 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; auxílio-creche ou auxílio-babá; convênio com redes de farmácias (para desconto em folha de pagamento); e parcerias com escolas de idiomas, restaurantes e academias, entre outros. **G4-LA2**

Os que trabalham no turno da noite recebem auxílio para transporte, para sua segurança. As mulheres usufruem licença-maternidade de seis meses e saídas para amamentação até os seis meses da criança (dois períodos de meia hora ou um período de uma hora). **G4-LA2**

Aos funcionários demitidos são assegurados os benefícios estabelecidos na convenção, como a verba de requalificação profissional e a possibilidade de continuidade no plano médico. **G4-LA10**

RELACIONAMENTO COM SINDICATOS

O direito à associação sindical é garantido pelo CCB Brasil, e 100% dos funcionários estão cobertos por acordos de negociação coletiva com as entidades de classe que os representam. Além de cumprir os acordos, o Banco garante aos líderes sindicais acesso às suas dependências para comunicados e oferece espaços para a realização de campanhas de sindicalização e possibilidade de divulgação em canais internos. Benefícios trabalhistas como o Acordo de Prevenção de Conflitos e o Acordo de Prorrogação de Licença-Maternidade superam as recomendações sindicais. **G4-11**

Em 2015, não foram registrados casos que ameaçassem a negociação coletiva ou colocassem em risco a liberdade de associação sindical. **G4-HR4**

AValiação DE DESEMPENHO

Com o intuito de contribuir para o desenvolvimento profissional, o CCB Brasil realiza periodicamente avaliações de desempenho dos empregados, considerando o alcance de metas e o desenvolvimento de competências e incluindo aspectos ambientais, exceto para a área comercial.

Em 2015, 303 empregados, sendo 219 homens e 84 mulheres, passaram por avaliação em cargos elegíveis, o que corresponde a 37% do quadro de funcionários. Entre os que realizaram avaliação de interinidade (cinco homens e uma mulher), quatro foram promovidos e os demais continuam em análise. Na equipe comercial, o programa atingiu 113 pessoas, sendo 77 homens e 30 mulheres. Na equipe de crédito, foram 45 no total, dos quais 31 homens e 14 mulheres.

Após o período de experiência, 66 novos empregados, dos quais 42 homens e 24 mulheres, também foram submetidos à avaliação. **G4-LA11**

* Para a porcentagem de empregados treinados em Direitos Humanos, foram considerados os aprendizes por serem elegíveis e terem realizado treinamentos.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Em 2015 foram realizados *workshops* a empregados estrangeiros, para integrá-los à cultura e às diretrizes e políticas da Instituição no Brasil. O programa, desenvolvido ao longo de dois meses, incluiu apresentação institucional do Banco, com palestras de gestores das todas as áreas. **DMA – Recursos Humanos**

As ações para Educação e Sensibilização acerca da Responsabilidade Socioambiental estão definidas no Manual de Educação de Sustentabilidade. No período, foram promovidas, entre outras iniciativas, 680 horas de treinamento em questões socioambientais, entre elas a gestão de riscos socioambientais e a sustentabilidade no dia a dia promovidas em treinamentos de integração e específicos. Direitos Humanos foi tópico abordado em treinamentos para 43% dos empregados*, totalizando 2.368,5 horas. **FS4 | G4-HR2**

| Categoria funcional G4-LA9 | Total de horas de treinamento | Número de funcionários | Média de horas por empregado |
|----------------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Gerente | 1.286 | 131 | 9,82 |
| Comercial | 1.010 | 106 | 9,53 |
| Coordenação | 661 | 65 | 10,17 |
| Analista | 4.524 | 512 | 8,84 |
| Total | 7.481 | 814 | 9 |

| | Total de horas de treinamento | Número de funcionários | Média de horas por empregado |
|--------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Homens | 4.330 | 499 | 8,68 |
| Mulheres | 3.164 | 338 | 9,36 |
| Total | 7.494 | 837* | 8,95 |

*Inclui estagiários.

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O CCB Brasil intensificou as ações para promover a saúde e a qualidade de vida de seus profissionais. Uma delas é o Projeto Vida Saudável, que tem como pontos focais a atividade física, o controle de peso e a qualidade de vida. No ano, 149 empregados foram acompanhados por nutricionista. Já o Programa de Promoção à Saúde envolve 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.

As práticas em saúde e segurança foram intensificadas com a formalização da Política da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e dos Programas para Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Todos os empregados são formalmente representados pela Cipa, que promove anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) e coordena campanhas de conscientização sobre saúde e qualidade de vida. **G4-LA5**



A instituição busca contribuir com a saúde e o bem-estar de seus empregados. Nesse sentido, desenvolve o Projeto Vida Saudável, que promove a atividade física, o controle de peso e a qualidade de vida

O Banco segue os acordos firmados na convenção coletiva dos profissionais de instituições financeiras, que determina padrões para a área de saúde e segurança do trabalho, tanto em relação às regras definidas para a Cipa como referentes a aids, extensão de planos de assistência médica para demitidos, programa de reabilitação profissional ou comissões paritárias para tratar do tema Segurança Bancária e Igualdade de Oportunidades. **G4-LA8**

Para monitorar a saúde e o bem-estar dos empregados são realizados exames periódicos. A adesão à ginástica laboral aumenta gradualmente e foi criado um Grupo de Trabalho de Ergonomia, que define a qualidade dos materiais a ser adquiridos, além da análise dos relatórios de PPRA.

Em 2015 não houve afastamentos de colaboradores em razão de doenças ocupacionais. Já por doenças não ocupacionais foram afastados 14 funcionários, sendo 6 homens e 8 mulheres, totalizando 3.077 dias perdidos. **G4-LA3 | G4-LA6 | G4-LA7**

FORNECEDORES **G4-HR6 | G4-HR10 | G4-HR11 | G4-EN32 | G4-EN33 | G4-EN34 | G4-LA15 | G4-EC9 | G4-SO10 | DMA – Infraestrutura**

A cadeia de fornecedores do CCB Brasil é composta de prestadores de serviços nas áreas de consultoria, auditoria, segurança, manutenção, Tecnologia da Informação (TI) e transporte de valores, entre outros. **G4-12**

Para participar do processo de seleção os fornecedores precisam ser cadastrados e atender a pré-requisitos socioambientais que também envolvem boas práticas de sustentabilidade. Todo fornecedor contratado pelo Banco é submetido a avaliações de adesão a práticas de direitos humanos. Em caso de identificação de não conformidades, o fornecedor pode ter o contrato rescindido. Todos os contratos incluem as cláusulas de direitos humanos.

É prática da Instituição priorizar fornecedores do local ou da região onde o serviço deverá ser prestado. Na seleção, são avaliados também critérios como idoneidade legal, fiscal e tributária reconhecida no mercado; princípios éticos e de sustentabilidade assumidos; conformidade com as obrigações trabalhistas, 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.

A Instituição impõe restrições para operar com empresas que possuem histórico de envolvimento com trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. A Instituição também inclui em todos seus contratos com fornecedores cláusulas em defesa dos direitos humanos. **G4-HR5 | G4-LA14 | G4-SO9**

Preferencialmente, o fornecedor deve ter relacionamento comercial com o CCB Brasil e apresentar diferenciais como certificações OHSAS 18000 e da série ISO (ISO 9000, ISO 14000, ISO 26000 e ISO 27000).

O CCB Brasil é signatário da Autorregulação Bancária promovido pela Febraban em prol de uma sociedade mais justa



**AUTORREGULAÇÃO
BANCÁRIA**

SOCIEDADE

O CCB Brasil atua em entidades representativas do setor financeiro e da sociedade, além de apoiar propostas mais amplas que defendem iniciativas alinhadas aos seus valores. Tem participação em conselhos, comissões e subcomissões da Febraban, como as Subcomissões de Prevenção a Fraudes Eletrônicas e de Auditoria Interna, integra a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) e é representado nos encontros periódicos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e Instituto Brasileiro de Executivos Financeiros (IBEF). Em 2015, participou de vários encontros na Febraban e na ABBC, que debateram temas ligados a sustentabilidade, *compliance*, crédito rural, auditoria, gestão de riscos, áreas contábil e tributária, recursos humanos e crédito para pessoas jurídicas, entre outros. **G4-16**

Em conformidade com as premissas do Código de Autorregulação das Instituições Financeiras, da Febraban, o Banco participa ainda de comitês dos órgãos de defesa do consumidor. É membro da Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) – infraestrutura do mercado financeiro que procura assegurar que as movimentações financeiras sejam seguras e confiáveis, beneficiando os usuários e a sociedade como um todo.

A Instituição é também signatária dos seguintes princípios, acordos e compromissos: **G4-15**

- ◆ Pacto Global, da Organização das Nações Unidas (ONU)
- ◆ Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil
- ◆ Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Unep-Fi)
- ◆ Código de Autorregulação Bancária
- ◆ Foreign Account Tax Compliance Act (FACTA)



DESEMPENHO AMBIENTAL



O Banco realiza desde 2010 seu Inventário de Emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEE) agindo de forma a reduzir os impactos no meio ambiente produzidos pela instituição e sua cadeia de fornecedores

Comprometido com as práticas de ecoeficiência, o CCB Brasil adota e aperfeiçoa constantemente medidas e processos para garantir o uso racional de recursos e materiais. O Manual de Ecoeficiência, que estabelece procedimentos para a gestão dos impactos ambientais diretos e indiretos de suas atividades, abrange as etapas de planejamento, ações, treinamento e análise de desempenho. O manual contém as diretrizes dos programas de redução do uso de água e energia elétrica:

- ◆ Prover instalações com eficiência energética.
- ◆ Implantar tecnologias que favoreçam a economia de energia elétrica e o uso de energias renováveis.
- ◆ Promover ações para orientação e sensibilização dos empregados, com vistas à adoção de práticas que favoreçam a economia de água e energia elétrica.

Foi ainda promovida a campanha Por Uma Gota, que procurou conscientizar os funcionários sobre a importância de economizar água, também em virtude da crise hídrica de São Paulo.

Participação com dicas úteis

No âmbito da campanha **POR UMA GOTA**, empregados do CCB Brasil foram estimulados a compartilhar com os colegas dicas úteis de economia do recurso hídrico.

CONSUMO DE MATERIAIS E DESCARTE DE RESÍDUOS

Entre as iniciativas do CCB Brasil de consumo consciente de materiais foi mantida aquela que possibilitou redução de 43% no volume de papel gasto.

Já no âmbito do programa de coleta seletiva, foram descartados no ano 11.337 quilos de papel e 673 quilos de plástico no prédio da administração central, onde também é realizada a coleta e o descarte de pilhas. **G4-EN23**

MATERIAIS USADOS (POR TIPO E VOLUME) G4-EN1

52 toneladas → Papel (material gráfico e sulfite)

11,4 toneladas → Papel (outros tipos)

548 quilos → Materiais plásticos

ÁGUA

Em 2015, o CCB Banco consumiu 33.664 metros cúbicos de água, mesmo volume descartado. Como o recurso provém 100% da rede pública, não é possível determinar sua fonte ou o destino do descarte. A Administração Central utilizou 549 metros cúbicos de água de reúso, o que economizou metade da água requerida para as tarefas de jardinagem. **G4-EN8 | G4-EN10 | G4-EN22**

Consumo de água (m³)





ENERGIA E EMISSÕES

No ano, o CCB Brasil registrou consumo de 3.055 MWh de energia elétrica, o que representou 10% menos do que no ano anterior, em razão de investimentos contínuos em infraestrutura, realocação de pontos de atendimento e campanhas de conscientização direcionadas aos empregados. **G4-EN3 | G4-EN6**

Desde 2010, a Instituição realiza seu Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e aos requisitos da ISO 14064. O relatório de mensuração é assegurado desde 2011.

Em 2015, houve redução significativa, de 31%, nas emissões totais em relação à média de 2011 a 2014. **G4-EN19**

No ano, as emissões diretas de Gases do Efeito Estufa (GEE), escopo 1, somaram 283,43 tCO₂. Já as indiretas (escopo 2), provenientes da aquisição de energia, totalizaram 502,67 tCO₂. Outras emissões indiretas (escopo 3) alcançaram 332,39 tCO₂.

O Escopo 1 considera as emissões associadas ao consumo de combustível em veículos, no avião próprio e geradores. Para o escopo 2, o consumo de energia elétrica é consolidado. As emissões decorrentes de deslocamento de empregados em viagens aéreas, táxis e do envio de cargas através de transporte aéreo, rodoviário e utilizando serviço de motoboys são contabilizadas no escopo 3.

Para fins de comparação do total de emissões dos Gases de Efeito Estufa, o percentual de emissões relativo a cada empregado é aferido e monitorado. Em 2015 esse indicador resultou em 1,34 tCO₂/empregado. **G4-EN15 | G4-EN16 | G4-EN17 | G4-EN18 | G4-EN30**

BIODIVERSIDADE

Em duas áreas de sua propriedade, em Campos do Jordão e Bertoga (Praia de Boraceia), no Estado de São Paulo, o CCB Brasil atua para preservação da vegetação. Em 2015, não foram aplicadas à Instituição multas e sanções por descumprimento a leis e regulamentos relacionados ao meio ambiente. **G4-EN11 | G4-EN29**

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no relatório anual e de sustentabilidade 2015

Aos Administradores
China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A.
São Paulo - SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A. ("CCB Brasil") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015 do China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE O RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE 2015

A administração do CCB Brasil é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015, 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 distorção relevante, independentemente se causadas por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – "Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social", emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - "*Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*", emitida pelo IAASB - *International Auditing and Assurance Standards Board*. 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 2015, 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, em indagações à administração e a outros profissionais do CCB Brasil que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para 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.

PRINCIPAIS PROCEDIMENTOS EXECUTADOS

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 2015, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que 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 2015 do CCB Brasil;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante 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 2015;
- (d) obtenção de evidências dos indicadores do GRI - G4, selecionados como os mais relevantes (materiais), contidos no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015, e apresentados no "Sumário GRI".

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência às diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015.

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 as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração 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 2015. 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. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos aplicados, 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 2015 do China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A., relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015, não tenham sido compiladas e não estejam adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* (GRI-G4).

OUTROS ASSUNTOS

AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

As demonstrações financeiras do CCB Brasil referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2015 foram auditadas por outros auditores independentes, que emitiram seu relatório de auditoria em 29 de março de 2016, sem ressalvas. Os indicadores de desempenho sociais e ambientais baseados em informações financeiras, e apresentados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2015 do CCB Brasil, foram extraídos dessas demonstrações financeiras, as quais não foram objeto de asseguuração para fins desta revisão.

São Paulo, 18 de abril de 2016

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5

André Pannunzio Candido Oliveira

Contador CRC 1SP196603/O-1

Índice Remissivo GRI

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|------------------------------|--|----------------------------|--------|------------------------------|------------------------|----------------|---------------------|
| 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 | Continuidade das operações | 5 | Mensagem do Presidente | x | x | x |
| G4-2 | Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades | Continuidade das operações | 14 | Gestão de Risco | x | x | x |
| PERFIL ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
| G4-3 | Nome da organização | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| G4-4 | Principais marcas, produtos e/ou serviços | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| G4-5 | Localização da sede da organização | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| 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 | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| G4-7 | Tipo e natureza jurídica da propriedade | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| G4-8 | Os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários) | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| 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 | Continuidade das operações | 7 | O CCB | x | x | x |
| G4-10 | Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região | Gestão de pessoas | 32 | Mapa da Diversidade | x | x | x |
| G4-11 | Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva | Gestão de pessoas | 34 | Relacionamento com Sindicato | x | x | x |
| G4-12 | Descreva a cadeia de fornecedores da organização | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|---|----------------------------|--------|--|------------------------|----------------|---------------------|
| G4-13 | Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária | Continuidade das operações | 7 | Estrutura Acionária | x | x | Sim |
| G4-14 | Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução | Continuidade das operações | 17 | Risco Operacional | x | x | x |
| G4-15 | Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa | Continuidade das operações | 37 | Sociedade | x | x | x |
| 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 | Continuidade das operações | 37 | Sociedade | x | x | x |
| ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES | | | | | | | |
| G4-17 | As entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-18 | O processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos e o processo de implementação dos Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-19 | Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. | Continuidade das operações | 2 | Materialidade | x | x | x |
| G4-20 | Limites dos aspectos materiais dentro da organização | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório, Materialidade | x | x | x |
| G4-21 | Limites dos aspectos materiais fora da organização | Continuidade das operações | 2, 7 | Sobre este Relatório, Materialidade | x | x | x |
| G4-22 | As reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações | Continuidade das operações | 2, 7 | O CCB e Estrutura Acionária, Materialidade | x | x | x |
| G4-23 | As alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto | Continuidade das operações | 2, 7 | O CCB, Materialidade | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|------------------------------------|---|----------------------------|--------|-----------------------------------|------------------------|----------------|---------------------|
| ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS | | | | | | | |
| G4-24 | Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização | Continuidade das operações | 30 | Desempenho Social | x | x | x |
| G4-25 | A base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento | Continuidade das operações | 30 | Desempenho Social | x | x | x |
| G4-26 | 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 | Continuidade das operações | 30 | Desempenho Social | x | x | x |
| G4-27 | 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 | Continuidade das operações | 30 | Serviço de Atendimento ao Cliente | x | x | Sim |
| PERFIL DO RELATÓRIO | | | | | | | |
| G4-28 | Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-29 | Data do relatório anterior mais recente (se houver) | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-30 | Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.) | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-31 | Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-32 | A opção “de acordo” escolhida pela organização. O Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida. A referência ao Relatório de Verificação Externa | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| G4-33 | Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório | Continuidade das operações | 2 | Sobre este Relatório | x | x | x |
| GOVERNANÇA | | | | | | | |
| G4-34 | Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização | Continuidade das operações | 11 | Estrutura de Governança | x | x | Sim |
| G4-35 | O processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros empregados | Continuidade das operações | 11 | Estrutura de Governança | x | x | x |
| G4-36 | Os executivos designados pela organização responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais | Continuidade das operações | 11 | Estrutura de Governança | x | x | Sim |
| G4-37 | Os processos de consulta usados entre os <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais | Continuidade das operações | 2 e 30 | Materialidade, Desempenho Social | x | x | Sim |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|--|---|----------------------------|--------|--|------------------------|----------------|---------------------|
| G4-38 | A composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | Sim |
| G4-39 | Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | x |
| G4-40 | Os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança | Continuidade das operações | 12 | Conselho de Administração | x | x | x |
| G4-41 | Os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse | Continuidade das operações | 12, 13 | Conselho de Administração, Código de Ética | x | x | x |
| G4-42 | Os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização | Continuidade das operações | 11, 13 | Conselho de Administração, Código de Ética | x | x | x |
| G4-43 | As medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais | Continuidade das operações | 12 | Conselho de Administração | x | x | Sim |
| G4-44 | Os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais | Gestão de pessoas | 12 | Conselho de Administração | x | x | x |
| PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA GESTÃO DE RISCOS | | | | | | | |
| G4-45 | O papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | Sim |
| G4-46 | O papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | Sim |
| G4-47 | A frequência do mais alto órgão de governança ao analisar os impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | Sim |
| PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE | | | | | | | |
| G4-48 | O órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|--|----------------------------|--------|------------------------------|------------------------|----------------|---------------------|
| PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL | | | | | | | |
| G4-49 | O processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | x |
| G4-50 | A natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las | Continuidade das operações | 11 | Conselho de Administração | x | x | x |
| REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS | | | | | | | |
| G4-51 | As políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração | Gestão de pessoas | 34 | Remuneração e Benefícios | x | x | Sim |
| G4-52 | O processo adotado para a determinação da remuneração | Gestão de pessoas | 34 | Remuneração e Benefícios | x | x | x |
| G4-53 | Relate como opiniões dos <i>stakeholders</i> são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável | Gestão de Pessoas | x | x | Não aplicável | Não aplicável | x |
| G4-54 | A proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país | Gestão de pessoas | 32 | Mapa da Diversidade | x | x | x |
| G4-55 | A proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país | Gestão de pessoas | 32 | Mapa da Diversidade | x | x | x |
| ÉTICA E INTEGRIDADE | | | | | | | |
| G4-56 | Os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética | Continuidade das operações | 13 | Código de Ética | x | x | Sim |
| G4-57 | Os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento | Continuidade das operações | 13 | Código de Ética | x | x | Sim |
| G4-58 | Os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias | Continuidade das operações | 13, 31 | Código de Ética, RH com Você | x | x | Sim |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|--------------------------------------|--|----------------------------|--------|---------------------|------------------------|---|---------------------|
| CATEGORIA: ECONÔMICA | | | | | | | |
| Desempenho Econômico | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 27 | DVA | x | x | x |
| G4-EC1 | Valor econômico direto gerado e distribuído | Continuidade das operações | 27 | DVA | x | x | x |
| G4-EC2 | Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas | Continuidade das operações | 13 | Comitê Azul | x | x | Sim |
| G4-EC3 | Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização | Não aplicável | x | x | Não aplicável | Considerado não aplicável pela Instituição. | x |
| G4-EC4 | Assistência financeira recebida do governo | Continuidade das operações | x | x | x | Durante 2015, o CCB Brasil não recebeu assistência financeira do governo no aspecto fiscal. | x |
| Presença no Mercado | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 27 | DVA | x | x | x |
| G4-EC5 | Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes | Gestão de pessoas | 32 | Mapa da Diversidade | x | x | x |
| G4-EC6 | Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes | Gestão de pessoas | x | x | x | No período não houve contratações locais da alta direção. | x |
| Impactos Econômicos Indiretos | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 27 | DVA | x | x | x |
| G4-EC7 | Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dado o volume de operações e a natureza dos produtos e serviços da Companhia. | x |
| G4-EC8 | Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dado o volume de operações e a natureza dos produtos e serviços da Companhia. | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|-----------------------------|--|----------------------------|--------|----------------------|------------------------|---|---------------------|
| Práticas de Compra | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-EC9 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| CATEGORIA: AMBIENTAL | | | | | | | |
| Materiais | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 38 | Desempenho Ambiental | x | x | x |
| G4-EN1 | Materiais usados, discriminados por peso ou volume | Continuidade das operações | 39 | Materiais Usados | x | x | x |
| G4-EN2 | Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem | Continuidade das operações | x | x | x | Não foram usados no ano materiais provenientes de reciclagem. | x |
| Energia | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 38 | Desempenho Ambiental | x | x | x |
| G4-EN3 | Consumo de energia dentro da organização | Continuidade das operações | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| G4-EN4 | Consumo de energia fora da organização | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| G4-EN5 | Intensidade energética | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| G4-EN6 | Redução do consumo de energia | Continuidade das operações | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| G4-EN7 | Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | |
| Água | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 39 | Água | x | x | x |
| G4-EN8 | Total de retirada de água por fonte | Continuidade das operações | 39 | Água | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|-----------------------|--|----------------------------|--------|--------------------|------------------------|---|---------------------|
| G4-EN9 | Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água | Continuidade das operações | x | x | x | O CCB usa apenas abastecimento público, então não é aplicável este indicador. | x |
| G4-EN10 | Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada | Continuidade das operações | 39 | Água | x | x | x |
| Biodiversidade | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| 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 | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| 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 | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| G4-EN13 | Habitats protegidos ou restaurados | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| G4-EN14 | Número total de espécies incluídas na lista vermelha da iucn e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| Emissões | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| G4-EN15 | Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1) | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | Sim |
| G4-EN16 | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2) | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | Sim |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|-----------------------------|---|----------------------------|--------|---|------------------------|---|---------------------|
| G4-EN17 | Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3) | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | Sim |
| G4-EN18 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| G4-EN19 | Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| G4-EN20 | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO) | Não aplicável | x | x | x | Não relatado | x |
| G4-EN21 | Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas | Não aplicável | x | x | x | Não relatado | x |
| Efluentes e Resíduos | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 39 | Consumo de Materiais e Descarte de Resíduos | x | x | x |
| G4-EN22 | Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação | Continuidade das operações | 39 | Água | x | x | x |
| G4-EN23 | Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição | Continuidade das operações | 39 | Consumo de Materiais e Descarte de Resíduos | x | x | x |
| G4-EN24 | Número total e volume de vazamentos significativos | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| 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 | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| G4-EN26 | Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| Produtos e Serviços | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---------------------|---|----------------------------|--------|--------------------|------------------------|--|---------------------|
| G4-EN27 | Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição, que não tem nem financiamentos de projetos – opera essencialmente com capital de giro. | x |
| G4-EN28 | Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| Conformidade | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 40 | Biodiversidade | x | Em 2015, nenhuma multa ou sanção foi aplicada ao CCB Brasil por não conformidade. | x |
| 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 | Continuidade das operações | 40 | Biodiversidade | x | Em 2015, nenhuma multa ou sanção foi aplicada ao CCB Brasil por não conformidade. | Sim |
| Transportes | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| 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 | Operações baixo carbono | 40 | Energia e Emissões | x | x | x |
| Geral | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|---|----------------------------|--------|--|------------------------|---|---------------------|
| G4-EN31 | Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| Avaliação Ambiental de Fornecedores | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-EN32 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-EN33 | Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos Ambientais | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-EN34 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | Não houve queixas no período. | x |
| CATEGORIA: SOCIAL | | | | | | | |
| PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE | | | | | | | |
| Emprego | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | 34 | Rotatividade | x | x | x |
| G4-LA1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região | Gestão de pessoas | 34 | Rotatividade | x | x | x |
| 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 | Gestão de pessoas | 34 | Remuneração e Benefícios | x | x | x |
| G4-LA3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero | Gestão de pessoas | 32, 35 | Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho, Mapa da Diversidade | x | x | x |
| Relações Trabalhistas | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | x | x | x | Não relatado | x |
| G4-LA4 | Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva | Gestão de pessoas | x | x | x | Não relatado | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|--|-------------------|--------|--|------------------------|----------------|---------------------|
| Saúde e Segurança no Trabalho | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | 35 | Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho, Treinamento e Desenvolvimento | x | x | x |
| 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 | Gestão de pessoas | 35 | Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho, Treinamento e Desenvolvimento | x | x | x |
| G4-LA6 | Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero | Gestão de pessoas | 35 | Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho | x | x | x |
| G4-LA7 | Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação | Gestão de pessoas | 35 | Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho | x | x | x |
| G4-LA8 | Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos | Gestão de pessoas | 35 | Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho | x | x | x |
| Treinamento e Educação | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | 35 | Categoria Funcional | x | x | x |
| G4-LA9 | Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional | Gestão de pessoas | 35 | Categoria Funcional | x | x | x |
| 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 | Gestão de pessoas | 34 | Remuneração e Benefícios | x | x | x |
| G4-LA11 | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional | Gestão de pessoas | 34, 35 | Rotatividade, Avaliação de Desempenho | x | x | x |
| Diversidade e Igualdade de Oportunidades | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | 32 | Mapa da Diversidade | x | x | x |
| 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 | Gestão de pessoas | 32 | Mapa da Diversidade | x | x | x |
| Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | 34 | Remuneração e Benefícios | x | x | x |
| G4-LA13 | Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes | Gestão de pessoas | 34 | Remuneração e Benefícios | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|--|-----------------------------------|--------|-------------------------------|------------------------|--|---------------------|
| Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-LA14 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas | Continuidade das operações | 37 | Fornecedores | x | 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. | x |
| G4-LA15 | Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 31 | RH com Você | x | x | x |
| G4-LA16 | Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal | Continuidade das operações | 31 | RH com Você | x | x | x |
| DIREITOS HUMANOS | | | | | | | |
| Investimentos | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | x | x | x | x | x |
| 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 | Receita de produtos diferenciados | x | x | x | Todos os contratos sob a administração da equipe de infraestrutura incluem cláusulas de direitos humanos. | Sim |
| 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 | Continuidade das operações | 35 | Treinamento e Desenvolvimento | x | x | Sim |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|--|---|-----------------------------------|--------|------------------------------|------------------------|---|---------------------|
| Não Discriminação | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Gestão de pessoas | x | x | x | x | x |
| G4-HR3 | Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | Gestão de pessoas | x | x | x | Não houve registro de caso no ano pelo Comitê de Ética nem pela área de RH. | Sim |
| Liberdade de Associação e Negociação Coletiva | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 34 | Relacionamento com Sindicato | x | x | x |
| 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 | Receita de produtos diferenciados | 34 | Relacionamento com Sindicato | x | x | x |
| Trabalho Infantil | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |
| G4-HR5 | 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 | Receita de produtos diferenciados | 37 | Fornecedores | x | x | x |
| Trabalhos Forçado ou Análogo ao Escravo | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |
| G4-HR6 | 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 | Receita de produtos diferenciados | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| Práticas de Segurança | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|--|---|-----------------------------------|--------|-----------------------|------------------------|--|---------------------|
| 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 | Continuidade das operações | x | x | x | 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. | x |
| Direitos Indígenas | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |
| G4-HR8 | Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| Avaliação | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |
| G4-HR9 | Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos | Receita de produtos diferenciados | 36 | Fornecedores | x | x | Sim |
| Avaliação de Fornecedores em Direitos Humanos | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-HR10 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | Todo fornecedor é submetido a avaliações de adesão a práticas de direitos humanos. Em caso de identificação de não conformidades, pode ter o contrato rescindido ou cancelado. | x |
| G4-HR11 | Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|--|--|-----------------------------------|--------|--|------------------------|--|---------------------|
| Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Direitos Humanos | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |
| G4-HR12 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal | Gestão de pessoas | x | x | x | Não foram identificadas queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos no período do relato. | Sim |
| SOCIEDADE | | | | | | | |
| Comunidades Locais | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Não aplicável | x | x | x | x | x |
| G4-SO1 | Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| G4-SO2 | Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| Combate à Corrupção | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 18,19 | Política de Prevenção a Ilícitos, Controles Internos | x | x | x |
| G4-SO3 | Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados | Continuidade das operações | 18 | Política de Prevenção a Ilícitos | x | x | Sim |
| G4-SO4 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção | Continuidade das operações | 18 | Política de Prevenção a Ilícitos | x | x | Sim |
| G4-SO5 | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | Continuidade das operações | 18 | Política de Prevenção a Ilícitos | x | x | Sim |
| Políticas Públicas | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | x | x | x | x | x |
| G4-SO6 | Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário | Continuidade das operações | x | x | x | Em 2015, o CCB Brasil não realizou doações a partidos políticos nem destinou verbas incentivadas pela Lei Rouanet. | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|--|----------------------------|--------|--------------|------------------------|--|---------------------|
| Concorrência Desleal | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | x | x | x | x | x |
| G4-SO7 | Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados | Continuidade das operações | x | x | x | O CCB Brasil não foi objeto de ação judicial por concorrência desleal, monopólio ou prática de truste no ano. | Sim |
| Conformidade | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | x | x | x | x | x |
| G4-SO8 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos | Continuidade das operações | x | x | x | Não foram relatadas multas no período. | Sim |
| Avaliação de Fornecedores em Impactos na Sociedade | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | x | x |
| G4-SO9 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade | Continuidade das operações | 37 | Fornecedores | x | 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. | x |
| G4-SO10 | Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito | Continuidade das operações | 36 | Fornecedores | x | 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. | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|--|----------------------------|--------|-----------------------------------|------------------------|--|---------------------|
| Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Impactos na Sociedade | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Continuidade das operações | x | x | x | x | x |
| G4-SO11 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal | Continuidade das operações | x | x | x | Não foram registradas queixas ou reclamações relacionadas. | x |
| RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO | | | | | | | |
| Saúde e Segurança do Cliente | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | | | | x | x | x |
| G4-PR1 | Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável dada a natureza dos produtos e serviços da Instituição. | x |
| 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 | Não aplicável | x | x | x | Em 2015 não foram identificados casos de não conformidade com regulamentos e códigos relacionados à rotulagem de produtos. | x |
| Rotulagem de Produtos e Serviços | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Satisfação dos clientes | 8 | Marca e Imagem | x | x | x |
| 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 | Satisfação dos clientes | 8 | Marca e Imagem | x | x | Sim |
| 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 | Satisfação dos clientes | 8 | Marca e Imagem | x | x | Sim |
| G4-PR5 | Resultados de pesquisas de satisfação do cliente | Satisfação dos clientes | 30 | Serviço de Atendimento ao Cliente | x | x | Sim |
| Comunicações de Marketing | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Satisfação dos clientes | 8 | Marca e Imagem | x | x | x |
| G4-PR6 | Venda de produtos proibidos ou contestados | Satisfação dos clientes | 8 | Marca e Imagem | x | O Conglomerado também não comercializa produtos ou serviços proibidos em mercados específicos ou que sejam objeto de questionamentos de entidades civis organizadas. | x |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|--|-----------------------------------|--------|---|------------------------|---|---------------------|
| 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 | Satisfação dos clientes | 8 | Marca e Imagem | x | Não houve casos no ano. | Sim |
| Privacidade do Cliente | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Satisfação dos clientes | 30 | Serviço de Atendimento ao Cliente | x | x | x |
| G4-PR8 | Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes | Satisfação dos clientes | 30 | Privacidade e Segurança da Informação | x | x | Sim |
| Conformidade | | | | | | | |
| G4-DMA | Práticas de Gestão | Satisfação dos clientes | x | x | x | x | x |
| G4-PR9 | Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços | Satisfação dos clientes | x | x | x | O CCB Brasil não foi objeto de multa ou sanção por não conformidade. | x |
| Setoriais | | | | | | | |
| DMA-Serviços Financeiros | Gestão do Aspecto (antigos FS1, FS2, FS3, FS4 e FS5) | Receita de produtos diferenciados | 15, 35 | Análise de Riscos Socio-ambientais, Treinamento e Desenvolvimento | x | x | Sim |
| Indicadores Específicos do Setor | | | | | | | |
| FS6 | Percentual do portfólio para linhas de negócio por regiões específicas, tamanho (ex: micro, média, grande) e por setor | Continuidade das operações | 23 | Portfólio de Negócios | x | x | x |
| FS7 | Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito | Continuidade das operações | x | x | x | Os produtos que se encaixam nesse perfil são o Minha Casa Minha Vida e o Programa Social de Habitação para os quais houveram desembolsos no ano de 2015 visando cumprimento de contratos previamente estabelecidos. Para os próximos anos, existe a possibilidade de serem descontinuados, como ocorreu com o produto Mutuo SUS no ano corrente | Sim |

| Índice Remissivo | Resumo do indicador | Tema material | Página | Capítulo | Considerações/Omissões | Justificativas | Asseguração externa |
|---|---|-----------------------------------|--------|--------------------------------------|------------------------|--|---------------------|
| FS8 | Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício ambiental específico para cada linha de negócio discriminado por propósito | Não aplicável | x | x | x | O CCB não tem esse produto com essa temática em seu portfólio. | Sim |
| Auditoria – Serviços Financeiros | | | | | | | |
| DMA-Serviços Financeiros (Auditoria) | Gestão do Aspecto (antigo FS9) | Continuidade das operações | 11, 19 | Conselho de Administração, Auditoria | x | x | x |
| Ativos | | | | | | | |
| DMA-Serviços Financeiros (Ativos) | Gestão do Aspecto (antigo FS12) | Continuidade das operações | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | x |
| FS10 | Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais. | Receita de produtos diferenciados | 15 | Risco Socio-ambiental | x | x | Sim |
| FS11 | Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável | x |
| Sociedade – Serviços Financeiros | | | | | | | |
| FS13 | Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso | Não aplicável | x | x | x | Não aplicável | |
| FS14 | Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas | Receita de produtos diferenciados | 30 | Pontos de Atendimento | x | x | Sim |
| Responsabilidade pelo Produto – Serviços Financeiros | | | | | | | |
| DMA (antigo FS15) | Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros | Receita de produtos diferenciados | 8 | Marca e Imagem | x | x | Sim |
| FS16 | Iniciativas de educação financeira | Satisfação dos clientes | 30 | Serviço de Atendimento ao Cliente | x | x | x |

Créditos

COORDENAÇÃO DE EDITORAÇÃO

Marketing e Comunicação CCB Brasil

COORDENAÇÃO DE PESQUISA E CONTEÚDO

Sustentabilidade CCB Brasil

CRIAÇÃO E PRODUÇÃO

TheMediaGroup

REDAÇÃO

TheMediaGroup

CONSULTORIA

Focus Training and Consulting

REVISÃO

TheMediaGroup

FOTOGRAFIAS

Fernando Favoretto

O CCB Brasil agradece a todos os funcionários que colaboraram para a realização deste Relatório.