

Complemento GRI

Engajamento de partes interessadas

[GRI 103-2, 103-3, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Os públicos de relacionamento considerados prioritários para engajamento pelo Citi são funcionários, clientes, fornecedores, órgãos reguladores e comunidade, por sua relevância e identificação com os três pilares da estratégia de sustentabilidade do Banco – Finanças Responsáveis, Avanços na Gestão Socioambiental e Talentos. Tais públicos foram definidos após reflexão interna que considerou o envolvimento direto nas operações do Banco (caso de funcionários, clientes, fornecedores e órgãos reguladores) ou o impacto direto e indireto decorrente da atuação (caso de comunidades). Os públicos de relacionamento considerados prioritários para engajamento pelo Citi são funcionários, clientes, fornecedores, órgãos reguladores e comunidade, por sua relevância e identificação com os três pilares da estratégia de sustentabilidade do Banco – Finanças Responsáveis, Avanços na Gestão Socioambiental e Talentos. Tais públicos foram definidos após reflexão interna que considerou o envolvimento direto nas operações do Banco (caso de funcionários, clientes, fornecedores e órgãos reguladores) ou o impacto direto e indireto decorrente da atuação (caso de comunidades).

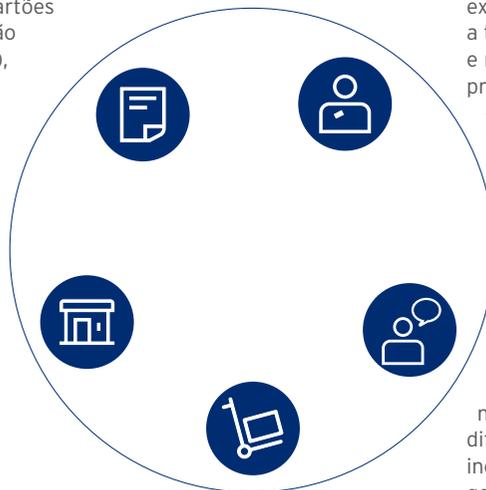
Entidades | GRI G4-DMA |

Temas de interesse do setor, bem como autorregulação, acordos voluntários e adesão a boas práticas são discutidos em entidades representativas das instituições financeiras, como Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e Associação Brasileira de Bancos Internacionais (Abbi), nas quais representantes do Citi ocupam cargos no Conselho ou na Diretoria e integram diferentes comissões. Assuntos críticos de negócios, principalmente que impactam a relação comercial Brasil-Estados Unidos, são discutidos em fóruns do Brazil-US Business Council e da Câmara Americana de Comércio (Amcham), entidades que têm representação do Citi no Conselho.

[GRI 102-13]

Comunidade

Membros das comunidades são engajados especialmente por meio de projetos apoiados pela Citi Foundation. As iniciativas são promovidas por entidades parceiras que determinam os serviços e benefícios públicos que serão oferecidos e acompanhados pela área de Assuntos Corporativos e Sustentabilidade do Banco. Alinhados à estratégia global da Citi Foundation, os esforços são focados nas áreas de Finanças Inclusivas, Oportunidades Econômicas para Jovens e Transformação Urbana. [GRI 413-1]



Funcionários

Um dos principais meios de receber feedback dos funcionários e orientar ações de Recursos Humanos é a pesquisa anual de clima, a Voice of the Employee (VOE). Esse canal é utilizado para identificar expectativas e preocupações em relação a temas como meritocracia, inovação e mudanças, condições de trabalho, produtividade e liderança. Os resultados orientam programas de desenvolvimento de carreira, reconhecimento e promoções, qualidade de vida e diversidade, executados e ajustados segundo os resultados obtidos.

Clientes

O engajamento com os clientes ocorre no dia a dia das operações, por meio dos diferentes canais de relacionamento, que incluem o atendimento prestado pelos gerentes de relacionamento nas agências e plataformas, Citiphone, CitiService, canais digitais (Internet e Mobile Banking) e Ouvidoria. Em todos os segmentos de negócios, a ênfase tem sido detectar as necessidades dos clientes e customizar atendimento e oferta de produtos e serviços, de forma a aprimorar ainda mais a excelência nesse relacionamento. Órgãos reguladores e de defesa do consumidor, a exemplo do Procon, também são contatados para identificar demandas específicas, como portabilidade de contas e aplicações financeiras e risco de superendividamento.

Fornecedores

Os fornecedores contam com atendimento da área de Procurement de forma presencial, por telefone ou e-mail, pelo qual são recebidas sugestões ou reclamações. As demandas desse público vêm motivando a melhoria do processo de seleção e contratação.

TEMAS RELEVANTES | GRI 102-47, 102-44

Temas materiais	Limites dentro do Banco [GRI 103-1]	Limites fora do Banco [GRI 103-1]
Finanças Responsáveis		
Atendimento/satisfação do cliente	Todas as áreas de negócios	Clientes, órgãos reguladores
Desempenho econômico	Todas as áreas de negócios	Acionistas, clientes, órgãos reguladores, fornecedores, governo, comunidades
Ética e integridade	Todas as áreas de negócios	Acionistas, clientes, órgãos reguladores, fornecedores, governo, comunidades
Suitability/Educação financeira	Todas as áreas de negócios	Clientes e comunidades
Desenvolvimento local	Todas as áreas de negócios	Comunidades
Avanços na Gestão Socioambiental		
Gestão de riscos socioambientais	Todas as áreas de negócios	Clientes, órgãos reguladores, fornecedores, comunidades
Emissões atmosféricas	Todas as áreas de negócios	Clientes, órgãos reguladores, fornecedores, comunidades
Consumo de energia e água	Todas as áreas de negócios	Clientes, órgãos reguladores, fornecedores, comunidades
Talentos		
Meritocracia	Todas as áreas de negócios	-
Diversidade	Todas as áreas de negócios	-
Desenvolvimento	Todas as áreas de negócios	-

Governança

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO CITI BRASIL | GRI 102-18

Comitê	Responsabilidades
Country Executive Committee	Principal comitê, é formado exclusivamente por executivos do Banco, dos quais 71% homens e 29% mulheres, todos brancos, sendo que 6,6% têm entre 30 e 50 anos e 93,4%, mais de 50 anos.
Country Audit Committee	Aprova demonstrações financeiras e relatórios de auditoria.
Business Risk, Compliance and Control (BRCC)	Analisa problemas significativos de controles, riscos emergentes e resultados de Manager's Control Assessment (MCA) consolidados. Monitora questões regulatórias e resultados de auditorias, assim como discute os pontos relacionados a risco reputacional.
Legal & Compliance Committee	Examina questões regulatórias, de boas práticas e tendências. Acompanha regulamentações, promovendo o alinhamento necessário na Organização
Assets & Liabilities Committee	Aborda a liquidez dos veículos legais.
Legal Entity Management Committee	Analisa a adequação das empresas às suas atividades
Risk Committee	Avalia a estratégia de gerenciamento da concessão de crédito.
Anti-money Laundering Committee	Analisa e discute com representantes/líderes dos segmentos de negócios casos de movimentação detectados como suspeitos ou comportamento atípico, determinando e acompanhando providências.
Compensation Committee	Trata da remuneração da diretoria das instituições financeiras do Citi Brasil e o respectivo alinhamento às normas do Banco Central.
Global Regulatory Reporting Policy Governance Committee	Analisa se foram observados os requerimentos necessários na elaboração e no envio de relatórios exigidos pelos reguladores.

Desempenho econômico

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO [GRI 201-1]

Exercícios findos em 31 de dezembro (em R\$ mil)	2014	2015	2016
Receitas	5.103.291	9.791.407	6.968.151
Receitas de intermediação financeira	4.868.605	9.395.754	6.607.680
Receita de prestação de serviços e tarifas bancárias	1.141.517	1.125.414	1.611.266
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(894.613)	(668.546)	(1.009.520)
Outras receitas/(despesas) operacionais	(1.998)	(75.984)	(151.530)
Resultados não operacionais	(10.221)	14.769	(89.745)
Despesas de intermediação financeira	(2.658.756)	(5.299.177)	(2.747.013)
Insumos adquiridos de terceiros	(1.000.070)	(1.246.970)	(1.298.633)
Materiais, energia e outros	(48.330)	(55.083)	(53.234)
Serviços de terceiros	(367.763)	(567.516)	(568.129)
Outras despesas			
Despesas de comunicações	(65.475)	(56.778)	(58.004)
Despesas de processamento de dados	(170.682)	(233.968)	(280.635)
Despesas de propaganda e publicidade	(78.495)	(70.939)	(64.482)
Despesas de serviços do sistema financeiro	(83.714)	(90.283)	(111.508)
Despesas de serviços técnicos especializados	(110.125)	(88.305)	(94.752)
Despesas de transporte	(5.106)	(5.488)	(5.328)
Despesas de viagens	(23.283)	(28.905)	(25.142)
Outras despesas administrativas	(47.097)	(49.705)	(37.419)
Valor adicionado bruto	1.444.465	3.245.260	2.922.505
Depreciação, amortização e exaustão	(103.049)	(113.613)	(115.188)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	1.341.415	3.131.647	2.807.317
Valor adicionado recebido em transferência	31.718	21.541	217.913
Resultado de participação em controladas e coligadas	31.718	21.541	217.913
Valor adicionado total a distribuir	1.373.133	3.153.188	3.025.230
Distribuição do valor adicionado			
Pessoal e encargos	(1.400.680)	(1.439.376)	(1.483.332)
Impostos, taxas e contribuições	216.892	(755.376)	(523.659)
Juros e aluguéis	(64.665)	(64.212)	(60.076)
Lucros retidos do exercício	(124.680)	(894.224)	(958.163)
Distribuição do valor adicionado	(1.373.133)	(3.153.188)	(3.025.230)

Talentos

TOTAL DE COLABORADORES | GRI 102-8 |

Por contrato de trabalho			2015	2016		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores próprios	2.939	2.989	5.928	2.775	2.853	5.628
Por prazo indeterminado ou permanente	2.791	2.828	5.619	2.630	2.707	5.337
Tempo integral	2.589	2.488	5.077	2.420	2.380	4.800
Meio período	202	340	542	210	327	537
Por prazo determinado ou temporário	9	11	20	16	14	30
Terceiros ¹	ND	ND	1.342	ND	ND	2.217
Estagiários	93	88	181	87	80	167
Aprendizes	46	62	108	42	52	94
Por região			2015	2016		
	Empregados	Terceiros	Outros	Empregados	Terceiros	Outros
Centro-Oeste	73	2	4	66	5	1
Nordeste	209	11	4	190	6	4
Norte	0	0	0	0	0	0
Sudeste	5.185	1.311	275	4.950	2.115	252
Sul	172	18	6	161	91	4
Total	5.639	1.342	289	5.367	2.217	261

¹⁾ A base de cadastro de prestadores de serviço não fornece informação de gênero.

ROTATIVIDADE | GRI 401H

			2015				2016
Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	
Desligados	372	291	663	349	325	674	
Contratados	288	304	592	197	207	404	
Taxa de rotatividade (%)	11,61%	10,50%	11,06%	10,03%	9,73%	9,88%	
Por faixa etária	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	
Até 30 anos	603	702	1.305	496	613	1.109	
Desligados	83	71	154	66	57	123	
Contratados	124	123	247	100	100	200	
Taxa de rotatividade (%)	16,0%	12,9%	14,3%	15,1%	11,9%	13,4%	
De 30 a 50 anos	1.938	1.974	3.912	1.883	1.945	3.828	
Desligados	244	199	443	229	231	460	
Contratados	159	171	330	96	105	201	
Taxa de rotatividade (%)	10,4%	9,6%	10,0%	8,5%	8,6%	8,5%	
Mais de 50 anos	259	163	422	267	163	430	
Desligados	45	21	66	54	37	91	
Contratados	5	10	15	1	2	3	
Taxa de rotatividade (%)	9,7%	10,2%	9,9%	10,5%	12,0%	11,0%	
Por região	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	
Centro-Oeste	34	39	73	28	38	66	
Desligados	6	9	15	6	7	13	
Contratados	4	3	7	1	3	4	
Taxa de rotatividade (%)	14,1%	14,1%	14,1%	11,3%	13,0%	12,2%	
Nordeste	72	137	209	63	127	190	
Desligados	10	14	24	15	13	28	
Contratados	8	14	22	7	3	10	
Taxa de rotatividade (%)	12,2%	10,2%	10,9%	16,3%	6,1%	9,5%	
Norte	0	0	0	0	0	0	
Desligados	0	0	0	0	0	0	
Contratados	0	0	0	0	0	0	
Taxa de rotatividade (%)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Sudeste	2.636	2.549	5.185	2.502	2.448	4.950	
Desligados	344	260	604	314	288	602	
Contratados	268	276	544	179	189	368	
Taxa de rotatividade (%)	11,5%	10,6%	11,0%	9,6%	9,5%	9,6%	
Sul	58	114	172	53	108	161	
Desligados	12	8	20	14	17	31	
Contratados	8	11	19	10	12	22	
Taxa de rotatividade (%)	16,1%	8,4%	11,1%	21,6%	13,1%	15,9%	

INDICADORES DE DIVERSIDADE | GRI 405-1

							2015							2016
Empregados	Homens		Mulheres		Total		Homens		Mulheres		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Por categoria funcional	2.800	49,7%	2.839	50,3%	5.639	100,0%	2.646	49,3%	2.721	50,7%	5.367	100,0%		
Diretores	84	1,49%	10	0,18%	94	1,67%	83	1,55%	17	0,32%	100	1,86%		
Gerentes	816	14,47%	461	8,18%	1.277	22,65%	767	14,29%	457	8,51%	1.224	22,81%		
Administrativos	1.529	27,11%	1.791	31,76%	3.320	58,88%	1.421	26,48%	1.696	31,60%	3.117	58,08%		
Produção	362	6,42%	566	10,04%	928	16,46%	359	6,69%	537	10,01%	896	16,69%		
Trainees	9	0,16%	11	0,20%	20	0,35%	16	0,30%	14	0,26%	30	0,56%		
Por faixa etária														
Até 30 anos	603	10,7%	702	12,4%	1.305	23,1%	496	9,24%	613	11,42%	1.109	20,66%		
De 30 a 50 anos	1.938	34,4%	1.974	35,0%	3.912	69,4%	1.883	35,08%	1.945	36,24%	3.828	71,32%		
Mais de 50 anos	259	4,6%	163	2,9%	422	7,5%	267	4,97%	163	3,04%	430	8,01%		
Por raça														
Branços	2.338	41,5%	2.360	41,9%	4.698	83,3%	2.189	40,8%	2.247	41,9%	4.436	82,6%		
Negros (pretos e pardos)	338	6,0%	377	6,7%	715	12,7%	341	6,4%	379	7,1%	720	13,4%		
Amarelos	103	1,8%	89	1,6%	192	3,4%	98	1,8%	82	1,5%	180	3,4%		
Indígenas	2	0,0%	2	0,0%	4	0,1%	2	0,0%	2	0,0%	4	0,1%		
Não informada	19	0,3%	11	0,2%	30	0,5%	16	0,3%	11	0,2%	27	0,5%		
Por grupos minoritários														
Pessoas com deficiência	136	2,4%	128	2,3%	264	4,7%	134	2,5%	125	2,3%	259	4,8%		
Estrangeiros	56	1,0%	20	0,4%	76	1,3%	44	0,8%	21	0,4%	65	1,2%		
Diretores	Homens		Mulheres		Total		Homens		Mulheres		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Por faixa etária	84	89,4%	10	10,6%	94	100,0%	83	83,0%	17	17,0%	100	100,0%		
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%		
De 30 a 50 anos	64	68,1%	10	10,6%	74	78,7%	62	62,0%	15	15,0%	77	77,0%		
Mais de 50 anos	20	21,3%	0	0,0%	20	21,3%	21	21,0%	2	2,0%	23	23,0%		
Por raça														
Branços	83	88,30%	10	10,60%	93	98,90%	80	80,00%	17	17,00%	97	97,00%		
Negros (pretos e pardos)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Amarelos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Indígenas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Não informada	1	1,10%	0	0,00%	1	1,10%	3	3,00%	0	0,00%	3	3,00%		
Por grupos minoritários														
Pessoas com deficiência	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%		
Estrangeiros	11	11,70%	2	2,10%	13	13,80%	12	12,00%	3	3,00%	15	15,00%		

HORAS DE TREINAMENTO | GRI 404-1

	2015				2016			
	Nº de colaboradores ativos na função em 31/12	Nº de participações ¹	Nº total de horas	Horas por colaborador ativo	Nº de colaboradores ativos na função em 31/12	Nº de participações ¹	Nº total de horas	Horas por colaborador ativo
Diretores	94	1.160	2.078	22,1	100	2.343	2.889	28,9
Homens	84	1.024	1.685	20,1	83	1.989	2.430	29,3
Mulheres	10	136	393	39,3	17	354	459	27,0
Gerentes	1.277	18.156	44.452	34,8	1.224	27.607	42.797	35,0
Homens	816	11.501	28.582	35,0	767	17.034	26.094	34,0
Mulheres	461	6.655	15.869	34,4	457	10.573	16.703	36,5
Administrativos	3.320	48.092	87.101	26,2	3.117	68.212	81.990	26,3
Homens	1.529	21.520	38.798	25,4	1.421	31.436	34.784	24,5
Mulheres	1.791	26.572	48.304	27,0	1.696	36.776	47.206	27,8
Produção	928	12.151	23.762	25,6	896	16.500	18.189	20,3
Homens	362	4.877	10.718	29,6	359	6.808	7.918	22,1
Mulheres	566	7.274	13.044	23,1	537	9.692	10.271	19,1
Estagiários	181	2.700	3.500	19,3	167	4.099	3.440	20,6
Homens	93	1.422	1.907	20,5	87	2.157	1.766	20,3
Mulheres	88	1.278	1.593	18,1	80	1.942	1.674	20,9
Jovens-aprendizes	108	1.528	2.486	23,0	94	2.316	2.040	21,7
Homens	46	652	1.090	23,7	42	1.018	914	21,8
Mulheres	62	876	1.396	22,5	52	1.298	1.126	21,6
Trainees	20	651	5.819	291,0	30	1.328	8.676	289,2
Homens	9	295	2.659	295,4	16	683	4.493	280,8
Mulheres	11	356	3.161	287,3	14	645	4.183	298,8
Total	5.928	84.438	169.197	28,5	5.628	122.405	160.021	28,4

¹ Considera que cada funcionário pode ser contado mais de uma vez

Ecoeficiência

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO [GRI 302-1]

	2015 ¹		2016	
	Volume/peso	Gigajoules	Volume/peso	Gigajoules
Fontes não renováveis	76.241	1.227	72.531	1.368
Gasolina (litros)	26.212	0,8	21.770	0,7
Diesel (litros)	16.754	0,6	13.650	0,48
Gás natural (m ³)	33.275	1.225,8	37111	1.367,16
Fontes renováveis	66.457	32.322	54.542	30.062
Álcool (litros)	57.479	1,2	46.192	1,0
Hidráulica + Eólica (MW)h	8.978	32.321	8.350	30.061
Total	142.697	33.549	127.073	31.431
Consumo de eletricidade	12.150	43.740	12.459	44.854
Total de energia consumida	154.847	77.289	139.532	76.284

¹ Revisados dados informados em 2015 [GRI 102-48]

EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO₂e) [GRI 305-1, 305-2]

	2015	2016
Escopo 1	1.283,05	543,06
Fontes fixas (geradores de eletricidade)	244,79	229,29
Fontes móveis (transporte de materiais, produtos, empregados)	47,31	39,21
Emissões fugitivas	945,95	274,56
Escopo 2	1.511,97	1.017,93
Compra de eletricidade	1.511,97	1.017,93