



Vista de Três Lagoas (MS), município onde a Fibria (cliente do Citi) está construindo uma segunda fábrica.

Relatório de Sustentabilidade 2016



Índice

Mensagem do Presidente	3
Missão do Citi	4
Citi em números	5
Apresentação do Relatório	10
Perfil	11
Estratégia e Gestão	13
Governança	16
Finanças responsáveis	18
Avanços na gestão socioambiental	28
Talentos	31
Complemento GRI	34
Índice de conteúdo GRI	42
Expediente	48

Mensagem do Presidente

[GRI 102-14]

Em 2016, demos início à reestruturação de nosso negócio no Brasil. Anunciamos a venda de nossas operações de varejo ao Itaú-Unibanco, uma decisão estratégica para acelerar a transformação do segmento voltado a pessoas físicas do Citi, focando nos mercados nos quais a Organização tem maior potencial de escala e crescimento, ao mesmo tempo em que reforçamos nossa sólida presença no País, com atendimento concentrado nos clientes corporativos e de Private Bank.

Em um ano repleto de desafios dado o complexo cenário político-econômico, seguimos nos destacando especialmente nos negócios voltados para grandes empresas multinacionais, locais ou estrangeiras, nos quais temos a escala e a presença global necessárias para nos diferenciarmos no mercado brasileiro.

Continuamos em primeiro lugar no ranking de câmbio com clientes, lideramos também o negócio de custódia para investidores estrangeiros, no qual detemos cerca de 60% do mercado, e ficamos em segundo lugar no ranking total de derivativos. Além disso, nosso Banco de Investimento seguiu participando das principais transações do mercado.

A combinação entre o fluxo de informação em diversas partes do mundo e a experiência de 102 anos no mercado brasileiro torna o Citi um forte aliado para o desenvolvimento de empresas no País. Por meio dessa fortaleza, nós ajudamos os negócios de nossos clientes a prosperar, apoiando a criação de empregos e de valor econômico real. Ao mesmo tempo em que essas capacidades nos proporcionam grande vantagem competitiva, ampliam a nossa obrigação de agir com responsabilidade, fazendo todo o possível para criar os melhores resultados e gerenciando prudentemente o risco.

Além dos manuais de Riscos Globais, a nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) direciona localmente a avaliação de risco que faz parte do processo de diligência e aprovação de crédito nos negócios que atendem a empresas, instituições e governos, viabilizando a proteção dos negócios do Banco, de nossos clientes e das comunidades em que atuamos. No Comitê de Sustentabilidade, presidido por mim, discutimos formas de aprimorar continuamente as rotinas e os procedimentos

para identificar, classificar, monitorar, mitigar e controlar os impactos socioambientais de nossas atividades e operações. Entre os resultados desses esforços, o Citi Center, nosso edifício-sede, é o primeiro da Avenida Paulista - e do Citi na América Latina - a receber a certificação LEED na categoria de edifícios já construídos, emitido pelo Green Building Council Brasil (GBC Brasil). Para a certificação, o prédio-ícone construído em 1987 passou, ao longo de três anos, por mudanças e modernizações que ampliaram sua eficiência operacional e energética, ocasionaram a redução do consumo de recursos naturais e a emissão de gases de efeito estufa e aumentaram o conforto para os usuários.

Com repasses da Citi Foundation, direcionamos R\$ 3,8 milhões a investimentos sociais no Brasil com a missão de transformar, em grande escala, as comunidades em que atuamos. Concentramos esforços para endereçar alguns dos desafios vivenciados nos grandes centros urbanos e, entre as novidades, fechamos parceria com o MobiLab - Laboratório de Mobilidade Urbana da Secretaria Municipal de Transportes, o ITDP-Brasil - Instituto de Políticas de Transporte & Desenvolvimento e a Iniciativa Bloomberg para Segurança Global no Trânsito. O foco do programa é a criação de zonas de tráfego moderado para melhorar a qualidade de vida nos bairros de São Paulo, e a primeira localidade beneficiada é o bairro de São Miguel Paulista, na zona leste.

Em 2017, diante de sinais que apontam para a retomada do crescimento econômico do Brasil, nossa prioridade será fortalecer ainda mais o relacionamento que temos com as maiores empresas que atuam no País, apoiando-as na busca das melhores oportunidades para que prosperem. Para cumprir nossa promessa e nosso potencial de ser o melhor banco global do mundo, vamos continuar demonstrando que fornecemos valor econômico a nossos clientes e valor social para comunidades ao redor do mundo.

Hélio Magalhães
Presidente do Citi Brasil



Missão do Citi

[GRI 102-1]

Uma missão de viabilizar crescimento e progresso

A missão do Citi é atuar como um parceiro de confiança para nossos clientes, fornecendo de forma responsável serviços financeiros que permitam o crescimento e o progresso econômico. Nossas principais atividades são proteger ativos, emprestar dinheiro, fazer pagamentos e acessar os mercados de capital em nome de nossos clientes. Temos 200 anos de experiência em ajudar nossos clientes a cumprir com os mais difíceis desafios e abraçar as maiores oportunidades. Somos o Citi, o banco global - uma instituição que conecta milhões de pessoas em centenas de países e cidades.

Nós protegemos as economias das pessoas e as ajudamos a fazer as aquisições - de transações do dia a dia à compra de imóveis - que melhoram sua qualidade de vida. Orientamos as pessoas sobre como investir para necessidades futuras, como a educação dos filhos e a própria aposentadoria, e as ajudamos a comprar títulos como ações.

Trabalhamos com empresas para otimizar suas operações diárias, não importa se elas precisam de capital de giro, fazer folha de pagamentos ou exportar seus produtos para o exterior. Ao emprestar para

empresas grandes e pequenas, nós as ajudamos a crescer, criando empregos e valor econômico real em casa e em comunidades ao redor do mundo. Oferecemos financiamento e apoio a governos em todos os níveis, para que eles possam construir infraestrutura sustentável, como habitação, transporte, escolas e outras obras públicas vitais.

Essas capacidades criam uma obrigação de agir de forma responsável, fazer o possível para criar os melhores resultados e gerenciar o risco de forma prudente. Se não conseguimos, tomamos ações decisivas e aprendemos com a nossa experiência.

Nós nos esforçamos para ganhar e manter a confiança do público, aderindo constantemente aos mais altos padrões éticos. Pedimos a nossos colegas que se certifiquem de que suas decisões passem nos seguintes três testes: sejam do interesse de nossos clientes, criem valor econômico e sejam sempre sistemicamente responsáveis. Quando fazemos bem essas coisas, temos um impacto financeiro e social positivo nas comunidades que atendemos e mostramos o que um banco global pode fazer.

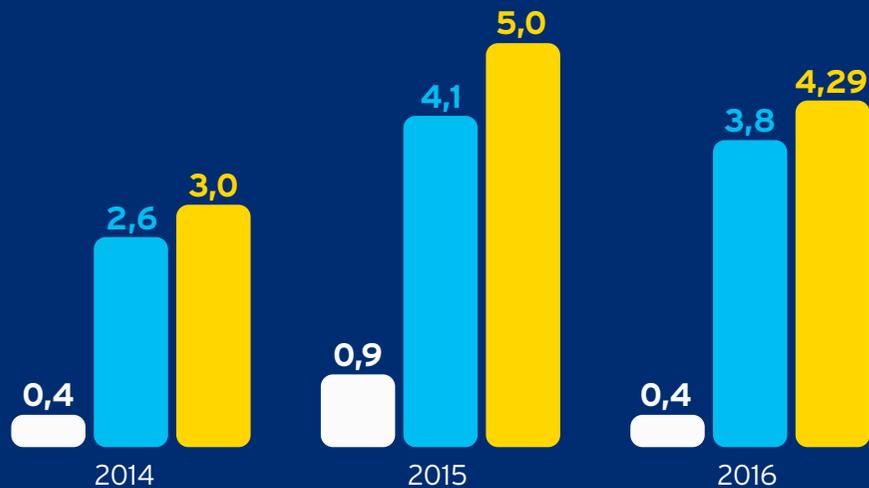
Citi em números



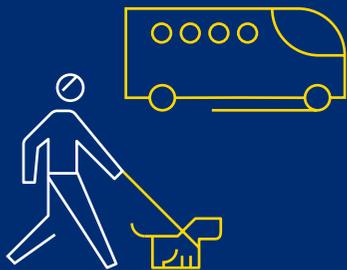
Investimento social (R\$ milhões)¹

- Banco
- Citi Foundation
- Total

5 Programas patrocinados pela Citi Foundation em 2016



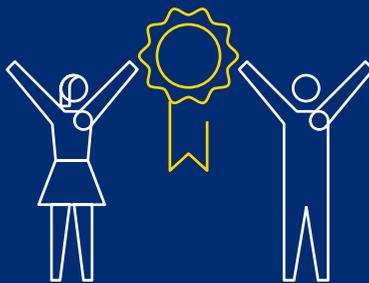
* Os investimentos da Citi Foundation são feitos em dólar e as variações no volume decorrem principalmente devido à oscilação cambial



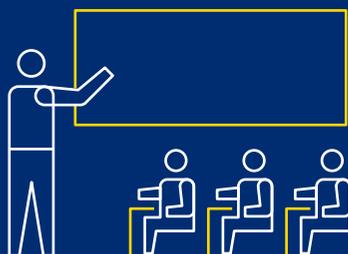
7,2 mil pedestres e 16 mil passageiros de ônibus por hora beneficiados por melhorias no design urbano no centro de São Miguel Paulista, na periferia de São Paulo (SP). A iniciativa, desenvolvida em parceria com o Instituto de Políticas de Transporte & Desenvolvimento (ITDP), tornará a região mais segura, saudável e sustentável.



600 pequenos produtores de frutas e hortaliças do entorno de São Paulo (SP) adotando práticas sustentáveis e expandindo seus negócios para novos nichos na cadeia de abastecimento alimentar local por meio do Projeto Bota na Mesa, do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas.



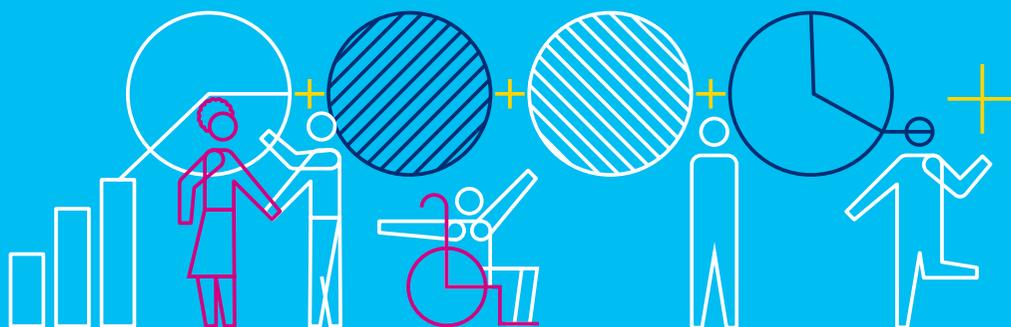
20 jovens empreendedores que transformam suas comunidades em todo o Brasil reconhecidos pelo Prêmio Citi Jovens Microempreendedores.



Mais de 800 escolas estaduais do Rio de Janeiro e 80 mil alunos beneficiados pela solução de educação integral para o Ensino Médio desenvolvida pelo Instituto Ayrton Senna em parceria com a Secretaria de Estado de Educação do Rio de Janeiro (Seeduc-RJ). Essa proposta conecta o jovem com a sala de aula e os prepara para enfrentar os desafios do século 21.

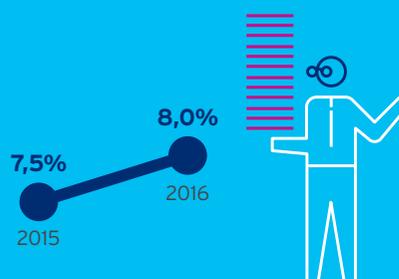


24 mil pessoas de famílias de baixa renda beneficiadas por tecnologias de educação financeira que promovem o acesso ao sistema financeiro, por meio do programa Iniciativa Lista - Educação Financeira de Adultos, liderado pela Fundação Capital.



PARTICIPANTES DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO E DIVERSIDADE

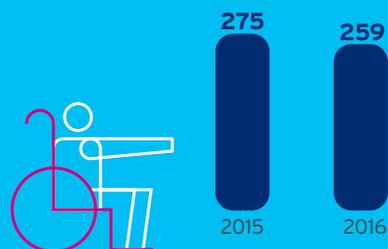
Funcionários acima de 50 anos



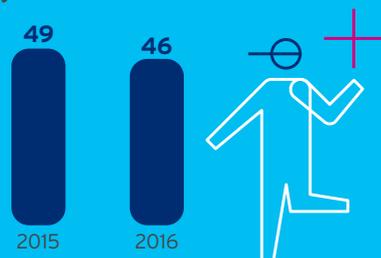
Contratados no Programa Jovem-Aprendiz com Deficiência



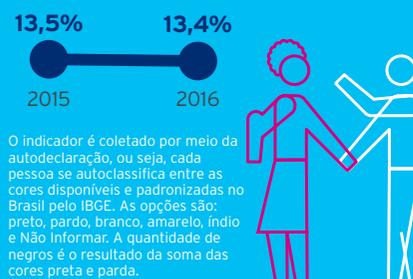
Pessoas com deficiência (PCDs), entre funcionários próprios e jovens aprendizes



Pessoas com deficiência intelectual integrantes do Projeto Somar



Número de negros





Consumo de água

Em m³
[GRI 303-1]

● 2014 ● 2015² ● 2016



¹ Água da chuva e lençol freático

² Dados de 2015 revisados [GRI 102-48]

³ Referente ao poço artesiano instalado no CitiCenter em 2016.

Consumo de energia

Dentro do Banco, em GJ
[GRI 302-1]

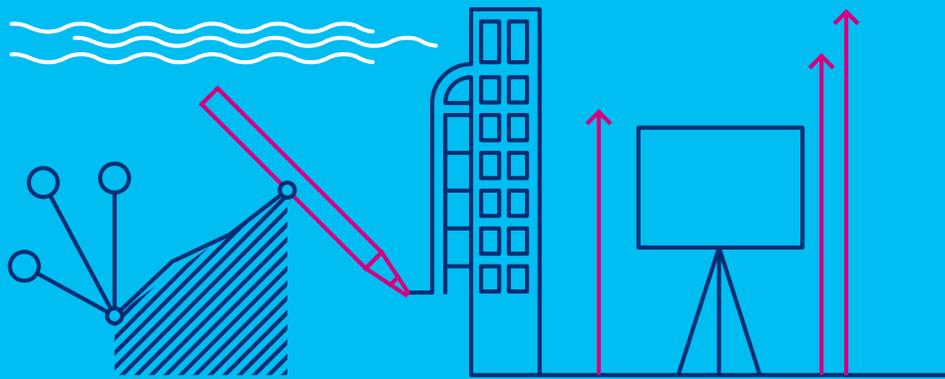


¹ Dados de 2014 e 2015 revisados [GRI 102-48]

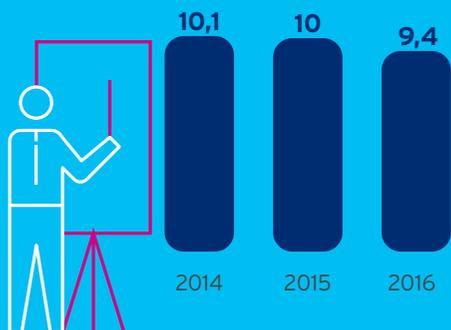
Resíduos

Coletados no edifício-sede, em toneladas
[GRI 306-2]

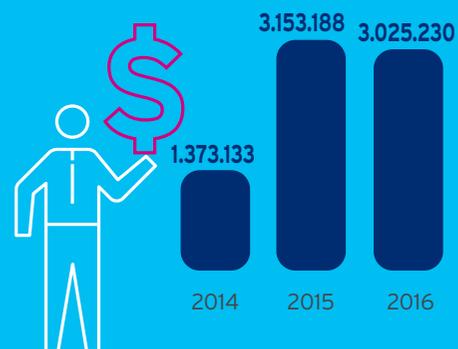




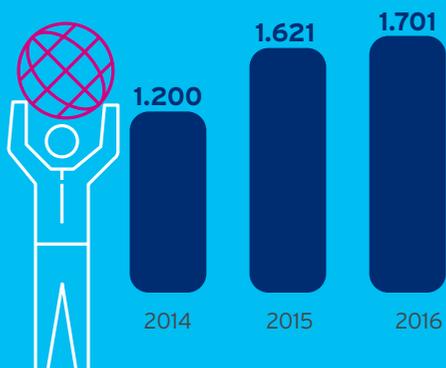
Investimento em educação corporativa
(R\$ milhões)



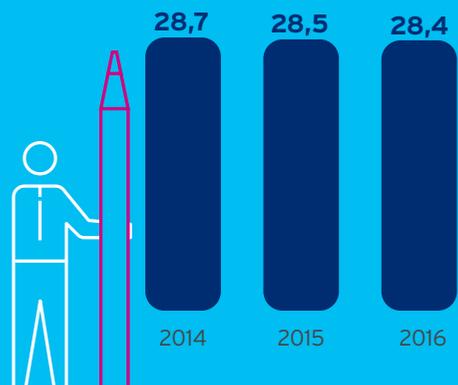
Valor adicionado
Em R\$



Número de Voluntários
Dia Global da Comunidade



Treinamento
Em horas, por funcionário



Apresentação do Relatório

Este documento foi elaborado em conformidade com as Normas da Global Reporting Initiative (GRI) divulgadas em outubro de 2016, na opção essencial. Para preservar a transparência com seus públicos de relacionamento sobre compromissos, premissas e desempenho, o Citi publica anualmente desde 2011 Relatórios de Sustentabilidade de acordo com os fundamentos da GRI. [\[GRI 102-52\]](#)

As informações são relativas ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016 e abrangem as atividades do Banco em todas as unidades de negócios no País: Banco Citibank S.A.; Citibank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; Citibank Leasing S.A. - Arrendamento Mercantil; Citigroup Global Markets Brasil; Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A.; e Citibank, N.A. (filial brasileira). [\[GRI 102-45, GRI 102-50\]](#)

Conteúdo

[\[GRI 102-46\]](#)

A definição de conteúdo deste Relatório considerou os assuntos mais importantes para a sustentabilidade do Citi Brasil, a estratégia global de Sustentabilidade do Banco e temas materiais de outras empresas financeiras no Brasil (benchmarking), além da pesquisa global realizada pela GRI com públicos do setor de serviços financeiros (Sustainability Topics - What the Stakeholders Want to Know). Os temas selecionados atendem à Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) do Citi Brasil.

Foram consideradas as percepções expressadas pelos públicos de relacionamento por meio dos canais e áreas mantidos pelo Citi Brasil, como as Centrais de Relacionamento Citiphone e Citi Service, Rede de agências, Plataformas Corporate e Citi Commercial Bank, Marketing e Canais Digitais (clientes); Ouvidoria (clientes e sociedade); Recursos Humanos - pesquisa

Voice of the Employee 2016 (funcionários); Procurement (fornecedores); e Assuntos Corporativos e Sustentabilidade (comunidades).

Os três pilares de sustentabilidade para atuação no País - Finanças Responsáveis, Avanços na Gestão Socioambiental e Talentos - e os aspectos transversais, com impacto dentro e fora da organização (Satisfação do cliente - Atendimento; Desempenho econômico e Eficiência; Ética e integridade; e Desenvolvimento local) permanecem iguais desde 2014, quando foram definidos a partir de discussão entre a área de Assuntos Corporativos e Sustentabilidade e os líderes da organização. [\[GRI 102-47\]](#)

Visão de Sustentabilidade

As iniciativas de sustentabilidade do Citi estão incorporadas à maneira como o Banco faz negócios. Abrangem esforços para reduzir o impacto ambiental de suas operações e a revisão criteriosa de eventuais resultados socioambientais de seus produtos e dos projetos os quais financia.

Finanças Responsáveis

Produtos e serviços que criam valor econômico e servem aos interesses dos clientes por meio de ações sistematicamente responsáveis.

Avanços na Gestão Socioambiental

Processos para o gerenciamento de risco socioambiental nas operações com os clientes e com os fornecedores e nas ações de ecoeficiência focadas em suas unidades operacionais.

Talentos

Iniciativas de desenvolvimento de pessoas para dar suporte à operação e reconhecimento pelo desempenho.



Perfil

O Citi é um Banco global, com mais de 200 anos de atuação e maior presença no mundo. A Organização faz negócios em 160 países, conta com 200 milhões de contas de clientes e um total de 219 mil funcionários. No Brasil, são 102 anos conectando o País com o mundo.

[\[GRI 102-2, 102-6\]](#)

A receita global do Citigroup em 2016 foi de US\$ 69,9 bilhões e o lucro líquido, de US\$ 15 bilhões. O Banco Citibank S/A, empresa de capital fechado com sede em São Paulo, registrou, por sua vez, lucro líquido de R\$ 958,2 milhões, patrimônio líquido de R\$ 8,4 bilhões, carteira de crédito de R\$ 19,7 bilhões e depósitos de 19,4 bilhões.* [\[GRI 102-3, 102-5, GRI 102-7\]](#)

A Organização tem como principais atividades proteger ativos, emprestar dinheiro, fazer pagamentos e acessar os mercados de capitais em nome de seus clientes. Localmente mantém relacionamento com as maiores empresas do Brasil e trabalha na identificação de negócios e no desenvolvimento de soluções customizadas para esses clientes, que envolvem desde

empréstimos (em suas diversas formas) e serviços (como cash management, câmbio e custódia), até a estruturação de derivativos e de operações no mercados de capitais. [\[GRI 102-1, 102-4\]](#)

Em outubro de 2016, anunciou a venda de suas operações de Consumer Banking no Brasil para o Itaú Unibanco, sujeita a aprovações regulatórias. [\[GRI 102-10\]](#)

(*) Resultados das demonstrações financeiras publicadas no Brasil

Solidez

As regras globais sobre capital e liquidez dos bancos, chamadas de Basileia III, determinam que as instituições financeiras tenham um mínimo de 6,0% do chamado capital de Tier 1 – ações, lucros retidos, instrumentos de capital e dívida –, índice determinado por regras válidas a partir de janeiro de 2015. No encerramento de 2016, o Tier 1 da operação global do Citi foi de 16,6%. No Brasil, onde a regulamentação do Banco Central exige um mínimo de 11%, foi de 16,6%.

Segmentos de negócios

[GRI 102-2]

Corporate and Investment Banking

Proporciona uma abrangente cobertura global de relacionamento para garantir o melhor serviço e capacidade de resposta aos clientes corporativos. Com forte presença em muitos países, o Banco usa sua experiência no País, no setor e em produtos para entregar suas capacidades globais aos clientes onde quer que eles escolham competir.

Treasury and Trade Solutions

Oferece um conjunto integrado de soluções em gestão de caixa local e internacional, financiamento e serviços de comércio exterior para corporações locais e multinacionais, instituições financeiras e organizações do setor público ao redor do mundo. Com o conjunto de plataformas digitais mais abrangentes da indústria, o segmento lidera a oferta de soluções inovadoras e feitas sob medida para os clientes. Possui um portfólio completo de produtos, que vai desde serviços como pagamentos, contas a receber, gestão de liquidez, investimentos e soluções de gerenciamento de capital de giro até financiamentos estruturados.

Markets and Securities Services

Oferece produtos e serviços financeiros de classe mundial tão diversos quanto as necessidades das corporações, instituições, governos e investidores atendidos pelo Citi, um banco de ponta em tecnologia, produtos e relacionamento com esses clientes. A força do negócio está em oferecer uma grande variedade de ativos financeiros, tais como moedas, ações, commodities e crédito. A área de Custódia e Serviços ao Investidor proporciona soluções customizadas que dão suporte às estratégias de clientes e investidores globais.

Private Banking

Entre os líderes globais, o Private Bank do Citi tem a capacidade de ver e aproveitar oportunidades para os clientes nas maiores economias do mundo. Os bankers do segmento atuam no aconselhamento financeiro de muitos dos indivíduos e famílias bem-sucedidos e influentes. Por meio de serviços e produtos que vão desde gestão de caixa, empréstimos, estratégias de investimento e gestão de fortunas, o objetivo do Citi é oferecer conhecimento premium enquanto apoia a preservação e ampliação de grandes patrimônios.

Commercial Banking

Oferece a médias e grandes empresas soluções personalizadas e serviços diferenciados de um Banco Global. Seja no mercado nacional ou no exterior, o Citi contribui para viabilizar a estas empresas crescimento e habilidade de acessar capital em múltiplos países.

Consumer Banking*

Oferece toda a gama de serviços bancários a pessoas físicas, incluindo contas-correntes e de poupança, financiamentos e aconselhamento para gestão patrimonial. O design e a experiência proporcionados por nossas agências inteligentes (smart branches), as ofertas e o serviço de classe mundial diferenciam o Citi. Por meio do Citigold e do Citigold Private Client o Banco é líder em serviços personalizados de Wealth Management, com uma série de benefícios de alto nível para os clientes.

* Em outubro de 2016, o Citi anunciou a venda de suas operações de Consumer Banking no Brasil para o Itaú Unibanco, sujeita às aprovações regulatórias.

Citi Foundation

[GRI 103-2, 203-1, 413-1]

Os investimentos sociais do Citi ocorrem por meio da Citi Foundation. A fim de ampliar a sua capacidade de escala e transformação, a fundação, que está sediada nos Estados Unidos, apoia iniciativas de organizações que têm atuação e conhecimento local e avaliam as necessidades da comunidade para determinar os serviços e benefícios públicos que serão oferecidos.

Os programas que recebem investimentos da Citi Foundation têm como principais objetivos viabilizar a estabilidade financeira de indivíduos de baixa renda,

apoiar a criação de empregos e ajudar na construção de comunidades resilientes e bem-sucedidas. Eles focam na construção de conhecimento, articulação de stakeholders e influenciam políticas públicas nas áreas de inclusão financeira, oportunidades econômicas para jovens e transformação urbana.

Em 2016, a Citi Foundation destinou R\$ 3,8 milhões para investimentos sociais no Brasil e o Citi, diretamente, R\$ 294 mil. Os cinco maiores investimentos tiveram valor médio de R\$ 760 mil e duração de um ano. Os principais parceiros no País são Aliança Empreendedora, Fundação Getulio Vargas, Fundação Capital, Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP) e Instituto Ayrton Senna.

Estratégia e Gestão

O desenvolvimento, a aprovação e a atualização da missão dos princípios-chave do Citi são definidos em âmbito global. Já a deliberação de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da Organização ocorre nos âmbitos global e local. [GRI 102-26]

A estratégia de crescimento global do Citi é direcionada pelas mega tendências de globalização, urbanização e digitalização e foca esforços nos segmentos de mercado nos quais a Organização apresenta diferencial competitivo e uma proposta de valor superior aos clientes. No Brasil, a combinação entre o fluxo de informação em diversas partes do mundo e a experiência de mais de 100 anos no mercado, tornam o Citi um forte aliado para o desenvolvimento de empresas.

A segmentação adotada para pessoas jurídicas pela Organização leva em conta o setor da indústria, a atuação geográfica (só no Brasil, no Brasil e em países da América Latina, no Brasil e no mundo), o porte e a estratégia de relacionamento com o Banco, de forma a acompanhar e suprir com eficiência as necessidades específicas de produtos e serviços de cada cliente.

Os bankers da área de Corporate & Investment Bank do Citi possuem profundo conhecimento dos clientes e da dinâmica das indústrias que atendem. Alinhados com o entendimento das soluções e dos diferenciais que o Banco pode oferecer às multinacionais e grandes empresas na América Latina, posicionam-se de modo diferenciado com os clientes, com foco em um relacionamento de longo prazo.

A área de Treasury and Trade Solutions, por sua vez, oferece aos clientes pessoa jurídica do Citi Brasil um conjunto integrado de soluções em gestão de caixa local e internacional, financiamentos e serviços de comércio exterior em uma plataforma de negócios que opera em 160 países e transaciona em 140 moedas.

Os clientes corporativos contam ainda com Customer Services, bases de atendimento que podem estar no Brasil ou em outros países nos quais o Citi está presente e servem de interface nas diferentes regiões de atuação. Além disso, contam com o Citi Service, serviço de atendimento telefônico exclusivo e Internet Banking.

Principais transações em 2016

Com presença em 97 países e territórios, o Citi é o melhor caminho entre a sua empresa e o mundo.

Citi. Tradicionalmente diferente.

 <p>Debêntures ICVM 476 R\$ 3.0 bilhões Coordenador</p> <p>Dezembro 2016</p>	 <p>1ª Emissão de CRA R\$ 1.0 bilhão Coordenador</p> <p>Dezembro 2016</p>	 <p>1ª Emissão de CRA R\$ 402 milhões Coordenador</p> <p>Dezembro 2016</p>	 <p>Debêntures de Infraestrutura ICVM 400 R\$ 300 milhões Coordenador</p> <p>Dezembro 2016</p>	 <p>4ª Oferta Pública de CRA (ICVM 476) R\$ 114 milhões Coordenador Líder</p> <p>Dezembro 2016</p>	 <p>ADR Program Depository Bank</p> <p>Dezembro 2016</p>	 <p>Assessor Financeiro da Michelin na Aquisição da levorin</p> <p>Dezembro 2016</p>
 <p>Assessor Financeiro da Pampa na aquisição da Petrosbras Argentina</p>  <p>Dezembro 2016</p>	 <p>Debêntures de Infraestrutura ICVM 400 R\$ 270 milhões Coordenador</p> <p>Novembro 2016</p>	 <p>5.750% Notes due 2027 US\$ 500 million Tender Offer of Notes due 2021/2022 € 395 million Joint Dealer Manager & Bookrunner</p> <p>Outubro 2016</p>	 <p>Assessor Financeiro da CPFL na aquisição da AES Sul</p>  <p>Outubro 2016</p>	 <p>Debêntures ICVM 476 R\$ 160 milhões Coordenador Líder</p> <p>Setembro 2016</p>	 <p>6.250% Notes due 2026 US\$ 1.0 billion Joint Bookrunner</p> <p>Agosto 2016</p>	 <p>Tender Offer Senior Notes due 2024 US\$ 83 million Joint Dealer Manager</p> <p>Agosto 2016</p>
 <p>Re-IPO R\$ 1.5 bilhão Coordenador Líder</p> <p>Julho 2016</p>	 <p>Tender Offer for Cash 9.250% Perpetual Subordinated Notes US\$ 200 million Joint Dealer Manager</p> <p>Julho 2016</p>	 <p>7.125% Senior Notes due 2027 Retap US\$ 150 million Joint Bookrunner</p> <p>Julho 2016</p>	 <p>1ª Emissão de CRA R\$ 350 milhões Coordenador</p> <p>Julho 2016</p>	 <p>7.25% Senior Notes due 2027 and Tender Offer Senior Notes due 2018 & 2023 US\$ 500 million Joint Bookrunner & Dealer Manager</p> <p>Junho 2016</p>	 <p>2ª Emissão de CRA R\$ 1.35 bilhão Coordenador</p> <p>Junho 2016</p>	 <p>Syndicated Loan US\$ 200 million Joint Lead Arranger & Bookrunner</p> <p>Maio 2016</p>
 <p>Equity Follow-on R\$ 2.6 bilhões Coordenador</p> <p>Abril 2016</p>	 <p>Tender Offer of Notes due 2021/2022 € 122 million Joint Dealer Manager</p> <p>Abril 2016</p>	 <p>Assessor Financeiro do Banco Citibank na venda da Elavon do Brasil para stone</p> <p>Abril 2016</p>	 <p>6.50% Senior Notes due 2021 Tender Offer US\$ 273 million Joint Dealer Manager</p> <p>Março 2016</p>	 <p>7.00% Senior Notes due 2017 Tender Offer US\$ 196 million Joint Dealer Manager</p> <p>Março 2016</p>	 <p>Liability Management US\$ 167 million Lead Coordinator</p> <p>Março 2016</p>	 <p>Export Pre-Payment Facility Club Deal US\$ 128 million Lender & Paying Agent</p> <p>Março 2016</p>

Algumas das principais transações realizadas pelo Citi em 2016.

Corporate and Investment Banking



Destaque no atendimento a empresas

Em 2016, o Citi obteve diversos reconhecimentos por seus serviços e produtos dirigidos à pessoa jurídica.

Revista Global Finance

- Melhor Banco Digital Corporativo/Institucional do Brasil
- Melhor Banco de Custódia da América Latina
- Melhor Banco de Subcustódia da América Latina
- Melhor Banco de Gestão de Risco Financeiro da América Latina
- Melhor Banco para Otimização de capital de giro da América Latina
- Melhor Banco de Câmbio da América Latina

Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos (Cetip)

- Prêmio de Derivativos na categoria Inovação

Latin Finance Magazine

- Casa de Empréstimo do Ano na América Latina
- Equity Follow-On do Ano - Energisa \$481 milhões

Revista Euromoney

- Primeiro lugar como Fornecedor de Gerenciamento de Caixa Regional na América Latina
- Melhor Banco de Investimentos da América Latina
- Melhor Banco de Serviços de Transações da América Latina
- Melhor Banco para Mercados da América Latina

Risk Awards (Risk.net e Risk Magazine)

- Casa de Derivativos do Ano

IFR (International Financing Review)

- Banco do Ano



Governança

Com estrutura própria de governança, o Citi Brasil segue as diretrizes internacionais do Citigroup, assim como a regulamentação brasileira aplicável a conglomerados financeiros. O Country Executive Committee, principal comitê interno, é formado por executivos do Banco e liderado pelo presidente da Organização. [\[GRI 102-19, 102-22, 102-23\]](#)

Responsável por acompanhar todos os aspectos-chave do desempenho socioambiental, o Comitê de Sustentabilidade também é liderado pelo presidente do Banco, tem natureza consultiva e o compromisso de endossar a integração das políticas socioambientais e incentivar a cultura de sustentabilidade entre as partes interessadas. A Unidade de Risco da Organização é responsável pelas ações de gerenciamento de risco socioambiental. [\[GRI 102-20\]](#)

Gestão de riscos

[\[GRI 103-2, 103-3, 102-15\]](#)

Os riscos do Citi são gerenciados nas suas três áreas de atuação: grandes corporações, grandes e médias empresas e pessoas físicas, com equipes dedicadas que avaliam do risco de crédito ao macroeconômico.

O Banco administra a gestão dos riscos de mercado, de crédito e operacional, assim como de risco de capital, segundo determinação do Banco Central. Por sua globalidade e pelas exigências de reguladores locais e internacionais, opera dentro dos critérios socioambientais. Em casos de risco efetivo em parceiros ou fornecedores, é conduzido um processo de auditoria. [\[GRI 102-29\]](#)

Situações de risco reputacional, melhores práticas de negócios ou qualquer impacto material nas finanças da Companhia são levadas diretamente ao Comitê Executivo, que tem por prática avaliar todos os assuntos. A análise de impactos, riscos e oportunidades econômicas, ambientais e sociais são realizadas em reuniões, comitês internos e por meio da elaboração de relatórios. Todo o processo de análise de riscos recebe suporte das áreas de controles independentes nos diversos fóruns de discussão e escalamento. [\[GRI 102-31\]](#)

Conduta

[GRI 103-1, GRI 103-2, 103-3]

O Código de Conduta do Citi é revisado a cada dois anos em um processo coordenado globalmente pela área de Compliance globalmente. Sua última atualização em 2015 ampliou a discussão sobre temas como Agir com integridade, Responsabilidade dos Líderes, Tomada de Decisão com Ética, Responsabilidade em Levantar Questões Éticas, Manutenção das Competências Profissionais e Redes Sociais. [GRI 102-16]

Os funcionários são periodicamente treinados sobre o Código de Conduta, com registro dessa atividade no sistema global de treinamento. Em 2016, 99% dos funcionários em cargos administrativos, incluindo supervisores no Brasil, participaram dessa atividade, que abrange temas como riscos de fraude, segurança da informação e declaração de direitos humanos. [GRI 205-2]

Ao longo do ano, também foi realizado o workshop Leadership Matters: It Starts With Us, liderado no Brasil pelo presidente e outros representantes sêniores do Citi, com a participação de 598 pessoas (gestores e líderes). Na oportunidade, foram discutidos cases para promover reflexões sobre as escolhas realizadas pelos funcionários e seus impactos, reforçando a importância da tomada de decisões éticas que reflitam os valores organizacionais e os padrões de liderança do Citi.

No Citi Brasil, 100% das unidades são avaliadas quanto ao risco de corrupção e, além de políticas internas e procedimentos, há constante estímulo para que eventuais ocorrências sejam comunicadas. A área de Compliance administra as políticas institucionais, estabelecendo treinamentos, lembretes e procedimentos necessários para evitar a ocorrência de corrupção. Tais processos são periodicamente submetidos a auditorias interna e externa. [GRI 205-1]

Os contratos com fornecedores também possuem cláusula específica sobre o assunto. Em 2016, não foram recebidas denúncias relacionadas a riscos de corrupção. [GRI 205-1]

Compromissos globais

[GRI 102-12]

O Citi é signatário de uma série de pactos e compromissos que representam as demandas da sociedade - no âmbito global, setorial ou em temas específicos, que vão além dos instrumentos regulatórios.

Em **2001** ingressou pela primeira vez no índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), sendo listado todos os anos desde então. No mesmo ano, o Banco passou a fazer parte do FTSE4Good Index Series, de destaque em sustentabilidade, integrando o índice britânico todos os anos subsequentes.

Dois anos depois, em **2003**, o Banco participou da criação dos Princípios do Equador e começou a responder ao Carbon Disclosure Project, o principal banco de dados mundial sobre emissões de gases de efeito estufa (GEE). Em 2008, o Citi liderou a criação dos Carbon Principles.

Com outros bancos de investimentos, em **2013** anunciou seu suporte aos Green Bond Principles, orientação voluntária para os processos de desenvolvimento e emissão de títulos verdes. Um ano depois, em **2014**, passou a aplicar a versão III dos Princípios do Equador, que contempla um leque mais abrangente de produtos e novas análises de impactos socioambientais, como emissões de gases de efeito estufa.



Finanças responsáveis

[GRI 103-2, 103-3]

Com um modelo de banco global e alinhado a características locais, o Citi tem o cliente como centro de sua atuação. O objetivo é proporcionar nos diversos segmentos de negócios experiências memoráveis, atendendo os clientes em qualquer lugar do mundo em todos os canais de relacionamento.

A Organização sabe que a confiança do cliente é estreitada na medida em que ele é orientado a aplicar seus recursos de forma responsável, ou seja, quando o Banco oferece produtos adequados ao seu perfil e às suas necessidades - expressão chamada de suitability. Para isso, os gerentes de relacionamento da Organização conhecem cada cliente de perto e têm como missão auxiliá-los a atingir seus objetivos.

Financiando o progresso

O Citi entende que novos tipos de soluções de financiamento e parcerias são necessários para enfrentar os desafios do século 21 e trabalha incansavelmente para constituir uniões produtivas com os seus clientes, em prol de um futuro próspero e sustentável para todos.



Fibria

Conectando o interior com o mundo

A Fibria, líder mundial na produção de celulose de eucalipto, investe em regiões afastadas dos grandes centros, trazendo progresso e desenvolvimento para essas cidades e seus habitantes.

Esse foi o caso do município de Três Lagoas (MS), que a partir da instalação da empresa, em 2009, viu o crescimento bater a sua porta, com a geração de mais emprego e renda. Hoje, a cidade é a terceira maior do Mato Grosso do Sul e o desenvolvimento só tende a aumentar a partir da construção da segunda fábrica da Fibria na região.

O Citi é parceiro da Fibria em diversas frentes. Atualmente, apoia a empresa com operações de empréstimo e linhas de crédito rotativo para financiamento de suas exportações. Além disso, provê operações de hedge, câmbio e de financiamento a fornecedores e também presta serviços transacionais, como contas correntes no Brasil e no exterior.

Nos últimos três anos o Citi ajudou a Fibria a levantar recursos nos mercados de capitais local e internacional. No início de 2017 o Banco foi um dos coordenadores da emissão de US\$ 700 milhões em Títulos Verdes (Green Bonds), títulos de renda fixa para captar recursos com o objetivo de implantar e refinar projetos que tenham atributos positivos do ponto de vista ambiental. Os recursos líquidos obtidos com a emissão destes títulos serão utilizados para investimentos em projetos com benefícios ambientais que contribuem para o alcance das metas de longo prazo de sustentabilidade da companhia.

A Fibria emprega direta e indiretamente mais de 10 mil pessoas. Seu impacto social abrange ainda projetos como o Programa de Desenvolvimento Rural e Territorial (PDRT), que capacita agricultores familiares, organizados em associações, para desenvolver cultivos diversos e criação de pequenos animais, contribuindo para incrementar a renda das famílias.



Coamo

Desenvolvimento sustentável do agronegócio

Fundada em 1970, a Coamo Agroindustrial Cooperativa é uma cooperativa de produção agrícola de grãos – soja, milho, trigo e café – com atuação nos estados do Paraná, do Mato Grosso do Sul e de Santa Catarina, que tem como objetivo promover o desenvolvimento econômico, técnico, educacional e social de mais de 28 mil associados. A sustentabilidade é um dos valores estratégicos da Coamo, formalizada nas suas diretrizes corporativas com a missão de gerar renda aos cooperados com desenvolvimento sustentável do agronegócio.

O Citi é tradicional parceiro em Crédito Rural e Cash Management (Conta Internacional) da Coamo. As operações de Crédito Rural estão totalmente relacionadas com as atividades dos produtores associados. Já por meio

da Conta Internacional o Banco atua no recebimento das exportações da Coamo, garantindo agilidade, segurança, eficiência financeira e operacional na movimentação desses recursos. O Citi opera também no fechamento de câmbio e proteção cambial.

A seus associados, familiares e colaboradores, a Coamo promove treinamentos que ajudam a desenvolver aperfeiçoamento técnico e profissional para o melhor aproveitamento das atividades produtivas. Também aplica conceitos de produção responsável de alimentos, com respeito às leis ambientais e racionalização do uso dos recursos naturais. Realiza ainda programas de conscientização ambiental dos associados, que resultam em ações de replantio de vegetação nativa e recuperação de margens de córregos e nascentes.



Cooxupé

Café verde além das fronteiras brasileiras

A Cooperativa Regional de Cafeicultores em Guaxupé Ltda. (Cooxupé) é líder na exportação do café verde, garantindo padrões variados do grão para cada mercado.

O Citi apoia a Cooxupé há mais de três décadas por meio do Crédito Rural, financiando o custeio da produção, a comercialização de produtos agropecuários e estimulando o armazenamento dos produtos agrícolas. O Banco também incentiva as exportações da Cooxupé por meio de transações de Trade Finance, além de serviços de cobrança internacionais, recebimentos e pagamentos locais e internacionais, bem como operações de derivativos destinados a proteção cambial, oscilações no preço da commodity e taxas de juros. A Cooperativa tem a sustentabilidade como um caminho para o desenvolvimento, por meio de projetos e ações que promovam um crescimento responsável e contínuo.

Um dos projetos é o Núcleo de Educação Ambiental (NEA), que promove aulas práticas de sustentabilidade para estudantes do Ensino Fundamental. Em 2016, 6.347 estudantes de escolas públicas e privadas passaram pelo NEA. O Núcleo recebeu a doação de 35 mil mudas de árvores nativas para que cooperados e produtores da região fizessem o plantio em suas propriedades. Desde 2013, o projeto já capacitou professores de mais de 100 escolas, em 20 municípios da região de ação da Cooxupé.

A Cooperativa promove cursos gratuitos para o produtor rural e, por meio do projeto Escola no Campo, leva conhecimento e noções de meio ambiente para jovens estudantes que moram na zona rural, com trabalhos que envolvem as futuras gerações de agricultores. A Cooxupé promove mais de dez iniciativas, que têm como foco o desenvolvimento e o progresso dos cooperados e da comunidade local.

Programas patrocinados pela Citi Foundation



Bota na mesa

O programa Bota na Mesa, desenvolvido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces) e patrocinado pela Citi Foundation, tem o objetivo de mobilizar a cadeia de fornecimento de alimentos em grandes centros urbanos, promovendo a articulação de uma rede que favoreça a inclusão de pequenos agricultores familiares, o comércio justo, a conservação ambiental e a segurança alimentar.

Em 2016, o projeto deu início à formação de dez cooperativas e associações do município de São Paulo e região e fez um diagnóstico sobre práticas de gestão e acesso ao mercado. A partir dele, houve encontros para a definição dos públicos-alvo de cada grupo de produtores, como prefeituras para fornecimento de

suprimentos para merenda escolar, varejos locais, feiras-livre, entre outros. Foram mapeadas oportunidades e elaborado um plano de ação para cada cooperativa ou associação, buscando viabilizar a concretização de negócios para os mais de 600 pequenos produtores beneficiados pelo projeto.

Os planos de ação começaram a ser implementados ainda no final de 2016, incluindo a elaboração de materiais de comunicação, pesquisa de mercado, além da articulação com os canais de venda que as cooperativas e associações desejam atingir. A implementação segue em 2017 e o objetivo é que até o final do ano todos os grupos de produtores sejam capazes de concretizar negócios com os novos canais prospectados.



Zona 40

Realizado pelo MobiLab - Laboratório de Mobilidade Urbana da Secretaria Municipal de Transportes, em parceria com o Instituto de Políticas de Transporte & Desenvolvimento (ITDP-Brasil) e patrocínio da Citi Foundation, o programa Zona 40 tem o objetivo de requalificar zonas de tráfego moderado - as chamadas Zonas de 30 km/h e suas variações, como as Zonas 20 e Zonas 40 - para melhorar a qualidade de vida nos bairros de São Paulo, reforçando a coerência entre uso, forma e função das vias locais.

A primeira localidade beneficiada será São Miguel Paulista, na zona leste de São Paulo. O objetivo é aumentar a segurança dos pedestres em uma das áreas com maior número de vítimas de atropelamentos da cidade. Houve a seleção de pontos estratégicos da Área 40, tais como cruzamentos, vias e praças, para os quais foram propostas soluções de moderação de tráfego, como extensão de calçadas, travessias e interseções elevadas, lombadas, rotatórias, canteiros centrais, ilhas de refúgio e rebaixamento de guias.

Em 2016, foram promovidas oficinas de planejamento conceitual, além de desenvolvido um projeto básico de redesenho viário, em parceria com a Bloomberg Initiative for Global Road Safety. Paralelamente, iniciou-se em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, a coleta de dados para um estudo de impacto das intervenções a serem implantadas. Serão avaliados os impactos das intervenções sobre o comércio, moradores e transeuntes. A partir dessas evidências, o modelo deve ser replicado a outros locais da capital paulista.

Foi feita também uma intervenção temporária no bairro, com a simulação de um novo desenho viário favorecendo a circulação de pedestres no entorno da Praça Getúlio Vargas, entre a Rua Miguel Ângelo Lapena e a Avenida Arlindo Colaço. A Praça funciona hoje de forma similar à de uma rotatória, e o desenho buscou oferecer segurança para as pessoas, reduzindo o conflito com automóveis e ônibus. Para 2017, a expectativa é dar início às obras em São Miguel, dar seguimento ao estudo de impacto e desenvolver os projetos conceituais para a implementação do programa em outros 10 bairros da cidade.



Cidades sustentáveis

A Citi Foundation, em parceria com o Grupo de Liderança Climática de Cidades (C40) e o World Resources Institute Ross Center for Sustainable Cities (WRI), realizou em abril de 2016, no Museu do Amanhã, no Rio de Janeiro, um fórum que reuniu tomadores de decisão de instituições financeiras, representantes do setor privado e de governos de todo o mundo para incentivar colaborações que ajudem a acelerar e ampliar o investimento em soluções urbanas sustentáveis.

O evento fez parte da Iniciativa de Financiamento de Cidades Sustentáveis, liderada pela Citi Foundation, C40 e WRI, que tem como objetivo apoiar os governos locais no desenvolvimento de modelos de negócios

que possam acelerar a implementação de soluções sustentáveis nos grandes centros urbanos, baseando-se em três componentes-chave: o desenvolvimento de uma comunidade de aprendizado, a oferta de assistência técnica e a entrega de uma plataforma de engajamento online.

Ao longo dos próximos 15 anos, aproximadamente US\$ 93 trilhões em infraestrutura de baixa emissão e climaticamente resiliente deverão ser construídos globalmente. O conhecimento das possíveis opções técnicas, financeiras e políticas e um espaço para a inovação são o primeiro passo para financiar uma transição em direção a um futuro urbano sustentável.



Prêmio Citi Jovens Microempreendedores

A Aliança Empreendedora, com o patrocínio da Citi Foundation, promoveu em 2016 o Prêmio Citi Jovens Microempreendedores. A iniciativa buscou identificar, treinar e premiar brasileiros de 18 a 35 anos que, por meio do microempreendedorismo, promovem o desenvolvimento em comunidades de todo o Brasil. Para concorrer, o faturamento máximo deveria ser de R\$ 360 mil/ano. Jovens que gostariam de colocar suas ideias em prática também puderam se inscrever.

Fundamentado sobre o impacto gerado pelos dez anos do Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos, a iniciativa se renovou para alcançar um público jovem que começa a empreender, mas que não tem experiência e acesso fácil ao conhecimento ou aos serviços de negócios. Entre um total de 1.369 inscritos, 347 concluíram o treinamento online com 12 videoaulas - com abordagem sobre questões como habilidades empreendedoras, parcerias e redes de contatos e gestão financeira - e responderam a dois desafios por aula, tornando-se habilitados para concorrer ao prêmio.

Na etapa seguinte, foram selecionados 20 jovens semifinalistas, que foram para São Paulo realizar treinamento presencial e disputaram o primeiro e o segundo lugares nas categorias Jovem microempreendedor Iniciante e Atuante. A primeira e a segunda colocações em cada categoria valiam, respectivamente, R\$ 6.500 e R\$ 4.500 em barras de ouro.

Organizações sociais que apoiam o desenvolvimento do empreendedorismo entre jovens também foram reconhecidas. Nessa categoria, a vencedora foi a Afrobusiness Brasil. A Organização recebeu um diploma de reconhecimento, duas bolsas de estudo no valor de R\$ 1.100,00 em cursos com a Ink, referência no assunto de gestão de projetos, além de uma viagem para São Paulo.

Os finalistas vencedores foram:

Categoria Iniciante:

Andressa Maria de Oliveira
A&C MultiArte (DF)
Edileusa Andrade
Vianatus (SP)
Emiliano Santos Nunes
TecPet (DF)
Jeison Cechella da Silva
Reverse (SC)
Kawoana Trautman Vianna
Cientista Beta (RS)
Lorene Barreto Passos
Passos Soluções (SP)
Luciana Inglês das Neves
Ervas e Cia (RO)
Monique Evelle
Kumasi (BA)
Rogério Leite Araújo
Mulungu Studio (PE)
Thais Maldonado de Souza
GO ON (AC)

Categoria Atuante:

Ana Luisa Castro Ribeiro
Aporé (SP)
Antonia Joalene Araújo Santos
Sublhouse (CE)
Camila Santana Marques
QLinda Arte Personalizada (DF)
Fernando Henrique Granato Martins
Quíron Educação (PR)
Leonardo Gomes Fialho
Chega Aí Lanches (DF)
Marcele Porto
Beers Five Hostel House (RJ)
Priscilla Veras
Muda meu Mundo (CE)
Rafael Macedo
Ciclo - Gestão Ambiental (PR)
Rudson Souza Semaro
Equipe proteção Ltda. (RO)
Taissir Wikerson Linhares Carvalho
Embarcar (PA)
Andressa Maria de Oliveira
A&C MultiArte (DF)
Edileusa Andrade
Vianatus (SP)
Emiliano Santos Nunes
TecPet (DF)
Jeison Cechella da Silva
Reverse (SC)
Kawoana Trautman Vianna
Cientista Beta (RS)
Lorene Barreto Passos
Passos Soluções (SP)
Luciana Inglês das Neves
Ervas e Cia (RO)
Monique Evelle
Kumasi (BA)
Rogério Leite Araújo
Mulungu Studio (PE)
Thais Maldonado de Souza
GO ON (AC)



Educação integral

A Citi Foundation mantém parceria com o Instituto Ayrton Senna e com a Secretaria de Estado de Educação do Rio de Janeiro (Seeduc-RJ) focada na formação de educadores para a implementação de uma proposta de educação integral para o Ensino Médio. A iniciativa busca promover uma educação em maior sintonia com o jovem do século 21, aproximando a escola do mundo contemporâneo e dos interesses juvenis. Para isso, além do conteúdo das disciplinas tradicionais, os estudantes também são estimulados a desenvolver na sala de aula as chamadas competências socioemocionais, como colaboração e responsabilidade, consideradas essenciais para o sucesso na vida pessoal e profissional.

A proposta já vem sendo desenvolvida há quatro anos no Colégio Estadual Chico Anysio (Ceca), primeira escola de referência do projeto. Nesse período, o número de alunos com bons resultados em matemática foi dez vezes maior que nas outras escolas da rede. Em português, o número foi quatro vezes maior. Pelos altos

níveis de aprendizagem, o colégio se destacou entre as melhores escolas públicas no Enem 2015, sendo o primeiro colocado entre as escolas de mesmo nível socioeconômico em todo o Estado do Rio de Janeiro.

Com base no desempenho do Ceca, caso a metodologia fosse implantada em todas as escolas do País, o Brasil poderia sair das últimas posições no Pisa (avaliação do ensino aplicada em 72 países) para uma próxima a de nações como Estados Unidos e Portugal.

Em 2016, um modelo adaptado dessa proposta também esteve presente em escolas de 78 municípios do Rio de Janeiro, beneficiando mais de 80 mil alunos, por meio da formação de aproximadamente 1.400 educadores. Com o desenvolvimento da equipe da Seeduc-RJ realizado ao longo de 2016, espera-se que a Secretaria tenha autonomia para expandir ainda mais o projeto na rede pública estadual, que hoje conta com mais de 400 mil alunos matriculados no Ensino Médio.



LISTA Brasil - Inclusão financeira ao alcance de todos

[GRI FS16]

A Citi Foundation patrocina o programa LISTA Brasil, liderado pela Fundação Capital e dirigido à educação financeira da população de baixa renda. Executado em parceria com o Banco Central, a Secretaria de Assistência Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro, os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e a Visão Mundial Brasil, a iniciativa envolve a adaptação à realidade brasileira de uma metodologia baseada em um aplicativo para tablets, adotada inicialmente na Colômbia por mulheres moradoras de zonas rurais beneficiárias do maior programa de transferência de renda condicionada daquele país. O programa já atingiu 24 mil pessoas no Brasil e, aproximadamente, 250 mil no mundo.

Em seu terceiro ano de parceria com a Citi Foundation no Brasil, capacitou agentes da ONG Visão Mundial, em Alagoas, que fizeram circular 120 tablets entre os grupos de poupança. Também desenvolveu uma multiplataforma, cujo aplicativo terá tecnologia para tablet, celular ou smart TV. Com previsão de estar finalizada em abril de 2017, será testada primeiramente em dois municípios do Rio de Janeiro e vai viabilizar um maior alcance de beneficiários, que poderão baixar o aplicativo em casa sem a necessidade da presença do agente comunitário.

Visando impactar também o público jovem, o LISTA-Brasil incluirá ainda o teste do protótipo de um jogo digital de inclusão financeira, que inicialmente vai atingir 1,5 mil pessoas.



Avanços na gestão socioambiental

[GRI 103-2, 103-3]

O Citi Brasil baseia seu gerenciamento de Risco Socioambiental nos capítulos de Environmental & Social Risk Management (ESRM, na sigla em inglês) dos manuais de riscos globais do Banco, alinhado aos Princípios do Equador e às diretrizes da International Finance Corporation (IFC), braço financeiro do Banco Mundial. O Banco também segue as diretrizes locais de sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), estabelecida em 2015 para atender à Resolução nº 4.327 do Banco Central do Brasil (Bacen).

As ações de gerenciamento de risco socioambiental estão subordinadas à Unidade de Risco da Organização. Tanto as equipes de Risco, quanto as de Negócios, realizam treinamentos periódicos sobre os procedimentos de ESRM locais e globais. Os integrantes da diretoria global de ESRM visitam o país periodicamente, apresentando atualizações nas políticas e nos processos e estudos de casos. Também compilam relatório semestral com assuntos sensíveis e o acompanhamento das principais transações aprovadas, não só pelo Citi como por outras instituições financeiras. [GRI FS1]

A avaliação de Risco Socioambiental faz parte do processo de diligência e aprovação de crédito no Corporate and Investment Banking, Private Banking e Commercial Banking. Todos os clientes desses segmentos são solicitados a preencher formulário-padrão para determinar o nível de risco socioambiental do relacionamento de acordo com o setor de atividade, bem como garantias envolvidas. Tal avaliação estabelece três tipos de riscos: alto (Nível 3), médio (Nível 2) e baixo (Nível 1).

Monitoramento

Por meio desse processo, verificam-se as condições atuais da empresa e seus projetos futuros no cumprimento de obrigações com órgãos reguladores. A avaliação é válida por um ano, atualizada sempre que necessário, e inclui monitoramento periódico da garantia atrelada às operações, por consultoria independente credenciada. Além dessa análise que é exigida pela PRSA, projetos enquadrados nos Princípios de Equador passam por avaliações adicionais estabelecidas nos manuais globais de risco. [GRI FS2]

Ecoeficiência

[GRI 103-2, 103-3]

Os riscos são analisados de acordo com o ramo de atividade da empresa, grupo econômico, cadeia de fornecedores, certificados socioambientais e seus registros em órgãos reguladores do Brasil. No geral, são feitas visitas tanto no local do projeto quanto no escritório e/ou fábrica de empresas de setores sensíveis, como químicos, agronegócios, mineração, entre outros, com o objetivo de acompanhar o plano de negócio, assim como o cumprimento das condições precedentes que foram estabelecidas.

O risco é aprovado por profissionais seniores, de acordo com a escala - alto, médio ou baixo. A cadeia tomadora de decisão tem poder para rejeitar um crédito ou impor condições para o desembolso de forma a mitigar os riscos. Os desembolsos dos empréstimos estão atrelados ao cumprimento dessas recomendações, preestabelecidas em contrato. Há restrições para empresas que sofram acusações, como trabalho escravo e infantil, desmatamento ilegal, entre outras. Caso as condições preestabelecidas não sejam cumpridas, a empresa deverá prestar esclarecimentos formais, havendo impacto nos desembolsos futuros do cliente, revisão contratual, antecipação de liquidação de operação, entre outros. [GRI FS3]

O Citi Center é primeiro edifício da Avenida Paulista, em São Paulo, e do Citi na América Latina, a receber a certificação LEED na categoria de prédios já construídos. Oferecida pelo Green Building Council Brasil (GBC Brasil), a certificação valida um conjunto de práticas voltadas à operação e à manutenção sustentável. Para a certificação, o prédio construído em 1987 com 40 mil metros quadrados distribuídos em 20 andares, passou, ao longo de três anos, por mudanças e modernizações que ampliaram sua eficiência operacional e energética.

Exemplos de algumas dessas mudanças são: implantação de um sistema de água de reúso para irrigação das áreas verdes e sanitários; fornecimento de água para 100% das instalações do edifício por meio de poço artesiano; utilização de produtos de limpeza biodegradáveis; monitoramento do consumo de energia; iluminação por meio de lâmpadas LED (Light Emitting Diode); programa de gestão de resíduos e coleta seletiva; bicicletário para os funcionários; e Política de Compras, que prevê a seleção fornecedores preocupados com as origens de suas matérias-primas.

Além disso, foi criado um telhado verde no terraço da agência anexa ao Citi Center, e uma parede verde, na entrada do prédio na Alameda Santos. Juntos, os dois espaços somam 500 metros quadrados de vegetação e reconstituem parte da Mata Atlântica que existia na área séculos atrás. A iniciativa proporciona inúmeros benefícios, como reequilíbrio ambiental urbano e diminuição da temperatura da cobertura do prédio em até 18°C, o que reduz o uso de energia para o sistema de ar condicionado, retém a poluição sonora, aumenta a umidade do ar, além de proporcionar o favorecimento das chuvas e o reaproveitamento da água.



Energia

No ano, o consumo de energia dentro do Citi Center foi de 76.284 gigajoules (GJ), redução de 1,3% comparativamente ao ano anterior (77.289 GJ). A maior economia ocorreu em combustíveis para uso de frota de veículos, com menos 16,9% em gasolina, 18,5% em diesel e 19,6% em etanol. Os acréscimos ocorreram em consumo de gás natural (11,5%) e eletricidade comprada de concessionária de energia (2,5%). [|GRI 302-1|](#)



Água

O consumo de água totalizou 50.762 metros cúbicos em 2016, volume 5,9% acima de 2015 (47.917 m³). No ano, um poço artesiano foi instalado no Citi Center, do qual são extraídos mensalmente 2.200 metros cúbicos de água, que passou a suprir parte da demanda do prédio antes fornecida por uma concessionária de serviço público de água. O poço conta com uma estação de tratamento, que garante a potabilidade da água e proporciona segurança operacional ao Citi Center, e representou o volume de 22.227 m³ no acumulado do ano, equivalente a 43,8% do consumo total. Ao longo do ano, também foram captados 9.491 m³ do sistema próprio de coleta e tratamento de água do lençol freático e chuvas na sede administrativa, em São Paulo. O volume correspondeu a 18,7% do total consumido pelo Banco no ano. [|GRI 303-3|](#)



Resíduos

Em 2016 foram coletadas 221,4 toneladas de resíduos, ante 285,68 toneladas no ano anterior. Do volume total, 15,6 toneladas correspondem à reciclagem de plástico e polímeros; 144,7 toneladas de resíduos orgânicos; 59,9 de papel reciclado; 41,2 toneladas de resíduos eletrônicos do Citi Center e 1,2 tonelada de resíduos perigosos (lâmpadas encaminhadas para incineração). [|GRI 306-2|](#)

Gestão de fornecedores

[|GRI 103-2, 103-3|](#)

Todas as licitações para a contratação de fornecedores incluem o Questionário de Responsabilidade Corporativa (CRQ), que trata de temas como Sustentabilidade, Diversidade e Cidadania. O resultado da avaliação do CRQ é somado às notas técnicas e comerciais, colaborando na definição dos fornecedores a serem contratados pelo Citi Brasil. Podem também ser traçados planos de ação para qualificar o fornecedor e fortalecer a cadeia.

A Declaração de Princípios a Fornecedores e a Política de Seleção e Gerenciamento de Fornecedores, ambos globais, orientam o relacionamento com fornecedores no Citi Brasil, que os incentiva a cumprirem os regulamentos, leis e normas aplicáveis e os apoia na adoção de boas práticas.

Os fornecedores se comprometem a oferecer ambiente de trabalho seguro e adequado às tarefas desempenhadas por seus funcionários. Os contratos

incluem cláusulas de práticas trabalhistas e de direitos humanos, com a proibição de adoção de mão de obra infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo.

É feita uma seleção prévia para assegurar que as empresas são financeiramente saudáveis e não estão sancionadas tanto pelo governo brasileiro quanto norte-americano. As áreas de negócio responsáveis pelos contratos dos fornecedores realizam auditorias periódicas nas empresas.

No ano de 2016, o Citi destinou cerca de R\$ 830 milhões distribuídos entre 1.002 fornecedores contratados em sua cadeia, composta por distribuição e logística, atendimento a clientes, cobrança, confecção de cartões de crédito e cheques, serviços de telefonia (dados e voz), desenvolvimento de sistemas, software, hardware, materiais de escritório, segurança, manutenção de ATMs, consultoria, auditoria, entre outros. [|GRI 102-9, 102-10|](#)



Talentos

O Citi não mede esforços para atrair e reter os melhores profissionais, por meio de iniciativas de desenvolvimento de carreira, valorizando o protagonismo dos funcionários. Os índices da pesquisa de clima VOE 2016 (Voice of Employee - Voz do Funcionário) mais uma vez demonstraram isso.

Com a participação recorde de 95% dos funcionários, a satisfação geral em 2016 foi de 85%, mesmo percentual obtido em 2015; o engajamento das pessoas com a Organização passou de 79% em 2015 para 80% em 2016; e 93% dos funcionários recomendaram o Citi como uma excelente empresa para se trabalhar versus 91% no anterior. Sete novas perguntas foram inseridas na pesquisa - relacionadas a temas como inovação, agilidade, simplificação, diversidade e meritocracia. Houve também a inserção do indicador de desenvolvimento e inovação.

Guardiões do Clima - Os resultados bem-sucedidos da pesquisa VOE têm relação direta com a atuação dos Guardiões do Clima, 26 funcionários (três mais do que em 2015) que atuam como facilitadores nas áreas para a adoção de ações para melhoria do clima organizacional.

Transição de Valor - Após o anúncio da intenção de venda dos negócios de varejo no Brasil, em fevereiro de 2016, o Citi desenvolveu uma plataforma de comunicação interna para o grupo de funcionários impactados. O objetivo é facilitar o acesso às informações relacionadas ao processo de venda e disseminar possibilidades de desenvolvimento profissional e pessoal. Chamada de Transição de Valor, a iniciativa engloba duas frentes: Estratégia de Comunicação, que contempla, entre outros, mensagens da liderança do Consumer Bank, e Geração de Valor, que abrange treinamentos, palestras, compartilhamento de experiências entre os funcionários e ações de qualidade de vida.

Diversidade e Desenvolvimento

[GRI 103-2, 103-3]

A diversidade é considerada estratégica pelo Citi, que valoriza a presença de características diversas e procura proporcionar um ambiente inclusivo, com igualdade de oportunidades para seus funcionários. Os projetos dessa área estão divididos entre as seguintes linhas de inclusão: étnica, social, gênero, gerações, LGBTQIA e pessoas com deficiência.

Para fortalecer ainda mais a cultura da inclusão, o Banco lançou em 2016 um treinamento online sobre Viés Inconsciente, conjunto de estereótipos que as pessoas mantêm sobre diferentes grupos a partir de situações e experiências vivenciadas ao longo da vida e que influenciam a tomada de decisões. O treinamento foi realizado por 4.032 funcionários, entre homens e mulheres.

Mulheres líderes

O Banco também deu início em 2016 a um programa-piloto na área de Markets & Securities Services para acelerar a evolução de carreira das mulheres e ampliar sua presença nos planos de sucessão e, conseqüentemente, na alta liderança. A iniciativa focou a identificação do momento de carreira das mulheres dessa equipe, que é predominantemente composta por homens, e na realização de atividades de desenvolvimento adequadas a esse momento. Também trabalhou com os homens o conceito de He for She - campanha da ONU Mulheres que visa tornar os homens agentes de mudança, incentivando-os a agir contra as desigualdades negativas enfrentadas pelas mulheres -, trazendo a importância do apoio deles para o sucesso do projeto.

As 29 mulheres que participam do programa realizaram um assessment e, a partir daí, foram divididas em três grupos:

Consolidação - Mulheres que mudaram de cargo recentemente ou ainda estão se consolidando na posição.

Aceleração - Que já estão confortáveis na função atual e que poderiam dar um próximo passo na carreira.

Maternidade - Mulheres grávidas ou que acabaram de retornar da licença-maternidade.

Para o grupo de Consolidação estão sendo trabalhados temas como empoderamento feminino, influência e networking. O grupo de aceleração participa de atividades focadas em visibilidade e presença executiva. E o grupo Maternidade discute questões como rede de apoio para se estruturar durante e após a licença-maternidade e como resgatar o movimento profissional. A expectativa é que as mulheres sejam ainda mais protagonistas de suas carreiras e se dediquem a encontrar oportunidades de desenvolvimento profissional no Banco.

O Citi Brasil mantém ações para o desenvolvimento das mulheres em vários níveis da Organização. Seguindo iniciativa Global, mantém desde 2006 o Conselho das Mulheres (Citi Women Brazil), formado por executivas que articulam ações para a promoção de networking e palestras que impulsionem a carreira dos talentos femininos na Organização. Em 2016, o diretor de Markets assumiu a posição de co-head do Citi Women Brasil, reforçando o engajamento dos homens da Organização na promoção de igualdade de gênero e empoderamento feminino.

O Banco também apoia todo o processo de maternidade, por meio dos programas Maternity e Primeiros Passos, que oferecem suporte à família, incluindo orientação psicológica, suporte na organização das atividades da área antes da licença-maternidade, licença-paternidade e acompanhamento no retorno ao trabalho.

O Conecteen, por sua vez, reúne filhos de funcionários na faixa etária de 15 a 18 anos para discutir temas relacionados ao conceito de igualdade de oportunidades para ambos os gêneros. E a partir de 2017, como integrante do programa Empresa Cidadã, o Citi passou a oferecer a licença-paternidade estendida de 20 dias e vem trabalhando o tema Paternidade Responsável, para orientar os futuros pais em relação a melhor forma de apoiar a mãe e o bebê nos primeiros dias de vida.

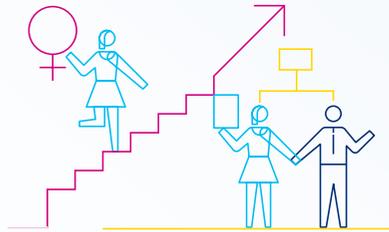
Evolução em dez anos

29%

do comitê Executivo
composto por mulheres

Dez vezes

mais mulheres no nível de diretoria



Três vezes

mais mulheres em nível
de superintendência

33% a mais

de mulheres em nível de gerência

Desenvolvimento de Talentos

Focado em desenvolver os talentos e formar líderes, o Citi mantém os programas Top Talent e Leaders for Future. Os participantes são indicados anualmente no processo de Talent Review liderado pela área de Recursos Humanos e pelos líderes da Organização. Esses programas possuem duração de um ano e em 2017 contaram com a participação de 150 profissionais.

As iniciativas são estruturadas para amparar o desenvolvimento de competências necessárias para alavancar o crescimento, a sucessão e a perenidade dos negócios, bem como a retenção dos talentos, e estão baseadas em quatro pilares: adaptação, comunicação, negociação e colaboração. Cada pilar possui treinamentos, palestras, encontros com seniores, ações de networking, etc.

Voluntariado

Há 11 anos o Citi realiza o Dia Global na Comunidade, um dia dedicado a ações de voluntariado nas comunidades em que o Banco atua em todo o mundo. O Dia Global na Comunidade no Brasil contou em 2016 com a presença de 1.701 voluntários, em ações realizadas em dez cidades: Brasília, Curitiba, Fortaleza, Goiânia, Recife, Rio de Janeiro, Salvador, São Paulo, Belo Horizonte e Porto Alegre.

Reforma e manutenção de escolas e espaços públicos, doações de livros e atividades recreativas estão entre as atividades desenvolvidas. Na capital paulista, as iniciativas ocorreram na Escola Municipal de Ensino Infantil Dona Ana Rosa de Araújo, que atende 300 crianças, no bairro da Vila Mariana. Foram realizados diversos trabalhos, como pintura das salas de aula, da quadra e do pátio, jardinagem, revitalização de playground, oficina de orientação de educação financeira para pais, recreação com alunos e doação de livros infantis e brinquedos.

O Dia Global na Comunidade aconteceu em quase 500 cidades de 93 países, e contou com mais de 85 mil voluntários no mundo todo.

Associação CitiEsperança - Criada em 1997 por iniciativa de um grupo de funcionários para colaborar com comunidades do entorno das áreas de atuação do Banco, a Associação CitiEsperança é uma entidade independente, administrada por seus associados - funcionários do Citi. No final de 2016, a Associação contava com 1.354 mantenedores. A cada R\$ 1,00 doado pelos funcionários, o Citi contribui com R\$ 1,00. Em 2016, foram arrecadados R\$ 587 mil, que beneficiaram 32 entidades assistidas e 4.576 pessoas por meio de campanhas de Páscoa, Inverno, Dia das Crianças e Natal e de doações para projetos de entidades assistenciais.

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).

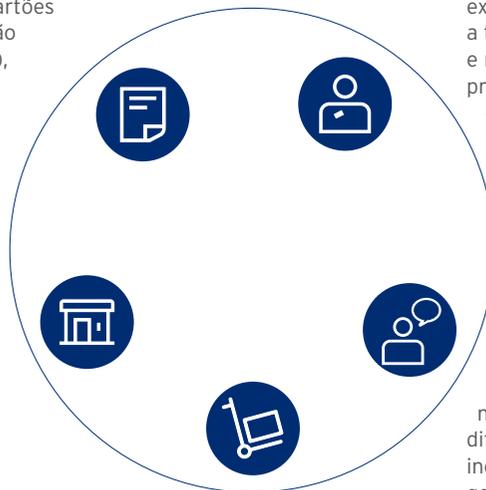
Entidades | GRI G4-DMA |

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

Índice de conteúdo GRI

[GRI 102-55]

De acordo com a opção Essencial das Normas GRI

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link	
GRI 101: Fundamentos 2016			
Conteúdos gerais			
GRI 102: Conteúdos-padrão 2016	Perfil		
	102-1 Nome da organização	Perfil	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Perfil	
	102-3 Localização da sede	Perfil	
	102-4 Localização das operações	Perfil	
	102-5 Propriedade e forma jurídica	Perfil	
	102-6 Mercados atendidos	Perfil	
	102-7 Porte da organização	Perfil	
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Indicadores complementares	
	102-9 Cadeia de suprimentos	Gestão de fornecedores	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na cadeia de suprimentos	Gestão de fornecedores	
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	Há monitoramento e controle de atividades, incluindo a gestão de riscos no desenvolvimento, no lançamento e na comercialização de produtos, a fim de evitar danos socioambientais, e a melhoria das instalações, com o acompanhamento de metas para a redução do consumo de energia e água e a elaboração de inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	
	102-12 Iniciativas externas	Governança - Compromissos globais	
	102-13 Participação em associações	Anexos - Engajamento de partes interessadas - Entidades	
	Estratégia		
	102-14 Declaração do principal tomador de decisão	Mensagem	
	Ética e integridade		
	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	Missão Governança - Conduta	
	Governança		
	102-18 Estrutura de governança	Anexo - Estrutura de Governança	
102-20 Responsabilidade de executivos por temas econômicos, ambientais e sociais	Governança		
102-22 Composição do mais alto órgão de governança e seus comitês	Governança		
102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	Governança - Gestão de Riscos		
102-31 Revisão de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Governança - Gestão de Riscos		

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link
Engajamento das partes interessadas		
102-40	Lista de grupos de partes interessadas	Anexo - Engajamento de partes interessadas
102-41	Acordos de negociação coletiva	100%
102-42	Base usada para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	Anexo - Engajamento de partes interessadas
102-43	Abordagem do envolvimento das partes interessadas	Anexo - Engajamento de partes interessadas
102-44	Principais temas e preocupações levantados durante o engajamento	Anexo - Engajamento de partes interessadas; Temas relevantes
Prática de relato		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Apresentação
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	Apresentação
102-47	Relação de tópicos relevantes	Apresentação - Conteúdo / Anexos - Temas relevantes
102-48	Reformulações de informações	Não ocorreram
102-49	Alterações em lista de tópicos materiais e limites de tópicos	Não ocorreram
102-50	Período do relatório	Apresentação
102-51	Data do relatório mais recente	Maio 2016
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Apresentação
102-53	Ponto de contato para perguntas relativas ao relatório	Como contatar o Citi
102-55	Índice de conteúdo	Índice de Conteúdo GRI
102-56	Garantia de verificação externa	Exceto os indicadores financeiros, incluindo a Demonstração do Valor Adicionado - que são auditadas pela KPMG Auditores Independentes -, os demais dados do relatório não passaram por verificação externa.

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link	Omissão		
			Parte omitida	Razão	Explicação
Tópicos Materiais					
GRI 200 Standard Série Econômica					
Desempenho econômico					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	Estratégia e gestão Citi Foundation		
	103-3	Avaliação da forma de gestão	Estratégia e gestão		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Anexo GRI - Indicadores complementares		
Impactos econômicos indiretos					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1	Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Citi Foundation		
	103-2	Forma de gestão e seus componentes	Citi Foundation		
	103-3	Avaliação da forma de gestão	Citi Foundation		
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Citi Foundation		

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link	Omissão		
			Parte omitida	Razão	Explicação
Anticorrupção					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Governança/ Conduta			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Governança /Conduta			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Governança /Conduta			
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas sobre riscos de corrupção	Governança /Conduta			
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Governança /Conduta			
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não foram registrados em 2016			
GRI 300 Standards Série Ambiental					
Energia					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Avanços na Gestão Socioambiental			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Ecoeficiência			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Ecoeficiência			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Citi em números, Avanços na Gestão Socioambiental - Ecoeficiência; Anexo GRI - Indicadores complementares			
Água					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Avanços na Gestão Socioambiental			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Ecoeficiência			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Ecoeficiência			
GRI 303: Água 2016	303-1 Consumo de água por fonte	Citi em números, Ecoeficiência			
	303-3 Água reciclada e reutilizada	Citi em números, Ecoeficiência			
Emissões					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Ecoeficiência			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Ecoeficiência			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Ecoeficiência			
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)	Anexo GRI - Indicadores complementares			
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)	Anexo GRI - Indicadores complementares			

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link	Omissão		
			Parte omitida	Razão	Explicação
Efluentes e Resíduos					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Ecoeficiência			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Ecoeficiência			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Ecoeficiência			
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016	306-2 Peso total de resíduos por tipo e método de disposição	Citi em Números; Avanços na Gestão Socioambiental - Ecoeficiência; Anexo GRI - Indicadores complementares			
GRI 400 Standards Série Social					
Emprego					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Talentos			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Talentos			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Talentos			
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Anexo GRI - Indicadores complementares			
Treinamento e Educação					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Talentos			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Talentos			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Talentos			
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	Anexo GRI - Indicadores complementares			
Diversidade e Igualdade de oportunidades					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Talentos			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Talentos			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Talentos			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e empregados	Anexo GRI - Indicadores complementares			
Não discriminação					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Talentos			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Governança - Conduta; Talentos - Diversidade			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Talentos			
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não foram registrados em 2016			
Trabalho Infantil					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Fornecedores			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Avanços na gestão socioambiental - gestão de fornecedores			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Fornecedores			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho infantil	Não foram registrados casos em 2016			

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link	Omissão		
			Parte omitida	Razão	Explicação
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Fornecedores			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Avanços na gestão socioambiental - gestão de fornecedores			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Fornecedores			
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Não foram registrados casos em 2016			
Comunidades locais					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Citi Foundation; Anexos - Engajamento de partes interessadas			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Engajamento de partes interessadas			
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas desfavorecidas	Todas as instalações do Citi são 100% acessíveis. Agências e caixas eletrônicos estão aptos para atender pessoas com mobilidade reduzida ou deficiência, com rampas, corrimãos e pisos adaptados. Pessoas com deficiência visual têm à disposição demonstrativos em braille e software especial no portal Citibank Online. Pessoas com deficiência auditiva recebem suporte de intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras) e centrais telefônicas com sistema adaptado.			
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento local	Citi Foundation; Anexos - Engajamento de partes interessadas			
Políticas públicas					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Governança - Conduta			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Governança - Conduta			
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições financeiras para partidos políticos e políticos	O Citi não faz contribuições dessa natureza			

GRI Standard	Disclosure	Página e/ou link	Omissão		
			Parte omitida	Razão	Explicação
Privacidade do cliente					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Finanças responsáveis			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Finanças responsáveis			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Finanças responsáveis			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Foram registradas 9 reclamações relativas à violação de privacidade. Em todos os casos, houve reinstrução dos funcionários e terceiros, bem como contato com os clientes para sanar as ocorrências.			
Conformidade socioeconômica					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Finanças responsáveis			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Finanças responsáveis			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Finanças responsáveis			
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos socioeconômicos relativos a produtos e serviços	Multa de R\$ 1,5 milhão em processo administrativo por não conformidade com a lei que exige divisórias nas agências. O Citi entrou com ação anulatória para suspender a exigibilidade da multa. Os principais argumentos de defesa são: (1) falta de razoabilidade do valor da multa total aplicada frente à alegada irregularidade apurada pelo fiscal do PROCON e (2) erro quanto ao termo inicial para cômputo da multa diária.			
Responsabilidade pelo produto					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	Sobre o relatório Finanças responsáveis			
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	Finanças responsáveis			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	Finanças responsáveis			
	FS16 Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	Finanças responsáveis			
	FS1 Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Avanços na gestão socioambiental			
	FS2 Procedimentos para avaliação e triagem de risco socioambientais nas linhas de negócios	Avanços na gestão socioambiental			
	FS3 Processos de monitoramento de clientes na implementação e no do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos	Avanços na gestão socioambiental			

Expediente

Coordenação geral

Diretoria de Assuntos Corporativos e Sustentabilidade Citi Brasil

Consultoria GRI, redação, edição e revisão

Editora Contadino

Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

Fotos

Banco de imagens Citi

Banco de imagens parceiros

Bruno Lima/Instituto Ayrton Senna

Como contatar o Citi [|GRI 102-53|](#)

Citiphone

Capitais e regiões metropolitanas 4004 2484

Outras localidades 0800 701 2484

SAC Citi 0800 979 2484

Citi Cartões Corporativos Mastercard e Visa 0800 724 9402

Ouvidoria

0800 970 2484

Deficiente auditivo

0800 722 2484

Sustentabilidade

assuntoscorporativos@citi.com

Presença multimídia



Facebook

Facebook.com/CitiBrasil

Facebook.com/citibank



Youtube

Youtube.com/CitiBrasil

Youtube.com/Citi CITI



Instagram

Instagram.com/citi



LinkedIn

www.linkedin.com/company/citi