



中國建設銀行
China Construction Bank

Relatório Anual e de
Sustentabilidade
2017

Boas-vindas

Neste capítulo

Introdução

Processo de Relato

Principais Indicadores

Mensagem do Presidente



▶ Introdução

O China Construction Bank Corporation (CCB Corporation) é um dos maiores conglomerados financeiros do mundo, com US\$ 3,02 trilhões em ativos totais¹. Desde 2014, tem presença em solo brasileiro por meio do CCB Brasil, com o objetivo de apoiar o fluxo de comércio exterior entre Brasil e China e ser a operação-âncora do conglomerado na América Latina.

Fazem parte deste Relatório as iniciativas tomadas no Brasil para assegurar a geração de valor para a sociedade e públicos de relacionamento e os preparativos para tornar a operação brasileira uma referência no Conglomerado.

(1) Top Global Banks, S&P

Este relatório sintetiza iniciativas para a geração de valor da Instituição no Brasil durante 2017



Sede CCB Corporation, Beijing - China



Sede CCB Brasil, São Paulo - Brasil

▶ Processo de Relato

O Conglomerado CCB no Brasil comunica, por meio deste *Relatório Anual e de Sustentabilidade*, seus principais indicadores, projetos e dados de desempenho para a operação no ano de 2017. O documento, mais uma vez elaborado seguindo as diretrizes de relato da Global Reporting Initiative (GRI), marca a transição para a mais nova versão da metodologia Standards, com reflexos diretos no processo de organização de informações ao longo do texto.

O relato, que abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, tem como propósito sumarizar os resultados nas frentes consideradas de maior relevância para o negócio – incluindo temas tratados no planejamento estratégico, assuntos relevantes para o setor financeiro e tópicos identificados como importantes para os públicos de relacionamento da Instituição. [102-50](#)

O processo de construção de conteúdo envolveu entrevistas com a liderança da Instituição e coleta de dados das diversas unidades do negócio que se vinculam ao Conglomerado. O CCB Brasil detém

50% da BRASILFactors, cujas atividades são voltadas aos serviços de *factoring* e *forfaiting*, compreendendo a aquisição de recebíveis do mercado doméstico e internacional e tendo por mercado-alvo as pequenas e médias empresas. Os dados dessa empresa não fazem parte do escopo do relatório, tampouco do Balanço Consolidado CCB Brasil. As empresas do Conglomerado - *holding*, controladas - apresentadas no quadro Empresas Controladas ([veja na página 11](#)) fazem parte das informações reportadas neste Relatório. [102-45](#)

Um dos destaques neste relato foi a atualização da materialidade. Por meio deste processo, funcionários e liderança foram diretamente consultados para avaliar os principais temas sociais, econômicos e ambientais da gestão do CCB no Brasil. Com 106 respostas, uma pesquisa *online* foi complementada por entrevistas presenciais com executivos – incluindo Presidência, Vice-Presidências e Diretoria –, permitindo maior profundidade e alinhamento temático. Entre os temas destacados pelos *stakeholders* internos, nota-se dentro da organização aumento na percepção de relevância

de temas como gestão de pessoas (na perspectiva dos funcionários); e desempenho econômico e estratégia de crescimento, na perspectiva da liderança. A Instituição fez uma análise interna e avaliou a importância dos tópicos materiais dentro e fora de suas operações diretas. [102-46](#)

Com isso, a Matriz de Materialidade apresentada até o relatório de 2016 com cinco macrotemas foi atualizada ([veja quadro na próxima página](#)), refletindo o atual momento do negócio e seus principais desafios e oportunidades em aspectos como relações com clientes, gestão do capital humano, desempenho econômico e estratégia de crescimento, gestão integrada de riscos e governança corporativa e *compliance*.

O relatório foi submetido à verificação independente por empresa especializada de auditoria externa. Dúvidas, críticas e sugestões sobre o conteúdo apresentado podem ser encaminhadas para o [e-mail sustentabilidade@br.ccb.com](mailto:sustentabilidade@br.ccb.com). [102-53](#), [102-56](#)

Materialidade 103-1

Veja na tabela a seguir a conexão entre os temas materiais do CCB no Brasil e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), divulgados pelas Nações Unidas em 2015.

| Temas materiais deste relatório 102-47 | Abordagem | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) |
|--|--|---|
|  <p>Gestão de Pessoas</p> | <p>Novo momento do banco: ações de valorização dos empregados; foco no desenvolvimento de competências</p> |     |
|  <p>Desempenho Econômico e Estratégia de Crescimento</p> | <p>Ciclo de equalização de resultados e visão de longo prazo apontada para crescimento</p> |    |
|  <p>Governança Corporativa e Compliance</p> | <p>Manutenção dos níveis de transparência e fortalecimento dos atributos de <i>compliance</i></p> |    |
|  <p>Gestão Integrada de Riscos</p> | <p>Visão holística sobre os riscos que envolvem as operações do banco</p> |      |
|  <p>Foco em Clientes</p> | <p>Marco zero: novo perfil de clientes e nova oferta de produtos e serviços</p> |   |

▶ Principais Indicadores

O CCB no Mundo



US\$ 3,02 trilhões
em ativos totais



314 milhões
de clientes



362,5 mil
funcionários



15 mil
agências bancárias



251
subsidiárias no mundo



O CCB no Brasil

Setores de atuação

Energia



Óleo e gás



Mineração



Agronegócio



Bens industrializados



R\$ 1,78 bilhão
patrimônio líquido



28,52%
índice de Basileia



511
funcionários



R\$ 8.663,7 milhões
Carteira de crédito expandida*

*Inclui avais e fianças prestadas.

▶ Mensagem do Presidente

Preparado para crescer 102-14, 102-15

Podemos considerar 2017 um ano que representa o fechamento de um ciclo. Finalizamos a reestruturação organizacional e definimos nosso plano de negócios e estratégia de longo prazo. Essas iniciativas terão papel essencial para o nosso futuro. Encerrada a transição, nossa trajetória no Brasil parte de um marco zero.

A Instituição concluiu o processo de reorganização da área comercial e de crédito e se capitalizou. Com a integração à rede do China Construction Bank Corporation, a operação no país oferece um avanço consistente à estratégia global de internacionalização.

Paralelamente no país, em 2017, a inflação encerrou o ano sob controle, a taxa de juros se estabilizou, vimos a redução da volatilidade econômica. Ainda há incertezas no cenário econômico, mas temos a percepção de que o pior passou. Gradativamente, os negócios e o desenvolvimento da carteira de clientes atingirão um fluxo estável.

Estamos agora focados nos compromissos para assegurar o crescimento do Banco no Brasil após passar por uma reestruturação organizacional, aprimorar a política de crédito e ofertar um novo portfólio de produtos e serviços.

Procuramos um crescimento constante e seguro. Após aumento do capital elevando-o ao patamar de 28,5% no Índice de Basiléia, o Banco tem a liquidez para efetuar um grande volume de operações. Essas condições nos fortalecem e viabilizam nossa meta de atingir posição de liderança entre as operações internacionais do Grupo CCB.

O compromisso com os padrões de sustentabilidade é parte intrínseca dos processos e práticas do CCB Brasil, por isso a natural adesão aos princípios do Pacto Global da ONU e à Autorregulação Bancária Febraban. O desenvolvimento que queremos incorpora a defesa dos direitos humanos, o combate à corrupção e o respeito com o meio ambiente.

Estamos confiantes que a marca do China Construction Bank se tornará mais conhecida

no mercado brasileiro. Somos um Banco global, temos um compromisso local de longo prazo e queremos construir o melhor em parceria com nossos clientes. A Instituição encontrará no Brasil um terreno fértil para crescer e, assim, contribuir para o desenvolvimento do país e das relações comerciais com a China.



Xi Zhang

Presidente Executivo
do CCB Brasil

“
Vamos focar no crescimento.
Somos um Banco global com
compromisso local de longo prazo.”

Perfil

Neste capítulo

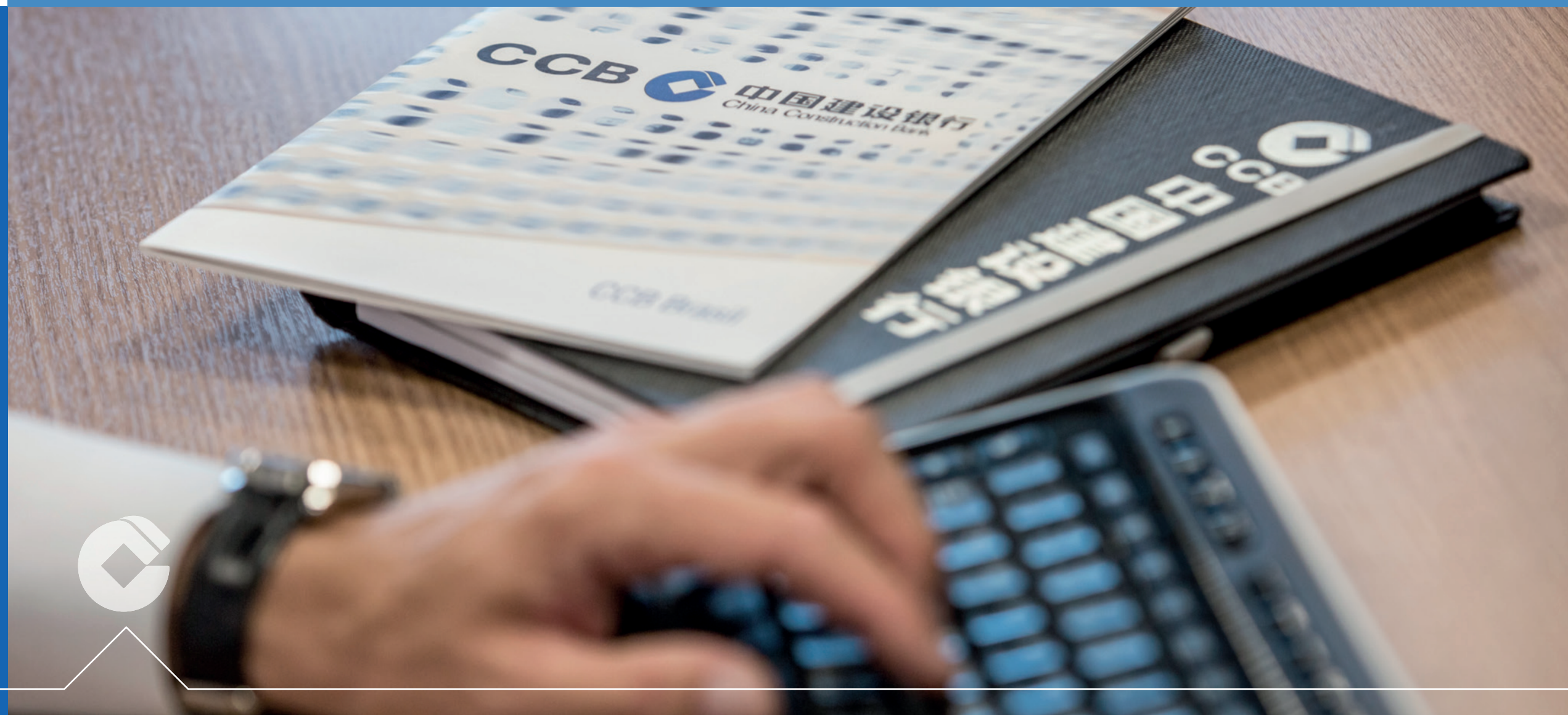
O CCB Brasil

Estratégia e Visão

Governança Corporativa

Princípios e Práticas

Gestão Integrada de Riscos



▶ O CCB Brasil

A instalação de uma operação no Brasil em 2014 representa um marco na estratégia de internacionalização do China Construction Bank Corporation (CCB), a segunda maior companhia aberta do mundo, segundo o *ranking* internacional da revista *Forbes*⁽¹⁾. Planejado para ocupar papel primordial no fomento de negócios entre China e Brasil, o CCB Brasil – registrado como China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S/A – vem se preparando para atuar nos segmentos financeiros demandados por grandes empresas com projetos de interesse para as relações entre os dois países. [102-1](#)

O CCB Brasil, com sede em São Paulo (SP), se estruturou para se tornar uma das principais operações do CCB fora da China e a maior de um banco chinês em território brasileiro. [102-3](#)

No país, a Instituição opera no mercado corporativo por meio das carteiras de crédito, investimentos, de câmbio e comércio exterior,

direcionadas para empresas de grande porte. O CCB Brasil conta com uma equipe de 511 pessoas, cujas atividades se dividem entre a sede e nove pontos de atendimento em locais estratégicos do território nacional. Também possui uma agência em Grand Cayman. [102-6](#), [102-8](#)

(1) Revista Forbes, 2017 – Lista The Global 2000: As Maiores Companhias Abertas do Mundo

Operações direcionadas
para empresas de
grande porte



LASTRO DO SEGUNDO MAIOR BANCO DO MUNDO ¹⁰²⁻⁷

Controlador e acionista majoritário do CCB Brasil, o CCB Corporation é um banco público, com histórico operacional desde 1954 com o objetivo de apoiar o desenvolvimento da China mediante o financiamento intensivo de projetos de infraestrutura. Uma equipe de 362,5 mil funcionários trabalha na Organização, que dispõe de uma rede de 15 mil agências bancárias na China e no exterior. No final de 2017, estava presente em todos os continentes, por meio de 251 subsidiárias. A entrada no Brasil fortaleceu o processo de aproximação com a América Latina.

O CCB possui ações negociadas nas bolsas de valores de Xangai e Hong Kong e fechou 2017 com valor de mercado de US\$ 272,71 bilhões¹. Com 314 milhões de clientes, detém a segunda posição entre as maiores instituições financeiras do mundo². Ocupa papel decisivo no programa internacional do governo chinês One Belt, One Road Initiative, para estimular um novo modelo de integração econômica entre os países e continentes, com a criação de uma ampla plataforma de cooperação mundial.

O CCB Corporation, em suas operações, tem compromisso assumido com quatro objetivos de responsabi-

lidade social: servir ao público; promover a inclusão financeira; incentivar a economia verde; e atuar pelo desenvolvimento sustentável.

Para assegurar a geração de valor para a sociedade e os seus públicos de relacionamento, o CCB Corporation pauta seu desempenho pela segurança e solidez. Em 2017, ocupou pelo segundo ano a segunda posição em termos de capital Tier1 em um *ranking* de 1.000 bancos em todo o mundo³.

(1) *Wall Street Journal* <http://quotes.wsj.com/CICHY>

(2) *The Banker*, revista inglesa, 2017 - World's Top 1000 Banks.

(3) Revista *Forbes*, 2017 – Lista The Global 2000: As Maiores Companhias Abertas do Mundo.

NO BRASIL: OPERAÇÕES CENTRALIZADAS

^{102-4, 102-7}

O CCB mantém o foco na transparência de sua atuação e na disciplina financeira, na gestão dos riscos operacionais e dos controles internos. Após a aquisição de uma operação bancária no Brasil, em 2014, e da Oferta Pública de Ações (OPA), realizada em 28 de setembro de 2015, o CCB no Brasil se tornou uma sociedade anônima de capital fechado, integralmente pertencente à matriz, após realização, em 2017, de operação de resgate de ações remanescentes no mercado. ^{102-5, 102-10}

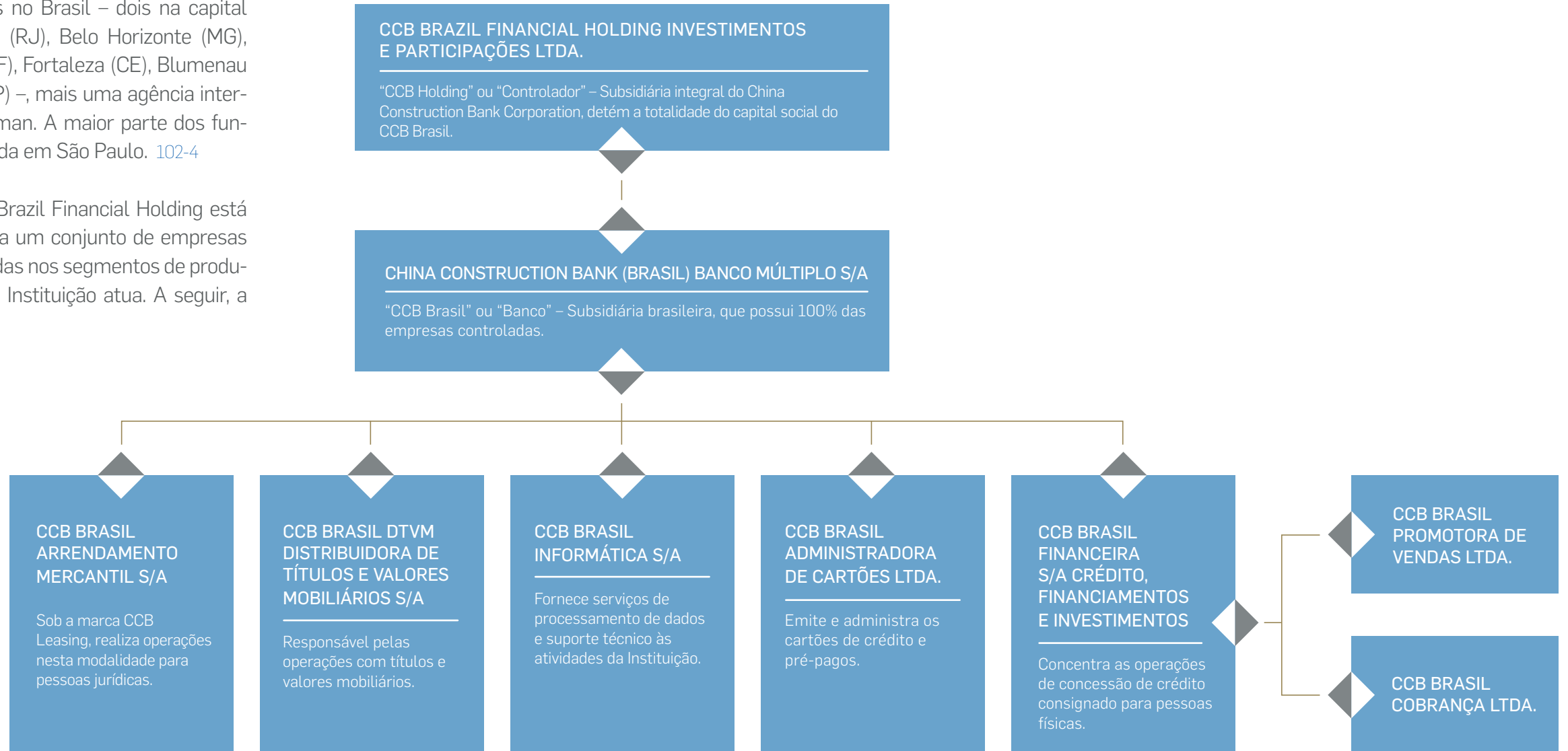
100% DE CONTROLE

Após a Oferta Pública de Ações (OPA), realizada em 2015, 0,6% das ações do antigo controlador permanecia em mãos de acionistas minoritários. Em dezembro de 2017, autorizado por uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE), resgatou a totalidade das ações ordinárias e preferenciais da Companhia que remanesceram em circulação no mercado. Ao final desse processo, o China Construction Bank Corporation passou a deter integralmente as ações da subsidiária CCB Brasil. O controle de 100% das ações da operação brasileira consta do Balanço Anual de 2017 (*ver detalhes em Negócios e Perspectivas*).

O CCB possui sede em São Paulo e uma rede de nove pontos de atendimentos no Brasil – dois na capital paulista, Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Brasília (DF), Fortaleza (CE), Blumenau (SC) e Ribeirão Preto (SP) –, mais uma agência internacional em Grand Cayman. A maior parte dos funcionários está concentrada em São Paulo. 102-4

Sob o controle da CCB Brazil Financial Holding está o CCB Brasil, que integra um conjunto de empresas controladas, especializadas nos segmentos de produtos e serviços em que a Instituição atua. A seguir, a estrutura do Grupo:

EMPRESAS CONTROLADAS 102-2



▶ Estratégia e Visão

O CCB inicia 2018 com novo perfil operacional e mercadológico definido para seu ciclo de crescimento no país. Tem como meta ser o banco de referência no corredor de negócios Brasil-China (*veja mais em Negócios e Perspectivas*).

A entrada no mercado brasileiro coincidiu com uma das mais graves recessões vividas pelo Brasil. As circunstâncias criadas pela crise exigiram medidas adicionais de gestão que retardaram o ritmo planejado para a implantação do modelo de negócios. As principais providências – adequar a estrutura organizacional ao novo modelo de negócios e buscar o equilíbrio financeiro exigido pelos órgãos reguladores – foram concluídas no final de 2017.

O aporte de capital pelo Controlador de US\$ 400 milhões (R\$1.258 bilhão) capacitou o Banco para o atendimento a perfis de clientes Corporate.

O planejamento estratégico definido pelo CCB para a operação no Brasil tem como principais direcionadores:

- ▶ Desenvolver uma carteira de clientes pautada pela satisfação com os serviços e lealdade à marca;
- ▶ Construir um ambiente favorável para a excelência profissional;
- ▶ Acelerar a atualização tecnológica da operação;
- ▶ Aprofundar o relacionamento com clientes da cadeia de negócios entre Brasil e China;
- ▶ Assegurar a internalização de uma cultura de *compliance* e gestão de riscos essencial ao negócio.



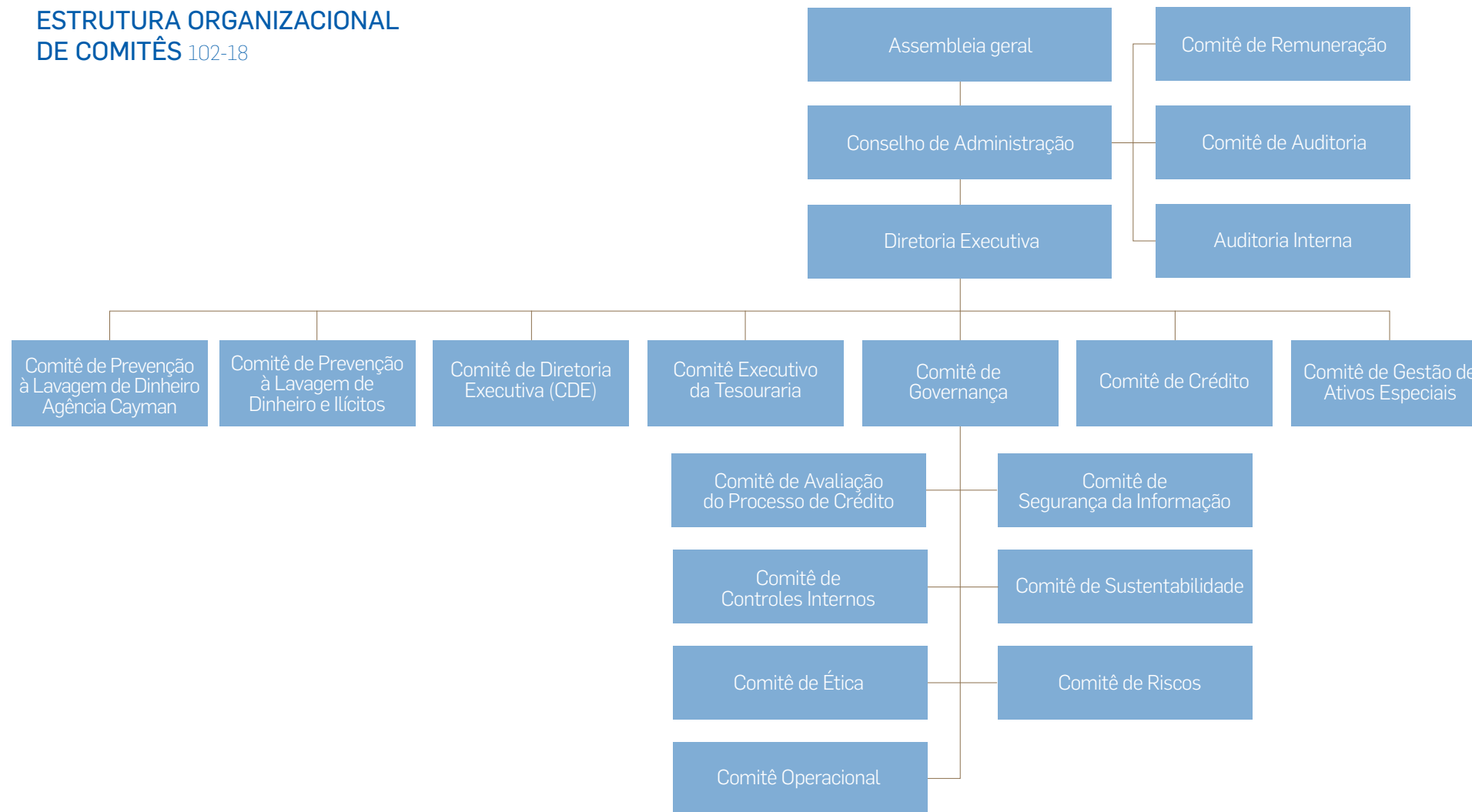
▶ Governança Corporativa

A Instituição possui Conselho de Administração, Diretoria Executiva e um conjunto de comitês, com os quais são compartilhadas as avaliações e decisões sobre negócios, políticas, processos e riscos. Responsável pela definição de autoridade e responsabilidades da estrutura de governança, a Assembleia Geral é soberana nos processos de decisão e na nomeação dos membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal. 102-30

Um conjunto de políticas, alinhadas à legislação e revisadas anualmente, é o principal instrumento para nortear a administração quanto às melhores práticas e para alinhar a operação brasileira às diretrizes do Controlador e às expectativas de clientes, funcionários e demais públicos de relacionamento. Esses mecanismos incorporam as considerações de ordem social e ambiental no planejamento e exercício de suas atividades.

A estrutura de governança estabelece diferentes níveis e segregação de funções para a tomada de decisão, além de Comitês para se aprofundar em assuntos técnicos e estratégicos.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE COMITÊS 102-18



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-29, 102-31, 102-33, 102-34

Principal órgão de governança do CCB Brasil, é composto por seis membros, sendo dois independentes. O presidente do Conselho não atua como CEO da Instituição. Em dezembro de 2017, a Assembleia Geral de Acionistas elegeu novos membros para compor o Conselho de Administração do Banco.

Os dois conselheiros independentes também fazem parte do Comitê de Auditoria.

Os membros do Conselho reúnem-se a cada trimestre ou extraordinariamente, quando necessário. Os conselheiros são eleitos pela Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, podendo haver reeleição. Os membros são escolhidos por sua ampla visão de mercado, sólida formação acadêmica, experiência como executivos e clareza sobre a necessidade de se isentar de processos de decisão quando surgir conflito de interesse. 102-25

As atribuições do Conselho preveem: definir estratégias dos negócios sob os aspectos

econômicos, sociais e ambientais; aprovar planos e orçamentos; atender às definições previstas no Estatuto Social; e deliberar sobre assuntos levantados pelos comitês de Auditoria e Remuneração. Os temas ligados à sustentabilidade são levados anualmente para apreciação dos conselheiros pelos integrantes do Comitê de Governança ou do Comitê de Auditoria.

DIRETORIA EXECUTIVA

O órgão lidera a execução das estratégias definidas pelo Conselho de Administração. Cabe aos diretores dar andamento aos projetos e monitorar a execução para que sejam atingidos os objetivos traçados.

Os membros da Diretoria são nomeados pelo Conselho de Administração, inclusas a Presidência, Vice-Presidência e Diretoria. Os mandatos da diretoria são de até dois anos, conforme Estatuto Social.

A seleção dos executivos tem como critérios a qualificação compatível com o cargo, reputação ilibada e experiência no negócio.



Estrutura de comitês 102-21, 102-27

COMITÊS DE APOIO AO CONSELHO

Comitê de Auditoria

Tem a responsabilidade de zelar pela qualidade dos controles internos, pelo cumprimento de políticas, questões de conformidade e recomendações, pela integridade dos dados contábeis e das demonstrações financeiras. Também tem a atribuição de garantir a qualidade e independência das auditorias internas e externas. Cabe ao colegiado reportar ao Conselho o andamento das atividades relacionadas às auditorias independentes e internas e o desempenho do sistema de controles internos e de administração de riscos.

Conselho Fiscal

De caráter não permanente, tem como principal função fiscalizar as atividades da administração, avaliar as demonstrações financeiras e relatar suas conclusões aos acionistas. Seus membros devem ser eleitos pela Assembleia Geral. Este órgão não foi instalado em 2017.

Comitê de Remuneração

Estabelece as especificações da Política de Remuneração fixa e variável, assim como dos benefícios e programas especiais para o recrutamento ou desligamento de diretores estatutários ou membros do Conselho de Administração.

COMITÊS DE GOVERNANÇA

Comitês executivos

Comitê de Diretoria Executiva (CDE) – Formado por todos os diretores, reúne-se mensalmente para definir estratégias e alinhar as atividades e a estrutura aos valores do CCB.

Comitê Executivo de Tesouraria – Analisa cenários macroeconômicos e políticos para a tomada de decisão, monitora a programação financeira e administra os recursos disponíveis em caixa (liquidez).

Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos – Define e aplica as diretrizes da Política à Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Corrupção

e Financiamento ao Terrorismo. Estabelece instrumentos de gestão e analisa ocorrências suspeitas ou com indícios de uso do Banco para atos ilícitos. Delibera as providências para minimizar os riscos de reputação, operacionais e legais.

Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro Agência Cayman – Observa as mesmas atribuições do comitê nacional, atendendo às normas do Banco Central e da Cayman Islands Monetary Authority.

Comitê de Governança – Avalia os encaminhamentos dos comitês técnicos – Operacional, Controles Internos, Riscos, Segurança da Informação, Sustentabilidade, Ética e Avaliação do Processo de Crédito. Promove uma visão de riscos orientada e estratégica. Monitora e avalia a implementação da Política de Sustentabilidade e, quando necessário, propõe melhorias ao Conselho.

Comitês técnicos 102-30

Comitê de Crédito – Avalia diariamente as propostas de operações e define a concessão de crédito. Aloca recursos para as operações e monitora o portfólio.

Comitê de Controles Internos – Designado para avaliar a eficácia dos controles internos da Instituição em reuniões mensais, mantém o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração informados sobre a conformidade com os controles internos.

Comitê de Sustentabilidade – Avalia os riscos socioambientais e de reputação e seus impactos. Tem a incumbência de estimular a integração da sustentabilidade ao processo de gestão da Instituição. Cabe a este Comitê emitir pareceres e encaminhar os assuntos para decisão do Comitê de Governança.

Comitê de Avaliação de Processos de Crédito – Define diretrizes da política de crédito e padrões operacionais para identificar, analisar e resolver problemas que afetam o curso normal dos processos de crédito. Estabelece critérios de avaliação e reporta mensalmente as análises para o Comitê de Governança.

Comitê de Riscos – Acompanha os limites para exposição de risco de mercado da Tesouraria (nacional e internacional). Propõe metodologias de mensuração e limitação operacional de clientes. Analisa os riscos legais e de imagem de produtos o fluxo operacional (e eventuais fragilidades) dos sistemas de suporte.

Comitê Operacional – Administra a infraestrutura, exposição ao risco e os limites operacionais. Avalia projeções de receita. Participa da criação de novos produtos ou serviços por meio de análise, direcionamento e acompanhamento do processo.

Comitê de Ética – Determina as ações necessárias para a divulgação e a difusão de normas de conduta ética. Monitora a aplicação do Código de Ética, analisando e apurando as violações ou questões envolvendo os princípios éticos e disciplinares encaminhados pelos empregados e demais *stakeholders*. Propõe revisões no Código de Ética. Resolve dúvidas quanto à interpretação das regras do Código.

Comitê de Segurança da Informação – Analisa os resultados das medidas de segurança

implantadas. Propõe ações de contingência, considerando medidas de segurança adotadas e prioridades de ação. Aprova as regras da Política de Segurança da Informação.



Avaliação e remuneração

102-28, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 192-39

O CCB, anualmente, realiza um processo de avaliação dos conselheiros e dos diretores executivos. No processo, são considerados os resultados gerais alcançados, metas e resultados individuais e *performance* de determinadas áreas de negócios.

A Instituição utiliza o método de Avaliação 360°. Os executivos da Instituição têm a responsabilidade de avaliar cada um dos diretores e os resultados são enviados diretamente à área de Recursos Humanos do CCB Corporation na China.

A Política de Remuneração da Instituição inclui salário fixo, benefícios e remuneração variável, quando aplicável. Os critérios de remuneração dos diretores consideram a *performance* em aspectos financeiros e não financeiros. Cabe ao Comitê de Remuneração avaliar o desempenho em relação ao estabelecido no planejamento estratégico. O

processo de definição da remuneração é interno, não envolvendo consultores independentes ou consulta a *stakeholders*. Detalhes maiores sobre as políticas de remuneração são confidenciais.

O método de Avaliação 360° é aplicável para toda a diretoria



Princípios e Práticas 102-17, 103-2, 103-3

Baseado em suas Políticas internas e em seu Código de Ética, o CCB Brasil adota rigorosos princípios éticos e de conformidade na condução dos negócios e nas relações com os públicos de interesse. Um processo estruturado de comunicação garante a livre manifestação, a identificação de potenciais conflitos e a oportunidade de gerenciá-los de forma adequada.

A estrutura organizacional é constituída de modo a evitar situações em que os conflitos de interesse possam ocorrer.

As transações entre partes relacionadas estão apresentadas nas demonstrações financeiras por meio de notas explicativas, devidamente documentadas e acessíveis. A prevenção à ocorrência de conflitos de interesse está prevista no Código de Ética e o monitoramento de situações em que possa ocorrer é incumbência da Gerência de Controles Internos. 102-25

CÓDIGO DE ÉTICA 102-16

Principal documento para orientar a conduta do público interno, fornecedores e parceiros institucionais, uma nova versão do Código de Ética está em

processo de validação pela Diretoria Executiva. A nova versão terá maior alinhamento com a transformação da cultura organizacional e com as normas globais do CCB.

Fazem parte do documento as orientações de normativos essenciais para as instituições do mercado financeiro – o Programa de Integridade da Federação Brasileira de Bancos (Febraban); os preceitos da Lei Anticorrupção; os preceitos da Lei Sarbanes-Oxley (SOX), princípios do Pacto Global – além de tratar das posições de todas as partes interessadas.

Em 2017, o Comitê de Ética não recebeu nenhum tipo de denúncia (nível de risco baixo, médio ou alto). Não foram registrados casos de demissão de funcionários ou rescisão de contratos comerciais em decorrência de violações.

CANAIS DE MANIFESTAÇÃO 102-17, 102-33

O CCB possui diversos canais para o registro de ocorrências e manifestações relativas ao comportamento, à conduta e à conformidade na atuação de empregados e pessoas que representam a Instituição no Brasil.

Canal de Denúncia: Em 2017, uma novidade foi a implantação deste canal, criado para ampliar o comprometimento com a transparência e a ética nos negócios. O canal é um mecanismo para auxiliar em situações de desvio de conduta, conflitos de interesse e no combate à corrupção, fraudes e outras práticas criminosas. Conduzido de forma independente, sigilosa e imparcial, está disponível para os públicos externo e interno. O acesso deve ser feito pelo *e-mail* denuncia@br.ccb.com ou pelo *site* da Instituição, sob garantia de anonimato e sigilo no tratamento das informações fornecidas.

O CCB Brasil adota princípios éticos e de conformidade na condução dos negócios e nas relações com os públicos de interesse



Canal Ético: o canal de registro de manifestações do Comitê de Ética destina-se à comunicação de fatos que contrariem os princípios e as condutas éticas com garantia de sigilo. Aberto a todos os públicos, o acesso ao canal está disponível na intranet e no *site* da Instituição ou pelo *e-mail* comite.etica@br.ccb.com.

RH com Você: o canal é exclusivo para funcionários e atua de forma sigilosa e confidencial para o recebimento de sugestões, elogios, reclamações e dúvidas. Em 2017, 26 mensagens foram recebidas, tratadas e respondidas. Entre os assuntos encaminhados, 50% das mensagens trataram de temas como benefícios, jornada de trabalho, folha de pagamento, treinamentos e ponto eletrônico; 27% se referiram a reclamações. [102-33](#)

GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE [102-20](#), [102-26](#), [102-29](#), [102-31](#)

Orientado pela Política de Sustentabilidade, o CCB Brasil tem o compromisso de adotar práticas adequadas para a gestão do risco socioambiental, fomentar novos padrões de negócios e promover o desenvolvimento sustentável. As diretrizes de sustentabilidade são pautadas em valores e princípios organizados em três pilares:

- ▶ **PERENIDADE DOS NEGÓCIOS** – Desenvolver, implantar e manter diretrizes próprias na estratégia de negócios, crédito e compras que estimulem o comprometimento da cadeia de valor com a sustentabilidade. Adotar princípios para gestão dos riscos socioambientais dos clientes e fornecedores.
- ▶ **RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA** – Manter vínculos de confiança com funcionários e demais partes interessadas, para estimular a construção de relações duradouras, a partir de uma atuação ética e transparente de forma planejada, monitorada e sistemática.
- ▶ **RESPEITO AO MEIO AMBIENTE** – Buscar a implantação das melhores práticas para minimizar os impactos ambientais adversos decorrentes das atividades e promover ações junto aos seus empregados visando esse objetivo.

O tema é de responsabilidade de todas as áreas e níveis da empresa. No dia a dia da operação, a Equipe de Sustentabilidade tem a responsabilidade de analisar e gerenciar os riscos socioambientais nos negócios e promover a evolução da agenda de sustentabilidade, propondo direções para a adoção de programas, medidas e melhorias. Todas as operações comerciais, em especial a de concessão de crédito empresarial, são submetidas a mecanismos específicos para a avaliação de riscos socioambientais (*veja mais na p. 24*). Na conclusão dos projetos, a equipe avalia a efetividade das ações implementadas e reporta os resultados às instâncias superiores de Governança.

Gestão Integrada de Riscos

102-15, 102-30, 103-2, 103-3

O CCB Brasil adota padrões de controles internos fundamentados no gerenciamento integrado de riscos e têm políticas, normas e procedimentos para realizar esse gerenciamento. Em conformidade com a Resolução nº 4.557 do Banco Central, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e de gerenciamento de capital, o Banco mantém rígidos padrões de controle e atualiza frequentemente seus processos, métodos e plataformas.

Estes instrumentos são compatíveis com a natureza de suas operações, a complexidade dos seus produtos e serviços, atividades, processos, sistemas e a dimensão de sua exposição aos riscos, permitindo o seu adequado gerenciamento. Por meio desse sistema, a Instituição estabelece as diretrizes básicas de atuação em consonância com os padrões de integridade e valores éticos.

Evolução permanente no controle e mitigação de riscos é um compromisso do Conglomerado



Alinhamento à estratégia

Além de identificar e avaliar riscos e oportunidades, a estrutura integrada de gestão de riscos visa à melhoria da tomada de decisões e avaliação de desempenho. Alinhado aos objetivos estratégicos da organização, o escopo dessa estrutura prevê monitorar, controlar e mitigar os riscos assumidos, objetivando suportar o desenvolvimento das atividades e processos de negócios de forma contínua e sustentável.

O gerenciamento dos riscos é componente estratégico em virtude da crescente complexidade dos produtos e serviços ofertados, do crescimento dos negócios da organização e da busca pela contínua aderência às regulamentações locais e recomendações advindas do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia.

Apetite e tolerância ao risco

Na visão do CCB Brasil, o apetite ao risco é parte intrínseca da atividade bancária e deve ter seus limites definidos em equilíbrio com a tolerância ao risco. O apetite ao risco diz respeito à predisposição da Instituição em assumir determinados níveis de exposição a risco, independentemente de sua capacidade de suportar o seu impacto. Já

a tolerância ao risco pode ser definida como capacidade e resiliência em suportar o impacto de determinado risco materializado.

Por intermédio da estrutura de Riscos e *Compliance*, o Banco busca garantir que as ações praticadas pelas áreas de linha de frente dos negócios estejam sempre adequadas ao porte da Instituição, em linha com o risco que os responsáveis pela governança desejam assumir e que mitiguem o risco dos clientes que fazem investimentos na Instituição.

Nesse sentido, as estruturas de gestão de riscos e os processos operacionais passaram por reformulação em 2017, com a finalidade de alinhar as estratégias de negócios à Resolução nº 4.557/17 do Banco Central. Também foi foco internalizar os processos-padrão adotados pela Matriz.

Compliance

A cultura de *compliance* entre os funcionários foi disseminada e fortalecida nos últimos dois anos. Os treinamentos sobre o assunto somaram 799 horas. 205-2

A internalização das diretrizes e normas do CCB Corporation relacionadas à área de *Compliance* vem

sendo uma prática diária. Nos trabalhos conduzidos para revisão dos processos, riscos e controles, além das políticas e procedimentos, já se percebe a aderência aos direcionamentos globais.

Com atuação integrada à gestão de riscos e controles internos, a área de *Compliance* atua em diversos níveis e tem a atribuição de monitorar o ambiente e o cumprimento de exigências regulatórias. Faz parte de suas atribuições incentivar o atendimento ao Código de Ética e Conduta, às regulamentações nacionais e internacionais do setor e aos normativos externos ou internos, entre os quais os de sustentabilidade.

Para ser efetiva, a postura de *Compliance* deve perpassar toda a Instituição, com o objetivo de fomentar a responsabilidade que todos têm neste processo, além da integridade, da transparência, do monitoramento e do controle.

O Apetite ao risco delimita as ações estratégicas e táticas ao perfil definido pelos controladores



Estrutura integrada

No modelo de governança corporativa da Instituição, a centralização do gerenciamento de riscos propicia uma visão global das exposições a que está sujeita pela própria natureza de suas atividades, o que permite aperfeiçoar e tornar mais ágeis as decisões estratégicas e assegurar o cumprimento das políticas estabelecidas.

Há uma estrutura específica de gestão de riscos, da qual fazem parte a Alta Administração, a Auditoria Interna, Controles Internos e a Diretoria de Governança Corporativa. Sob essa diretoria, estão as unidades independentes relacionadas à Gestão de Riscos. Esse modelo assegura a necessária segregação de funções entre as equipes de Auditoria Interna, Gestão de Riscos e Controles Internos em relação à estrutura organizacional. A segregação de funções na estrutura hierárquica é determinada para que não ocorram atribuições e responsabilidades conflitantes, como um mesmo cargo executar, autorizar e fiscalizar

uma atividade. A exigência também tem a finalidade de manter a independência das ações de mitigação e monitoramento de potenciais conflitos de interesse.

Direta ou indiretamente, o compromisso com a gestão de riscos faz parte da agenda de todas as instâncias de gestão. Os gestores são mantidos informados sobre os trabalhos de auditoria relativos a riscos, *compliance* e controle, com a finalidade de apoiar os processos de decisão. [102-30](#)

Tipos de riscos

A Instituição está exposta a diversos tipos de riscos, sejam eles decorrentes de fatores internos ou externos. Diante disso, é imprescindível a adoção de um monitoramento constante e integrado de todos os riscos de forma a dar segurança e conforto a todos os interessados. Dentre os principais riscos inerentes à atividade bancária, são destacados:

TIPOS DE RISCO

| | Descrição |
|-------------------------------|--|
| Riscos financeiros | Risco de Crédito |
| | Risco de Mercado |
| | Risco de Liquidez |
| | Gerenciamento de Capital |
| Riscos não financeiros | Risco Socioambiental |
| | Risco Operacional |
| | Risco de Segurança da Informação |
| | Risco de Lavagem de Dinheiro, Corrupção e Financiamento ao Terrorismo e Ilícitos |
| | Risco de Reputação |

Risco de Crédito – Administra os sistemas de gestão de risco da carteira de crédito. Monitora as relações risco/retorno (RAROC – *Risk-adjusted Return on Capital*); concentração, distribuição da carteira; e cálculo de V@R. Provê informações para modelos de gestão de risco de crédito no âmbito do Acordo de Basileia III.

Risco de Mercado – Monitora a exposição da Instituição a flutuações de preços e taxas de juros, visando limitar tais perdas a um montante que os controladores estejam dispostos a assumir sem colocar em risco os investimentos de clientes.

Risco de Liquidez – Monitora o caixa do Banco e o fluxo de todos os direitos e obrigações financeiras, garantindo que a Instituição sempre disponha de recursos disponíveis para cumprir tanto as saídas previstas de caixa, quanto as imprevistas.

Gestão de Capital – Fiscaliza a adequação do capital da Instituição diante de todas as exposições de crédito e mercado assumidas.

Risco Socioambiental – Implementa as ações estabelecidas na Política de Sustentabilidade

e nos Manuais de Procedimentos de Risco Socioambiental e monitora o cumprimento das medidas ([veja mais em Avaliação de riscos socioambientais](#)).

Risco Operacional – Implementa políticas e procedimentos de risco operacional com a finalidade de, entre outras atribuições: garantir o mapeamento e classificação das perdas de acordo com as definições de risco operacional; formalizar os processos em que riscos estejam presentes e, periodicamente, revisá-los e readequá-los às novas necessidades.

Risco de Segurança da Informação – Monitora sistemas e recursos que compõem a infraestrutura tecnológica do Banco no que se refere à presença de vulnerabilidades. Monitora riscos relacionados à segurança da informação em processos e em pessoas.

Risco de Lavagem de Dinheiro, Corrupção e Financiamento ao Terrorismo e Ilícitos (LDCFTI) – Especifica procedimentos e responsabilidades de todos os níveis hierárquicos para a identificação e mitigação dos riscos legal, de imagem e operacional em relação a esses atos ilícitos. Estabelece

procedimentos e rotinas de controles com a finalidade de assegurar a conformidade com regulamentações de PLD vigentes e as normas internas. Em 2017, 100% das operações foram avaliadas quanto aos principais riscos relacionados à corrupção, mediante parametrização para identificação de transações com pessoas expostas politicamente; com recebimentos e/ou envios de recursos sem nexo causal entre as partes; com pessoas sancionadas e/ou listadas; com a utilização de recursos em espécie; com a divulgação na mídia por envolvimento em crimes relacionados à lavagem de dinheiro e corrupção. [205-1](#)

Risco de Reputação – Risco proveniente da percepção negativa da Instituição por um ou mais de seus stakeholders. O Banco adota medidas para avaliação desse risco a partir da percepção do mercado e de órgãos reguladores. A visão do mercado é construída por indicadores da imagem da Instituição quanto aos resultados financeiros, informações na mídia, pesquisas de imagem, relacionamentos institucionais e processos e litígios. Por outro lado, a percepção dos órgãos reguladores advém da conformidade com leis e regulamentos, cooperação com as autoridades e avaliações atribuídas por eles à Instituição.

Avaliação de riscos socioambientais

102-11, 102-15, 408-1, 409-1, FS1, FS2, FS3, FS4

Parte da Política de Sustentabilidade da Instituição, a gestão de riscos socioambientais é conduzida em paralelo à análise cadastral e de crédito. Os procedimentos previstos são aplicáveis a todos os clientes corporativos e fornecedores em todas as fases dos processos comercial e operacional, com início na aceitação do cliente até a formalização das operações. O treinamento para aplicação da avaliação de riscos socioambientais integra a grade de cursos de todos os funcionários (*ver capítulo Público interno*). 205-2

O módulo com as informações a respeito do risco socioambiental faz parte do sistema de cadastro geral de clientes, que, por sua vez, está integrado aos demais sistemas de negócio do Banco. Esta integração proporciona transparência, segurança e agilidade aos resultados das avaliações.

100% dos clientes e fornecedores passaram por avaliação socioambiental e tiveram atribuição de *rating* socioambiental levando-se em conta

informações públicas e análise dos apontamentos Socioambientais ou Reputacionais de mídia (*ver quadro com resultados do processo em 2017*).

Além de verificar o cumprimento da legislação relativa ao uso de mão de obra infantil ou análoga à escrava e a crimes ambientais, a Instituição impõe ressalvas adicionais para operar com empresas ou clientes envolvidos em atividades que constem da lista de restrições, como armas e tabaco.

AVALIAÇÃO DE RISCO SOCIOAMBIENTAL EM 2017 FS10

- ▶ 100% dos clientes da Instituição passaram por avaliação socioambiental na fase cadastral; 96% dos cadastros avaliados foram aprovados;
- ▶ 93% dos casos avaliados pelo Comitê de Sustentabilidade receberam parecer favorável;
- ▶ 100% dos fornecedores da Instituição passaram por avaliação socioambiental na fase de homologação;
- ▶ 100% das garantias imobiliárias e de estoques de produtos perigosos passaram por Avaliação Socioambiental;
- ▶ 7,9% dos imóveis receberam parecer desfavorável devido a questões socioambientais;
- ▶ 100% das propostas fianças passaram por avaliação de Risco Socioambiental sendo que 4,5% receberam parecer desfavorável devido a questões socioambientais.

Negócios e Perspectivas 102-15, 103-2, 103-3



O relacionamento de negócios entre o Brasil e a China na última década atraiu inúmeras empresas dos dois países e intensificou a demanda por produtos financeiros e crédito corporativo. As oportunidades apresentadas estão no centro do planejamento estratégico desenhado para a atuação do CCB no Brasil.

O ano de 2017 encerra um período de profundas transformações no modelo do negócio. Atento às oportunidades no mercado brasileiro e confiante em sua recuperação nos próximos anos, o CCB promoveu diversas medidas para fortalecer sua solidez financeira; ampliou a carteira de crédito de clientes alinhados à nova estratégia; redefiniu necessidades de infraestrutura e pessoal para manter os padrões de atendimento e eficiência do Banco; e iniciou uma ampla reestruturação do portfólio de produtos e serviços.

CONTEXTO DE MERCADO: AMBIENTE ECONÔMICO BRASILEIRO

Após um período de severa recessão no Brasil, iniciado em 2014 e que exerceu impacto sobre

setores da indústria, da área de serviços e do setor financeiro, diversos indicadores econômicos começaram a demonstrar, no fim de 2017, sinais de recuperação. A redução da inflação e da taxa de juros, o avanço do PIB em trajetória positiva e a expansão do comércio exterior sinalizam que 2018 será um ano de oportunidades e confiança na economia brasileira.

Entre os indicadores, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que mede a inflação oficial no país, fechou 2017 em 2,95%, a menor inflação anual desde 1998. A taxa básica de juros, Selic, reduziu-se progressivamente até alcançar 7% no fim do ano.

Esse cenário de gradual recuperação do ambiente de negócios se refletiu no setor de atuação do Conglomerado.

O comércio do Brasil com a China registrou recorde em 2017, em linha com a estratégia traçada pelo CCB para atuar nesse corredor de negócios. O saldo comercial, o maior da série

histórica, foi de US\$ 20,17 bilhões, as exportações e as importações atingiram, respectivamente, US\$ 47,49 bilhões e US\$ 27,32 bilhões.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E VISÃO PARA O FUTURO

O CCB Brasil investe na integração da subsidiária brasileira à rede global do China Construction Bank Corporation. Sob a condução da Diretoria Executiva, esse trabalho objetivou assumir o controle de atividades e garantir uma gestão de riscos prudente – gerando uma operação gradualmente mais estável e de perfil de risco reduzido, tanto para o Banco como para sua carteira de clientes.

A Instituição elaborou o Plano de Negócios e a estratégia de longo prazo para a operação, considerando o período 2017-2021. Cinco fatores foram destaques:

- ▶ As oportunidades do mercado brasileiro;
- ▶ O comprometimento de longa duração da China com a economia brasileira;
- ▶ O respeito às culturas dos dois países;
- ▶ As conquistas e principais lições aprendidas nos últimos três anos;
- ▶ O valor de Instituição Financeira associado ao peso de marca.

OBJETIVOS E FOCOS DE AÇÃO

Os próximos cinco anos visam transformar o Banco em uma nova instituição, posicionada para apoiar os investimentos e negócios. O Controlador reitera seu compromisso de longo prazo com o mercado nacional e mantém sua confiança nas oportunidades que o país oferece globalmente ao CCB. Atento às macrotendências setoriais, na pauta de investimentos da China no Brasil e na análise da estrutura da Instituição, o Plano Estratégico definiu os objetivos:

- ▶ Reposicionar o Banco no mercado fazendo uso de seu principal diferencial competitivo;
- ▶ Dar ênfase aos segmentos com atuação representativa entre os dois países;
- ▶ Dar foco nos setores de energia, óleo e gás, mineração, agronegócio e bens industrializados;
- ▶ Diversificar a carteira de clientes, buscando priorizar empresas com faturamento anual entre R\$ 500 milhões e R\$ 5,0 bilhões;
- ▶ Desenvolver produtos para o segmento Corporativo.



AÇÕES DE 2017 ALINHADAS À ESTRATÉGIA

Aumento de Capital

A fim de dar suporte às carteiras operacionais do Banco e capitalizá-lo para potencial expansão, a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) aprovou em outubro de 2017 o aumento de capital, no valor de R\$ 1,258 bilhão. Tal aumento foi homologado pelo Banco Central em dezembro do mesmo ano. O índice de Basileia do CCB no Brasil passou a 28,52%, e o nível 1 em 18,28%.

Iniciativas de melhorar a estrutura de capital do Banco já tinham sido tomadas ainda no fim de 2016, quando o CCB Brasil emitiu US\$ 70 milhões de Dívida Perpétua "Perpetual Bonds Issue". Em 10 de abril de 2017, o Bacen deferiu essa captação como elegível ao cômputo do capital de Nível 1.

Reestruturação da operação

A reestruturação de operações do CCB no Brasil envolveu maior eficiência operacional e maior proximidade com o mercado-alvo. Como consequência do processo, a rede de atendimento foi reduzida a nove pontos de atendimento e atingiu 398 funcionários. Comparativamente, os números em 2016 eram de 37 e 595, respectivamente.

Resgate de ações

Na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em dezembro de 2017, foi autorizado o resgate da totalidade das ações ordinárias e preferenciais da Companhia que remanesceram em circulação no mercado, após a conclusão da oferta pública unificada para aquisição de ações (OPA).

Os acionistas então remanescentes tiveram disponível o pagamento de resgate de suas ações a partir de 4 de janeiro de 2018. Concluído o processo de cancelamento de ações, o Grupo China Construction Bank Corporation passou a deter integralmente as ações da subsidiária CCB Brasil.

RESULTADOS 201-1

O CCB Brasil encerrou o exercício de 2017 com resultado líquido negativo de R\$ 749,6 milhões (R\$ 353,4 milhões em 2016).

Os resultados incluem os créditos tributários oriundos de prejuízos fiscais baixados e não ativados durante o exercício de R\$ 522,1 milhões e as despesas administrativas e de pessoal não recorrentes, associadas à readequação da nova estrutura física.

As operações de crédito alcançaram R\$ 7.207,4 milhões, recuo de 1,8% comparado ao ano precedente. A carteira de crédito expandida, que inclui avais e fianças prestadas, atingiu R\$ 8.663,7 milhões (R\$ 9.063,8 milhões em 2016).

As captações alcançaram R\$ 12.182,8 milhões, volume estável em relação aos R\$ 12.313,6 milhões de 2016.

Decorrente do aumento de capital, ao término de 2017, o patrimônio líquido do Banco atingiu R\$ 1.788,8 milhões.

GERAÇÃO DE VALOR (R\$ MIL) 201-1

| | |
|--|--------------|
| Valor econômico direto gerado (receita) | 2.156.279,00 |
| Valor econômico distribuído | |
| Custos operacionais | 1.725.526,00 |
| Salários e benefícios de empregados | 284.574,00 |
| Pagamentos a provedores de capitais | 80.421,00 |
| Pagamento de impostos | 65.758,00 |

Portfólio de negócios ^{FS6}

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

| | Consolidado | |
|----------------------------|------------------|------------------|
| | Dez./2017 | Dez./2016 |
| Setor público | 9.779 | 33.421 |
| Setor privado | 4.558.288 | 4.880.275 |
| Agronegócio | 122.307 | 231.827 |
| Indústria | 1.746.633 | 1.952.768 |
| Comércio | 534.166 | 708.426 |
| Intermediários financeiros | 447 | 5.157 |
| Outros serviços | 2.154.735 | 1.982.097 |
| Pessoas físicas* | 2.639.294 | 2.428.259 |
| Total | 7.207.361 | 7.341.955 |

*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 para pessoas físicas.

NEGÓCIOS POR PORTE (EM MILHARES DE R\$)

| | Dez/2017 | |
|--|------------------|-------------|
| Grande empresa (maior que R\$ 300 milhões) | 4.188.451 | 58,11% |
| Média grande empresa (maior que R\$ 90 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões) | 121.280 | 1,68% |
| Média empresa (maior que R\$ 16 milhões e menor ou igual a R\$ 90 milhões) | 174.691 | 2,42% |
| Pequena empresa (maior que R\$ 2,4 milhões e menor ou igual a R\$ 16 milhões) | 108.487 | 1,51% |
| Microempresa (menor ou igual a R\$ 2,4 milhões) | 8.252 | 0,11% |
| Pessoa Física | 2.606.200 | 36,16% |
| Risco Total | 7.207.361 | 100% |

NEGÓCIOS POR REGIÃO (EM MILHARES DE R\$)

| | Dez/2017 | | Dez/2016 | |
|---------------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | Valor | % | Valor | % |
| Região Norte | -- | -- | 5.158 | 0,07 |
| Região Nordeste | 333.088 | 4,62 | 578.488 | 7,88 |
| Região Centro-Oeste | 53.743 | 0,75 | 269.126 | 3,67 |
| Região Sudeste | 3.646.670 | 50,60 | 3.957.911 | 53,91 |
| Região Sul | 434.626 | 6,02 | 571.855 | 7,79 |
| Exterior | 2.739.234 | 38,01 | 1.959.417 | 26,68 |
| Total | 7.207.361 | 100 | 7.341.955 | 100 |

Cadeia de Valor

Neste capítulo

Clientes

Público Interno

Fornecedores

Relações Institucionais

Meio Ambiente



▶ Clientes

A transição de modelo de negócios formalizada em 2017 teve seu epicentro na remodelagem da carteira de clientes do Banco. Ancorado em um novo plano para o mercado, o Conglomerado CCB no Brasil concentra sua atuação bancária no crédito para o segmento *corporate*; já na CCB Financeira, as atividades se mantêm focadas no cliente Pessoa Física, com ênfase em crédito consignado.

Nos últimos dois anos, um dos principais itens da agenda de gestão foi a atualização da carteira de clientes Pessoa Jurídica. Com a gradativa transição da antiga carteira, todos os novos contratos seguem as condições da Política de Crédito implantada em 2017.

A revisão do portfólio de produtos está entre as prioridades de ação da Instituição, com a finalidade de atender às demandas do novo perfil de clientes. Como parte da nova política de relacionamento com clientes, o Banco optou por

trabalhar com um número menor de pontos de atendimento. Para modernizar e fortalecer o atendimento ao cliente, a Instituição investiu em recursos tecnológicos via internet, em especial com a implantação de um *home banking*.

As demandas de clientes orientam a revisão do portfólio de produtos e serviços



CORREDOR DE NEGÓCIOS CHINA-BRASIL

A Instituição tem como foco realizar operações para as empresas que atuam no corredor de negócios Brasil-China e com as quais possa contribuir para fortalecer o desenvolvimento dos dois países. A construção da carteira de clientes tem como âncora as empresas chinesas e a cadeia de negócios em que estão inseridas.

A atuação nesse segmento, lastreada pela *expertise* do CCB, é o fator de diferenciação para fazer frente à concorrência em um setor altamente competitivo. O público-alvo da área comercial, definido no planejamento estratégico, inclui todo o espectro das relações bilaterais entre os dois países.

Refletindo os esforços de reposicionamento, já em 2017 o Banco registrou crescimento do número de clientes corporativos com o perfil de empresas de grande porte com negócios entre os dois países. A expectativa é dar continuidade a esse trabalho em 2018.

Para o CCB, o principal critério estabelecido para o perfil de cliente consiste na excelência, que se

traduz em sua qualidade nos seus números, na estrutura financeira e operacional.

Os produtos e serviços do portfólio serão mantidos, agora moldados para atender às demandas do novo perfil da carteira de clientes (*veja mais em Negócios e Perspectivas*).

O portfólio de clientes está estruturado na cadeia de negócios no corredor Brasil-China

PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS

- ▶ Câmbio e comércio exterior
- ▶ Linhas de crédito e financiamento para exportação e importação
- ▶ Câmbio pronto
- ▶ Empréstimo externo (Lei nº 4.131/1962)
- ▶ CDB
- ▶ LCA
- ▶ LCI
- ▶ Letra financeira
- ▶ Empréstimos e financiamentos
- ▶ Cessões de Crédito
- ▶ Fiança
- ▶ Cobrança Bancária
- ▶ Leasing e CDC
- ▶ Swaps
- ▶ Forwards, Futuros e Opções

RESPEITO AO CLIENTE 417-1, 417-3, FS14, 103-2, 103-3

Todas as formas de relacionamento do CCB Brasil com clientes são balizadas por uma série de ações, normativas e políticas corporativas que estão pautadas na Autorregulação Bancária e na legislação vigente.

O CCB Brasil segue a legislação dos órgãos reguladores – incluindo processos que permeiam a área de negócios, como contratos e taxas, adequação da oferta de produtos e serviços ao público e o tratamento ético e transparente que possibilite convergência de interesses.

Entre eles estão o Código Brasileiro de Autorregulação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulação Publicitária (Conar); a Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban); o Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon) e as normas do Banco Central do Brasil que tratam do relacionamento e do respeito ao cliente.

CLIENTES PESSOA FÍSICA: ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO

Os negócios com clientes Pessoa Física estão centralizados na CCB Financeira, uma das empresas do Conglomerado CCB Brasil, com sede em São Paulo (SP), embora o banco mantenha uma carteira mínima de clientes. A empresa administra os serviços de concessão de crédito consignado e emissão de cartões de crédito para 177.594 e 50.398 clientes Pessoa Física, respectivamente.

O relacionamento com os clientes segue a legislação, as normativas e as políticas previstas pela autoridade financeira, além das diretrizes da Autorregulação Bancária. A Instituição dispõe de uma estrutura de atendimento completa para o atendimento de manifestações (*ver lista de Estrutura de Atendimento*).

Os acessos ocorrem por telefone, *e-mail*, carta ou presencialmente. Os clientes têm na Ouvidoria a esfera mais alta para o registro de manifestações e reclamações. Cabe ao canal receber, registrar, analisar e responder às reclamações não solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância de atendimento: agências, centrais

de atendimento e SACs.

Em 2017, 422 atendimentos foram realizados pela Ouvidoria sendo que destes atendimento 274 tornaram-se demandas efetivas. No Banco Central, foram 1.412 atendimentos ligados a demandas de clientes sobre o Conglomerado CCB Brasil S/A. 102-17

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

- ▶ Central de Atendimento ao Cliente Empresa e Cliente correntista **300 408 2333** (de 2ª a 6ª feira, das 8:30 às 19:00).
- ▶ Central de Atendimento Crédito Consignado e Financiamento **0300 010 0242** (de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00).
- ▶ SAC – Crédito Consignado **0800 725 0048** (de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00).
- ▶ SAC: **0800 701 0224** (de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00).
- ▶ SAC – Deficiente Auditivo ou de Fala **0800 940 0649** (de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00).
- ▶ Ouvidoria **0800 725 2242** (de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00).
- ▶ SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente de Cartões de Crédito **0800 775 7001**.
- ▶ CAC - Central de Atendimento de Cartões de Crédito **2066 4305**.

PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

418-1, 103-2, 103-3

Como instituição financeira dotada de uma base de dados sobre clientes e suas atividades, o CCB, assim como todo o setor financeiro, tem como responsabilidades centrais garantir a privacidade do cliente e sua segurança patrimonial. Semanalmente, o Conglomerado no Brasil reporta à Matriz o andamento dos projetos e ocorrências ligados à automatização e melhorias de processos.

O Banco tem uma área de TI exclusiva para cuidar da segurança da informação, que fica totalmente separada das atividades do dia a dia. As ações ligadas à operação são atendidas por uma área dedicada, responsável pela estrutura e inteligência dos principais projetos desenvolvidos para as operações, entre as quais a implantação do *home banking* e a automatização de processos da CCB.

Além da auditoria interna, a área de TI é acompanhada regularmente por auditorias independentes e do Banco Central e a testes semestrais de invasão simulada.

Os processos de segurança da informação se apoiam em processos internos padronizados e em treinamentos e orientações, repassados aos funcionários para uma correta aplicação de procedimentos, normas, políticas e ações de proteção de dados. Todos assinam o Termo de Responsabilidade Funcional, assumindo o compromisso com esses padrões.

Atualmente, 100% dos cartões de crédito possuem *chip* e estão devidamente adequados com os pré-requisitos de segurança. Não há registros de reclamações relacionadas à clonagem do cartão com *chip*.

▶ Público Interno 103-2, 103-3

Em 2017, o contexto das operações impôs o desafio de mudar a dimensão da equipe e o perfil de parte dos funcionários para adequação à nova realidade da carteira de clientes e estratégia de negócios.

A Política de Recursos Humanos é a base para as ações e relações de trabalho, com adequações que signifiquem um aprimoramento para as práticas de gestão e de capacitação profissional.

A Instituição tem sua política de gestão de pessoas construída sobre três pilares – desenvolvimento profissional, remuneração adequada e qualidade do ambiente de trabalho. Esses aspectos, uma vez interligados, representam um fator permanente para a atração e retenção de pessoas que buscam o crescimento e a realização profissionais e se mantêm atentos aos objetivos estratégicos do negócio.

No final de 2017, 511 pessoas trabalhavam no Grupo, sendo 398 no CCB Brasil e 113 no CCB Financeira e CCB Leasing, todos em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Cerca de

40% são mulheres; 25,8% das funções gerenciais são ocupadas por mulheres. Há 14 estagiários e cinco jovens aprendizes na estrutura funcional.

No total, 454 pessoas trabalham em São Paulo, correspondendo a 88,8% dos funcionários. Os demais estão distribuídos nos Estados do Ceará, Minas Gerais, Pernambuco, Paraná, Distrito Federal, Rio de Janeiro e Santa Catarina. Do total de empregados, 96,48% cumprem jornada de oito horas, e outros 3,52% trabalham meio período. [102-8](#)

Em função da reestruturação organizacional, foi registrada uma taxa de rotatividade de 32,5% durante o ano. Houve 55 contratações e 277 desligamentos no CCB Brasil. [401-1](#)



CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE* 401-1

| Por gênero | Contratações | Taxa de contratação* (%) | Desligamentos | Turnover** (%) |
|--------------|--------------|--------------------------|---------------|----------------|
| Homens | 32 | 6,2 | 156 | 18,4 |
| Mulheres | 23 | 4,5 | 121 | 14,1 |
| Total | 55 | 10,76 | 277 | 32,5 |

| Por faixa etária | Contratações | Taxa de contratação* (%) | Desligamentos | Turnover** (%) |
|------------------|--------------|--------------------------|---------------|----------------|
| Até 30 anos | 27 | 5,3 | 52 | 7,7 |
| De 30 a 50 anos | 21 | 4 | 145 | 16,2 |
| Acima de 50 anos | 7 | 1,3 | 80 | 8,5 |
| Total | 55 | 10,76 | 277 | 32,5 |

| Por região | Contratações | Taxa de contratação* (%) | Desligamentos | Turnover** (%) |
|--------------|--------------|--------------------------|---------------|----------------|
| Norte | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| Nordeste | 1 | 0,19 | 47 | 4,7 |
| Centro Oeste | 2 | 0,38 | 20 | 2,2 |
| Sudeste | 48 | 9,39 | 186 | 22,9 |
| Sul | 4 | 0,77 | 23 | 2,6 |
| Total | 110 | 10,73 | 277 | 32,5 |

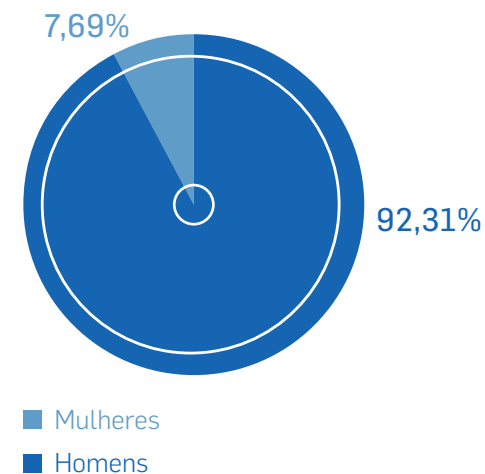
* Para garantir maior comparabilidade e aderência ao protocolo GRI, as taxas são calculadas considerando o número total de funcionários ao final do período (511). As taxas não consideram estagiários.

** Turnover calculado com base em: (total de contratados + total de desligados)/2/total de empregados.

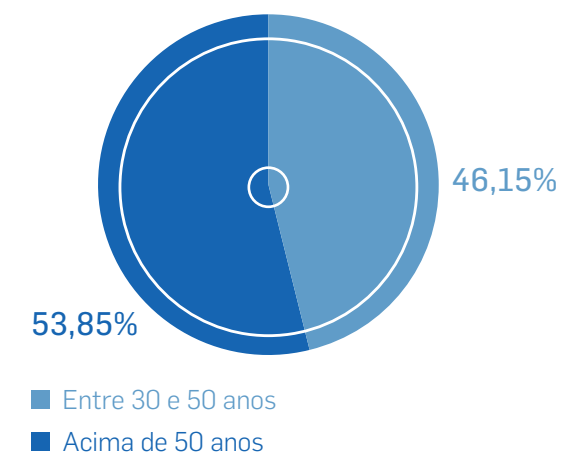
EMPREGADOS POR GÊNERO 102-8

| | Total | % | Homens | % | Mulheres | % |
|--------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| Analista | 318 | 62,2% | 171 | 53,8% | 147 | 46,2% |
| Comercial | 45 | 8,8% | 34 | 75,6% | 11 | 24,4% |
| Coordenação | 55 | 10,8% | 36 | 65,5% | 19 | 34,5% |
| Gerencial | 93 | 18,2% | 69 | 74,2% | 24 | 25,8% |
| Total | 511 | 100% | 310 | 100% | 201 | 100% |

PESSOAS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA POR GÊNERO 405-1

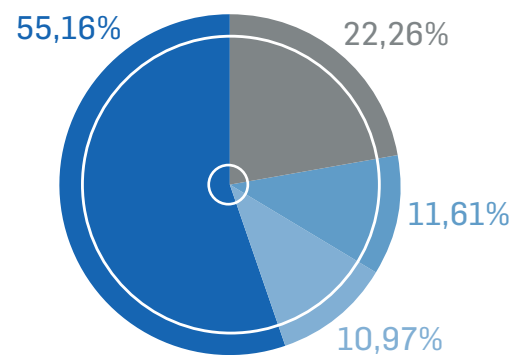


PESSOAS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA POR FAIXA ETÁRIA 405-1

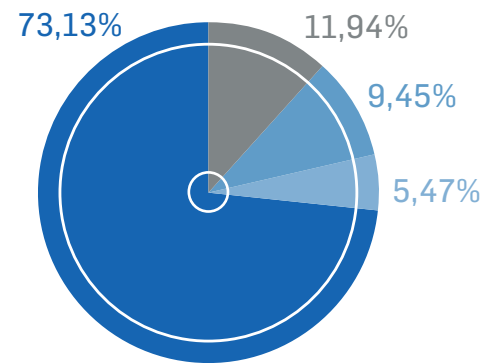


GÊNERO POR CATEGORIA FUNCIONAL 405-1

Homens



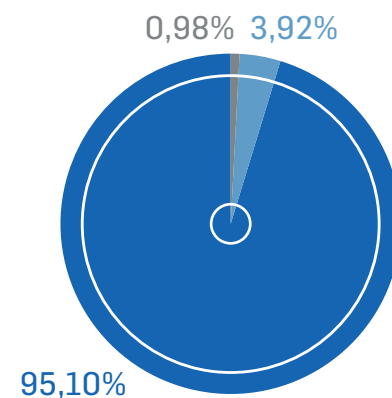
Mulheres



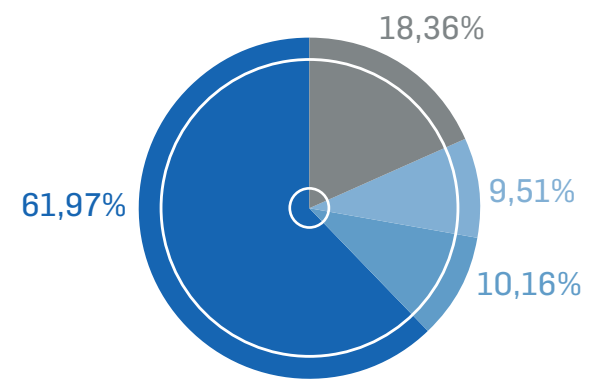
■ Gerência ■ Coordenação ■ Comercial ■ Analistas

FAIXA ETÁRIA POR CATEGORIA FUNCIONAL 405-1

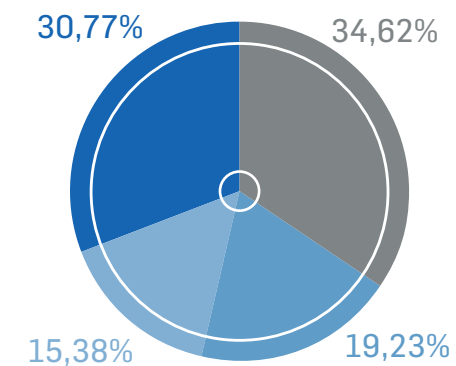
Abaixo de 30 anos



Entre 30 e 50 anos



Acima de 50 anos



DESENVOLVIMENTO, RECONHECIMENTO E FORMAÇÃO DE LIDERANÇA

404-1, 404-2, 404-3, 103-2, 103-3, FS4

A Instituição incentiva o desenvolvimento para garantir a possibilidade de ascensão profissional aos funcionários. Em 2018, o processo de avaliação de desempenho – que orienta os planos de desenvolvimento e as promoções e evoluções de carreira – será aprimorado, refletindo a nova realidade e as competências necessárias ao sucesso do modelo de negócios. Uma das prioridades será o fortalecimento da meritocracia em todas as iniciativas de desenvolvimento e formação de lideranças.

Em 2017, 95 funcionários foram submetidos a avaliações de desempenho, indicador abaixo dos 308 em 2016. Destas, 68,42% avaliações ocorreram com homens e 31,57% com mulheres. Dos cargos que foram submetidos, 82,10% foram em cargos gerenciais, 7,36% na coordenação e 10,52% em analistas.

O conjunto de competências buscado para acompanhar os desafios do modelo de negócios em implantação ficou visível nas contratações para a área comercial. O perfil da equipe atendeu aos requisitos de senioridade, fluência em inglês e carreira desenvolvida em grandes instituições ou bancos estrangeiros.

Importante instrumento de aprendizado e integração, a plataforma EducaRHoje, de educação a distância (EAD), centraliza os principais conteúdos demandados para a capacitação interna. A grade de cursos, sempre atualizada, atende necessidades de formação básica para cada função e também os treinamentos obrigatórios que abordam questões regulatórias. Fazem parte da programação de cursos obrigatórios o módulo I do EAD de sustentabilidade e o curso de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Corrupção e Terrorismo. 404-1, 205-2, FS4

Tiveram prioridade em 2017 os treinamentos mandatórios para atender as normas do CCB Corporation. O sistema ganhou especial importância no último ano diante do processo de customização dos instrumentos de *Compliance* da Matriz à realidade brasileira. Os conceitos básicos foram replicados e passaram a integrar a grade de treinamentos dos funcionários brasileiros. A distribuição das horas de treinamento se deu da seguinte forma: Gerentes, com 22%; Coordenação, 8%; Comercial, 8%; Analista, 58%; Jovem Aprendiz, 2%; e Estagiários – 1%. 205-2, 404-1

Em 2017, além dos cursos de Finanças Pessoais realizados, o CCB Brasil promoveu ações dirigidas à educação financeira dos funcionários. A

campanha incluiu uma sequência de informativos e uma biblioteca virtual com materiais que abordam controle de gastos, pagamento de dívidas, dicas de investimento e poupança e saúde financeira. FS16

TREINAMENTOS REALIZADOS EM 2017 404-1

| (Unidade de medida: horas) | Total | Homens | Mulheres |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Direitos Humanos (412-2) | 2.224 | 1.116 | 1.108 |
| Finanças Pessoais (FS16) | 449 | 162 | 287 |
| Combate à Corrupção (205-2) | 799 | 521 | 278 |
| Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental – Módulo I | 402 | 218 | 184 |
| PRSA – Política de Responsabilidade Socioambiental – Módulo II | 286 | 166 | 120 |
| Outros | 3.905 | 2.636 | 1.269 |
| Total | 8.065 | 4.819 | 3.246 |
| Total Horas/Empregado* | 16 | 16 | 16 |
| Total Horas/Trabalhador** | 15 | 15 | 15 |

*Sem considerar estagiários e aprendizes.

**Considerando estagiários e aprendizes.

EDUCAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

A sensibilização dos funcionários para os temas relacionados à sustentabilidade e ao risco socioambiental constitui um objetivo da Instituição e tem como ferramenta dois módulos do curso Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, disponível na Plataforma de Educação à Distância.

Por meio de treinamentos *online* e ações regulares, os funcionários conquistaram mais proximidade com as questões socioambientais, gestão de risco socioambiental e educação financeira. Em 2017, foram computadas 690 horas de treinamento no tema. Para 2018, a meta é lançar na plataforma EducaRHoje o treinamento de Política e Responsabilidade Socioambiental Módulo III e o de *Compliance*, ambos em fase final de desenvolvimento.

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS ¹⁰²⁻³⁸

Para todos os empregados, a política salarial fixa e variável está alinhada com os padrões do mercado, assim como o programa de benefícios. Atualmente, a proporção entre o maior salário (sem contar a remuneração variável) e a média

geral dos salários do Conglomerado é de 3,72 vezes. Todos os funcionários em regime CLT são elegíveis aos benefícios oferecidos, que superam as exigências legais. Grupos específicos também recebem benefícios adicionais, conforme detalhado na tabela: os que trabalham no expediente noturno recebem auxílio para transporte, o que contribui para garantir a segurança do empregado.

As mulheres têm direito à licença-maternidade, saídas para amamentação até os seis meses da criança e auxílio-creche ou auxílio-babá.



PROGRAMA DE BENEFÍCIOS 401-2, 401-3

- ▶ Planos de saúde e odontológico opcionais extensíveis aos dependentes, incluindo relações homoafetivas estáveis
- ▶ Auxílio-refeição
- ▶ Auxílio-cesta alimentação (incluindo a 13ª cesta)
- ▶ Condições diferenciadas de acesso aos produtos do banco: financiamento; contratação de cartão de crédito e cheque especial e seguros de automóvel
- ▶ Seguros de vida e Seguro de Assistência Residencial
- ▶ Folga por assiduidade
- ▶ Convênio com redes de farmácia
- ▶ Parcerias com escolas de idiomas, restaurantes e academias
- ▶ Auxílio-transporte
- ▶ Licença-maternidade
- ▶ Saídas para amamentação até os seis meses da criança
- ▶ Auxílio-creche ou auxílio-babá
- ▶ Licença-paternidade

PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

O Banco implantou a licença-paternidade de 20 dias, alinhado às demandas do Programa Empresa Cidadã, da qual é signatário. Em 2017, 23 funcionários entraram em licença-maternidade e paternidade, sendo 12 mulheres e 11 homens. Dos 24 empregados que usufruíram desses benefícios em 2016, 100% retornaram após o término da licença. E, após 12 meses, 15 destes funcionários permaneceram na Instituição (8 mulheres e 7 homens), resultando em uma taxa de retenção de 53% de mulheres e 46% de homens.

Aos funcionários demitidos são assegurados os benefícios estabelecidos na convenção, como a verba de requalificação profissional – que é a concessão dada ao funcionário desligado para ajudá-lo na realização de curso de atualização, dentro das suas especialidades, para enfrentar o desafio de uma nova colocação no mercado de trabalho – e a continuidade no plano médico e hospitalar contratado pelo banco. O período deste benefício varia conforme o tempo de casa de cada empregado. 404-2

Também é mantido o benefício de continuidade do plano médico e hospitalar para aposentados. Todos os aposentados com menos de 10 anos na empresa podem permanecer no plano pelo tempo equivalente

ao que ficaram vinculados ao plano de saúde da companhia. E, para aposentados com mais de 10 anos na empresa, pode-se permanecer indefinidamente, enquanto a empresa mantiver o plano de saúde para os empregados ativos. 401-3

PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO

O desafio de integrar culturas diferentes – realidade vivida por toda instituição estrangeira que passa a atuar em outro país – foi abordado pelo CCB no Brasil com um programa de integração sino-brasileiro. A Instituição valoriza os ganhos advindos da convivência equilibrada e investe em treinamentos, intercâmbios e cursos de línguas. Para simplificar as rotinas em suas operações internacionais, o inglês tem forte uso no dia a dia, em reuniões e documentos.

Em 2017, foram investidos R\$ 243.012,00 em cursos de idiomas, pois muitas reuniões são em inglês, assim como documentos e relatórios para a alta direção e para o CCB Corporation. Ao todo, 67 funcionários têm aulas de inglês e outros três estão estudando mandarim, com subsídio de 50% a 80% para os estudos de língua estrangeira. Por outro lado, 10 executivos e funcionários chineses estão empenhados nas aulas de português. O Banco cede seu espaço físico antes ou depois do expediente para as aulas.

PRÁTICAS TRABALHISTAS

A Instituição assegura o amplo direito à associação sindical – 100% dos funcionários do Conglomerado estão cobertos por acordos de negociação coletiva com as entidades de classe que os representam. [102-41](#) Todos os comunicados envolvendo mudanças de estrutura são encaminhados com a devida antecedência. [402-1](#)

Em 2017, o Jurídico recebeu 190 reclamações relacionadas a práticas trabalhistas. O número total de ações existentes no último dia do ano alcançou 572. Das 190 reclamações recebidas pelo Jurídico, todas foram tratadas e 140 foram resolvidas. Outras 30 queixas que estavam pendentes de anos anteriores também foram solucionadas. No total, 170 casos foram resolvidos. O aumento de demandas trabalhistas se deve à reestruturação organizacional ocorrida em 2017. [103-2](#)

SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Responsável pelas ações de segurança e saúde, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) incorpora às suas atividades o incentivo à qualidade de vida. A entidade, que representa formalmente todos os funcionários do CCB no Brasil,

apoia a área de Recursos Humanos na execução de campanhas e ações voltadas para a saúde preventiva, a segurança e a qualidade de vida dentro do Programa de Promoção à Saúde. [403-1](#)

Mensalmente, os responsáveis unem esforços para realizar ações diversas como vacinação, prevenção à Aids e aos cânceres de mama e de próstata, combate ao estresse e ao tabagismo e incentivo à alimentação saudável.

Não existem trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação no CCB Brasil. Anualmente, a CIPA realiza a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat). Também coordena os programas para a Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). [403-3](#)

A Instituição atende os acordos firmados na convenção coletiva dos profissionais de instituições financeiras, que determinam padrões para questões de saúde e segurança do trabalho. No âmbito da CIPA, e também com relação a Aids, há extensão de planos de assistência médica para demitidos, programa de reabilitação profissional e comissões

paritárias para tratar do tema Segurança Bancária e Igualdade de Oportunidades. [403-4](#)

Em 2017, o CCB Brasil não registrou casos de lesões e/ou doenças ocupacionais. Em 2017, foram mantidos alguns casos de afastamentos de 2016 e novos foram registrados. No total, foram 4.046 dias perdidos registrados por doenças não ocupacionais; destes, 1.779 dias foram perdidos por homens e 2.267, por mulheres. [403-2](#)

Não existem trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação no CCB Brasil.



▶ Fornecedores 102-9, 308-1, 308-2, 414-2, 414-1, 408-1, 409-1, 103-2, 103-3

Os mesmos sistemas de integridade e de avaliação de riscos aplicados pelo CCB às operações com clientes são estendidos ao relacionamento com fornecedores. Os preceitos de conformidade do Código de Ética incluem os procedimentos esperados desses parceiros comerciais. Ocorrências são tratadas de forma imparcial pelo Comitê de Ética.

Em 2017, 167 empresas e prestadores de serviços integraram a rede de fornecedores homologados do Conglomerado. Todos são selecionados de acordo com a Política de Compras e Contratação, que dá preferência à aquisição de produtos e serviços de fornecedores locais. Desse total, 100% passaram pela análise da equipe de Sustentabilidade. No total, foram 174 cadastros solicitados em 2017; destes, três foram analisados e recusados pela área de sustentabilidade e quatro foram recusados por outras áreas. Assim, 95% dos cadastros de fornecedores solicitados foram aprovados. [102-9, 202-2, 308-1, 414-1](#)

Em função do setor de atuação, o CCB Brasil tem sua base de fornecedores concentrada no

setor de serviços. Entre os fornecedores, estão prestadores de serviço nas áreas de consultoria, auditoria, segurança, manutenção, tecnologia da informação (TI) e transporte de valores.

Todos os contratos com fornecedores têm cláusulas referentes à proteção e ao cumprimento da legislação ambiental e trabalhista; medidas para evitar crimes ambientais, práticas de discriminação e de corrupção; e compromissos para combater e coibir uso de mão de obra infantil ou análoga à escrava na cadeia de fornecimento.

Em caso de descumprimento da legislação ou de não aderência às cláusulas contratuais referentes a aspectos socioambientais e às políticas da Instituição, a área de Compras e Aquisição é orientada a encerrar o relacionamento com o fornecedor.

Entre os procedimentos previstos na Avaliação de Risco Socioambiental, durante toda a validade do contrato, a empresa fica sujeita ao monitoramento dentro de critérios estabelecidos. Em 2017, a Instituição manteve aprimorado o processo de

seleção, avaliação e monitoramento de fornecedores, que passou a incluir a classificação do *Rating Socioambiental*, pesquisa de mídia e parecer do Comitê de Sustentabilidade para os casos identificados como Alto Risco Socioambiental.

Na estrutura de mapeamento de riscos, os fornecedores são avaliados regularmente em relação às práticas anticorrupção e à prevenção à lavagem de dinheiro (PLD) ([veja mais em Gestão Integrada de Riscos, p. 20](#)).

100%
dos fornecedores
passaram pela Avaliação
de Riscos Socioambientais



▶ Relações Institucionais 103-2, 103-3

Em seu posicionamento, o CCB no Brasil define como um dos objetivos do planejamento estratégico de longo prazo contribuir para a sociedade alcançar a prosperidade adequada em todas as esferas.

Principal parceiro comercial do país desde 2009, a China estabeleceu sólidas ramificações institucionais e empresariais no ambiente de negócios nacional. Em sua atuação, a corporação tem como princípio atender às leis e regulações locais e manter relacionamentos pautados pelo respeito aos valores e à cultura da sociedade em que está inserida.

No dia a dia, o CCB interage com as diversas entidades que balizam o setor financeiro no Brasil, em especial com as autoridades financeiras do país, como o Banco Central, em um relacionamento estreito e transparente.

Tendo em perspectiva o desenvolvimento de um relacionamento perene no mercado brasileiro, a instituição cumpre seu papel social mediante pagamentos de impostos e taxas, concessão de créditos, geração de empregos, boa gestão da

carteira de clientes e diálogo com seus fornecedores. Em 2017, a Instituição não efetuou doações a partidos políticos. [415-1](#)

A atuação institucional inclui a participação em comissões técnicas, subcomissões e grupos de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI), Associação Brasileira de Bancos (ABBC), Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi), Instituto Brasileiro de Executivos Financeiros (Ibef) e Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima). [102-13](#)

RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

O CCB Brasil desenvolve ações pontuais de relacionamento com a comunidade. Elas incluem, por exemplo, ações sociais e educativas como aporte para crianças carentes, campanhas de Natal e campanha do Agasalho, de caráter voluntário. [102-44](#)

PRINCÍPIOS, NORMAS E COMPROMISSOS

Partilhando os princípios da cidadania empresarial, o CCB aderiu ao Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), criada para mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção de medidas essenciais para o desenvolvimento sustentável. Conectam-se a esse compromisso os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que abordam desafios para o progresso social, econômico e ambiental em áreas como acesso à saúde, direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. [102-12](#)

O CCB mantém relacionamentos pautados pelo respeito à cultura da sociedade em que está inserida



O Código de Autorregulação Bancária é uma iniciativa voluntária que promove a melhoria do relacionamento das instituições financeiras com seus clientes. O CCB Brasil é um de seus 18 signatários. Pautado por critérios que vão além do que é exigido pela legislação, o Código trata da ética e legalidade, respeito ao consumidor, comunicação eficiente e melhoria contínua na atividade bancária.

Outro compromisso com padrões relevantes é a adesão do CCB no Brasil, em sua escrituração contábil, às novas normas do International Financial Reporting Standards, conhecidas como IFRS9. O balanço financeiro do exercício encerrado em dezembro de 2017 já segue as diretrizes desse padrão. As mudanças estabelecidas para esse instrumento financeiro têm a finalidade de padronizar a elaboração de demonstrações contábeis.

A Instituição se submete ao âmbito do Fatca (sigla em inglês para *Foreign Account Tax Compliance Act*), mecanismo do governo dos Estados Unidos para ampliar a transparência fiscal, coibir práticas

de evasão de divisas, de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo, bem como identificar financiamentos norte-americanos em outros países.

O CCB também está alinhado à norma internacional CRS (*Common Reporting Standard*, na sigla em inglês – Padrão de Declaração Comum), instrução normativa do mercado europeu similar ao Fatca e em vigor desde 2016. A norma deu abrangência internacional às resoluções do mercado americano e prevê a troca automática de informações tributárias de pessoas físicas e empresas entre jurisdições e países signatários, como é o caso do Brasil e de mais de cem países.



▶ Meio Ambiente

Os impactos indiretos de uma instituição financeira sobre o meio ambiente são mais relevantes do que os diretos (como o consumo de recursos naturais, emissões dos Gases de Efeito Estufa, entre outros). Para o CCB, a concessão de crédito, em especial, constitui um dos mecanismos de impacto indireto mais influentes para a sociedade alcançar a economia de baixo carbono e o controle das mudanças climáticas. [201-2](#)

Atuar como um banco comprometido com a economia de baixo carbono em suas operações e práticas de concessão de crédito, bem como na avaliação de seus clientes e fornecedores, representa um tema fundamental para a Instituição. O CCB aplica critérios de gestão de risco ambiental a seus clientes e parceiros. Todas as propostas de concessão de crédito empresarial passam pelo processo de Avaliação de Risco Socioambiental, assim como o cadastramento de fornecedores (*sai-ba mais em Avaliação de riscos socioambientais*).

O CCB Corporation possui operações financeiras que incentivam negócios relacionados à produção de energia renovável. No Brasil, entre os segmentos desse setor que a Instituição pretende apoiar, previstos no planejamento estratégico, estão energia solar, eólica, hidrelétrica e biocombustíveis.

Embora o crédito concedido pelo CCB Brasil contribua indiretamente com questões sociais e ambientais no contexto nacional, a Instituição ainda não possui, em sua carteira, produtos criados para gerar benefício social ou ambiental específico. [FS7](#), [FS8](#)



CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS 103-2, 103-3

Dentro de suas próprias atividades, o CCB Brasil concentra esforços para diminuir o seu impacto ambiental direto, mensurando seus processos operacionais e buscando melhorias em ecoeficiência e desempenho. A reorganização da estrutura física e funcional em 2017 levou a uma mudança no escopo de coleta de dados de consumo de água e energia, e resultou em redução significativa nos indicadores.

Em 2017, houve uma diminuição de 63% no consumo de papel e material gráfico em comparação a 2016, totalizando 67,1 toneladas. 301-1

No que tange ao consumo de recursos hídricos, a Instituição apresentou redução no volume de água captado da rede pública, uma diminuição de aproximadamente 26%. A informação do total de água é fornecida pela empresa de abastecimento. 301-1

CONSUMO DE MATERIAIS 301-1

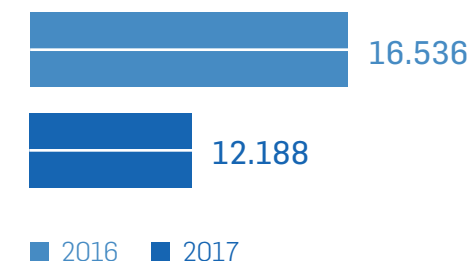
| Material | Toneladas |
|--|-----------|
| Papel | 15,3 |
| Sulfite A3 e A4 | 12,8 |
| Material personalizado impresso em papel | 10,9 |

RESÍDUOS POR TIPO 306-2

| Resíduo | Toneladas |
|--|-----------|
| Resíduos eletrônicos (computadores, servidores, projetores, laptop etc.) | 19,1 |
| Resíduos de móveis | 527 |
| Resíduos de construção | 70,4 |
| Outros resíduos (cartuchos de impressora, pilha, canetas, cliques e grampos) | 0,5 |

ÁGUA RETIRADA POR FONTE (m³) 303-1

Abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água



MUDANÇAS CLIMÁTICAS 201-2, 103-2, 103-3

O CCB Brasil adota medidas para mitigar os efeitos de suas operações que possam estar associados às mudanças climáticas.

No aspecto indireto, a Instituição possui critérios para a concessão do crédito que preveem a avaliação dos clientes. Todos são objeto da Declaração de Sustentabilidade, respondida por um gerente comercial, que inclui questões específicas relativas a mudanças climáticas, como a gestão da emissão de poluentes, controle de energia e resíduos e medidas de adaptação para compensação ou mitigação para os gases do efeito estufa.

O mesmo procedimento é aplicado aos fornecedores ativos e àqueles que buscam relacionamento com a Instituição.

Quando são identificados riscos socioambientais e de reputação relacionados a mudanças climáticas durante o processo de avaliação, as propostas tanto das empresas clientes quanto as fornecedoras são encaminhadas ao Comitê de Sustentabilidade. O órgão avalia e emite parecer com posicionamento favorável ou contrário à

continuidade do relacionamento comercial e as condições em que deve prosseguir.

O Manual de Ecoeficiência seguido pela Instituição estabelece os procedimentos para a gestão dos impactos ambientais diretos resultantes de suas atividades. Entre as ações previstas no plano adotado internamente, estão a redução no consumo de água, de energia elétrica, de papel e de combustível.

ENERGIA E EMISSÕES

Em 2017, as atividades do CCB Brasil resultaram na emissão total de 611,15 tCO₂e, o menor nível de emissões desde o início do processo de monitoramento em 2011, quando foram contabilizadas 1.429 tCO₂e.

Do total emitido em 2017, 199,79 tCO₂e pertencem ao escopo 1; 184,26 tCO₂e pertencem ao escopo 2; e 227,10 tCO₂e, ao escopo 3.

Ao comparar ao ano de 2016, houve um aumento de 4% no escopo 1 (em função de consumo do diesel do gerador), redução de 13% no escopo 2 (devido ao encerramento das atividades em diversos pontos de atendimento no país) e redução de 54% nas emissões

provenientes da cadeia de fornecedores, redução registrada nos principais componentes deste escopo (viagens aéreas, transporte de carga e transporte terrestre), resultando na diminuição de 32% nas emissões totais do inventário. 305-1, 305-2, 305-3

A principal emissão do Escopo 1 em 2017 foi do consumo de combustível para o deslocamento dos funcionários em veículos movidos à gasolina, representando 94% das emissões deste escopo. Em relação a 2016, houve um aumento de 3% no consumo de combustíveis. A combustão estacionária decorrente da aquisição de diesel para abastecimento do gerador próprio aumentou em 25% (de 4.000 litros para 5.000 litros), porém a emissão associada de 12,17 tCO₂e e 0,96 tCO₂ biogênico representou apenas 6% da emissão do Escopo 1.

As emissões indiretas de escopo 2 são as emissões resultantes do consumo de energia elétrica adquirida pelo Sistema Interligado Nacional (SIN).

Em 2017, o CCB Brasil consumiu de 2.070,57 MWh (7.454,05 GJ), resultando na emissão total de 184,26 tCO₂e, 30% do total das emissões do Inventário.

Em comparação com 2016, houve uma redução de 20% no consumo total de energia e um aumento do fator de emissão do SIN de 14%.

As emissões indiretas do Escopo 3 do CCB Brasil são significativas e representam 37% do total das emissões do Inventário em 2017. Estas emissões estão relacionadas ao deslocamento de funcionários em viagens aéreas, táxi e ônibus, envio de malotes através de transporte aéreo, rodoviário ou utilizando serviço de motoboys.

A quilometragem total das viagens aéreas reduziram 17%, sendo que o número de vôos de viagens internacionais reduziu em 45%. Conseqüentemente as emissões totais de viagens reduziram 17% de 2016 para 2017. Importante ressaltar que no ano foram contabilizadas 60 reuniões por videoconferência com 106 horas total, envolvendo 425 pessoas – um aumento de 40% no número de participantes e de 50% nas horas de reuniões, se comparado ao ano anterior. Essa prática contribuiu para que não aumentasse ainda mais o número de viagens aéreas nacionais e, por consequência, as emissões de GEE totais.

As emissões biogênicas, ou seja, oriundas da combustão de biocombustíveis como etanol ou biodiesel de cana-de-açúcar, totalizaram 46,78 tCO₂ em 2017, contra 44,98 tCO₂ em 2016, no Escopo 1; e 0,67 tCO₂ em 2017, versus 3,12 tCO₂ no ano anterior, no Escopo 3. [302-1](#), [302-2](#)

A emissão total em 2017 foi de 611 tCO₂e, o menor nível desde 2011



ESCOPO 1 - EMISSÕES DIRETAS DE GEE (t CO₂ equivalente) 305-1

| | 2016 | 2017 |
|------------------------|---------------|---------------|
| Combustão estacionária | 9,85 | 12,17 |
| Combustão móvel | 181,63 | 187,61 |
| Subtotal | 191,48 | 199,79 |

ESCOPO 2 - EMISSÕES INDIRETAS DE GEE PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (t CO₂ equivalente) 305-2

| | 2016 | 2017 |
|-----------------|--------------------|--------------------|
| | tCO ₂ e | tCO ₂ e |
| Eletricidade | 210,69 | 184,26 |
| Subtotal | 210,69 | 184,26 |

ESCOPO 3 - OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE (t CO₂ equivalente) 305-2

| | 2016 | 2017 |
|--|---------------|---------------|
| Atividades relacionadas com combustível e energia não inclusas nos Escopos 1 e 2 | 189,30 | - |
| Transporte e distribuição (<i>upstream</i>) | 36,91 | 6,73 |
| Viagens a negócios | 266,08 | 220,37 |
| Subtotal | 492,29 | 227,10 |

TOTAL DE EMISSÕES DE GEE (t CO₂ EQUIVALENTE) 305-2

| | 2016 | 2017 |
|---|---------------|---------------|
| Emissões diretas (Escopo 1) | 191,48 | 199,79 |
| Emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2) | 210,69 | 184,26 |
| Outras emissões indiretas (Escopo 3) | 492,29 | 227,10 |
| Total de emissões de GEE | 894,46 | 611,15 |

Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes



Aos Conselheiros, Diretores e demais partes interessadas do **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" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017 do CCB Brasil, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2017.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO CCB BRASIL

A administração do CCB Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017 de acordo com o Padrão para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)*, com o suplemento setorial "*GRI Financial Services Sector Supplement*" e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório Anual e de

Sustentabilidade 2017, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do CCB Brasil e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade 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 divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades do CCB Brasil, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017 do CCB Brasil. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- b. entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;

c. análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade do Padrão para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)*;

d. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:

- entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017;
- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- visitas às unidades e escritórios do CCB Brasil para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);

e. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;

f. confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de assegu-
ração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de assegu-
ração razoável. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de assegu-
ração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de assegu-
ração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limi-
tações 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 sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para

os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2017 do CCB Brasil, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com o Padrão para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)*, com o suplemento setorial "*GRI Financial Services Sector Supplement*" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 03 de abril de 2018

KPMG Assessores Ltda.
CRC 2SP034262/O-4 F-SP

Eduardo V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/O-6

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

Ricardo Algis Zibas
Sócio-Diretor

Sumário GRI



▶ Sumário de Conteúdo GRI 102-55

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|----------------------------------|--|--------------------------|---------|
| DIVULGAÇÕES GERAIS | | | |
| Perfil organizacional | | | |
| GRI 102: Divulgações gerais 2017 | 102-1 Nome da organização | 9 | |
| | 102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços | 11 | |
| | 102-3 Localização da sede | 9 e 43 | |
| | 102-4 Localização das operações | 10 e 11 | |
| | 102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica | 10 | |
| | 102-6 Mercados atendidos | 9 | |
| | 102-7 Porte da organização | 10 | |
| | 102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores | 9, 35 e 36 | |
| | 102-9 Cadeia de fornecedores | 42 | |
| | 102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores | 10 | |
| | 102-11 Abordagem ou princípio da precaução | 24 | |
| | 102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente | 43 | |
| | 102-13 Participação em associações | 43 | |
| Estratégia | | | |
| GRI 102: Divulgações gerais 2017 | 102-14 Declaração do tomador de decisão sênior | 7 | |
| | 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades | 7, 20, 24 e 25 | |
| Ética e integridade | | | |
| GRI 102: Divulgações gerais 2017 | 102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento | 18 | |
| | 102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética | 18 e 33 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|--|---|--------------------------|---------|
| Governança | | | |
| GRI 102: Divulgações gerais 2017 | 102-18 Estrutura da governança | 13 | |
| | 102-19 Processo usado para a delegação de autoridade sobre questões econômicas, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para executivos seniores e outros. | 14 | |
| | 102-20 Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais | 14 e 19 | |
| | 102-21 Consulta aos <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais | 15 | |
| | 102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês | 14 | |
| | 102-23 Presidente do mais alto órgão de governança | 14 | |
| | 102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês | 14 | |
| | 102-25 Conflitos de interesse | 14 e 18 | |
| | 102-26 Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégias | 14 e 19 | |
| | 102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança | 14 e 15 | |
| | 102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança | 17 | |
| | 102-29 Identificando e gerindo impactos econômicos, ambientais e sociais | 14 e 19 | |
| | 102-30 Eficácia dos processos de gestão de risco | 13, 16, 20 e 22 | |
| | 102-31 Revisão dos tópicos econômicos, ambientais e sociais | 14 e 19 | |
| 102-32 Papel do mais alto órgão de governança no processo de relato | O relatório é submetido a aprovação formal pela liderança, que participa do processo na etapa de construção de conteúdo e revisão da materialidade por meio de entrevistas – incluindo a consulta ao membro independente do Conselho. | | |
| 102-33 Comunicando preocupações críticas | 14, 18 e 19 | | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|--------------|--|--|---------|
| | 102-34 Natureza e número total de preocupações críticas | O Conselho de Administração é o órgão de administração superior da Instituição, e os tópicos por ele abordados são confidenciais. | |
| | 102-35 Políticas de remuneração | 17 | |
| | 102-36 Processos para determinação da remuneração | 17 | |
| | 102-37 Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração | 17 | |
| | 102-38 Proporção da remuneração total anual | 17 e 39 | |
| | 102-39 Aumento percentual da proporção da remuneração total anual | Em 2017, a maior remuneração praticada no CCB teve crescimento de 2,75% em relação ao ano anterior, enquanto a média de todas as remunerações cresceu 7,12%, também em relação a 2016. Portanto, o crescimento da média de remuneração entre todos os empregados foi 2,5 vezes maior que aquele do indivíduo mais bem pago na organização. | |

Engajamento de *stakeholders*

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| GRI 102: Divulgações gerais 2017 | 102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> | Em processo de identificação descrito no conteúdo GRI 102-42, foram mapeados os seguintes públicos: controlador; analistas de mercado; autoridades reguladoras; clientes; comunidade; fornecedores; governo e sociedade; meio ambiente; mercado; mídia/imprensa; sindicatos. Outros <i>stakeholders</i> relevantes no eixo interno são funcionários e terceiros. |
| | 102-41 Acordos de negociação coletiva | 41 |
| | 102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i> | Os públicos de relacionamento externos do CCB no Brasil foram identificados a partir de entrevistas e reuniões com gestores da Instituição, em um processo atualizado e revisão conforme solicitações da Diretoria e de gestores dos processos. |
| | 102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i> | Diversos canais de interação são adotados no CCB Brasil, como divulgação de resultados e informações de desempenho em sustentabilidade (Relatório Anual e de Sustentabilidade, comunicados, alertas etc.); <i>websites</i> institucionais para o público externo em geral (atualizados anualmente); intranet e campanhas de conscientização sobre temas como <i>compliance</i> e PLD para funcionários; visitas e reuniões (um evento por semestre); ações <i>online</i> sobre temas como educação financeira e materiais informativos a clientes; participação em fóruns de discussão (um evento a cada dois meses); ações sociais e voluntárias; participação em comissões de entidades de classe; e reuniões com grupos específicos. |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|----------------------------------|--|---|---------|
| | 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas | Página 43. Não existe um programa de engajamento específico, porém há ações destinadas a cada público, como ações para funcionários (que eventualmente abrangem terceiros) ligadas a treinamentos e diretrizes de <i>compliance</i> ; para clientes (<i>sítes</i> e visitas, material informativo, educação financeira); comunidade (ações sociais pontuais); e fornecedores (<i>sítes</i>). | |
| Práticas de reporte | | | |
| GRI 102: Divulgações gerais 2017 | 102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas | 4 e 5 | |
| | 102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico | 4 | |
| | 102-47 Lista dos tópicos materiais | 5 | |
| | 102-48 Reformulações de informações | Não houve. | |
| | 102-49 Mudanças no relatório | Não houve. | |
| | 102-50 Período do relatório | 5 | |
| | 102-51 Data do relatório mais recente | 2016. | |
| | 102-52 Ciclo do relatório | Anual. | |
| | 102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório | 4 | |
| | 102-54 Opção de acordo com o GRI Standards | Abrangente. | |
| | 102-55 Sumário de Conteúdo GRI | 50 | |
| | 102-56 Asseguração externa | 4 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|------------------------------------|--|--------------------------|--|
| TÓPICOS MATERIAIS | | | |
| Desempenho econômico | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 25 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 25 | |
| GRI 201: Desempenho econômico 2017 | 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído | 28 | |
| | 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos a mudanças climáticas | 45 e 47 | |
| | 201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria | | Os funcionários não têm planos de pensão oferecidos pela Instituição. |
| | 201-4 Ajuda financeira recebida do governo | | Não houve ajuda financeira recebida do governo. |
| Combate à corrupção | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 20 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 20 | |
| GRI 205: Combate à corrupção 2017 | 205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção | 23 | |
| | 205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção | 21, 24 e 38 | |
| | 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | | Não houve caso confirmado em que os empregados foram demitidos ou punidos por corrupção. Igualmente, não há caso confirmado em que contratos com parceiros comerciais foram rescindidos ou não renovados em decorrência de violações relacionadas à corrupção. Também não há processo judicial público relacionado à corrupção movido contra a organização ou seus empregados no período coberto pelo relatório. |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|-----------------------------------|--|--------------------------|---------|
| Materiais | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 46 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 46 | |
| GRI 301: Materiais 2017 | 301-1 Materiais usados por peso ou volume | 46 | |
| Energia | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 47 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 47 | |
| | 302-1 Consumo de energia dentro da organização | 47 | |
| GRI 302: Energia 2017 | 302-2 Consumo de energia fora da organização | 47 | |
| | 302-4 Redução do consumo de energia | 47 | |
| Água | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 46 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 46 | |
| GRI 303: Água 2017 | 303-1 Total de retirada de água por fonte | 46 | |
| Emissões | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 47 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 47 | |
| GRI 305: Emissões 2017 | 305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) | 47 e 48 | |
| | 305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2) | 47, 48 e 49 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|---|--|--------------------------|---|
| | 305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3) | 47 | |
| | 305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO) | | Não emite substâncias que destroem a camada de ozônio. |
| | 305-7 Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas | | Não possui emissões significativas de gases NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas. |
| Efluentes e resíduos | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 46 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 46 | |
| GRI 306: Efluentes e resíduos 2017 | 306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação | | Como o recurso provém 100% da rede pública, não é possível determinar sua fonte ou o destino do descarte. |
| | 306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição | 46 | |
| Avaliação ambiental de fornecedores | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 42 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 42 | |
| GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2017 | 308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | 42 | |
| | 308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | 42 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|---|--|--------------------------|---------|
| Emprego | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 35 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 35 | |
| GRI 401: Emprego 2017 | 401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados | 35 e 36 | |
| | 401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período | 40 | |
| | 401-3 Licença-maternidade e paternidade | 40 | |
| Relações trabalhistas | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 35 e 41 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 35 e 41 | |
| GRI 402: Relações trabalhistas 2017 | 402-1 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais | 41 | |
| Saúde e segurança ocupacional | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 35 e 41 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 35 e 41 | |
| GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2017 | 403-1 Empregados representados em comitês formais de saúde e segurança | 41 | |
| | 403-2 Tipos de lesões, taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de mortes relacionadas ao trabalho | 41 | |
| | 403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação | 41 | |
| | 403-4 Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos | 41 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|--|--|---|---------|
| Treinamento e educação | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 35 e 38 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 35 e 38 | |
| GRI 404: Treinamento e educação 2017 | 404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado | 38 | |
| | 404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria | 38 e 40 | |
| | 404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 38 | |
| Diversidade e igualdade de oportunidades | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5, 35 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 5, 35 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 5, 35 | |
| GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2017 | 405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados | 36 e 37 | |
| Não discriminação | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 18 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 18 | |
| GRI 406: Não discriminação 2017 | 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | Em 2017, não houve registros de casos de discriminação nos canais de diálogo disponíveis. | |
| Comunidades locais | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 33 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 33 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|--|--|---|---------|
| | FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência | Página 33. As pessoas portadoras de deficiência são atendidas por meio de canais de comunicação específicos, dotados de tecnologia de acessibilidade (como o SAC por telefone para surdos e o leitor para sites com tecnologia de voz). As instalações físicas das agências estão todas adaptadas, permitindo acessibilidade de pessoas com deficiências. | |
| Avaliação social de fornecedores | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 42 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 42 | |
| GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2017 | 414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais | 42 | |
| | 414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas | 42 | |
| Política pública | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 43 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 43 | |
| GRI 415: Política pública 2017 | 415-1 Contribuições políticas | 43 | |
| Marketing e rotulagem | | | |
| | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 33 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 33 | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão |
|---|--|--|---------|
| GRI 417: Marketing e rotulagem 2017 | 417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços | 33 | |
| | 417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços | Não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a serviços em 2017. | |
| | 417-3 Casos de não conformidade relativos à comunicação de marketing | Não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados à comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, em 2017. | |
| | FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário | 38 | |
| Privacidade do cliente | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 34 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 34 | |
| GRI 418: Privacidade do cliente 2017 | 418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes | Página 34. Em 2017, o CCB Brasil registrou 19 casos de reclamações recebidas de partes externas e comprovadas pela organização nos quais portadores de cartões de crédito acionaram os canais de relacionamento, alegando desconhecer despesas realizadas em seus cartões. Em 2016, foram registrados 12 casos. O número total de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes foi de 29 em 2017, ante 22 em 2016. As reclamações foram reflexo do salto das transações por <i>e-commerce</i> no ano, que chegou a 39% no Brasil. | |
| Conformidade socioeconômica | | | |
| GRI 103: Abordagem de gestão 2017 | 103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites | 5 | |
| | 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes | 18 | |
| | 103-3 Evolução da abordagem de gestão | 18 | |
| GRI 419: Conformidade socioeconômica 2017 | 419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos | No período deste relato, não houve multas significativas ou sanções não monetárias devido ao não cumprimento a leis e regulamentos nos âmbitos social e econômico. | |

| GRI Standard | Divulgação | Página/URL/Considerações | Omissão | |
|--|--|--|---|--|
| Portfólio do produto | | | | |
| Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto | FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio | 24 | | |
| | FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios | 24 | | |
| | FS3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações | Páginas 19 e 24. O sistema de avaliação de riscos socioambientais está pautado pelas Resoluções nº 4.327 e 4.557 do Banco Central, com mecanismos que visam identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas. | | |
| | FS4 Processo(s) para melhorar a competência do pessoal para implementar as políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados nas linhas de negócios | 24 | | |
| | FS5 Interações com clientes, empresas investidas e parceiros de negócios sobre riscos e oportunidades ambientais e sociais | As interações integram os mecanismos de engajamento e relacionamento com os públicos da instituição. Ver resposta aos itens 102-40,102-42, 102-43 e 102-44. | | |
| | FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/pequena e media/grande) e por setor | 29 | | |
| | FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade | 45 | | |
| | FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade | 45 | | |
| Propriedade dos ativos | | | | |
| Suplemento Setorial Financeiro – Propriedade dos ativos | FS10 Percentual e número de empresas na carteira da instituição com a qual a organização relatora interagiu em questões ambientais ou sociais | Página 24. 100% de bens móveis envolvidos em operações financeiras com o Banco passaram por Avaliação Socioambiental. Destes 44% passaram por avaliação do Comitê de Sustentabilidade devido ao alto risco apresentado e 100% receberam parecer favorável. | | |
| | FS11 Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa | | Não aplicável à realidade das operações do CCB Brasil | |

▶ Créditos

EDITORAÇÃO RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE 2017

Coordenação de editoração

Marketing e Comunicação CCB Brasil

Coordenação de pesquisa e conteúdo

Sustentabilidade CCB Brasil

Criação e Produção

Report Sustentabilidade

Coleta de Dados CCB Brasil

Sustentabilidade CCB Brasil

Report Sustentabilidade

Consultoria e Redação

Report Sustentabilidade

Revisão de texto e editoração

Sustentabilidade CCB Brasil

Marketing e Comunicação CCB Brasil

Auditoria

KPMG Auditoria

Fotografia

Leonardo Wen

Acervo CCB Brasil

Fenando Favoreto

O CCB Brasil agradece a todos que colaboraram para a realização deste relatório.