

# Relatório de Sustentabilidade 2012



## Missão do Citi: Impulsionar o progresso

O Citi trabalha de forma incansável para servir a indivíduos, comunidades, instituições e nações. Com mais de 200 anos de experiência em enfrentar os desafios mais árduos do mundo e aproveitar as maiores oportunidades, estamos empenhados em obter os melhores resultados para os nossos clientes, com soluções financeiras que sejam simples, criativas e responsáveis. Uma instituição que conecta mais de mil cidades, 160 países e milhões de pessoas – somos o seu banco global, somos o Citi.

GRI 4.8

## Os quatro princípios-chave

Os valores que nos guiam enquanto realizamos a nossa missão são:

### Propósito Comum

Uma equipe com uma meta: servir nossos clientes e *stakeholders*.

### Finanças Responsáveis

Conduta que seja transparente, prudente e de confiança.

### Engenhosidade

Melhorar a vida dos nossos clientes por meio de inovações que aproveitem a dimensão e a profundidade de nossas informações, da nossa rede global e dos nossos produtos de classe mundial.

### Liderança

Pessoas talentosas, com o melhor treinamento, que prosperam em uma meritocracia diversa, que exige excelência, iniciativa e coragem.

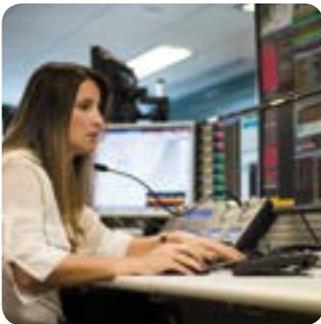
GRI 4.8

# Índice

2 Mensagem do Presidente

4 Perfil

6 Estratégia e Gestão



10 Finanças responsáveis



14 Negócios inclusivos



18 Talentos e diversidade



24 Ecoeficiência



28 Fornecedores



32 Investimento social

40 Sobre o relatório

## Mensagem do Presidente



### GRI 1.1

O ano de 2012 foi marcante para o Citi: poucas empresas no mundo têm a oportunidade de celebrar 200 anos de existência. Ao longo dessa trajetória, nossa missão tem sido apoiar o progresso de nossos clientes, transformando suas ambições em conquistas.

No Brasil, o Citi está presente há 98 anos, sendo um dos bancos mais antigos em atuação no País. O Brasil é um dos mercados prioritários para o grupo no mundo, não só por sua amplitude, como também por seu crescente destaque econômico. Por essa razão, tenho orgulho de ter assumido a presidência do Citi Brasil em junho de 2012, depois de já ter trabalhado nesta instituição financeira entre 1988 e 2001.

2012 foi caracterizado por transformações regulatórias no setor financeiro brasileiro, com redução da taxa básica de juros e adequação às regras de Basileia III. Esse novo ambiente exige que nossa gestão seja ancorada em três pontos estratégicos: eficiência, foco no cliente e desenvolvimento de talentos.

Eficiência é uma palavra-chave não apenas para o crescimento do negócio, como também para o desenvolvimento sustentável do setor financeiro. O conceito vai desde o melhor aproveitamento de recursos nos processos internos até a prestação de um serviço financeiro que gere eficiência também para nossos clientes.

"A sustentabilidade garante nossa perenidade: sempre olhamos as comunidades onde fazemos negócios como sendo o nosso futuro"

Manter o foco no cliente é a garantia de que oferecemos os melhores e mais adequados serviços. Queremos ser o principal banco de escolha dos nossos clientes pessoas físicas e empresas, trazendo real valor às suas transações. Por isso, elegemos e atuamos em segmentos nos quais podemos verdadeiramente fazer diferença. Somente com foco é possível gerar valor, ser eficiente e promover vantagens competitivas.

Para proporcionar o melhor atendimento, sabemos que o caminho é ter as melhores pessoas. O Citi tem uma longa tradição na atração e formação de talentos. Como banco global, temos uma plataforma única de oportunidades de desenvolvimento, com ampla diversidade de conhecimentos e culturas.

Permeando nossa estratégia, está a sustentabilidade, presente na história do Citi desde sua fundação. Ela garante nossa perenidade: sempre olhamos as comunidades onde fazemos negócios como sendo o nosso futuro.

Nesse contexto, nossos *drivers* continuarão a ser: observância ao Protocolo Verde, às regras dos reguladores e respeito aos clientes e demais *stakeholders*. Nossa estratégia segue apoiada em pilares bem-definidos, ancorados por nosso princípio de Finanças Responsáveis: Negócios Inclusivos, Diversidade, Ecoeficiência, Gestão de Fornecedores e Investimento Social, por meio da Citi Foundation.

Ao olhar para o futuro, três tendências de longo prazo guiarão nosso crescimento: globalização, urbanização e digitalização. Estou certo de que o Citi é a instituição financeira mais bem-preparada para lidar com essas oportunidades. Investimos fortemente em novas tecnologias para atender nossos clientes de forma mais eficiente, usando soluções simples, e não há outro banco que possua tamanha abrangência, com negócios em mais de 160 países e presença em todas as grandes cidades do mundo.

**Helio Magalhães**  
Presidente do Citi Brasil

## Perfil

### Maior presença global

O Citi faz negócios em mais de 160 países e atende 200 milhões de contas de clientes. É a instituição financeira com a maior presença global, empregando 265 mil pessoas e oferecendo mais de 8,5 mil pontos de atendimento. Está presente no Brasil desde 1915. The National City Bank of New York teve suas primeiras sucursais abertas em abril daquele ano no Rio de Janeiro, em Santos e em São Paulo. Hoje, está presente em 22 Estados e no Distrito Federal. **GRI 2.5, 2.7**

Com sede em São Paulo, o Banco Citibank S/A no Brasil é uma empresa

de capital fechado que emprega 7,7 mil funcionários. Em 2012, teve lucro líquido de R\$ 737,2 milhões, com R\$ 61,2 bilhões de ativos totais e R\$ 7,7 bilhões de patrimônio líquido. **GRI 2.1, 2.3, 2.4, 2.6 e 2.8**

Dentre as obras que financiou no País, estão o metrô paulistano, os aeroportos internacionais do Rio de Janeiro e de São Paulo, a ponte Rio-Niterói, as hidrelétricas de Itaipu e Tucuruí, os polos petroquímicos da Bahia e do Rio Grande do Sul e a expansão da indústria automotiva e da rede de telefonia nacional.

### Segmentos de negócio **GRI 2.2**

Os segmentos de negócios do Citi no Brasil estão estruturados da seguinte forma:



#### Consumer

O Citibank oferece serviços bancários completos, que incluem conta-corrente, investimentos, financiamentos e seguros. O negócio atende clientes com a praticidade e os serviços de um banco global. Também emite e comercializa cartões com as bandeiras Visa, Mastercard e Diners, sendo desta última representante exclusivo no Brasil.



#### Citi Private Bank

Proporciona acesso a uma ampla gama de produtos e serviços englobando mercados de capitais, investimentos gerenciados, gestão de portfólio, planejamento fiduciário e imobiliário, entre outros, além de buscar oportunidades de investimentos nas maiores economias do mundo.



#### Citi Commercial Bank

Focado em empresas de médio e grande porte, destaca-se dos concorrentes no Brasil por possuir gerentes qualificados que contribuem para o bom desempenho financeiro de seus clientes.

## No mundo



**265 mil**  
funcionários



**8,5 mil**  
pontos de atendimento



Negócios em  
**160 países**

## Destaque em 2012 GRI 2.10



Líder do mercado de câmbio brasileiro - Banco Central

Melhor banco estrangeiro da América Latina em câmbio, *trade finance*, gestão de caixa, gestão de liquidez, gerenciamento de riscos e pagamentos e cobranças - Global Finance

Melhor distribuidora em ativos totais - Brasil Econômico Relatório Financeiro

Líder na pesquisa Bancos Atuantes em Mercados Emergentes no Brasil - Global Custodian



### Citi Markets

No Brasil, o segmento engloba as operações de câmbio e a Citi Corretora. Seja recebendo ou enviando operações financeiras para o exterior, os clientes podem contar com a experiência e conhecimento técnico do Citi como um dos bancos líderes no mercado de câmbio. Já a Citi Corretora faz a intermediação de operações na BM&F Bovespa e se destaca pela participação nas maiores operações realizadas no mercado de capitais.



### Corporate e Investment Banking

A franquia Corporate & Investment Banking está entre os principais bancos corporativos e de investimento do mundo. Focado nas grandes empresas, tem profundo conhecimento do mercado brasileiro.



### Transaction Services

Atende clientes corporativos, instituições financeiras e o setor público, oferecendo soluções integradas de *cash management* local e internacional, comércio exterior, serviços de custódia e administração de fundos. Presente em mais de 100 países, atende aproximadamente 65 mil clientes no mundo.

## Estratégia e Gestão



O Citi estabeleceu três prioridades de atuação estratégica em 2012:

### Eficiência

### Foco no cliente

### Talentos

Esses pontos norteiam as ações da empresa em diferentes aspectos e dão suporte aos objetivos de ser o melhor serviço financeiro *premium* e o principal banco de seus clientes. A estratégia está ancorada nos diferenciais do Citi - marca forte e presença global - e na percepção de que essas características são vantagens competitivas da organização. A experiência e o conhecimento em transações globais colocam o Citi à frente de outras instituições financeiras em diversos segmentos de negócios.

## Governança

Por pertencer ao Citigroup, com sede nos Estados Unidos, o Citi Brasil segue as diretrizes internacionais do grupo, mas mantém uma estrutura própria de governança. Essa estrutura assegura o alinhamento aos princípios da matriz e monitora o cumprimento dos aspectos legais vinculados ao negócio, nos âmbitos local e global, contribuindo para a redução dos riscos do mercado financeiro e a adoção das melhores práticas de transparência.

A estrutura de governança do grupo no Brasil é composta por diretoria, que se reúne regularmente e desempenha as atribuições constantes no estatuto social, e

por comitês internos listados no manual de governança corporativa e compostos por membros da empresa. Excetuando a diretoria e os comitês de remuneração e auditoria, os demais comitês internos não têm prazo fixo de mandato. **GRI 4.1**

Entre outras atribuições, os comitês supervisionam o desempenho econômico, ambiental e social do Citi, seguindo padrões como acordos internacionais (Princípios do Equador, Pacto Global, Princípios de Basileia, entre outros) e o próprio Código de Conduta da Organização. O desempenho de sustentabilidade é avaliado trimestralmente, por um comitê presidido pelo Chief Financial Officer (CFO). **GRI 4.9**



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO CITI BRASIL

GRI 4.1, 4.2, LA13

Country Board	Principal comitê interno de administração da organização, liderado pelo diretor-presidente do Citi. É formado por 94,5% de homens e 5,5% de mulheres, sendo que 50% dos homens têm entre 30 e 50 anos e 50% têm mais de 50 anos; entre as mulheres, 100% têm mais de 50 anos.
Country Audit Committee	Aprova demonstrações financeiras e relatórios de auditoria.
Business Risk Control and Compliance Committee	Analisa relatórios e acompanha regulamentações setoriais.
Compliance Committee	Promove o alinhamento a leis, normas e políticas.
Assets & Liabilities Committee	Aborda a liquidez dos veículos legais.
Legal Vehicle Management Committee	Analisa a adequação das empresas às suas atividades.
Legal Vehicle Sub-Committee	Revisa as atividades e seu impacto nas demonstrações financeiras.
Capital Management Sub-Committee	Coordena a utilização de capital entre os negócios.
Risk Committee	Analisa a estratégia de gerenciamento da concessão de crédito.
Anti-money Laundering Committee	Analisa as providências a serem tomadas nos casos detectados como de movimentação financeira atípica.
Compensation Committee	Trata da remuneração dos administradores.

## Conduta

Há mais de uma década, o Citi adota a política Portas Abertas, que estabelece o procedimento nos casos de suspeitas de violações éticas, discriminação, assédio ou outros desvios de conduta.

O Código de Conduta da Organização está disponível na intranet e internet para conhecimento de todos os *stakeholders*. O treinamento sobre o Código, que abrange temas como riscos de fraude, segurança da informação e declaração de direitos humanos do Citi, é aplicado anualmente e foi realizado por 95% dos funcionários em 2012. **GRI 4.8**

Todas as unidades do Citi Brasil (100%) estão sujeitas às políticas institucionais e são avaliadas quanto ao risco de corrupção. A área de Compliance administra as políticas institucionais, estabelecendo treinamentos, lembretes e procedimentos necessários para evitar a

ocorrência de tais eventos, cujos processos são periodicamente submetidos a auditorias interna e externa. Em 2012, a área incrementou seus processos de prevenção de lavagem de dinheiro com a criação de uma equipe com mais de 70 funcionários dedicados exclusivamente a essa atividade. **GRI SO2**

Os contratos com fornecedores possuem cláusula específica sobre o assunto. Nenhum relacionamento foi encerrado em decorrência de suspeitas ou divulgação de fatos negativos que impactem o risco de imagem de parceiros. O Citi está ainda em processo de aderência ao Cadastro Empresa Pró-Ética, iniciativa da Controladoria-Geral da União e do Instituto Ethos, que reúne as empresas comprometidas com a integridade nas relações comerciais e governamentais. **GRI 4.12**

## Gestão de Riscos **GRI 1.2**

O Citi administra os riscos de crédito de forma segmentada em três perfis de clientes: grandes corporações, pequenas e médias companhias e pessoas físicas. Como uma organização global, segue as legislações internacionais e de diferentes países, o que a torna naturalmente mais conservadora e segura do que a média do mercado.

Em 2012, a área de Controles Internos ganhou destaque com a adoção do ERM (Enterprise Risk Management ou Gestão Integrada de Riscos), sistema que supervisiona a gestão de riscos de todos os segmentos de negócios do banco, de modo a contemplar as diferentes áreas da organização.

## Pilares da sustentabilidade



Finanças  
responsáveis



Negócios  
inclusivos



Talentos e  
Diversidade



Ecoeficiência

## Visão de Sustentabilidade GRI 1.2

O Citi sempre acreditou na solidez e na perenidade dos negócios da organização para desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento e no financiamento da economia. A instituição acredita que é preciso entrelaçar comunidades, meio ambiente e saúde financeira, pois só assim há a perpetuidade de um ambiente saudável de negócios.

Internacionalmente, o grupo participou da criação dos Princípios do Equador, norma que define critérios socioambientais na concessão de crédito para grandes projetos. No Brasil, o Citi foi um dos primeiros signatários, em 2009, do Protocolo Verde, um leque de intenções criado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA). O texto se propõe a incentivar a adoção de políticas socioambientais exemplares no setor bancário. GRI 4.12

O protocolo levou à definição dos seis pilares que orientam a atuação sustentável do Citi no País, em consonância com a estratégia de sustentabilidade da organização no mundo. O Citi entende que esse é um processo em constante aperfeiçoamento e está pronto a aderir a novas diretrizes que forem sugeridas pelos reguladores do sistema bancário.



Fornecedores



Investimento social

## Compromissos globais GRI 4.12

**2000** É publicado o primeiro Relatório Global de Cidadania do Citi

**2001** O Citi ingressa no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), sendo listado todos os anos desde então

O Citi passa a fazer parte do FTSE4Good Index Series, de destaque em sustentabilidade, e integra o índice britânico em todos os anos subsequentes

**2003** São criados os Princípios do Equador, nos quais o Citi é líder

O Citi começa a responder ao Carbon Disclosure Project

**2006** Lançada a primeira meta corporativa de redução nas emissões de gases de efeito estufa (GEE), propondo diminuição de 10% até 2011

**2008** O Citi também é líder na criação dos Carbon Principles

**2010** Um novo conjunto de metas ambientais promove a eficiência, propondo novos desafios até 2015. No mesmo ano, é desenvolvida e disseminada a Declaração de Princípios do Fornecedor do Citi

**2011** O objetivo de redução de 10% nas emissões de GEE é superado

**2012**

O Citi torna-se o primeiro banco do mundo a ter 200 espaços com Certificação Leed



# Finanças responsáveis

O tema Finanças Responsáveis faz parte da cultura organizacional do Citi em diversos níveis, desde a postura do banco no sistema financeiro internacional até as políticas de concessão de crédito e o relacionamento diário com os milhares de correntistas

# Gerenciamento de risco socioambiental

O Citi está comprometido com a questão socioambiental, cumprindo as determinações do setor e criando políticas próprias sobre o tema. A política de Gerenciamento de Risco Social e Ambiental (ESRM, na sigla em inglês) do Citi, destinada a grandes projetos, foi criada em 2003 e está em consonância com os Princípios do Equador.

Para o atendimento de crédito às grandes corporações, o Citi tem políticas globais que determinam os procedimentos de avaliação socioambiental. A partir de qualificações de produtos, montantes e prazo, são indicados os itens que requerem análise adicional e quais deverão ser alvo de monitoramento após o desembolso. As políticas são acompanhadas tanto pelo comitê de aprovação local como pela diretoria global da organização, e estão disponíveis no site no site do Citi ([www.citibank.com.br](http://www.citibank.com.br)).

São englobados todos os aspectos socioambientais, desde os mais óbvios até os menos aparentes, como respeito a patrimônio histórico, por exemplo. Não é incomum que surjam oportunidades adicionais para os clientes, que são orientados sobre como utilizar opções diferenciadas de financiamento. Além dos relacionamentos excluídos por deméritos passados, o Citi inflige restrições a qualquer empresa que sofra acusações de trabalho infantil e escravo e desmatamento ilegal, entre outros temas. **GRI FSI**

## TRANSAÇÕES COBERTAS

pela política de risco socioambiental (grandes projetos)

<b>Transação/ tipo de produto</b>	<b>Montante requerido</b>
Transações de <i>project finance</i> (submetidas aos Princípios do Equador)	Projetos acima de US\$ 10 milhões
Consultorias em <i>project finance</i> (submetidas aos Princípios do Equador)	Projetos acima de US\$ 10 milhões
<i>Project finance</i> para projetos existentes e refinanciamentos	Projetos acima de US\$ 10 milhões
Empréstimos corporativos e governamentais	Valor total da linha de financiamento: US\$ 50 milhões (em montante agregado)
Empréstimos para agências de exportação e multilaterais	Valor total da linha de financiamento: acima de US\$ 50 milhões
Financiamentos para aquisições	Valor total da linha de financiamento: US\$ 50 milhões (em montante agregado)
Distribuição e subscrição de títulos de dívida	Distribuidor ou subscritor de títulos de dívidas: acima de US\$ 50 milhões (em montante agregado)
Investimentos em participações acionárias ou operações de subscrição de ações	Investimentos do Citi em participações acionárias: acima de US\$ 5 milhões. Subscritor, arranjador ou agente de colocação de ações: acima de US\$ 50 milhões (em montante agregado)
Cartas de crédito, garantias de propostas e execução	Instrumentos relevantes: acima de US\$ 50 milhões (em montante agregado)

O processo de análise é apoiado em dados de mercado, avaliação de analistas setoriais e informações confidenciais dos clientes, especialmente planos de negócio e requerimentos de licenças socioambientais. Para casos determinados como de alto impacto socioambiental e com baixa reversibilidade, é requerido o acompanhamento por consultores externos. O time de análise local faz a apreciação inicial, e a diretoria global depois conduz sua própria avaliação. Por fim, um comitê específico delibera sobre a aprovação do crédito. Esse processo decisório possibilita rejeitar o crédito, restringir os seus aspectos e solicitar requerimentos adicionais aos clientes, tanto antes do momento do desembolso como durante o acompanhamento do projeto. **GRI FS2**

Visitas são realizadas com periodicidade mínima trimestral durante o desenvolvimento dos projetos, com o objetivo de monitorar o cumprimento dos objetivos socioambientais acordados. **GRI FS3**

Para garantir a qualidade do processo, todos os gerentes de risco e de negócio participam de treinamentos *online* sobre esse tema. Periodicamente, são feitos ainda treinamentos presenciais. O Citi, globalmente, possui políticas e requerimentos de auditoria, tanto internas quanto externas, para analisar todos os aspectos relacionados à avaliação de crédito. **GRI FS4**



O Citi vem trabalhando em todos os segmentos, com o intuito de ter ainda mais qualidade no atendimento aos clientes

## Nova política para segmento de médias empresas **GRI FS9**

Uma política local para avaliação de risco socioambiental foi desenvolvida em 2012 para o segmento de médias empresas, atendidas pelo Citi Commercial Bank (CCB). Entre os fatores avaliados, estão utilização de recursos naturais, saúde e segurança da comunidade e condições de trabalho, entre outras. Há restrições a atividades ou projetos que envolvam trabalho forçado, trabalho infantil ou exploração de madeira ilegal. Todas as políticas e os procedimentos criados no CCB são submetidos à auditoria interna, com verificação de cumprimento e qualidade da avaliação.

## Acessibilidade e inclusão

**GRI FS14**

O portal Citibank Online oferece *software* para utilização por deficientes visuais, que também contam com demonstrativos em braile. Deficientes auditivos têm intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras) nas agências e sistema adaptado nas centrais telefônicas. Todos os caixas eletrônicos e 100 das 103 agências do Citibank são preparadas para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, contando com rampas, corrimãos e pisos adaptados.

## Foco no cliente

O Citi iniciou em 2012 a revisão de seu portfólio de produtos e serviços do segmento de varejo, para atender às necessidades e expectativas dos clientes com soluções financeiras diferenciadas. Fez ainda a readequação das carteiras de clientes. Essa nova segmentação está alinhada aos padrões globais do banco e a conceitos utilizados no mercado local e

inclui mudanças que vão de sistemas de informação até a adequação de benefícios e ajustes do modelo de atendimento.

O Citi investe em tecnologia, com o objetivo de trazer para o Brasil o melhor do banco no mundo e aperfeiçoar os canais de atendimento por meio de aplicativos *mobile* e de *internet banking*.

## Educação Financeira

GRI PR5, FS15, FS16

Orientar os clientes para que apliquem seus recursos de forma responsável e rentável é uma das prioridades do Citi Brasil. A instituição adota a política de *suitability*, que se concretiza na oferta de produtos adequados às necessidades de cada cliente. Educação financeira, no segmento *premium*, é proporcionar serviços personalizados com credibilidade e transparência.

A organização analisa o perfil do cliente e a ele oferece os produtos mais indicados, evitando superendividamento. Segue regras para estabelecer a elegibilidade a crédito, considerando nível de comprometimento e perfil de risco, entre outros fatores.

Ganhos foram obtidos com a melhora de comunicação por mala direta e pela internet. O envio das faturas dos cartões por

O site do Citibank oferece uma área especial de educação financeira, com dicas sobre crédito e investimentos: [www.citibank.com.br/educacao](http://www.citibank.com.br/educacao)



*e-mail* foi outro avanço, e a resolução de eventuais problemas provou ser mais rápida e eficaz por meio de telefonemas dos gerentes aos clientes. A Ouvidoria do banco trabalha com uma meta de redução de 10% das reclamações em 2013.

Atualmente, as comunicações de oferta de produtos de financiamento encaminhadas a pessoas físicas e contidas em materiais de treinamento ao pessoal de vendas direcionam a venda do produto para realizações de projetos, com base em uma necessidade mapeada do cliente.

Para oferecer crédito imobiliário, a instituição adota política de análise de crédito e cadastral, de comprometimento de renda e de treinamento e reciclagem dos funcionários envolvidos no processo de pré-venda, venda e pós-venda. Disponibiliza no site informações sempre atualizadas sobre contratação, despesas e documentação, além de simulador no qual o cliente pode visualizar parcelamentos. Há também uma central de atendimento exclusiva para clientes de crédito imobiliário.



# Negócios inclusivos

O Citi trabalha com várias vertentes de negócios inclusivos, por ser uma vocação global da instituição e por acreditar que promover finanças responsáveis é também contribuir para a melhoria do padrão de vida da população de renda mais baixa, o que proporciona inequívoco avanço do ambiente socioeconômico local

## Apoio ao microcrédito

Desde 2005, o Citi Microfinance trabalha globalmente para ampliar a oferta de produtos e serviços financeiros a públicos que têm dificuldade de acesso ao setor. Para isso, faz parceria com instituições de microfinanças, redes de microfinanciamento, investidores e clientes. Por meio das franquias em uma centena de países, o Citi desenvolveu produtos e mecanismos de financiamento que aumentam a escala de alcance dos serviços financeiros e expandem o acesso às oportunidades.

No Brasil, os bancos são obrigados a destinar ao

menos 2% dos valores dos depósitos à vista para o microcrédito. O Citi atua em parceria com outras instituições financeiras, que fazem as vezes de repassadores dos recursos a microempresários.

A partir de diagnóstico interno sobre a melhor forma de ampliar essa atuação, em 2013, o Citi vai trabalhar também com sociedades de microcrédito. Levar esse produto financeiro aos microempresários promove o desenvolvimento de novos negócios, gera empregos e proporciona melhor qualidade de vida em diferentes regiões. **GRI EC9**

### Crédito rural

O crédito rural é um produto tipicamente brasileiro, uma vez que o País é considerado um celeiro mundial de alimentos. O produto registrou impulso em 2012, com ampliação do percentual de depósitos à vista destinados a esse setor (de 28% para 34%).

Nesse tipo de crédito, o Citi utiliza a estrutura de seu negócio de *Corporate Banking* para chegar ao pequeno produtor rural, uma vez que os seus clientes têm negócios com esses microempresários e podem apresentá-los ao banco.

## Produtos socioambientais

### Cartão Instituto Ayrton Senna

O Instituto Ayrton Senna (IAS) trabalha, desde 1994, para desenvolver o potencial das novas gerações, ajudando alunos a terem sucesso na escola e a serem cidadãos capazes de responder às exigências profissionais, econômicas, culturais e políticas do século 21. Anualmente, o Instituto Ayrton Senna capacita 74 mil educadores, e seus programas beneficiam, diretamente, cerca de 2 milhões de crianças

e jovens em mais de 1.300 municípios nas diversas regiões do Brasil. O Citi apoia essa iniciativa há 17 anos, por meio de um cartão de crédito, que leva o nome do instituto. Além disso, proprietários de cartões Diners, Citi Cash Back, Citi Auto Rewards, Credicard Cash Back e Credicard Exclusive também podem doar seus pontos de programa de incentivos ao instituto. Em 2012, foram repassados R\$ 8,3 milhões ao IAS.

### Repasses do BNDES

Como repassador de recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Citi entende que investimentos na melhoria do desempenho ambiental e social de atividades produtivas e de infraestrutura são indutores de desenvolvimento econômico e social para o Brasil. Foca em projetos de médio porte e mantém o compromisso de disponibilizar recursos adequados para a promoção de atividades social e ambientalmente sustentáveis.

## Prêmio Empreendedor do Ano

O objetivo do Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos, realizado com recursos da Citi Foundation em mais de 28 países, é reconhecer empreendedores que aproveitam o recurso do microcrédito para impulsionar o seu negócio, seja dando o passo inicial ou melhorando seus produtos e serviços, contribuindo, assim, com o desenvolvimento econômico e social de suas comunidades.

Em 2012, o vencedor foi o proprietário do Mercadinho do Galego, Bráulio Stânio Duarte, de Sumé, interior da Paraíba. A trajetória de Duarte comprova que ele tem talento. O impulso para crescer veio do apoio financeiro do microcrédito. E com o trabalho duro e dedicação, o sucesso foi apenas consequência. Duarte conseguiu R\$ 8 mil emprestados com amigos para abrir o negócio, uma *lan house*.

Lá os clientes encontravam também sorvetes e cartões telefônicos. Para expandir seu comércio, o empreendedor conseguiu dois financiamentos da Instituição de Microfinanças Crediamigo, do Banco do Nordeste. Com o dinheiro, quitou a dívida com os amigos e comprou um freezer de alto padrão, que

virou notícia na cidade. O negócio melhorou e foi possível diversificar, informatizar a loja, apostar em sistema de câmera, investir em estoque.

A essa altura, o negócio era bem mais do que uma *lan house*. O empreendedor oferecia excelência em atendimento, oportunidade de trabalho para pessoas sem experiência e serviços como a entrega em domicílio gratuita - que começou sendo feita por ele mesmo, com uma moto pequena. Outro ponto alto foi a oferta de água mineral em um local seco do Nordeste. Tudo isso fez a diferença na trajetória do mercadinho.

Hoje, a internet é gratuita para os clientes e o microempreendedor ainda se preocupa em reciclar plástico e papelão, cujo valor arrecadado é revertido para o lanche dos funcionários, uniforme e doações para festas da comunidade.

Duarte acredita que o Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos é uma iniciativa que serve de incentivo para outros microempreendedores. Ele vai usar o dinheiro do prêmio, R\$ 12,5 mil, para investir e continuar inovando.



**Bráulio Stânio Duarte venceu o prêmio Citi Melhores Empreendimentos**

"Nossa região fica longe da capital e faltam muitos produtos no verão. Por isso, em dezembro, vou comprar mercadorias. A partir de janeiro, quero investir em estoque, pois tenho somente uma casa alugada. Comprei um terreno e, agora, pretendo fazer um galpão", disse.

Leia mais sobre o Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos [www.pcomm.com.br](http://www.pcomm.com.br)



# Financiamento para a cadeia de valor

Muitas empresas de pequeno e médio portes não possuem os pré-requisitos necessários para realizar suas transações financeiras. Para ajudar essas companhias a desenvolver negócios de forma sustentável, o Citi oferece dois produtos voltados aos seus clientes correntistas e aos fornecedores de seus clientes: Vendedor e Risco Sacado.

Entre os benefícios para a cadeia produtiva, destacam-se: aumento de

liquidez por meio do acesso a linhas adicionais de crédito com taxas diferenciadas; maior capacidade de fornecimento; operação de financiamento sem a coobrigação do fornecedor e não incidência de IOF; não há necessidade de abertura de conta corrente e análise de crédito; isenção de tarifa de abertura de crédito, cadastro e transferências interbancárias.

## Vendedor

Pioneiro no Brasil nessa modalidade, trata-se de

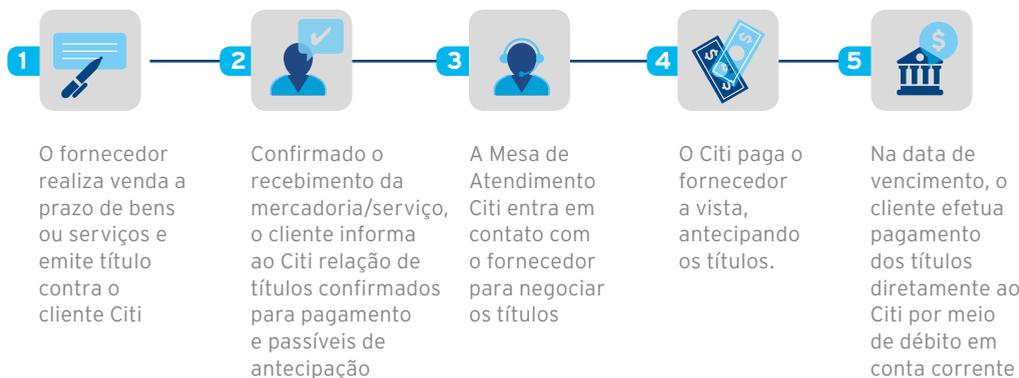
um produto que fortalece a parceria comercial dos clientes por meio do acesso a financiamentos para vendas a vista com taxas mais competitivas. De forma descomplicada, estende o crédito aos parceiros comerciais, que têm acesso ágil a financiamentos para quitar suas dívidas com os clientes do banco. Ou seja, beneficia tanto os clientes, que recebem seus recursos a vista, como os seus compradores, que obtêm linhas de crédito a taxas mais baixas.

## Risco Sacado

É um produto por excelência sustentável, pois possibilita o financiamento da cadeia produtiva dos clientes do Citi, que estrategicamente alongam os prazos de suas compras com esses fornecedores. Entre os principais benefícios para a

cadeia produtiva, se destacam o recebimento imediato dos recursos e a marca sólida do Citi na realização dessas antecipações com diferenciais no mercado. O Citi expandiu o alcance desse produto para os países onde opera em 2012, facilitando as ações de

exportação e importação dos seus clientes, prerrogativa de uma instituição que tem presença global. Em síntese, se o cliente do banco tem um parceiro no exterior, dentro da área de atuação do Citi, poderá lançar mão do Risco Sacado.





# Talentos e diversidade

O Citi entende que sustentabilidade implica contratar, treinar e reter os melhores talentos, e que a gestão de pessoas baseada na diversidade é uma questão de sobrevivência em novos mercados. Como banco global, oferece uma notável plataforma de oportunidades de desenvolvimento, dotando suas equipes do mais alto nível de qualificação técnica e de relacionamento



Fabio Fontainha iniciou sua carreira como *trainee* no Citi Brasil em 1994. Deixou o país em 2001 e assumiu áreas no Citi América Latina, no Japão e na Malásia. Em 2013, retorna ao Brasil como líder do Consumer



O cuidado no desenvolvimento de pessoas no Citi inicia-se no recrutamento, com rigoroso processo seletivo. Uma vez parte do time, cada funcionário é protagonista de sua carreira e a organização fornece ferramentas de apoio para o planejamento de seu desenvolvimento profissional. Anualmente, é realizado um mapeamento dos talentos em todas as áreas, que auxilia no direcionamento de ações para capacitação e também promoção de programas específicos de desenvolvimento profissional, considerando aspectos que vão da competência técnica até a capacidade de liderança e formação comportamental. Tanto funcionários estrangeiros passam por períodos de expatriação no Brasil, quanto brasileiros angariam experiência em escritórios no exterior.

## Desenvolvimento profissional

### Desenvolvimento de líderes

Funcionários com potencial para ocupar cargos de liderança têm a oportunidade de fazer uma avaliação específica de suas competências e lacunas pessoais e profissionais. Trata-se de um programa mais extenso e completo, para a formação de futuros líderes. A partir dessa análise, o Citi oferece trabalhos de *mentoring* e *coaching* e um programa específico para seniores considerados talentos na organização.

Mais de 200  
brasileiros estavam  
atuando fora do  
País em 2012

### Capacitação

Centro de referência em educação corporativa criado há 11 anos, a Universidade Citi conta com estruturas físicas para treinamento em sua sede em Araçatiguama (SP) e também em São Paulo, no prédio da Avenida Paulista. Além das iniciativas locais, o banco trabalha com projetos globais para capacitação e desenvolvimento de seus profissionais, sediando cursos-piloto na América Latina. Em 2012, a média foi de aproximadamente 29 horas de treinamento por funcionário, incluindo cursos presenciais e a distância. Para complementar os programas internos de capacitação, em 2012, mais de 700 pessoas foram contempladas com Patrocínio Educacional. No total, foram investidos mais de R\$ 9 milhões em educação corporativa.

### Avaliação de desempenho

Todos os funcionários do Citi são orientados a inserir em um sistema global as suas metas, o plano de desenvolvimento individual e a autoavaliação de desempenho, processos que ocorrem anualmente e fazem parte do Ciclo de Gestão de Desempenho. As metas são alinhadas e monitoradas

por funcionários e gestores de acordo com objetivos da organização. Há ainda *workshops* e guias, além de uma central de dúvidas para auxiliar os funcionários ao longo do ciclo. Todas as iniciativas são lideradas pela equipe de Recursos Humanos, que auxilia no desenvolvimento e acompanhamento de cada fase.

## Seleção de talentos

### Publicação de vagas

O Citi divulga todas as posições disponíveis de trabalho, com exceção das confidenciais. Em 2012, a empresa intensificou o uso de bancos de dados e redes sociais, como LinkedIn, para atração de talentos. Foram contratados, no ano, 1.541 novos colaboradores.

### Programa de *trainee*

O Citi promove programas de *trainee* há 42 anos. O objetivo é oferecer ao jovem uma estratégia que permita a ele traçar sua carreira como potencial líder da organização. O programa possibilita rotações em diversas áreas e um plano de desenvolvimento, que pode incluir *mentoring* e *coaching*. Foram contratados pela organização 96% dos participantes do último ciclo do programa.

### Programa de estágio

Os estagiários do Citi não se dedicam apenas a atividades rotineiras; rodízios entre os diferentes segmentos de cada área permitem que os jovens tenham ampla formação e possam, no futuro, executar melhor suas funções dentro da empresa.

### Programa Summer

Com o intuito de cativar os estudantes com maior potencial do País para que façam parte de sua equipe no futuro, o Citi convidou, em julho de 2012, estudantes do primeiro e segundo anos de universidades para conhecer a instituição, por meio de palestras e visitas monitoradas a diferentes áreas da sede, em São Paulo. Adaptada de programa internacional do grupo, a atividade será realizada semestralmente.

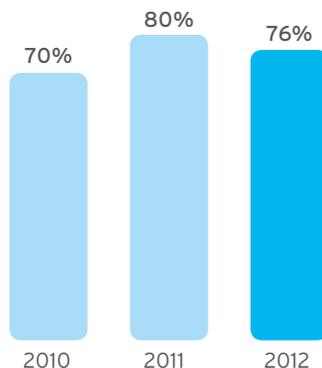
### Working day

Encontro com empresas juniores e centrais de estágios das principais faculdades de São Paulo para atrair talentos e divulgar o trabalho da empresa para esse público. Realizado duas vezes em 2012, o evento trata da formação de jovens e do funcionamento do banco.

### Pesquisa Voice of Employees (VOE)

Pesquisa de clima anual realizada com os funcionários do Citi no mundo todo. A partir dos resultados do levantamento, o banco organiza um painel cruzando informações sobre meritocracia, rotatividade, avaliação de gestores, engajamento e satisfação, para que sejam traçados planos de melhoria. A adesão é voluntária e englobou 91% dos funcionários do Citi Brasil em 2012.

### Índice de satisfação geral dos funcionários de acordo com a Pesquisa VOE



## Diversidade

Por ser uma organização global, a diversidade é considerada estratégica pelo Citi, que valoriza as diferenças e busca proporcionar um ambiente inclusivo. Essa postura foi reconhecida em 2012: o Citi conquistou o Selo Paulista da Diversidade, iniciativa do governo do Estado de São Paulo que estimula organizações públicas, privadas e da sociedade civil a inserir o tema na sua gestão de recursos humanos. O selo é renovado a cada dois anos.

Os projetos de diversidade do Citi seguem cinco linhas de atuação:

- inclusão étnica, inclusão social, lideranças femininas, pessoas acima de 50 anos e inclusão de pessoas com deficiência

O objetivo da empresa é promover o desenvolvimento profissional, permitindo que os profissionais recrutados construam uma carreira de sucesso.

### Inclusão social

O programa Jovem Aprendiz, que integra iniciativa do governo federal, recebeu incremento em 2012, com a criação da Trilha de Carreira do Aprendiz e o início da efetivação de parte dos jovens pelo Citi. As ações têm o objetivo de dar continuidade à carreira dos aprendizes na organização, a partir de atividades de desenvolvimento, oportunidades para a realização de curso superior, entre outras iniciativas.

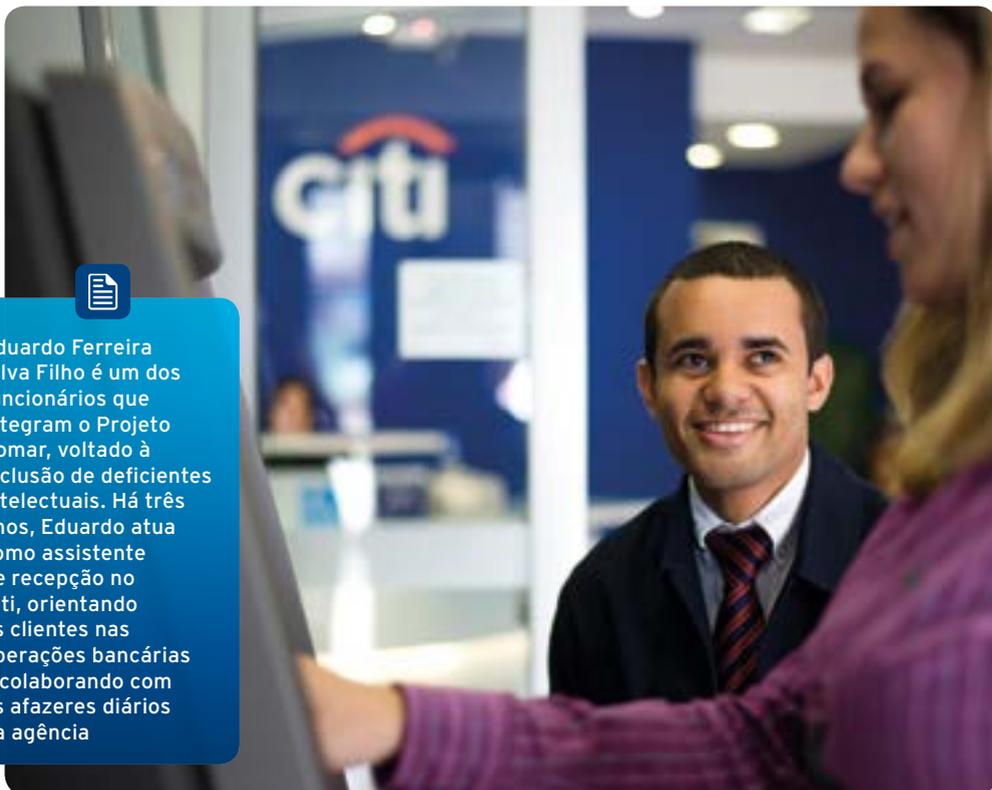


### Liderança feminina

Em linha com a iniciativa global da Organização, o Citi Brasil criou, em 2006, o Conselho das Mulheres (Women's Council). Formado por executivas, o grupo baseia sua atuação em pilares temáticos, como Carreira, *Networking* e Comunicação, e realiza uma série de atividades voltadas especificamente para as mulheres do banco. Em 2012, o grupo trabalhou na ampliação do escopo do programa de *mentoring*, possibilitando que 30 líderes mulheres fossem orientadas por executivos do Citi. As integrantes do Women's Council também promoveram palestras em suas áreas, realizando a multiplicação dos temas discutidos pelo conselho para outras mulheres.

### CitiMasters

Possibilita o ingresso de profissionais acima de 50 anos que queiram reiniciar sua trajetória profissional atuando em uma instituição financeira. O programa está sendo implementado em três etapas: contratação para posições na área comercial e em vagas de entrada, desenvolvimento dos profissionais contratados e ampliação para outras posições na organização. O Citi cresceu sua população de pessoas acima de 50 anos de 4% em 2011 para 6% em 2012.



Eduardo Ferreira Silva Filho é um dos funcionários que integram o Projeto Somar, voltado à inclusão de deficientes intelectuais. Há três anos, Eduardo atua como assistente de recepção no Citi, orientando os clientes nas operações bancárias e colaborando com os afazeres diários da agência

## Pessoas com deficiência (PcD)

O Citi Brasil desenvolve projetos, por iniciativa própria ou em conjunto com entidades parceiras, para a inclusão desse público nas atividades do banco. Em 2012, foram contratadas 72 PcD e desenvolvidas novas ferramentas de acessibilidade como cursos de Libras (língua brasileira de sinais), cursos de português para surdos, serviços de apoio à inclusão para PcD visual e intelectual - contratados para o período de cinco anos - criação de um canal de atendimento para PcD auditivo, legendas em português nos vídeos corporativos, treinamentos focados no atendimento à PcD para as equipes da brigada de incêndio, de recrutamento e seleção, além da aquisição de tecnologias assistivas (novos *software* de voz e de ampliação de tela, análise ergonômica e de acessibilidade para novos contratados, treinamentos e sensibilização de gestores para atuar com PcD intelectual, intérprete de Libras, entre outros).

Além das iniciativas próprias, o Citi também compõe o Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência da Febraban. Caracteriza-se como uma parceria público-privada, com participações da Prefeitura de São Paulo, do Governo do Estado de São Paulo, do Instituto Tecnológico Impacta e da Avape (Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência). Participam da iniciativa os 11 maiores bancos do Brasil. Os profissionais são contratados pelos bancos e antes de ingressar na instituição passam por programa de formação específico do setor bancário, com duração de quatro meses. Nessa capacitação, os candidatos aprendem conceitos de matemática, contabilidade, finanças e temas de interesse como ética e etiqueta empresarial.

## Projeto Somar

Tem como objetivo criar oportunidades de trabalho, para pessoas com deficiência intelectual, em agências do Citi em contato direto com o cliente. Em 2012, houve a ampliação do projeto, com 52 pessoas em atuação (ante 32 em 2011). O Somar atingiu, no ano, 100% das agências da Grande São Paulo e foi estendido também a áreas administrativas.

## Jovem Aprendiz com Deficiência

Unificação de duas áreas de atuação do Citi em projeto único, a iniciativa faz com que o processo de inclusão seja natural. A criação do programa envolveu todas as equipes de Recursos Humanos, além de mobilizar o Ministério do Trabalho e Emprego, por meio da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, pelo caráter de pioneirismo. Os primeiros seis aprendizes com deficiência foram contratados em setembro de 2012, e mais 54 jovens devem ingressar no banco em 2013.

## Promoção da acessibilidade em suas seis dimensões

O Citi ampliou os trabalhos para acelerar a implantação dos seis tipos de acessibilidade que existem: arquitetônica, comunicacional, instrumental, atitudinal, metodológica e programática. Além de tornar o Citi pioneiro na atuação em todas as frentes de acessibilidade de forma declarada e sistêmica, essa ação promove qualidade de vida não só às PcD, mas a toda a população do Citi.

## Inclusão étnica

A parceria entre o Citi e a Universidade Zumbi dos Palmares (a universidade reserva 50% de vagas para estudantes afrodescendentes ou em vulnerabilidade social) começou em 2005 para a contratação de estagiários em várias áreas da organização por até dois anos. Desde que o programa foi criado, mais de 100 estudantes foram recrutados como estagiários e o índice de efetivação mantém-se próximo de 45%.

**32** pessoas

participaram do programa em parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares em 2012



Janaína Cristina Moreira Firmino foi selecionada por meio da parceria com a faculdade Zumbi dos Palmares. Iniciou no Citi em 2009 como estagiária na área de Crédito. Hoje, é analista de operações de risco de crédito, realizando diariamente análise das garantias oferecidas pelos clientes



# Ecoeficiência

O Citi está comprometido com a questão ambiental, adequando suas estruturas e incentivando a discussão sobre temas relevantes entre os funcionários. As iniciativas têm o objetivo de unir o uso racional dos recursos naturais à responsabilidade social, com gestão eficiente de recursos e redução de impacto no meio ambiente

O Citi avançou em 2012 em seus objetivos de redução do consumo de energia elétrica e de água, o que, além de contribuir para a preservação do meio ambiente, resulta em sensível redução de custos.

O programa de maior destaque foi a contratação do projeto de Automação Predial na sede da Avenida Paulista, apoiado pela Fundação Clinton. Ele permitirá uma redução, até o fim de 2013, de 29,5% no consumo de energia do edifício. Esse projeto estará totalmente implantado no fim de 2013 e terá acompanhamento dos parâmetros de economia previamente definidos pelos três anos subsequentes ao seu término, iniciativa inédita no Brasil.

O Citi também assinou contrato com o mercado livre de energia, comprando-a de fontes de baixo impacto, como biomassa, eólica e contratada diretamente de pequenas centrais elétricas (PCHs).

Fez ainda em 2012 seu primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa e seu primeiro Registro Público de Emissões. O Registro é uma plataforma *on-line* desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol para elaboração e divulgação dos inventários



Em 2012, houve redução de 12% no consumo de energia nas agências, em razão de alteração do horário de funcionamento interno em todo o País **GRI ENS**

corporativos, de forma transparente, rápida e simples, sendo o primeiro desse tipo no País.

Foi também implementado o uso de um lubrificante especial para o sistema de ar-condicionado, o Permafrost, que faz a limpeza da tubulação, proporcionando a economia de 8% no consumo de

energia da rede de agências. O Citi é a única empresa no Brasil a usá-lo.

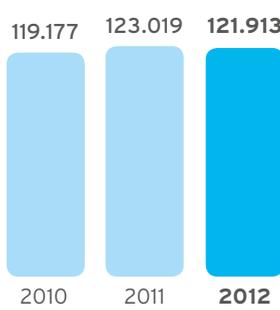
Entre os objetivos na área, está a conquista da Certificação Leed, sistema de pontuação desenvolvido para medir o desempenho ambiental de *design*, construção e manutenção de edifícios. O processo terá início em 2013.

## Reaproveitamento de água

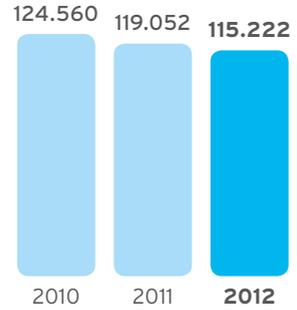
Na sede administrativa em São Paulo, foi criado um sistema próprio de coleta e tratamento de água do lençol freático e das chuvas. Armazenada no quarto subsolo, a água oriunda de fonte subterrânea fica em uma caixa com capacidade para até 250m<sup>3</sup>. Para a captação de chuva, foi feito redirecionamento do sistema coletor.

A água tratada é usada na rega dos jardins e também nas bacias sanitárias e mictórios. A média de tratamento é de 50m<sup>3</sup>/dia, volume que sofre variação em razão da sazonalidade pluviométrica. Em 2012, foram captados 10.620 m<sup>3</sup> de água de fontes alternativas.

**ÁGUA\***  
consumo - em m<sup>3</sup> **GRI EN8**



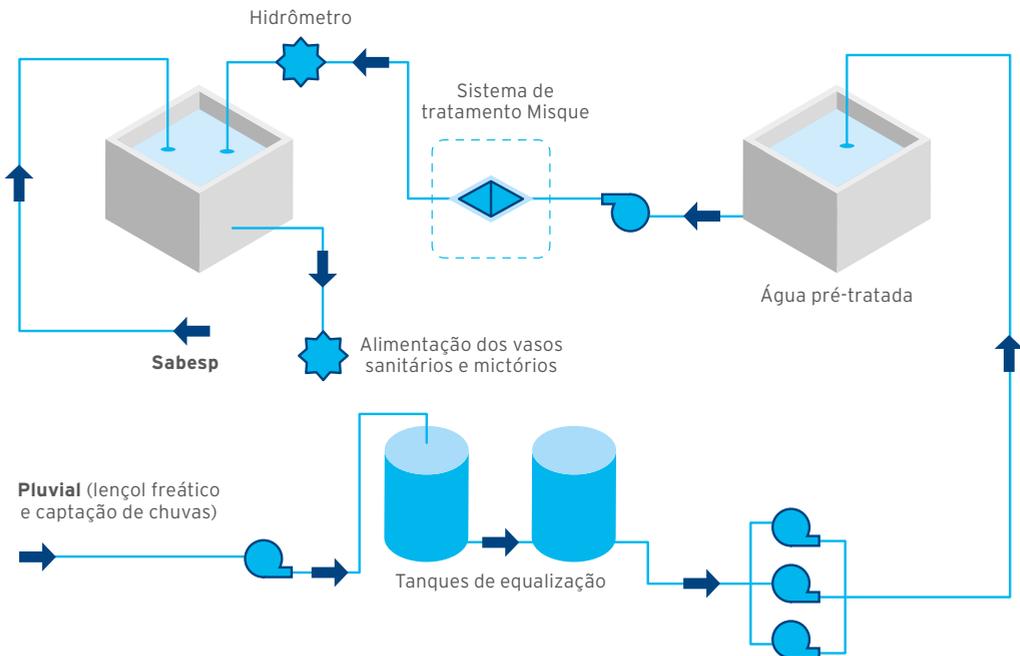
**ENERGIA ELÉTRICA\*\***  
consumo - em GJ **GRI EN4**



\* Água oriunda de companhias de abastecimento público. O Citi também realiza aproveitamento de fontes alternativas (lençol freático e chuvas), com captação de 10.620 m<sup>3</sup> em 2012.  
\*\* Consumo de energia indireta. Fontes seguem a matriz elétrica brasileira, com 88,7% de participação de fontes renováveis, com predominância de energia hidrelétrica (81,7%).

A água captada do lençol freático e das chuvas abastece aproximadamente 30% da necessidade da sede na Avenida Paulista

### SISTEMA DE APROVEITAMENTO DE ÁGUA



## Campanhas de ecoeficiência

Campanhas de comunicação interna são periodicamente realizadas para promover a conscientização dos funcionários em relação às principais questões ambientais. Elas disseminam informações e dicas sobre redução de consumo e uso consciente dos recursos naturais. Entre os temas abordados em 2012, estiveram:

### Volume de impressões e consumo de papel

A comunicação por *e-mail* e nas impressoras incentivou os funcionários a utilizarem melhor o recurso. A campanha sugeriu novos hábitos, como leitura em tela, revisão antes de imprimir e impressão frente e verso.

Em 2012, cada funcionário consumiu em média 10,38 folhas de papel por dia,

**25%**

menos que em 2011

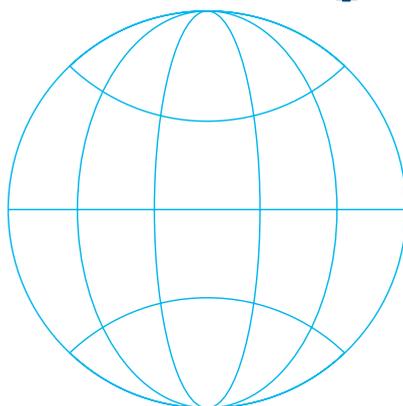


### Envelope Vai e Vem

O *e-mail* marketing encaminhado aos funcionários chamou a atenção para a economia proporcionada pelo uso correto do envelope Vai e Vem. Cerca de 33 mil documentos internos circulam no Citi ao mês; 396 mil ao ano. O uso correto do envelope Vai e Vem permite que ele circule mais do que um envelope padrão. Esses só devem ser usados para a comunicação externa do banco.

**46**

é o número de vezes que o envelope Vai e Vem pode circular



### Hora do Planeta

Trata-se de um ato simbólico, promovido no mundo todo pela Rede WWF, no qual governos, empresas e a população demonstram a sua preocupação com o aquecimento global. O Citi aderiu a essa iniciativa em 2012, que aconteceu no dia 31 de março, das 20h30 às 21h30, comunicando-a a seus funcionários e apagando as luzes de todos os seus prédios administrativos no Brasil.

**1 hora**

foi o tempo que as luzes ficaram apagadas



### Caronetas

Também em 2012, o Citi aderiu ao projeto Caronetas, que permite ao funcionário se inscrever e encontrar colegas que morem em regiões próximas, que possam compartilhar caronas.

**234**

funcionários aderiram ao programa Caronetas em dois meses

Em 2013, a organização vai aderir à segunda fase do projeto, que prevê a possibilidade de os funcionários conectarem-se também a trabalhadores de outras empresas próximas, ampliando o número de trajetos compatíveis e as possibilidades de caronas.



# Fornecedores

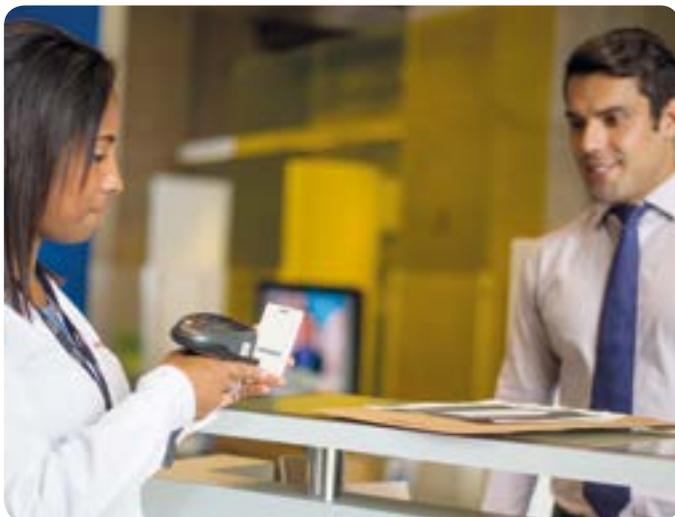
O Citi inaugurou em 2012 uma série de iniciativas relativas à gestão de fornecedores, com o objetivo de estender seus elevados padrões de desempenho às empresas parceiras. Dois importantes documentos consolidam a política de fornecedores do Citi: Declaração de Princípios do Fornecedor e Questionário Socioambiental

**GRI EC6**

A seleção de fornecedores no Citi obedece a um conjunto de critérios que envolvem fatores como custos, prazos, presença no mercado, capacidade técnica de atendimento e qualidade dos serviços e produtos. Em 2012, o banco iniciou um trabalho de acompanhamento também de fatores socioambientais entre seus fornecedores.

A Declaração de Princípios do Fornecedor, adaptada do documento elaborado pela sede norte-americana, rege as relações comerciais do Citi com as empresas que proveem produtos e serviços. Divulgada nos processos de licitação, a declaração faz parte do processo de contratação de fornecedores.

Os prestadores de serviço, por sua relevância na atuação do Citi e pelo uso mais intensivo de recursos humanos, foram o público priorizado entre os fornecedores para engajamento no programa de gestão.



## DECLARAÇÃO DO CITI DE PRINCÍPIOS DO FORNECEDOR

Trata de parâmetros e boas práticas próprias que incluem os seguintes princípios e elementos fundamentais:

### Práticas empresariais éticas

- Integridade nos negócios
- Transparência
- Relacionamento com a comunidade

### Direitos humanos no local de trabalho

- Combate ao trabalho forçado ou análogo ao escravo
- Combate ao trabalho infantil
- Atenção à legislação na jornada de trabalho
- Respeito e não discriminação no local de trabalho
- Atenção à legislação na concessão de salários e benefícios
- Condições de trabalho adequadas e seguras

### Sustentabilidade ambiental

- Existência de política ambiental eficaz
- Análise do ciclo de vida
- Prevenção de poluição e reciclagem
- Conservação e redução de utilização de recursos naturais
- Segurança de produtos perigosos
- Qualidade do ar e emissões
- Florestas sustentáveis



Um *workshop* com 30 empresas prestadoras de serviços foi realizado em agosto de 2012, para apresentação formal da Declaração de Princípios do Fornecedor e do Questionário Socioambiental. Os fornecedores também puderam esclarecer dúvidas e acompanhar a palestra Sustentabilidade e a Estratégia Empresarial

### Questionário de avaliação

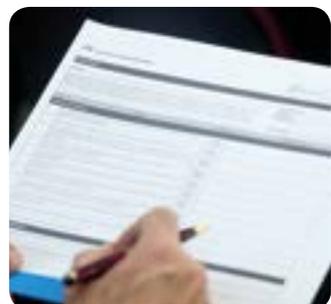
Para promover a melhoria do processo de seleção e contratação, com a avaliação de risco e aderência aos princípios do Citi, foi desenvolvido em 2012 o Questionário Socioambiental. A ferramenta também tem como base o questionário utilizado pela empresa nos Estados Unidos, considerando peculiaridades do mercado brasileiro e está em consonância com o Protocolo Verde. O Citi Brasil foi a primeira empresa do grupo a introduzir o programa de avaliação de fornecedores fora dos Estados Unidos.

Programas e políticas relacionados a cidadania e governança, bem como responsabilidade ambiental, são itens abordados pelo questionário, que também apresenta perguntas dedicadas exclusivamente a pequenas e médias empresas. São indagados ainda aspectos relacionados a direitos humanos e situação trabalhista dos colaboradores.

Com a criação de um canal direto de comunicação entre o fornecedor e o Citi, é possível o envio de sugestões, reclamações e dúvidas quanto ao programa de gestão. Em 2013, o questionário deve ser aplicado a outras categorias de fornecedores.

## 56%

dos 50 prestadores de serviços priorizados já haviam respondido o questionário até dezembro de 2012



## Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor

A Citi Foundation firmou em dezembro de 2011 uma parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV) para a realização do projeto Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor. O programa promove a troca de conhecimento entre pequenas e médias empresas e grandes corporações, para o desenvolvimento de modelos de negócios inovadores e sustentáveis.

Representando 99% das empresas brasileiras, os micro e pequenos negócios apresentam potencial de inovação, mas nem sempre com recursos adequados para seu desenvolvimento -por isso, foram escolhidos como alvo do programa. De outra parte, as grandes corporações podem auxiliar na promoção dessas práticas, pois também serão beneficiadas com o progresso de seus fornecedores. O intercâmbio de experiências é feito por meio de uma plataforma *online*, em que são registrados os casos sobre produtos e serviços diferenciados.

No primeiro ciclo, realizado em 2012, o projeto se desenvolveu em quatro linhas: capacitação das empresas, seleção e publicação de melhores práticas, articulação social para promoção da inovação e plataforma virtual com casos de sucesso (<http://www.inovacaonacadeiadevalor.com.br>).

O ciclo 2012 foi encerrado com fórum sobre o tema, com destaque para nove casos de negócio em inovação e sustentabilidade, integrantes de publicação que consolida os aprendizados e resultados do ano. Os exemplos foram selecionados a partir das iniciativas utilizadas como referência no início dos trabalhos e das 24 ações avaliadas no ano. Entre os destaques do fórum, esteve um espaço interativo de disseminação e troca de conhecimentos entre os participantes, além de uma mesa de debates com líderes no tema.



“São experiências positivas de pequenas e médias empresas na cadeia de valor de grandes corporações, as quais queremos compartilhar como ideias de um Brasil que dá certo, onde inovação e sustentabilidade caminham lado a lado”, salientou Paulo Branco, coordenador do projeto. “Com isso, pretendemos incentivar outras empresas a contemplarem a inovação em seu plano de negócio, de modo que a façam de forma sustentável e responsável.”



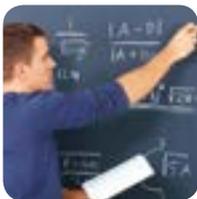
Leia mais em  
[www.inovacaonacadeiadevalor.com.br](http://www.inovacaonacadeiadevalor.com.br)





# Investimento social

Com estrutura global e atuação local, o Citi está comprometido com as comunidades em que está presente, realizando investimento social em consonância com seus princípios corporativos



Inclusão social de pessoas de baixa renda em todos os países onde opera



## Citi Foundation

GRI EC8, EC1

A Citi Foundation, alinhada à missão e à capacidade de negócios do Citi, tem como compromisso promover o ganho de poder econômico e a inclusão financeira das populações de baixa renda nas localidades onde a organização atua para a melhoria da qualidade de vida dessas comunidades.

A criação e a implementação de ações da fundação, que tem sede nos Estados Unidos, são realizadas em parceria com entidades sociais que têm atuação e conhecimento local e avaliam as necessidades da comunidade para determinar os serviços e benefícios públicos que serão fornecidos por meio dos projetos.

Todas as iniciativas apoiadas passam por uma avaliação semestral e anual de resultados. Os projetos buscam geração de renda e emprego, fomento ao empreendedorismo ou aumento da empregabilidade,

expansão do acesso a produtos e serviços financeiros, melhoria da gestão financeira e construção de patrimônio pelos beneficiados.

Por meio de doações e parcerias, a fundação trabalha na superação das barreiras que afastam a população de baixa renda dos serviços financeiros formais, para dar a indivíduos, famílias e comunidades o acesso a patrimônios como educação, poupança e capacidade de ganhar a vida. Os investimentos são voltados especialmente ao desenvolvimento de talentos, a inovações e à mensuração de impactos, e buscam também influenciar políticas e práticas do setor.

Em consonância com os negócios, os investimentos no Brasil têm como foco Microfinanças, Educação Financeira, Formação de Jovens e Empreendedorismo Verde.

O investimento social do Citi no Brasil é feito por meio de repasses da Citi Foundation e também com recursos locais. Em 2012, mais de

**R\$ 3 milhões**

foram aplicados no País, sendo R\$ 2,4 milhões via Citi Foundation, mantendo o investimento médio anual da empresa.



## Microfinanças

Acesso da população de baixa renda a produtos e serviços do setor financeiro

### GRI EC9

O acesso da população de baixa renda a produtos e serviços do setor financeiro, como linhas de crédito e financiamento, compõe parte da estratégia global de inserção socioeconômica da Citi Foundation.

Produtos financeiros se tornam ferramentas de inclusão e acesso da população ao mercado formal, permitindo a ela investir em seus negócios e melhorar seus padrões de vida de maneira sustentável.

### Programa de Fortalecimento de Redes de Microfinanças

Lançado em 2012, o programa apoia o fortalecimento de duas das mais importantes associações de instituições de microfinanças (IMF) do País: a Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED) e a Associação Brasileira das Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (ABSCM).

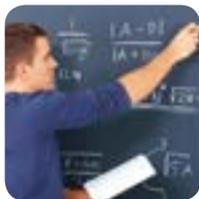
O principal objetivo do programa é fortalecer as capacidades técnicas, operacionais, e financeiras dessas associações para incentivar o crescimento e o desenvolvimento do setor de microfinanças no País, proporcionando maior acesso às finanças da população brasileira de baixa renda. A metodologia do programa envolve três pilares que se reforçam mutuamente: fortalecimento institucional das associações; suporte técnico na prestação de serviços às associadas; e intercâmbio de conhecimento e melhores práticas entre associações na América Latina. A metodologia proposta é baseada no modelo já utilizado com sucesso pela SEEP, rede global que combate a pobreza com a promoção de mercados inclusivos e sistemas financeiros, durante o Programa de Fortalecimento de Redes de Microfinanças.

### Apoio à Pesquisa em Microfinanças

A Citi Foundation também apoia a pesquisa na área de microfinanças por meio de estudo conduzido pelo Centro de Estudos em Microfinanças da FGV (GVcmf) e patrocina anualmente a realização do Prêmio Citi Melhores Microempreendimentos, realizado desde 2005 (*mais informações na página 31*).



Representantes da ABCRED na Conferência Anual da SEEP



## Educação financeira

Desenvolver habilidades nos jovens para que aprendam a analisar o uso do dinheiro



Voluntários do Citi trabalham com a Junior Achievement para auxiliar os jovens em seu planejamento financeiro

A Citi Foundation está comprometida em auxiliar famílias e indivíduos a gerenciar da melhor maneira possível seus recursos financeiros, garantindo, a uma só vez, a expansão de suas habilidades financeiras e a construção e a preservação de patrimônio. Assim, busca fazer sua parte na promoção da inclusão financeira de indivíduos cada vez mais conscientes e participativos do sistema financeiro.

### Programa Meu Dinheiro, Meu Negócio

A Junior Achievement é a maior e mais antiga organização de educação prática em economia e negócios. Com apoio da Citi Foundation, oferece a alunos do ensino médio um programa para que administrem sua vida financeira de maneira responsável.

O Meu Dinheiro, Meu Negócio ajuda a desenvolver habilidades nos jovens para que aprendam a analisar o uso de recursos e para que estabeleçam bons hábitos que deverão ser carregados para suas vidas adultas. O programa começou a ser aplicado em 2012 nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul, e atenderá mil alunos, em sala de aula, com a participação de voluntários do Citi.

### Apoio à Pesquisa e Treinamento em Educação Financeira

A Citi Foundation também apoia a pesquisa na área de educação financeira conduzida pelo Centro de Estudos em Microfinanças da FGV (GVcemf) no Centro de Apoio aos Pequenos Empreendimentos do Maranhão (Ceape-MA), além de qualificação de microempreendedores em Manaus em parceria com a Accion International.



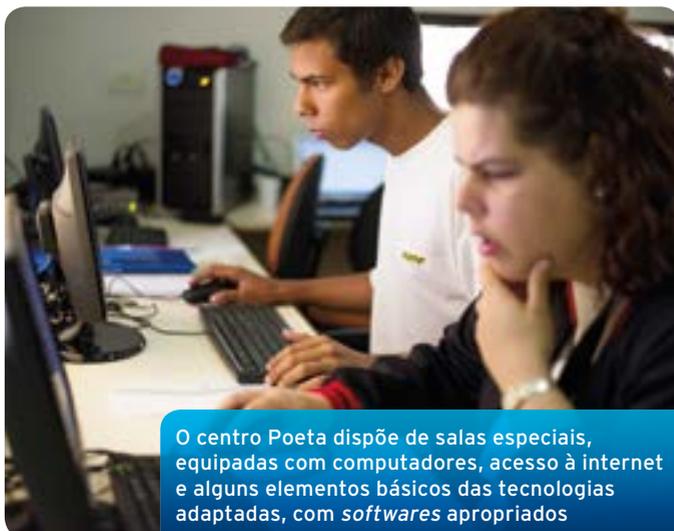
## Formação de jovens

Inclusão digital para pessoas com deficiência ou em situação de vulnerabilidade social

### Programa Poeta

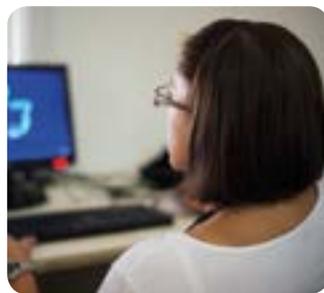
O Programa de Oportunidades para o Emprego através da Tecnologia nas Américas (Poeta) é uma iniciativa da Trust for the Americas, membro da Organização dos Estados Americanos (OEA), em parceria com a Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (Avape). A iniciativa conta com o patrocínio da Citi Foundation e outros parceiros corporativos, e consiste em oferecer capacitação com foco na inclusão digital para pessoas com deficiência ou em situação de vulnerabilidade social. Em novembro de 2012, foi inaugurado um novo centro Poeta na cidade de Curitiba (Paraná), que se soma a outros dois no Estado de São Paulo.

A instalação desse novo centro beneficiará a comunidade atendida pela Universidade Livre para Eficiência Humana (Unilehu), organização licenciada na metodologia dos programas Avape de reabilitação, capacitação e inclusão profissional.



O centro Poeta dispõe de salas especiais, equipadas com computadores, acesso à internet e alguns elementos básicos das tecnologias adaptadas, com *softwares* apropriados

Por meio do uso de tecnologias acessíveis - ferramentas que permitem às pessoas com deficiência interagir com as tecnologias da informação - e de um grupo especializado de instrutores qualificados, os centros oferecem a essa população-alvo a possibilidade de inclusão no mercado de trabalho.





## Empreendedorismo verde

Desenvolvimento e qualificação de viveiros para a restauração florestal em áreas prioritárias da Mata Atlântica



O Pró-Viveiros produz mudas da Mata Atlântica

### Projeto Pró-Viveiros

A Conservação Internacional Brasil, com apoio da Citi Foundation, criou em 2011 o projeto Pró-Viveiros, programa de desenvolvimento e qualificação de viveiros para a restauração florestal em áreas prioritárias da Mata Atlântica no Estado do Rio de Janeiro.

Em sua fase inicial, o Pró-Viveiros apoiou o fortalecimento de 14 viveiros, por meio de um programa de treinamento cuja temática incluiu questões técnicas da produção de mudas e aspectos relacionados ao empreendedorismo e à gestão do negócio. Os

viveiros participantes foram beneficiados também com orientação técnica para a regularização da produção de mudas, por meio de seu cadastro no Registro Nacional de Sementes e Mudas (Renasem). Em 2012, o projeto apoiou a criação e a estruturação da associação dos produtores de sementes e mudas florestais do Estado, denominada Pró-Mudas Rio, e ampliou o número de viveiros beneficiados pela capacitação, com a inclusão de sete viveiristas envolvidos com projetos de restauração florestal na área de ocorrência do mico-leão-dourado, uma das espécies mais ameaçadas da Mata Atlântica brasileira.

### Apoio à Pesquisa em Empreendedorismo e Sustentabilidade

A Citi Foundation também apoia a pesquisa na área de inovação e sustentabilidade por meio de projeto desenvolvido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da FGV (GVces).

# Voluntariado

O voluntariado é uma prática amplamente apoiada pelo Citi no mundo. Além de estimular o desenvolvimento social, o voluntariado é considerado um instrumento de motivação e entusiasmo entre os funcionários. A empresa conta com um Sistema de Gestão de Voluntariado Global, ferramenta que permite que os funcionários conheçam e se inscrevam em eventos promovidos em apoio à comunidade. Também há atividades que podem contar com a participação dos familiares e amigos dos profissionais do Citi.

## Dia Global da Comunidade

Realizado desde 2006 nos países em que o Citi mantém operações, o Dia Global na Comunidade é uma oportunidade para que funcionários, familiares e amigos participem de iniciativas voluntárias, como reformas em escolas, doações de sangue, serviços de jardinagem e limpeza, além de atividades recreativas e educacionais. Em 2012, realizado nas cidades de Belo Horizonte, Brasília, Campinas, Curitiba, Fortaleza, Florianópolis, Goiânia, Joinville, Londrina, Porto Alegre, Recife, Salvador e São Paulo, reuniu no Brasil 1,3 mil inscritos e beneficiou mais de 7 mil pessoas.



O Citi incentiva o voluntariado de seus funcionários

## Associação Citi Esperança

A Associação Citi Esperança nasceu em 1997 por iniciativa dos funcionários, que fizeram várias reuniões para juntar recursos e ajudar financeiramente alguns projetos sociais. Em 1998, foi formalizada como organização não governamental (ONG) e o banco passou a apoiar a iniciativa: a cada R\$ 1 que um funcionário doa para a associação, o Citi dá a contraparte de mais R\$ 1.

A ONG adota uma metodologia de avaliação com o objetivo de apoiar projetos para infraestrutura e ações que gerarão sustentabilidade das instituições beneficiadas. Em 2012, foram arrecadados R\$ 365 mil, sendo R\$ 222 mil empenhados em projetos e mais de R\$ 142 mil em ações referentes a campanhas de Páscoa, Inverno, Dia das Crianças e Natal.

Algumas entidades que tiveram seus projetos apoiados foram: Derdic - da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) - que trabalha com deficientes auditivos; Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer (GRAAC), que apoia crianças com câncer; Operação Sorriso, que proporciona cirurgia plástica em crianças com lábio leporino; e entidade CAPS Nosso Lar, que atende mais de 3 mil pessoas com as doações realizadas durante as campanhas, além de receber os funcionários do Citi como voluntários o ano todo.

## Espaço Cultural Citi

O Espaço Cultural Citi foi inaugurado em 1985, para celebrar os 80 anos da presença da instituição financeira no País, com uma exposição de imagens, textos e objetos mobiliários do banco. Desde então, realiza de cinco a seis exposições por ano, sem caráter comercial. A ideia é revelar o processo de linguagem de artistas, sua visão de mundo. Algumas mostras objetivam apresentar nomes que não têm acesso às galerias e outras, artistas consagrados.

Em média, 50 mil pessoas circulam pelo andar térreo da sede por mês e são agraciadas por momentos de fruição da arte no Espaço Cultural Citi. A curadoria é do experiente crítico Jacob Klintowitz.



Cerca de 50 mil pessoas visitam o Espaço Cultural Citi por mês

## Sobre o relatório

Este Relatório de Sustentabilidade do Citi Brasil engloba as atividades da empresa durante o ano de 2012. O documento passa a ser anual, sucedendo o relatório anterior, publicado para o ciclo 2010/2011. Os eventos relatados referem-se à atuação da empresa no Brasil, em todas as suas unidades em segmentos de atuação, nas dimensões sociais, ambientais e econômicas. [GRI 3.1, 3.3, 3.6, 3.7](#)

Os temas priorizados no relatório levaram em conta a estratégia global do Citi e os indicadores do Protocolo Verde, que englobam temas como ecoeficiência, produtos e serviços socioambientais, orientação ao cliente, risco socioambiental na avaliação de crédito, critérios socioambientais nos negócios, compras e contratação de serviços. Também foram consideradas as questões materiais esperadas do setor de serviços financeiros conforme o trabalho Rumo à Credibilidade 2010, publicação do programa Global Reporters: empréstimo responsável ao consumidor, empréstimo corporativo responsável, microfinanças, seguro ambiental, investimento socioambiental e educação financeira. A partir do cruzamento das diferentes fontes, e em

consonância com as diretrizes da empresa, foram relacionados os temas mais relevantes, bem como os indicadores a serem respondidos. Foram priorizados temas e preocupações dos públicos a quem este relatório é dirigido (funcionários, clientes, fornecedores e comunidades). [GRI 3.5, 4.17](#)

Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório, nem reformulação de informações. Quando possível, os dados quantitativos são apresentados em série histórica de três anos. Bases de cálculo e diferentes critérios de medição são explicitados no decorrer do relatório, se necessário. [GRI 3.8, 3.9, 3.10, 3.11](#)

Seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative, este relatório atinge nível B autodeclarado de aplicação das diretrizes G3.1, explicitadas no quadro a seguir, respondendo a 26 indicadores de desempenho, além de oito setoriais de serviços financeiros. O documento não passa por verificação externa. Mais informações sobre o relatório podem ser obtidas no site da empresa ([citibank.com.br/institucional/sustentabilidade.html](http://citibank.com.br/institucional/sustentabilidade.html)). [GRI 3.4, 3.13](#)

### NÍVEIS DE APLICAÇÃO GRI

	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Perfil da G3.1</b>	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 a 4.15		Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13; 4.16 a 4.17		O mesmo exigido para o nível B	
<b>Informações sobre a forma de gestão da G3.1</b>	Não exigido	Com verificação externa	Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa	Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	Com verificação externa
<b>Indicadores de Desempenho G3.1 &amp; Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial</b>	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.	Com verificação externa	Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, dir. humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.	Com verificação externa	Responder a cada Indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	Com verificação externa

## Engajamento

GRI 4.14, 4.15, 4.16 e 4.17

Funcionários, clientes, fornecedores e comunidades são os públicos priorizados pelo Citi, a partir de processo que leva em conta a sua representatividade e a relação com os pilares selecionados como foco prioritário na estratégia de sustentabilidade da organização. O engajamento desses públicos se dá de diferentes formas, conforme o tipo de relacionamento estabelecido.

Com os funcionários, o principal canal de engajamento é a pesquisa VOE - Voice of Employee (Voz do Funcionário), realizada anualmente e que aborda temas relativos a meritocracia, rotatividade, avaliação de gestores, engajamento e satisfação. Em 2012, entre os pontos de melhoria indicados pelos funcionários estiveram questões relacionadas à meritocracia e à efetividade da gestão. Novas ferramentas com foco no desenvolvimento profissional (como o Minha Carreira, que visa dar aos profissionais ferramentas para reconhecer seus pontos fortes e fracos e trabalhar com o seu gestor a respeito de suas aspirações) e a expansão e o aprimoramento de programas de reconhecimento e remuneração vêm sendo estabelecidas a partir da consulta feita aos funcionários.

Para os clientes, além do contato direto e cotidiano nas agências e no Citiphone, é disponibilizada a Ouvidoria do Citi, que funciona nos dias úteis das 9h às 18h. Há também relacionamento com órgãos de regulação e defesa do consumidor, com visitas periódicas a partir da análise de volumes de reclamações e necessidades específicas. Entre os temas tratados nesses canais estão educação financeira, superendividamento e cartões de crédito - para responder às demandas dos clientes, o banco elabora materiais educativos e realiza mutirões de atendimento a endividados, entre outras ações.

O engajamento de fornecedores foi estimulado em 2012, com a criação de *e-mail* específico para o qual podem ser enviadas críticas, sugestões ou reclamações. As demandas desse público motivaram a melhoria do processo de seleção e contratação, que passou a incluir a avaliação de risco e de aderência aos princípios do Citi, com a instituição do Questionário Sociambiental, em 2012. Uma página dedicada a informações para esse público também está disponível no site do Citi.

Na comunidade, o relacionamento se dá por meio das iniciativas promovidas em parceria com as entidades que recebem investimento social da Citi Foundation. O processo de acompanhar o planejamento, a implementação e o levantamento de resultados dos projetos apoiados possibilita também engajar o público beneficiado. Entre os temas levantados por agentes de crédito, microempreendedores, jovens em situação de risco social, pessoas com deficiência etc. estão questões que apontam para o aprimoramento da capacidade institucional e operacional das ONGs que dão suporte ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

O Citi também estabelece forte vínculo com entidades setoriais, como Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), Câmara Americana de Comércio (Amcham), Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBovespa), Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e Associação Brasileira de Bancos Internacionais (Abbi), em reuniões periódicas ou extraordinárias e participação em comitês. São tratados temas críticos de regulação do setor e defesa do consumidor, bem como autorregulação, acordos voluntários e adesão a boas práticas. O banco participa ainda de todas as reuniões setoriais convocadas pelo Banco Central e ministérios. **GRI 4.13**

## Indicadores complementares

### TALENTOS E DIVERSIDADE

#### Colaboradores por contrato de trabalho **GRI LA1**

<b>Colaboradores próprios</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Total</b>
Por prazo indeterminado ou permanente	3.654	3.992	7.646
<i>Tempo integral</i>	3.381	3.557	6.938
<i>Meio período</i>	273	435	708
Por prazo determinado ou temporário	13	10	23
<b>Terceiros</b>	ND	ND	7.046
<b>Estagiários</b>	115	105	220
<b>Aprendizes</b>	56	82	138
<b>Total</b>	3.838	4.189	15.073

#### Colaboradores por região **GRI LA1**

<b>Região</b>	<b>Empregados</b>	<b>Terceiros</b>	<b>Outros</b>
Centro-Oeste	156	6	8
Nordeste	356	16	8
Norte	16	0	0
Sudeste	6.819	7.012	330
Sul	322	12	12

#### Rotatividade **GRI LA2**

<b>Total</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Total</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	689	824	1.513
Novos contratados no período de relato	772	769	1541
Taxa de rotatividade (%)	2,3%	-1,4%	0,4%
<b>Por faixa etária</b>			
<b>Até 30 anos</b>	<b>1.095</b>	<b>1.501</b>	<b>2.596</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	255	379	634
Novos contratados no período de relato	370	490	860
Taxa de rotatividade (%)	10,5%	7,4%	8,7%
<b>De 30 a 50 anos</b>	<b>2.317</b>	<b>2.385</b>	<b>4.702</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	411	426	837
Novos contratados no período de relato	369	260	629
Taxa de rotatividade (%)	-1,8%	-7,0%	-4,4%
<b>Mais de 50 anos</b>	<b>255</b>	<b>116</b>	<b>371</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	23	19	42
Novos contratados no período de relato	33	19	52
Taxa de rotatividade (%)	3,9%	0,0%	2,7%
<b>Rotatividade por região</b>			
<b>Centro-Oeste</b>	<b>63</b>	<b>93</b>	<b>156</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	18	44	62
Novos contratados no período de relato	16	32	48

<b>Total</b>	<b>Homens</b>	<b>Mulheres</b>	<b>Total</b>
Taxa de rotatividade (%)	-3,2%	-12,9%	-9,0%
<b>Nordeste</b>	<b>114</b>	<b>242</b>	<b>356</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	47	63	110
Novos contratados no período de relato	35	60	95
Taxa de rotatividade (%)	-10,5%	-1,2%	-4,2%
<b>Norte</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>16</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	1	6	7
Novos contratados no período de relato	1	5	6
Taxa de rotatividade (%)	0,0%	-7,1%	-6,3%
<b>Sudeste</b>	<b>3.370</b>	<b>3.449</b>	<b>6.819</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	587	650	1.237
Novos contratados no período de relato	685	626	1.311
Taxa de rotatividade (%)	2,9%	-0,7%	1,1%
<b>Sul</b>	<b>118</b>	<b>204</b>	<b>322</b>
Empregados que deixaram o emprego no ano	36	61	97
Novos contratados no período de relato	35	46	81
Taxa de rotatividade (%)	-0,8%	-7,4%	-5,0%

## COLABORADORES

### Colaboradores por categoria, gênero, faixa etária e indicadores de diversidade GRI LA13

	<b>Homens</b>		<b>Mulheres</b>	
	<b>Nº</b>	<b>Percentual</b>	<b>Nº</b>	<b>Percentual</b>
<b>Por categoria funcional</b>	<b>3.667</b>	<b>47,8%</b>	<b>4.002</b>	<b>52,2%</b>
Conselheiros de Administração	39	97,3%	1	2,7%
Gerência	962	66,9%	477	33,1%
Administrativo	1.967	47,7%	2.156	52,3%
Produção	686	33,6%	1.358	66,4%
<i>Trainees</i>	13	56,5%	10	43,5%
<b>Empregados, por faixa etária</b>				
Até 30 anos	1.095	42,2%	1.501	57,8%
De 30 a 50 anos	2.317	49,3%	2.385	50,7%
Mais de 50 anos	255	68,7%	116	31,3%
<b>Empregados por raça</b>				
Brancos	3.099	48,3%	3.312	51,7%
Negros (pretos e pardos)	412	42,9%	549	57,1%
Amarelos	128	52,7%	115	47,3%
Indígenas	4	33,3%	8	66,7%
Não informada	24	57,1%	18	42,9%
<b>Grupos minoritários</b>				
Pessoas com deficiência	122	50,0%	122	50,0%
Estrangeiros	8	88,9%	1	11,1%
<b>DIRETORES</b>				
<b>Por faixa etária</b>	<b>3</b>	<b>100,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%
De 30 a 50 anos	1	100,0%	0	0,0%

	Homens		Mulheres	
	Nº	Percentual	Nº	Percentual
Mais de 50 anos	2	100,0%	0	0,0%
<b>Por raça</b>				
Branco	3	100,0%	0	0,0%
Negros (pretos e pardos)	0	0,0%	0	0,0%
Amarelos	0	0,0%	0	0,0%
Indígenas	0	0,0%	0	0,0%
Não informada	0	0,0%	0	0,0%
<b>Por grupos minoritários</b>				
Pessoas com deficiência	0	0,0%	0	0,0%
Estrangeiros	1	100,0%	0	0,0%

### CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO

	<b>36</b>	<b>97,3%</b>	<b>1</b>	<b>2,7%</b>
<b>Por faixa etária</b>				
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%
De 30 a 50 anos	23	95,8%	1	4,2%
Mais de 50 anos	13	100,0%	0	0,0%
<b>Por raça</b>				
Branco	34	97,1%	1	2,9%
Negros (pretos e pardos)	1	100,0%	0	0,0%
Amarelos	0	0,0%	0	0,0%
Indígenas	0	0,0%	0	0,0%
Não informada	1	100,0%	0	0,0%
<b>Por grupos minoritários</b>				
Pessoas com deficiência	0	0,0%	0	0,0%
Estrangeiros	3	100,0%	0	0,0%

### Treinamento por categoria profissional GRI LA10

	Nº de participantes	Nº total de horas	Horas por colaborador <sup>(1)</sup>
<b>Conselheiros de Administração</b>	40	908	22,70
Homens	39	889	22,79
Mulheres	1	19	19,00
<b>Gerentes</b>	451	11.994	26,59
Homens	338	8.927	26,41
Mulheres	113	3.067	27,14
<b>Técnico / Supervisão</b>	3.426	111.636	32,58
Homens	1.678	54.524	32,49
Mulheres	1.725	57.112	33,11
<b>Chefia / Coordenação</b>	988	35.898	36,33
Homens	624	23.176	37,14
Mulheres	364	12.722	34,95
<b>Administrativos</b>	720	14.171	19,68
Homens	431	5.062	11,74
Mulheres	289	9.109	31,52

	Nº de participantes	Nº total de horas	Horas por colaborador <sup>(1)</sup>
<b>Operacionais / produção</b>	2.049	46.259	22,58
Homens	690	17.009	24,65
Mulheres	1.359	29.250	21,52
<b>Estagiários</b>	221	6.099	27,60
Homens	116	3.410	29,40
Mulheres	105	2.689	25,61
<b>Jovem Aprendiz</b>	132	971	7,36
Homens	41	329	8,02
Mulheres	91	642	7,05
<b>Trainee</b>	23	5.231	227,43
Homens	13	3.031	233,15
Mulheres	10	2.200	220,00
<b>Total da empresa</b>	<b>8.050</b>	<b>233.167</b>	<b>28,96</b>

(1) Considerando o total de horas de treinamento anual dividido pelo número de funcionários ativos em 2012.

## ECOEFIÊNCIA

### Consumo de energia

direta, por fonte primária, em GJ **GRI EN3**

Fontes de energia renovável	2012
Álcool	2.580,59
Fontes de energia não renovável	
Gasolina	21.003,73
Diesel	925,71
Gás natural	382,16
<b>Total</b>	<b>24.892,19</b>

Nota: Por mudança de critério de apuração das informações, os dados são apresentados sem série histórica

### Resíduos **GRI EN22**

Resíduos não perigosos	Toneladas
Reciclagem (plástico e polímero)	27,8
Compostagem (resíduo orgânico)	56,0
Recuperação (papel)	28,9
Resíduos perigosos	
Incineração (lâmpadas)	2,25
<b>Total</b>	<b>114,95</b>

### Emissões de gases de efeito estufa (toneladas de CO<sub>2</sub>e) **GRI EN16 e EN17**

	2012	
<b>Escopo 1</b>		
Combustão estacionária - diesel de geradores + gás	77	
Fontes móveis diretas - gasolina da frota	513	
Equipamentos de refrigeração/ar condicionado	2,34	
<b>Subtotal</b>	<b>592</b>	
<b>Escopo 2</b>	Eletricidade comprada e consumida	2.195
<b>Escopo 3</b>	Transporte	6.450
<b>Total das emissões diretas e indiretas</b>	<b>9.237</b>	

## Demonstração do Valor Adicionado GRI ECI

### Exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011

(Em milhares de reais)

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Receitas</b>	<b>7.617.413</b>	<b>7.725.724</b>
Receitas de intermediação financeira	7.925.357	7.911.449
Receita de prestação de serviços e tarifas bancárias	1.759.440	1.578.920
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(1.446.097)	(1.269.561)
Outras receitas/(despesas) operacionais	(634.984)	(555.200)
Resultados não operacionais	13.697	60.116
<b>Despesas de intermediação financeira</b>	<b>(2.537.344)</b>	<b>(2.774.901)</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>(1.649.853)</b>	<b>(1.834.560)</b>
Materiais, energia e outros	(62.959)	(60.940)
Serviços de terceiros	(744.774)	(824.104)
Outras despesas		
Despesas de comunicações	(181.189)	(194.476)
Despesas de processamento de dados	(193.119)	(179.740)
Despesas de propaganda e publicidade	(238.023)	(281.360)
Despesas de serviços do sistema financeiro	(125.737)	(158.707)
Despesas de serviços técnicos especializados		
Despesas de transporte	(9.123)	(7.308)
Despesas de viagens	(14.977)	(14.189)
Outras despesas administrativas	(79.952)	(113.736)
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>3.430.216</b>	<b>3.116.263</b>
Depreciação, amortização e exaustão	(134.824)	(98.054)
<b>Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>3.295.392</b>	<b>3.018.209</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>	<b>43.135</b>	<b>46.013</b>
Resultado de participação em controladas e coligadas	43.135	46.013
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>3.338.527</b>	<b>3.064.222</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>		
Pessoal e encargos	(1.481.428)	(1.312.314)
Impostos, taxas e contribuições	(1.049.004)	190.287
Juros e aluguéis	(70.930)	(69.531)
Lucros retidos do exercício	(737.165)	(1.872.664)
<b>Distribuição do valor adicionado</b>	<b>(3.338.527)</b>	<b>(3.064.222)</b>



## Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que Citi apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2012" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 29 de abril de 2013

Nelmar Arbex  
Vice-Presidente  
Global Reporting Initiative



*A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

***Isenção de Responsabilidade:** No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 10 de abril de 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.*

## Sumário GRI GRI 3.12

		Página / Comentário	Nível de informação
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	2 e 3	Parcial
1.2	Descrição de impactos, riscos e oportunidades	8 e 9	Parcial
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
2.1	Nome da organização	4	Completo
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	4 e 5	Completo
2.3	Estrutura operacional	4 e 5	Completo
2.4	Localização da sede	4	Completo
2.5	Número de países em que a organização opera	4 e 5	Completo
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	4	Completo
2.7	Mercados atendidos	4	Completo
2.8	Porte da organização	4	Completo
2.9	Principais mudanças referentes a porte ou estrutura	Não ocorreram	Completo
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	5	Completo
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
3.1	Período coberto pelo relatório	40	Completo
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Abril de 2012	Completo
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	40	Completo
3.4	Dados para contato	40	Completo
<b>Escopo e limite do relatório</b>			
3.5	Processo para definição do conteúdo	40	Completo
3.6	Limite do relatório	40	Completo
3.7	Declaração sobre limitações quanto a escopo ou limite	40	Completo
3.8	Base para a elaboração do relatório	40	Completo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	40	Completo
3.10	Consequências de reformulações de informações anteriores	40	Completo
3.11	Mudanças em comparação com anos anteriores	40	Completo
3.12	Tabela que identifica a localização das informações	48	Completo
<b>Verificação</b>			
3.13	Política e prática sobre busca de verificação externa	40	Completo
<b>GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO</b>			
<b>Governança</b>			
4.1	Estrutura de governança	6 e 7	Completo
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	7	Completo

	<b>Página / Comentário</b>	<b>Nível de informação</b>
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança As instituições financeiras do Citi no Brasil não possuem Conselho de Administração, e a estrutura de governança não conta com membros independentes.	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações Companhia de capital fechado no Brasil, não se comunica com acionistas e investidores, mas mantém canais de diálogo com seus funcionários e clientes. Por meio da política Portas Abertas, recebe denúncias analisadas por um comitê composto por lideranças. O relacionamento com a matriz é realizado por meio de reuniões, comitês internos e relatórios.	Completo
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho A remuneração dos funcionários é alinhada às práticas do mercado, praticando o princípio de reconhecimento por performance. Não há sistema que associe remuneração a critérios de sustentabilidade.	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados O Citi mantém política específica para gestão de risco de conflito de interesse entre as atividades externas de colaboradores e suas funções na organização, disponível a todos os funcionários na Intranet e treinamento obrigatório específico.	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros O Country Board é composto pelo presidente e os principais executivos do banco no País. Esta alta governança está alinhada aos valores e estratégia da organização e é selecionada com base na competência profissional, ética e moral.	Completo
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios Segunda capa e 8	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar desempenho econômico, ambiental e social 6	Completo
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança Os membros do Country Board passam pelo mesmo processo de avaliação de desempenho que os demais funcionários da organização, em processo padronizado globalmente.	Completo
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>		
4.11	Princípio da precaução O Citi busca promover uma gestão rigorosa sobre riscos dos possíveis impactos socioambientais de seus produtos e serviços.	Completo
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas 8 e 9	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos 41	Completo
<b>Engajamento dos stakeholders</b>		
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados 41	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders 41	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders 41	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados 40, 41	Completo

	Página / Comentário	Nível de informação	
<b>FORMA DE GESTÃO</b>			
	<b>PORTFÓLIO DE PRODUTOS</b>	11,12	Parcial
<b>FS1</b>	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	11	Completo
<b>FS2</b>	Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	12	Completo
<b>FS3</b>	Processos de monitoramento de clientes na implementação e no do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contrato	12	Completo
<b>FS4</b>	Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas socioambientais e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	12	Completo
	Auditoria	11, 12	Completo
	<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>	6, 33	Parcial
	Desempenho econômico	6, 33	Parcial
	Presença no mercado	-	Completo
	Impactos econômicos indiretos	-	Completo
	<b>DESEMPENHO AMBIENTAL</b>	25	Parcial
	Energia	25	Completo
	Água	25	Completo
	Emissões, efluentes e resíduos	25	Completo
	<b>PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>	10, 20, 21, 23	Parcial
	Emprego	20	Completo
	Relações entre os trabalhadores e a governança	20	Parcial
	Treinamento e educação	19, 20	Completo
	Diversidade e igualdade de oportunidades	21-23	Completo
	<b>DIREITOS HUMANOS</b>	8, 20	Parcial
	Não discriminação	8, 20	Completo
	<b>SOCIEDADE</b>	8	Parcial
	Corrupção	8	Completo
	<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>	13	Parcial
<b>FS15</b>	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	13	Completo
	Conformidade	13	Parcial

## Página / Comentário

Nível de  
informação

## INDICADORES DE DESEMPENHO

DESEMPENHO ECONÔMICO				
Desempenho econômico				
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)	33 e 46	Completo
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido	A Citiprevi possui dois tipos de Plano de Aposentadoria, um de Benefício Definido e outro de Contribuição Definida. Os dois planos oferecem aposentadoria antecipada, normal ou por invalidez, além de pensão, no caso de morte do participante. Segundo estimativa feita em junho de 2012, os ativos do planos superam as obrigações. Para o plano de contribuição definida, o funcionário efetua contribuição mensal normal de 3% a 5% sobre o salário. Além disso, o funcionário poderá também contribuir de 1% a 10% como voluntária (não há participação da organização sobre essa contribuição). A organização efetua a contribuição de 50% sobre a contribuição normal do funcionário no plano CD. O Plano BD é custeado integralmente pela organização com 3,52% sobre a folha salarial da organização. O nível de participação no Plano BD é de 100% e no Plano CD é de 57%.	Parcial
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Não foi registrada em 2012.	Completo
Presença no mercado				
ES	EC6	Políticas com fornecedores locais	29	Parcial
Impactos econômicos indiretos				
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade	33	Completo
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos	34	Completo
DESEMPENHO AMBIENTAL				
Energia				
ES	EN3	Consumo de energia direta	45	Completo
ES	EN4	Consumo de energia indireta	26	Completo
Água				
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	26	Completo
Emissões, efluentes e resíduos				
ES	EN16	Emissões diretas e indiretas de GEE	45	Completo
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de GEE	45	Completo
ES	EN22	Peso total de resíduos	45	Completo
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
Emprego				
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	42	Completo
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	42	Completo
Relações entre os trabalhadores e a governança				
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	100%	Completo
Treinamento e educação				
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano	44	Completo

			<b>Página / Comentário</b>	<b>Nível de informação</b>
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	100%	Completo
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>				
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	7, 43	Completo
<b>DIREITOS HUMANOS</b>				
<b>Práticas de investimento e de processos de compra</b>				
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	Temas de direitos humanos fazem parte do treinamento referente ao Código de Conduta da organização, que em 2012 teve aderência de 95% dos colaboradores do banco.	Parcial
<b>Não discriminação</b>				
ES	HR4	Número total de casos de discriminação	Nenhum caso de discriminação foi observado em 2012.	Completo
<b>SOCIEDADE</b>				
<b>Corrupção</b>				
ES	S02	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	8	Completo
ES	S03	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	Durante o ano de 2012, foi publicado um novo treinamento de prevenção ao risco de corrupção e suborno que foi realizado por 92% dos funcionários.	Completo
ES	S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Não foi observado nenhum caso de corrupção envolvendo funcionários em 2012.	Completo
<b>Políticas públicas</b>				
AD	S06	Contribuições para partidos políticos	Não foram registradas em 2012.	Completo
<b>RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO</b>				
<b>Conformidade</b>				
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços	Auto de Infração do Procon-SP por ligações de telemarketing e ofício do mesmo órgão sobre atendimento telefônico sem resposta ou com demora. O total de multas significativas no ano foi de R\$ 894.226,67.	Completo
<b>SETORIAIS SERVIÇOS FINANCEIROS</b>				
	FS1	Políticas com componentes socioambientais	11	Completo
	FS2	Avaliação de riscos ambientais e sociais	12	Completo
	FS3	Monitoração quanto às exigências socioambientais	12	Completo
	FS4	Treinamento para implementar políticas	12	Completo
	FS9	Abrangência e frequência das auditorias	12	Completo
	FS14	Acesso aos serviços por pessoas com deficiência	12	Completo
	FS15	Desenvolvimento e venda éticos de produtos	13	Completo
	FS16	Educação financeira	13	Completo

## EXPEDIENTE

### Coordenação geral

Diretoria de Assuntos  
Corporativos e Sustentabilidade  
Citi Brasil

### Consultoria GRI, redação e edição

Editora Contadino

### Revisão

Editora Contadino

### Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

### Fotos

Banco de imagens Citi  
Banco de imagens parceiros  
Getty Images  
Marcos Suguio  
Nubia Abe  
Shutterstock

### Impressão e acabamento

Gráfica: Vivacor Gráfica e Editora Ltda  
Tiragem: 2.301 exemplares  
Papel miolo: Couche fosco 120g - certificado  
Papel capa: Duodesign 300g - certificado

## COMO CONTATAR O CITI

### Citiphone

#### Capitais e regiões metropolitanas

4004 2484

#### Outras localidades

0800 701 2484

### SAC Citi

0800 979 2484

### SAC cartões

#### Credicard e Diners

0800 724 2483

#### Empresarial

0800 724 4653

### Ouvidoria

0800 970 2484

### Deficiente auditivo

#### Conta Corrente

0800 722 2484

#### Cartões de Crédito

0800 724 2400

### Sustentabilidade

assuntoscorporativos@citi.com

## PRESENÇA MULTIMÍDIA



### Twitter

@CitiBrasil  
@CitiCarreira  
@FaleComCiti



### Blog

CitiBrasil.wordpress.com



### Youtube

youtube.com/CitiBrasil



### Foursquare

Foursquare.com/CitiBrasil

