



RELATÓRIO ANUAL
e de SUSTENTABILIDADE

2013

PERFIL

GRI 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8 | 2.9 | 3.8

O Banco Industrial e Comercial S.A. (BICBANCO), hoje listado no Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBovespa e com posição de destaque entre as principais instituições financeiras do país, tem sua origem na Cooperativa de Crédito do Joazeiro (CE), fundada em 1938. Com sede na cidade de São Paulo (SP), esse banco múltiplo está presente em todas as regiões brasileiras por meio de uma rede de 37 pontos de atendimento, além de contar com uma agência em Grand Cayman para suporte às operações no mercado internacional.

Seus negócios concentram-se na concessão de crédito corporativo: atende prioritariamente a empresas de médio porte (*middle market*) com faturamento anual entre R\$ 50 milhões e R\$ 500 milhões. Os principais produtos e serviços do Conglomerado são operações de crédito, câmbio e comércio exterior para empresas, além de crédito consignado para pessoas físicas. A captação de recursos advém de depósitos a prazo, fundos e letras financeiras, além de captação no mercado internacional (*bonds* e *repases*).

O Conglomerado, objeto deste relatório, contempla as empresas Sul Financeira, BIC Leasing, BIC Administradora de Cartões, BIC DTVM e BIC Informática. Além disso, detém participação na Brasilfactors, *joint venture* formada com o FIMBank e o International Finance Corporation (IFC), cuja gestão compartilhada sem controlador majoritário impede que informações referentes a essa empresa componham o escopo dos indicadores aqui relatados. Ao longo do exercício de 2013, não foram adquiridas carteiras nem descontinuados negócios ou produtos.

Destacando-se como um dos bancos mais tradicionais do Brasil, o BICBANCO promove a sustentabilidade e a perenidade de seus negócios por meio de iniciativas relacionadas às boas práticas de governança corporativa, à ética empresarial e ao controle de riscos. Reconhecido pela agilidade nas operações e pela responsabilidade na gestão, orienta a tomada de decisão em todos os níveis pelos Valores e princípios da sustentabilidade. As políticas e práticas que permitem esse posicionamento são apresentadas ao longo deste relatório e gerenciadas continuamente por meio de indicadores setoriais.

Em 31 de outubro de 2013, os seus acionistas majoritários controladores celebraram um contrato de compra e venda em cujos termos alienaram a totalidade de suas ações ao China Construction Bank (CCB), um dos maiores bancos de capital aberto do mundo, com total de ativos na ordem de US\$ 2,5 trilhões*. Com quase 60 anos de atuação, seus principais negócios incluem serviços bancários corporativos e pessoais e operações de tesouraria. O CCB está entre os líderes de mercado na China em diversos produtos e serviços, incluindo empréstimos para infraestrutura, financiamentos imobiliários e cartões bancários, e conta com uma extensa base de clientes, uma rede de mais de 14 mil filiais e cerca de 350 mil empregados. A realização da operação está condicionada à obtenção das aprovações necessárias, em particular do Banco Central (Bacen), do Governo Federal (por meio da promulgação de um Decreto Presidencial), das autoridades regulatórias chinesas competentes e das autoridades bancárias das Ilhas Cayman.

*Fonte: SNL financial | Dados do fechamento de 30 de setembro de 2013 e que foram compilados em 12 de dezembro de 2013.

O BICBANCO NO RANKING DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO BACEN

9^a

colocação entre as maiores instituições de capital privado nacional

13^a

posição na lista dos bancos privados nacionais e estrangeiros

18^o

lugar no geral, que engloba bancos de capital nacional e estrangeiro, públicos e privados

HISTÓRICO

1938-1947

A Cooperativa de Crédito de Joazeiro é fundada por José Bezerra de Menezes, em conjunto com líderes locais. Atuava com produtores da região Sul do Ceará e alterou seu nome para Banco do Joazeiro seis anos mais tarde.

1978-1987

Em 1981, a Instituição altera sua denominação para Banco Industrial e Comercial S.A. (BIC) e instala sua primeira agência fora do Ceará, na cidade de São Paulo (SP). A expansão leva a um novo ciclo de forte crescimento. Por dois anos consecutivos, o BIC foi reconhecido pela revista Exame como o melhor desempenho entre os bancos comerciais do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

1948-1957

O Grupo Bezerra de Menezes torna-se acionista majoritário do Banco do Joazeiro. Com isso, dona Maria Amélia Bezerra de Menezes torna-se a primeira mulher do país a assumir a presidência de um banco.

1988-1997

A marca BICBANCO nasce em 1992, fortalecendo o perfil da Instituição e refletindo seu modelo moderno e dinâmico. O Banco amplia sua carteira de clientes e direciona suas operações para o segmento de *middle market*. Em 1995, muda sua sede para São Paulo (SP) e implanta uma área para operações internacionais.

1958-1967

Nessa nova fase de crescimento dos negócios, o Banco passa a atuar como agente de fomento para o comércio e a indústria em toda a região de Cariri (Sul do Ceará).

1998-2007

O Banco instala, em 2002, sua primeira agência no exterior e, no ano seguinte, cria *holdings* para centralizar o controle acionário de suas empresas. O crescimento das operações leva à marca de R\$ 100 milhões de lucro líquido em 2004. No ano seguinte, o Banco é reconhecido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) como o melhor banco de *middle market* do país. Em 2007, abre seu capital no Nível 1 da então Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa).

1968-1977

O Banco do Joazeiro funde-se com o Banco de Cariri em 1972 para criar o Banco Industrial do Cariri, que, dois anos mais tarde, incorpora o Banco dos Proprietários. Ainda nessa década, a sede é transferida para Fortaleza (CE) e a razão social muda para Banco Industrial do Ceará (BIC).

2008-2011

O Banco lança em 2008 sua marca de sustentabilidade (Movimento Azul), manifestando seu compromisso com a gestão ética e responsável. No ano seguinte, adquire a Sul Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos. Desde 2010, integra o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa e é considerado grau de investimento pela agência Moody's. Em 2011, cria a Brasilfactors, em uma *joint venture* com o FIMBank e o IFC.

DESTAQUES

GRI 2.9 | 2.10

Recebeu a certificação **Top Employers** pelo terceiro ano consecutivo (2012, 2013 e 2014), após estudo que **avalia empresas** com os melhores desempenhos nas áreas de **recursos humanos, liderança e estratégia**

Rating A em **Sustentabilidade** pela M&E, que considera a qualidade da administração da **organização**, incluindo governança corporativa e **cumprimento legal**, estratégia, desempenho histórico e capital humano



Foi reconhecido como 1 das 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas em **2013** pela revista **Gestão & RH**



Integra pelo quarto ano **consecutivo** o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da **BM&FBovespa**



Pelo segundo ano consecutivo, alcançou a terceira posição no índice M&E LatinFinance Brazil Stars Index, e foi o único banco médio a integrar essa seleta lista

SOBRE ESTE RELATÓRIO

GRI 2.1 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.5 | 3.6 | 3.9 | 3.10 | 3.11 | 3.13

As políticas e diretrizes do BICBANCO, assim como o impacto de suas atividades e os resultados obtidos em 2013 nos âmbitos econômico, social e ambiental, são apresentados neste Relatório Anual e de Sustentabilidade. Em sua oitava edição, o documento destina-se a todos os públicos de relacionamento que contribuíram inclusive para definir seu conteúdo (saiba mais no capítulo Relacionamentos/Engajamento).

Alinhada às diretrizes internacionais da Global Reporting Initiative (GRI) desde sua segunda edição, a publicação atende aos critérios de boa governança ao apresentar informações de forma clara e concisa, de maneira equânime e transparente. Assim como na edição anterior (publicada em 2013 referente às operações de 2012), este relatório atende à versão 3.1 da GRI, com nível de aplicação B+.

As informações relatadas ao longo do texto limitam-se ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2013, exceto quando citado outro íterim, e incluem as unidades no Brasil e no exterior e as controladas Bic Leasing, Bic Cartões, Bic Informática, Bic Distribuidora de Valores, Sul Financeira e Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDCs). O conteúdo GRI foi fornecido pelas áreas internas e verificado pela PricewaterhouseCoopers, que também auditou o balanço social (proposto pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas em conjunto com as informações previstas na Norma Brasileira de Contabilidade NBCT 15).

Este documento não apresenta alterações expressivas se comparado ao relatório de 2012 (o que permite comparar o conteúdo). As demonstrações financeiras e o balanço social são parte integrante deste documento. As técnicas de medição, as bases de cálculos e os eventuais ajustes dos levantamentos estão descritos ao longo do texto.



08. Governança e gestão

29. Performance sustentável

Mensagem do presidente	07
Relatório de asseguração limitada	70
Ibase	73
Índice remissivo	78

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 1.1

Em 2013, o cenário se apresentava otimista, motivado no Brasil pelos grandes eventos que se aproximavam e também pela expectativa de investimentos importantes em infraestrutura. Mas, por outro lado, uma realidade bastante diferente nos apresentou uma economia de baixo crescimento, pressão inflacionária, empresas em dificuldades e volatilidade ainda persistente no mercado global.

Estrategicamente, mantivemos nossa postura conservadora, priorizando sempre a liquidez e uma gestão sustentável que trará resultados melhores e maiores a médio e longo prazos. Respondemos aos contratempos com cautela na condução das operações e austeridade no controle das despesas. Mantivemos os volumes de negócios dentro de parâmetros que permitissem elevar a qualidade da carteira de crédito e assim logramos melhoria nos indicadores de desempenho a partir da segunda metade do ano.

Mais uma vez tivemos um ano em que as expectativas otimistas não se confirmaram em face de uma realidade adversa.

Apesar disso, não descuidamos do aprimoramento do nosso compromisso com a sustentabilidade e com os princípios de governança corporativa, onde realizamos investimentos significativos para reforçar nossa gestão de riscos e controles internos.

Esse permanente cuidado nos levou a importantes reconhecimentos: pelo quarto ano consecutivo, integramos o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, conquista de todos os que, em suas áreas de atuação, priorizam a perenidade da instituição e a interação socioambiental positiva; e novamente recebemos a certificação internacional Top Employers, que atesta o alinhamento da nossa política de gestão de recursos humanos às práticas de grandes empresas no Brasil e no exterior.

Quando os tempos mudam, também devemos fazê-lo. A fidelidade aos nossos princípios fundamentais exigiu que apresentássemos novas respostas. Nesse ano, surgiu uma oportunidade para que o BICBANCO continuasse com sua trajetória de evolução, e contribuição para o crescimento do país, sempre dentro de sua vocação pioneira.

Assim, após três gerações liderando este caminho de sucesso, a família Bezerra de Menezes decidiu transferir o controle acionário da Instituição. A opção mais responsável e coerente com os nossos valores recaiu sobre o China Construction Bank (CCB), um dos maiores bancos do mundo. Sua entrada no mercado brasileiro dará continuidade a operação já consolidada pelo BICBANCO e combinará seu porte e suas economias de escala com o conhecimento sobre mercado local detido pelas nossas equipes. Essa junção irá gerar um valor agregado que beneficiará em particular os nossos clientes e em geral o mercado bancário brasileiro, além de gerar oportunidades de negócio nas relações de mercado entre Brasil e China.

O BICBANCO, com base nas autorizações governamentais para permissão da operação do CCB no Brasil, passará a fazer parte de um seleto grupo de bancos que têm entre seus maiores diferenciais uma plataforma global de negócios.

Para 2014, permanece a nossa confiança em uma mudança no cenário econômico, com a expectativa de que os níveis de crescimento do país retornem a patamares mais compatíveis com a nossa capacidade empreendedora, de forma que o Brasil possa voltar a ser um grande atrativo de negócios, tanto no âmbito interno como para o mundo.

Nesta ocasião, agradeço especialmente a confiança e colaboração dos nossos acionistas, membros da diretoria executiva, funcionários, clientes e fornecedores, que nos ajudaram a realizar um sonho e a construir uma importante instituição financeira ao longo da nossa história.

José Bezerra de Menezes (Binho) – Presidente



Governança e gestão

**Transparência, equidade e
responsabilidade social são
as diretrizes essenciais da
gestão do BICBANCO**

VALORES E TRANSPARÊNCIA

Definidos pelo Conselho de Administração e da Diretoria, com o apoio do Comitê de Governança e dos Comitês Técnicos, políticas e procedimentos corporativos norteiam as atividades dos empregados e asseguram o alinhamento destas aos princípios éticos e legais e à Missão, à Visão e aos Valores do BICBANCO.

Missão, Visão e Valores

GRI 4.8 | PACTO GLOBAL – PRÍNCÍPIOS 7 e 8

Missão

Desenvolver uma atividade financeira que, ao mesmo tempo e de forma integrada, maximize o retorno dos Acionistas, garanta um crescimento consistente e sadio da Instituição, e valorize a Comunidade em que está inserida.

Visão

Como corolário do cumprimento de sua Missão, a Instituição ambiciona ter seus Colaboradores reconhecidos pelos Clientes e pelo Mercado como a melhor equipe de profissionais em produtos e serviços financeiros voltados para o *Middle Market*.

Valores

- Respeito aos Colaboradores
- Conformidade às normas da Instituição
- Reconhecimento do Desempenho
- Incentivo ao trabalho em equipe
- Promoção da Transparência
- Ênfase na Integridade das ações
- Incentivo à inserção ativa no ambiente financeiro
- Responsabilidade Social perante a Comunidade

Código de Ética

GRI DMA 50 – CONCORRÊNCIA DESLEAL

| 4.6 | S07 | S08 | FS15 | PACTO GLOBAL – PRÍNCÍPIO 10

Aprovado pela alta direção, o Código de Ética define princípios e valores para nortear as ações de todos os seus empregados, assim como a postura esperada no ambiente de trabalho e no relacionamento com os *stakeholders*, sobretudo na mitigação de conflitos de interesse.

O documento orienta os empregados a evitar situações desse tipo em suas atividades e, se isso não for possível, informar seu superior imediato para que sejam tomadas as medidas necessárias. Caso o empregado sinta-se constrangido para comunicar tal situação a seu gestor, ele pode posicionar-se diante do Comitê de Ética por meio do Canal com o Comitê ou do Fale com RH – em ambos o anonimato é garantido.

A ausência de ações judiciais movidas contra o BICBANCO em 2013 relativas à concorrência desleal e às práticas de truste ou monopólio e de ocorrências por descumprimento a leis ou regulamentos referentes à fraude contábil ou à corrupção indicam a efetividade do Código.

Marca e imagem GRI HRS

O valor da marca BICBANCO é reflexo não apenas de sua comunicação institucional e publicidade mas sobretudo do relacionamento de seus empregados com as partes interessadas. Nesse aspecto, o alinhamento aos Valores e ao Código de Ética é de suma importância para a criação de uma imagem positiva, pois agrega valor à marca.



PILARES DO CÓDIGO DE ÉTICA

Consideração pelos Outros

Conduta íntegra, não discriminação, respeito mútuo e tratamento digno

Compromisso com a Transparência

Critérios claros e visíveis de quaisquer decisões ou ações

Observância das Leis e dos Regulamentos

Alinhamento à legislação nacional e às normas internas

Responsabilidade Social Corporativa

Estratégias e políticas pautadas pelo fortalecimento do setor e pela geração de valor aos *stakeholders*



Acesse o Código de Ética do BICBANCO em www.bicbanco.com.br (Seu Banco > Código de Ética).

Uma ampla diversidade de informações é divulgada por meio dos canais de comunicação corporativos, prezando pela transparência e tempestividade na prestação de contas e pela adequação ao Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar) nas ações de marketing. Esses processos envolvem diversas áreas e contribuem para uma comunicação integrada que fortaleça a confiança de parceiros, fornecedores, clientes e acionistas. Internamente, a comunicação tem papel estratégico ao reforçar os conceitos da marca institucional, os Valores e os objetivos de negócios.

Em 2013, o Banco publicou sua Política de Marketing e Comunicação com diretrizes para sua comunicação, seus produtos e seus serviços, além de seu relacionamento. Ela também determina as responsabilidades, detalha as ferramentas utilizadas e reforça a Política de Uso da Marca. Não há política específica que determine prazo mínimo para notificação de mudanças operacionais, mas esse tipo de comunicação é feito de forma oportuna para os *stakeholders* e em linha com as diretrizes de transparência e equidade.

Política de Sustentabilidade GRI 1.2 | FS1

As diretrizes de sustentabilidade da Instituição estão formalizadas em uma política específica desde 2008. O documento inclui recomendações para o fomento do desenvolvimento sustentável tanto internamente quanto na cadeia de valor e para a constante identificação de riscos e oportunidades relacionadas a impactos socioambientais. Pautadas em três pilares (veja no quadro), as diretrizes de sustentabilidade têm sua efetividade monitorada pelo Comitê Azul. Além disso, o BICBANCO tem uma lista de exclusão de produtos e serviços utilizada nas captações de instituições multilaterais. Em 2013 também foi publicada uma lista de restrição.



PILARES DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Perenidade dos Negócios

Adoção de princípios responsáveis, que conhecem e acompanham o desempenho da cadeia de valor e prezam por negócios de médio e longo prazos.

Responsabilidade social corporativa

Manutenção de vínculos de confiança e respeito mútuo com os *stakeholders* e de parcerias de negócio que estimulem a construção de relações duradouras, éticas e transparentes.

Respeito ao meio ambiente

Gestão dos impactos ambientais da operação e de seus produtos, tanto internamente como na cadeia de valor, influenciando positivamente os *stakeholders*.



Acese a Política de Sustentabilidade do BICBANCO em www.bicbanco.com.br/ri (Sustentabilidade > Gestão da Sustentabilidade).

Política de prevenção a ilícitos

GRI DMA HR – TRABALHO INFANTIL | DMA HR – PREVENÇÃO DO TRABALHO FORÇADO E COMPULSÓRIO | DMA SO – CORRUPÇÃO | DMA – PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E PROCESSO DE COMPRAS | HR1 | HR2 | HR3 | HR6 | HR7 | HR10 | HR11 | SO2 | SO3 | SO4 | PACTO GLOBAL – PRINCÍPIOS 1, 2, 4, 5, 10 | PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO – PRINCÍPIOS 1, 2, 6, 8, 9, 10

Políticas corporativas baseadas na legislação em vigor minimizam o risco de os produtos e serviços serem utilizados em práticas ilícitas, como corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, sonegação de impostos e atos de pirataria por sua cadeia de relacionamentos. Todos os clientes e as unidades de negócio são submetidos à avaliação de riscos relacionados a esses temas por meio de Comitês de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos, estabelecidos no Brasil e em Cayman. Em 2013, a gestão desses riscos foi ampliada com a avaliação do risco de corrupção na aprovação de novos produtos e serviços.

No período, não foi registrado caso de demissão ou não renovação de contratos em razão de violações relacionadas à corrupção.

Em 2013, a Superintendência de Prevenção a Atos Ilícitos disseminou internamente as novas exigências das Leis nº 9.613/98 e nº 12.683/12, bem como as respectivas regulamentações do Banco Central (Bacen). Nesse processo mereceu especial atenção a Circular nº 3.654/13 do Bacen, que trata sobre a prevenção à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo e adapta as normas do órgão às mudanças legais aplicáveis às instituições financeiras brasileiras. Não houve demandas relacionadas a ocorrências de desrespeito aos direitos humanos, seja nos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) ou na Ouvidoria.

Fluxo da gestão de riscos relacionados à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo

A área de Prevenção a Ilícitos monitora ininterruptamente possíveis ocorrências de relacionamento direto ou indireto com pessoas envolvidas em corrupção.

A área Comercial é acionada para esclarecimentos quando é identificado possível risco.

Um parecer de análise é submetido à apreciação do Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos.

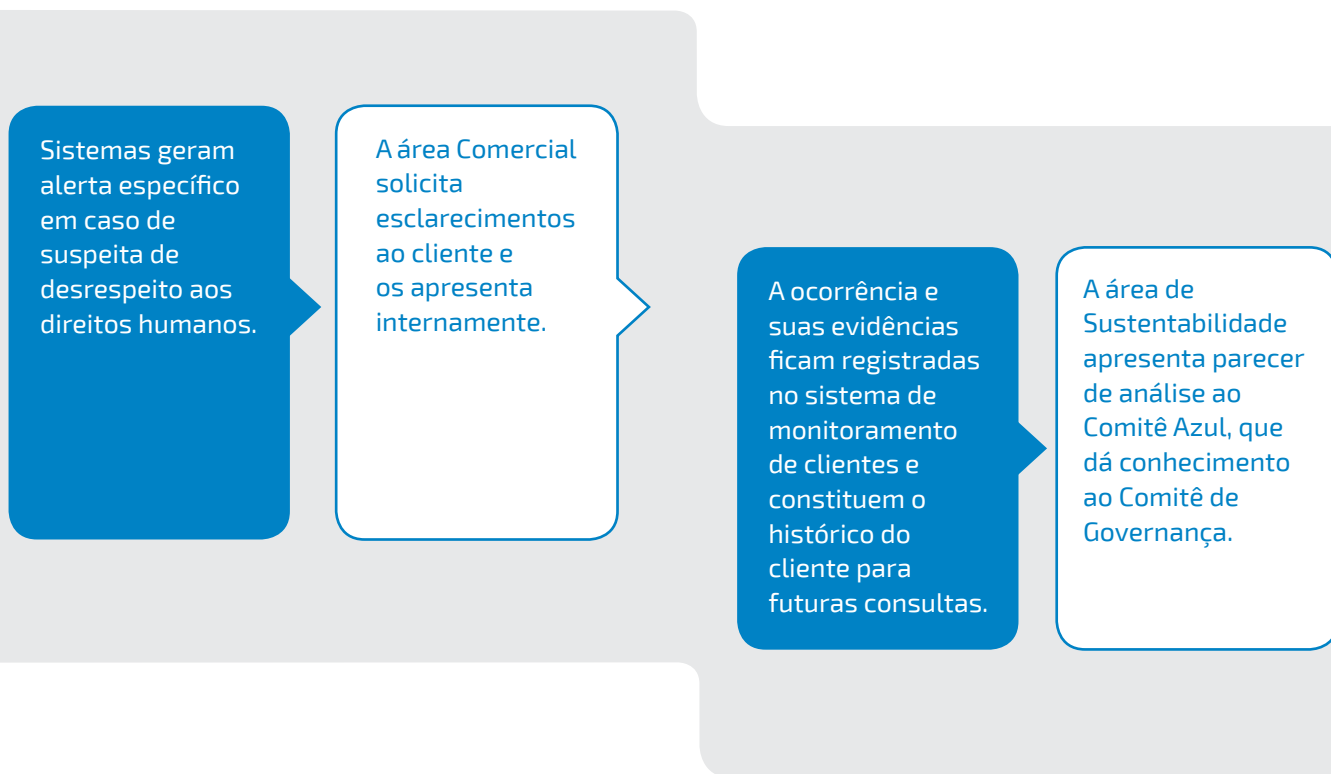
A ocorrência e suas evidências ficam registradas no sistema de monitoramento de clientes e constituem seus históricos.

Direitos humanos

Uma série de medidas constitui um rigoroso processo de gestão dos riscos relacionados a direitos humanos. Além de não admitir indícios de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo em seu quadro de empregados, o BICBANCO não opera com empresas que estejam envolvidas com o desrespeito às condições de trabalho, segundo listas divulgadas pelo Ministério do Emprego e Trabalho, e isso contribui para a erradicação dessa prática em sua cadeia de negócios.

Todos os contratos com clientes e fornecedores incluem cláusulas que obrigam a aplicação das diretrizes internas em defesa dos direitos humanos. Existe um contínuo monitoramento da carteira de clientes, com o intuito de detectar possíveis ocorrências de não conformidades. Uma análise de riscos relacionados a direitos humanos é efetuada a cada análise de cliente. Interações constantes das áreas internas permitem a identificação e mitigação de possíveis riscos.

Fluxo da gestão de riscos relacionados a direitos humanos



... Todos os contratos com clientes e fornecedores incluem cláusulas em defesa dos direitos humanos



ESTRUTURA ACIONÁRIA

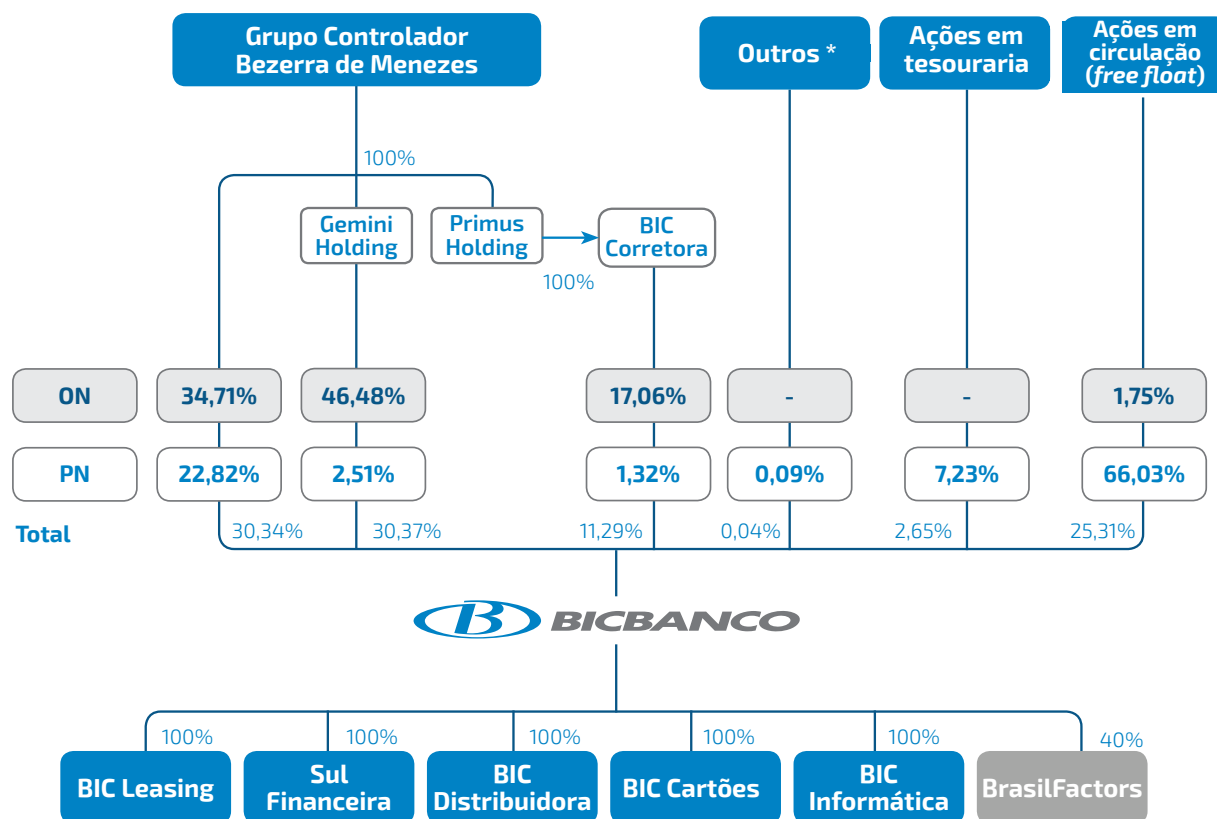
GRI 2.3 | DMA EC – PRESENÇA DE MERCADO

Três organizações foram constituídas pelos acionistas controladores a fim de consolidar adequadamente suas participações acionárias: a Gemini Holding, que centraliza as ações representativas do controle acionário do BICBANCO, e a Primus Holding, que detém as ações representativas do controle acionário da BIC Corretora de Câmbio e Valores S.A., a qual, por sua vez, tem como única função viabilizar a participação da Primus Holding no Conglomerado BICBANCO e não exerce atividades operacionais. Em 31 de dezembro de 2013, 160.206.833 ações ON e 92.696.736 PN compunham o total de ações.

A participação das *holdings* e da BIC Corretora, somada às posições diretas do grupo controlador, corresponde aos 72% das ações que são o objeto do contrato de compra e venda pelo China Construction Bank (CCB). A composição acionária será sensivelmente alterada quando autorizada a transferência do controle.

Na conclusão da operação, o CCB submeterá à Comissão de Valores Mobiliários (CVM), em até 30 dias contados da data de fechamento, pedido de registro de uma oferta pública obrigatória para a aquisição das ações de emissão da Companhia detidas pelos acionistas minoritários, em razão da alienação de controle da Companhia de acordo com os Artigos 4º e 254-A da Lei das S.A.

O possível cancelamento do registro da Companhia como companhia aberta e/ou sua saída do Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBovespa será avaliado oportunamente pelos futuros acionistas majoritários. A decisão com relação a essas questões será tomada uma vez que todas as aprovações regulatórias relacionadas com a operação tiverem sido obtidas. Adicionalmente, os termos e as condições de quaisquer ofertas públicas descritas acima estão sujeitos à aprovação pela CVM e serão oportunamente divulgados.



* Refere-se aos conselheiros e administradores não ligados ao grupo de controle.

Empresas controladas

GRI 2.3 | DMA EC – PRESENÇA DE MERCADO

BIC Arrendamento Mercantil S.A. (BIC Leasing) | Sociedade anônima de capital aberto há 19 anos, atua em arrendamento mercantil para pessoas jurídicas e em negócios com bens móveis e imóveis, em especial veículos, máquinas e equipamentos.

BIC Administradora de Cartões de Crédito S/C Ltda. (BIC Cartões) | Emite e administra os cartões de crédito e pré-pagos do Banco com a bandeira Visa, além de alugar seu Bank Identification Number (BIN) a outras companhias privadas.

BIC Informática | É a subsidiária integral do BICBANCO que presta serviços de processamento de dados e oferece suporte técnico às atividades do Conglomerado.

BIC Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários | É responsável pelas operações com títulos e valores mobiliários do Banco desde 1993.

Sul Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimentos | Há mais de 50 anos na área de pessoa física, oferece crédito consignado, empréstimos pessoais, financiamentos de veículos e Crédito Direto ao Consumidor (CDC). Foi adquirida em 2010 como parte da estratégia de expansão nos segmentos de varejo e de pequenas empresas.

BrasilFactors | É uma *joint venture* especializada no apoio às pequenas e médias empresas para a compra de direitos creditórios originados de compras mercantis (*factoring*) e em operações de comércio exterior nas quais o exportador consegue prazos e condições de financiamento a seus compradores internacionais (*forfaiting*). O BICBANCO integra seu capital com 40% das ações e compartilha a gestão com o FIMBank PLC (40%) e a International Finance Corporation (IFC – 20%).

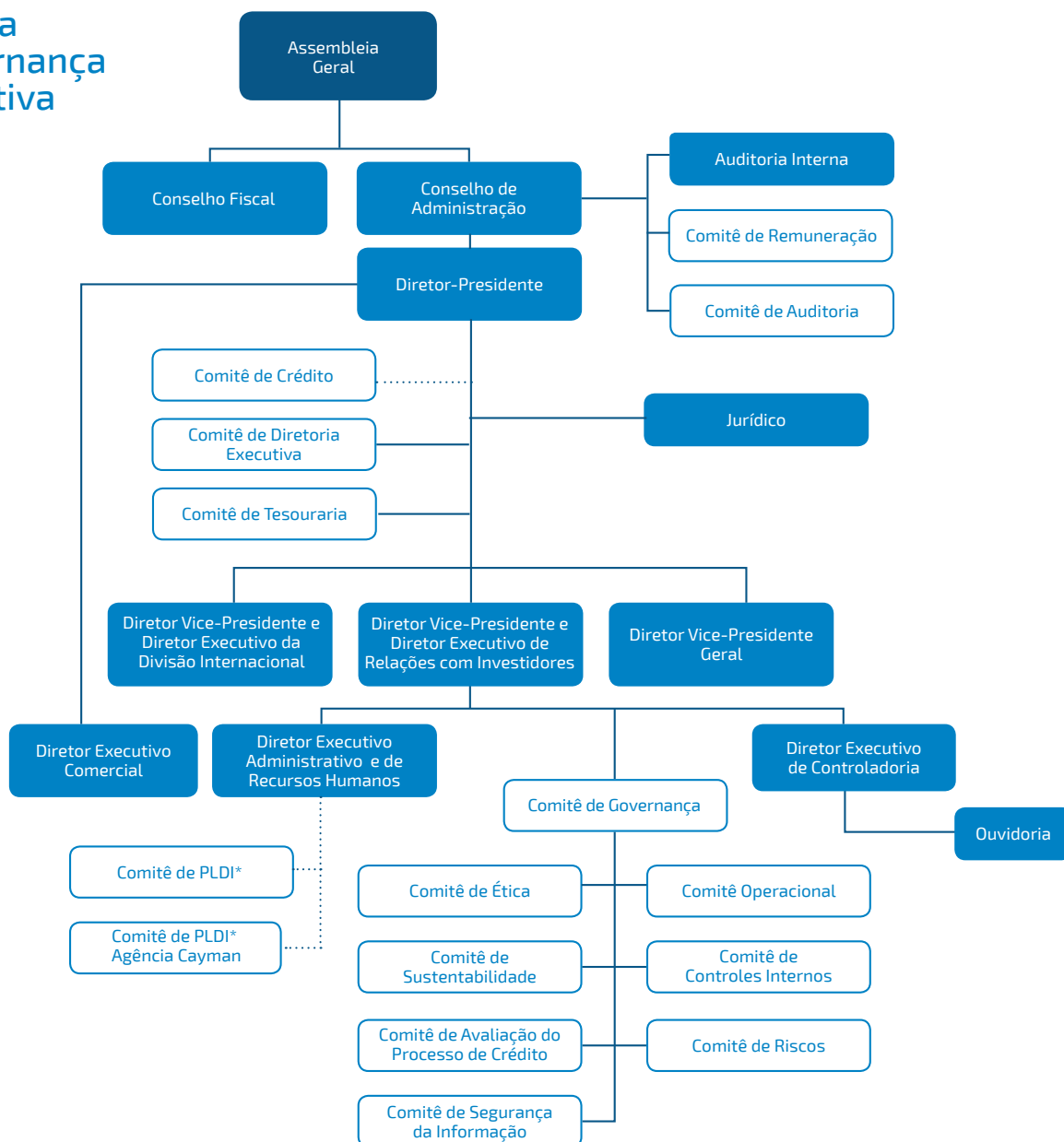
GOVERNANÇA CORPORATIVA GRI 4.1

O modelo de gestão empresarial está em linha com os melhores padrões de excelência. O principal objetivo é criar valor para os acionistas com base em um desenvolvimento sustentável. A Governança Corporativa compreende um conjunto de ferramentas de gestão responsável que deve ser abordado de forma proativa com vistas à integração contínua dos grupos de interesse tendo como princípios transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade social.

O BICBANCO dispõe de uma estrutura de comitês que agrega as áreas técnicas e decisórias, possibilita troca de experiências e permite a elaboração de soluções consistentes para o desenvolvimento de um ambiente que possibilite a sustentabilidade dos negócios, a preservação de imagem e a administração de riscos.

O Comitê de Auditoria realiza periodicamente a revisão dos principais relatórios e se reúne com os gestores a fim de obter uma visão abrangente dos principais riscos e controles. Uma das melhorias obtidas diz respeito ao plano de sucessão, que foi ampliado para as principais áreas estratégicas.

Estrutura de Governança Corporativa



Assembleias Gerais **GRI 4.4**

A Assembleia Geral reúne-se, ordinariamente, nos quatro meses subsequentes ao término de cada exercício social e, extraordinariamente, sempre que os interesses sociais o exigirem, observadas as prescrições legais que disciplinam a matéria.

Todos os acionistas podem participar da Assembleia Geral. O Estatuto Social estabelece que as ações preferenciais não têm direito de voto na Assembleia Geral, e são asseguradas aos acionistas detentores dessa classe de ações as vantagens previstas no mesmo documento (Artigo 6º, letras a, b e c) e na Lei das Sociedades Anônimas.

Todos os documentos a serem analisados ou discutidos em Assembleia Geral, seja ordinária ou extraordinária, são disponibilizados aos acionistas na BM&FBovespa (www.bovespa.com.br) e ficam arquivados na sede social para consulta a partir da data de publicação do primeiro edital de convocação.

Em 2013, foram realizadas uma Assembleia Geral Ordinária (AGO) e uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE), ambas na sede do Banco. As outras empresas do Conglomerado também realizaram Assembleias Gerais de forma individual.

Todos os acionistas podem participar da Assembleia e, nela, fazer recomendações ao Conselho de Administração.

Conselho de Administração

GRI 4.2 | 4.3 | 4.7 | 4.9 | 4.10 | PACTO GLOBAL –

PRINCÍPIOS 7 E 8

Com atribuições estratégicas e fiscalizadoras, o Conselho de Administração define políticas, orçamentos e planos de negócio e verifica o cumprimento de suas determinações. Temas relacionados à sustentabilidade, como estratégia, relações contratuais, entre outros, são discutidos no âmbito deste Conselho.

Atualmente é formado por três representantes do grupo de controle e dois conselheiros independentes. O presidente do Banco é um dos membros, porém não acumula a função de presidente do Conselho. A eleição desses integrantes, em conformidade com o Estatuto Social, não inclui exigências ou qualificações específicas.

Cabe ao presidente do órgão avaliar o desempenho de todos os membros, considerando aspectos econômicos e de conduta ética e as boas práticas de governança. A Política de Remuneração prevê que a parcela variável seja definida ao longo do período que coincide com o calendário civil e que tenha por base os desempenhos individual, da área de negócios ligada ao administrador e consolidado do BICBANCO, além de considerar os riscos assumidos e a conformidade das realizações com os princípios éticos e de desenvolvimento sustentável.



Mais informações sobre esse órgão e a qualificação de seus membros estão no site www.bicbanco.com.br/ri.

..... A participação nas
..... Assembleias Gerais permite
..... que todos os acionistas façam
..... recomendações ao mais alto
..... órgão de governança

Comitês do Conselho de Administração

O **Comitê de Auditoria**, órgão estatutário de caráter permanente, assessora o Conselho de Administração em questões relacionadas às práticas contábeis adotadas, ao sistema de controles internos e de administração de riscos e à auditoria independente. Normatizado por regimento próprio, pelo Estatuto Social e pela legislação aplicável, o Comitê é composto por três membros com mandato de um ano, renovável por até cinco anos, e presidido por um integrante do Conselho de Administração.

Também de caráter permanente e estatutário, o **Comitê de Remuneração** estabelece as medidas necessárias para fazer cumprir a política de remuneração fixa e variável, os programas especiais de recrutamento e o desligamento dos administradores e responde diretamente ao Conselho de Administração.

Conselho Fiscal

Em 2013, o BICBANCO instituiu um Conselho Fiscal, com três membros efetivos e dois suplentes. Cabe a esse órgão fiscalizar as atividades da administração, avaliar as demonstrações financeiras e relatar suas conclusões aos acionistas.

Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é atualmente formada pela Presidência, pelas Vice-Presidências Geral, Operacional e Internacional e pelas Diretorias Executivas Comercial, de Administração e de Controladoria. Esse órgão tem a função de administrar os negócios e implementar as políticas e diretrizes estabelecidas pela Instituição, entre outras atribuições.



Mais informações sobre a Diretoria estão no site www.bicbanco.com.br/ri, em Administração.

COMITÊS EXECUTIVOS

Comitê de Diretoria Executiva (CDE) | Define as estratégias para orientar as atividades e a estrutura do Banco alinhadas aos seus Valores. Reúne-se mensalmente e é composto por todos os diretores nomeados em conformidade com o Estatuto Social.

Comitê de Tesouraria | Reúne-se semanalmente e é responsável por avaliar cenários macroeconômicos e políticos e os seus efeitos sobre variáveis de mercado (juros, *spreads*, taxas de câmbio e índices de mercado) e por definir a exposição a tais variáveis. Monitora a execução da programação financeira, define os valores máximos para o descasamento que envolvam prazos ou moedas e estabelece as reservas mínimas para fazer frente aos fluxos de caixa futuros e à geração de *funding* para o cumprimento do orçamento e da política de investimento e para a aplicação dos recursos.

Comitê de Governança | Avalia os encaminhamentos dos Comitês Técnicos (Operacional, de Controles Internos, de Riscos, de Segurança da Informação, de Sustentabilidade – Movimento Azul, de Ética e de Avaliação do Processo de Crédito), além de promover uma visão de riscos orientada e estratégica.

Comitê de Crédito | Avalia as operações das carteiras comerciais, de crédito rural, de repasses e ao consumidor. Entre suas atribuições, destacam-se: administrar a concessão de crédito pela rede de atendimento e propor diretrizes nessa matéria; administrar os *spreads* bancários e as tarifas, de forma que melhor combinem a maximização das margens financeiras e as receitas com o desenvolvimento dos negócios; e alocar recursos para financiamentos usando o máximo potencial operacional da rede.

Comitês Técnicos

GRI 4.1 | EC2

O BICBANCO conta com nove Comitês Técnicos, que encaminham temas relevantes para deliberação da alta administração por meio do Comitê de Governança Corporativa.

1. Comitê de Ética
2. Comitê de Sustentabilidade
3. Comitê de Avaliação do Processo de Crédito
4. Comitê de Segurança da Informação
5. Comitê Operacional
6. Comitê de Controles Internos
7. Comitê de Riscos
8. Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos
9. Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos – Agência Cayman

Os Comitês Técnicos permitem a troca de informações e experiências que embasam as decisões

Para este relatório, merecem especial atenção os Comitês de Ética e de Sustentabilidade – Movimento Azul.

O primeiro monitora a aplicação e o cumprimento do Código de Ética, opina sobre questões que envolvam princípios éticos e disciplinares, discute aspectos que não estão em conformidade com as disposições do Código e apura com imparcialidade quaisquer denúncias de violação ao documento. Cabe ao Comitê de Ética gerenciar situações não previstas pelo Código e propor revisões ou melhorias do documento.

O Comitê de Sustentabilidade, instituído há sete anos pelo Conselho de Administração, cria mecanismos para integrar a sustentabilidade no processo de gestão do Banco e nas relações deste com os *stakeholders*. Esse colegiado avalia e dá seu parecer a respeito dos processos com riscos socioambientais adversos identificados e fornece diretrizes socioambientais estratégicas, a fim de agregar valor para todas as partes interessadas.

Acessível a todos os públicos pelo e-mail comite.azul@bicbanco.com.br, o órgão é composto por representantes das áreas de Governança Corporativa, Recursos Humanos, Comercial, Marketing e Comunicação, Controles Internos, Sustentabilidade, Crédito, Serviços e Infraestrutura e Jurídica. Esse Comitê conta ainda com o apoio de dois grupos multidisciplinares para assuntos específicos.

Em 2013, o Banco constituiu o Grupo de Mudanças Climáticas, que está vinculado ao Comitê Azul, para estudar e propor ações nesse âmbito e disseminar o tema em todos os negócios. Apesar de ainda não estimar quantitativamente as implicações financeiras das mudanças climáticas, já dispõe de estudos sobre os possíveis riscos e oportunidades relacionados a esse fenômeno, e esse fórum multidisciplinar já propôs ações, cujos estudos de viabilidade e implementação estão previstos para 2014.

No fim do ano, foi instituído o Grupo de Sustentabilidade da Sul Financeira (GSS), com prestação de contas ao Comitê Azul. Esse grupo tem o objetivo de ampliar a adoção das práticas de sustentabilidade no contexto da Sul Financeira. Em 2013 foi implantado o Programa de Ecoeficiência para incorporar esse tema de maneira transversal na empresa. Entre os temas que serão trabalhados em 2014 o Grupo tem o desafio de estudar a inclusão de adicionalidades socioambientais aos produtos e aos serviços e a ampliação das práticas de ecoeficiência.



Mais informações estão no site www.bicbanco.com.br/ri, em Governança Corporativa/Comitês.



Gestão

Remuneração dos administradores

GRI 4.5 | 4.9 | 4.10 | PACTO GLOBAL – PRINCÍPIOS 7 E 8

As diretrizes para a remuneração de administradores estão descritas na Política de Remuneração de Administradores e sua aplicação é garantida por meio do Comitê de Remuneração. Entre os princípios que norteiam esse processo estão a mitigação de riscos de curto, médio e longo prazos, a retenção dos administradores, a correlação entre o desempenho do Banco e a remuneração e o comprometimento de longo prazo, a fim de atender aos interesses dos acionistas.

A remuneração máxima dos administradores, assim como sua participação no lucro do exercício, é determinada pela Assembleia Geral de Acionistas. Uma vez garantido o pagamento de dividendos mínimos de 25% aos acionistas, a remuneração variável da Diretoria é calculada com base no alcance de metas semestrais e limitada a 10% do lucro líquido. Cabe ao Conselho de Administração estabelecer os valores individuais pagos aos integrantes da Diretoria, por meio da avaliação de aspectos como responsabilidades, competências, tempo dedicado ao exercício das funções e contribuição de cada executivo para o resultado. Desde 2012, esse processo inclui critérios socioambientais.

Remuneração dos administradores

Órgão	Tipo de remuneração
Conselho de Administração e Comitê de Auditoria	Fixa, mensal e exclusivamente sob a forma de honorários – eventualmente, há pagamento de gratificação atrelada aos resultados.
Diretoria	Remuneração fixa (honorários) e variável (bônus de participação nos resultados).

Gestão de riscos

GRI 1.2 | FS9 | DMA AUDITORIA |

PACTO GLOBAL – PRINCÍPIOS 7 E 8

Alinhada às diretrizes do Bacen e aplicada em todas as empresas do Conglomerado BICBANCO, a Política de Gerenciamento de Riscos dispõe sobre as condições de apetite ao risco e a conduta e os procedimentos adequados para dimensionar, monitorar, controlar e relatar os riscos internamente. Em contínuo aprimoramento, o processo de gestão de riscos é realizado de forma integrada, com uma visão global das exposições, maior eficiência dos controles e agilidade nas decisões estratégicas.

A exposição a riscos é definida com base na filosofia, na cultura e no estilo da gestão operacional e nas estratégias definidas e alinha os processos, as pessoas e a infraestrutura necessários para o monitoramento e a resposta efetivos.

A meta estabelecida pela Instituição relativa à implantação de ferramentas de automação e base de dados para gerenciar e modelar riscos com base em dados históricos de perdas não foi concluída em razão da priorização, a partir de março de 2013, de projetos com maior retorno. Para os próximos dois anos, foi estabelecida a meta de integração do processo da Tesouraria em um único sistema.



A avaliação dos riscos envolve o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e o Comitê de Governança por meio de decisões colegiadas apoiadas pelos demais Comitês. Equipes direcionadas da área de Governança Corporativa gerenciam os riscos socioambiental, de mercado, de crédito, operacional, de liquidez e de gestão de capital e apoiam os Comitês de Riscos, de Controles Internos, Operacional, de Sustentabilidade, Executivo de Governança e Executivo de Tesouraria, que definem estratégias e ações em suas respectivas áreas de atuação.

A área de Auditoria Interna verifica anualmente a efetividade dos documentos formais que regem a operação, como políticas, normas e sistemas existentes em todos os departamentos e unidades. Em 2013, esse processo não identificou pontos críticos de ação. Cabe a essa área também a atuação na prevenção e no combate à fraude. Em 2013, 100% das agências e 91,89% das áreas da administração foram auditadas.



Saiba mais sobre o gerenciamento de riscos do BICBANCO nas demonstrações financeiras e no Relatório de Gestão de Riscos em www.bicbanco.com.br/ri.

Risco socioambiental

**GRI DMA PORTFÓLIO DE PRODUTOS,
PROPRIEDADE ATIVA | 1.2 | EC2 | FS1 | FS2 | FS3
| FS5 | FS10**

A gestão de riscos socioambientais tem como principal objetivo identificar impactos socioambientais diretos e indiretos das operações e dos negócios. Para isso, o Banco dispõe de diretrizes expressas em sua Política de Sustentabilidade e nos manuais de riscos socioambientais, aplicadas em um processo estruturado de avaliação de riscos.

Dezenove setores com maior potencial de impacto socioambiental e/ou com maior influência na carteira de crédito foram destacados em uma diretriz setorial que inclui aspectos relacionados às mudanças climáticas, aos potenciais impactos na produção e aos ambientes propícios a riscos e resultados setoriais

– assim como exemplos de boas práticas que podem ser replicadas. Alguns setores que apresentam diretrizes específicas são agronegócio, construção civil, construção pesada, transporte e logística, geração de energia (fontes fósseis e renováveis), transmissão e distribuição de energia, siderurgia e mineração, papel e celulose e petróleo e petroquímica.

Essa análise setorial mais detalhada ajuda a incrementar o nível de compreensão dos riscos relacionados a cada cliente ativo e a capitalizar as possíveis oportunidades de negócios. Da mesma forma, apesar de ainda não estimar quantitativamente as implicações financeiras das mudanças climáticas, o Banco já dispõe de estudos sobre os possíveis riscos e oportunidades relacionados a esse fenômeno.

Adicionalmente, impõe restrições e realiza avaliações mais rigorosas para operar com alguns setores, como fumo, pesca, amianto, bebidas alcoólicas e armas e munições. Para esses setores, os limites de crédito concedidos são monitorados e sempre que necessário o Comitê Azul os avalia e delibera a respeito do acesso ao crédito. Os modelos de contratos da Instituição contêm condicionantes contratuais relacionadas às restrições de operação com determinados setores da carteira, e, quando necessário, cláusulas contratuais específicas são acrescentadas aos contratos com empresas de setores sujeitos à avaliação especial. Somados aos critérios já descritos, para os recursos obtidos em agências multilaterais, o Banco utiliza uma lista de exclusão de setores.

O BICBANCO monitora possíveis riscos socioambientais em todas as fases de seu relacionamento com clientes e fornecedores. As irregularidades são esclarecidas e, se necessário, visitas técnicas são agendadas. As políticas e os procedimentos relacionados ao risco socioambiental são auditados anualmente e a capacitação dos auditores internos nessas questões ocorre por meio da troca de conhecimento com a área de Sustentabilidade/Risco Socioambiental e da participação em treinamentos e eventos externos.

A análise de clientes ativos e passivos e de fornecedores levou à realização de 6.367 avaliações socioambientais. No mesmo período, o Comitê Azul emitiu 430 pareceres, todos ratificados pelo Comitê de Governança e publicados em sistema específico que está disponível para consulta dos envolvidos nos processos de avaliação socioambiental.

A **automação dos controles** está em fase de projeto – sua conclusão foi postergada de 2013 para 2015. No entanto, o tempo de checagem da carteira de recebíveis diminuiu no ano para uma semana, graças à atualização de sistemas, o que permite mais agilidade para uma eventual recuperação de crédito.

A Política de Sustentabilidade e os manuais de riscos socioambientais definem diretrizes para todas as fases de relacionamento com clientes

Análise de riscos socioambientais nas operações e nos negócios

FASE 1

Inicialmente é verificado se o cliente ou seus sócios constam da Lista Trabalho Escravo e Infantil (TEI); no caso de não haver envolvimento com tal prática, o cliente preenche a Declaração de Sustentabilidade de acordo com o seu setor de atividade. A análise desse documento permite identificar as práticas de gestão socioambiental adotadas pela empresa e verificar se o seu setor consta das listas de exclusão ou de restrição, base para continuidade da avaliação e solicitação de documentação específica nas fases seguintes.

FASE 2

A cada dois anos, os clientes são classificados de acordo com um *rating* socioambiental, que pode ser alto, médio ou baixo. Essa classificação é consolidada com base em consultas a informações públicas disponíveis de órgãos ambientais federais e estaduais, como o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), a Receita Federal, o Sistema Nacional de Cadastro Ambiental Rural, o Ministério Público Federal e o Conselho Nacional do Meio Ambiente.

As empresas com alto risco socioambiental são avaliadas pelo Comitê Azul, cujos pareceres são considerados na concessão de crédito e na liberação das operações. Também compete a esse Comitê atribuir restrições e impedimentos para os clientes que apresentam impactos socioambientais negativos significativos e cabe ao Comitê de Governança a ratificação desses posicionamentos.

FASE 3

Adicionalmente, os clientes com risco de crédito tomado no montante igual ou superior a R\$ 18 milhões recebem uma análise aprofundada das suas práticas socioambientais, com base em questionários que englobam perguntas sobre políticas e práticas socioambientais, ações de treinamento e conscientização de seus empregados, gestão dos negócios, relacionamento com a sociedade, defesa dos direitos humanos, práticas trabalhistas e gestão dos fornecedores. Esses questionários são atualizados a cada três anos.

Evolução na integração dos riscos socioambientais nos processos da Instituição

Revisão da Política de Aceitação de Garantias, que inseriu aspectos socioambientais no processo de avaliação das garantias imobiliárias. Desde julho, as **garantias imobiliárias** passam por essa avaliação, que demandou a adequação de um imóvel antes da aceitação e reprovação de outro.

Inclusão de questões socioambientais nas visitas comerciais aos clientes: um projeto piloto com duas agências aprofundou o relacionamento com clientes e facilitou a compreensão de demandas e oportunidades socioambientais. A iniciativa consistiu na aplicação de questões socioambientais no questionário de visita que é usado pelos responsáveis comerciais das contas, que mantiveram interações constantes com a área de Sustentabilidade e Risco Socioambiental.

Os clientes são visitados com o intuito de avaliar o risco socioambiental de suas atividades e das garantias que compõem suas operações

Risco de mercado

GRI DMA 50 – CONFORMIDADE

A gestão do risco de mercado advindo das atividades comerciais e de tesouraria é realizada de forma contínua e integrada por uma área específica e independente das equipes de negócios. Entre as premissas de sua atuação estão a garantia de níveis de exposição adequados aos limites estabelecidos pelo Comitê Executivo de Tesouraria e a observação e recomendação de níveis de capitalização compatíveis com tais riscos. Quatro ferramentas principais apoiam esse processo:

- **Análise de sensibilidade:** demonstra o impacto de mudanças em um fator de risco sobre a carteira da Instituição.
- **Value at Risk (VaR):** aponta a máxima perda potencial esperada para um nível de confiança e período de tempo determinados.
- **Back testing:** método de avaliação do modelo de VaR utilizado, que compara as previsões com os resultados efetivos.
- **Limites:** asseguram que as exposições aos riscos estejam de acordo com o apetite de risco definido pelo Banco.

Ao longo de 2013, os níveis de risco globalmente considerados mantiveram-se dentro dos limites definidos, sem alterações significativas na comparação com 2012, assim como a exposição ao risco relacionado ao patrimônio líquido, que permaneceu reduzida. Em 31 de dezembro de 2013, os principais fatores de risco dos derivativos operados incluíam cupom de dólar, taxa de câmbio, taxa pré-fixada em reais, ações e índices e inflação.

Risco de crédito

GRI FS15

O gerenciamento do risco de crédito é realizado por uma estrutura específica, independente das áreas de aprovação de crédito, conforme as melhores práticas de governança do mercado e as normas do Bacen, estabelecidas pela Resolução nº 3.721.

O Value at Risk (valor em risco ou VaR) é uma importante ferramenta de gerenciamento de risco utilizada internamente na avaliação de crédito e também para fins de cálculo de capital regulatório. Ele representa a máxima perda potencial esperada para um dado nível de confiança e por um determinado período de tempo (*holding period*). Os parâmetros empregados no cálculo do VaR podem variar de acordo com o perfil das posições que estão sendo analisadas.

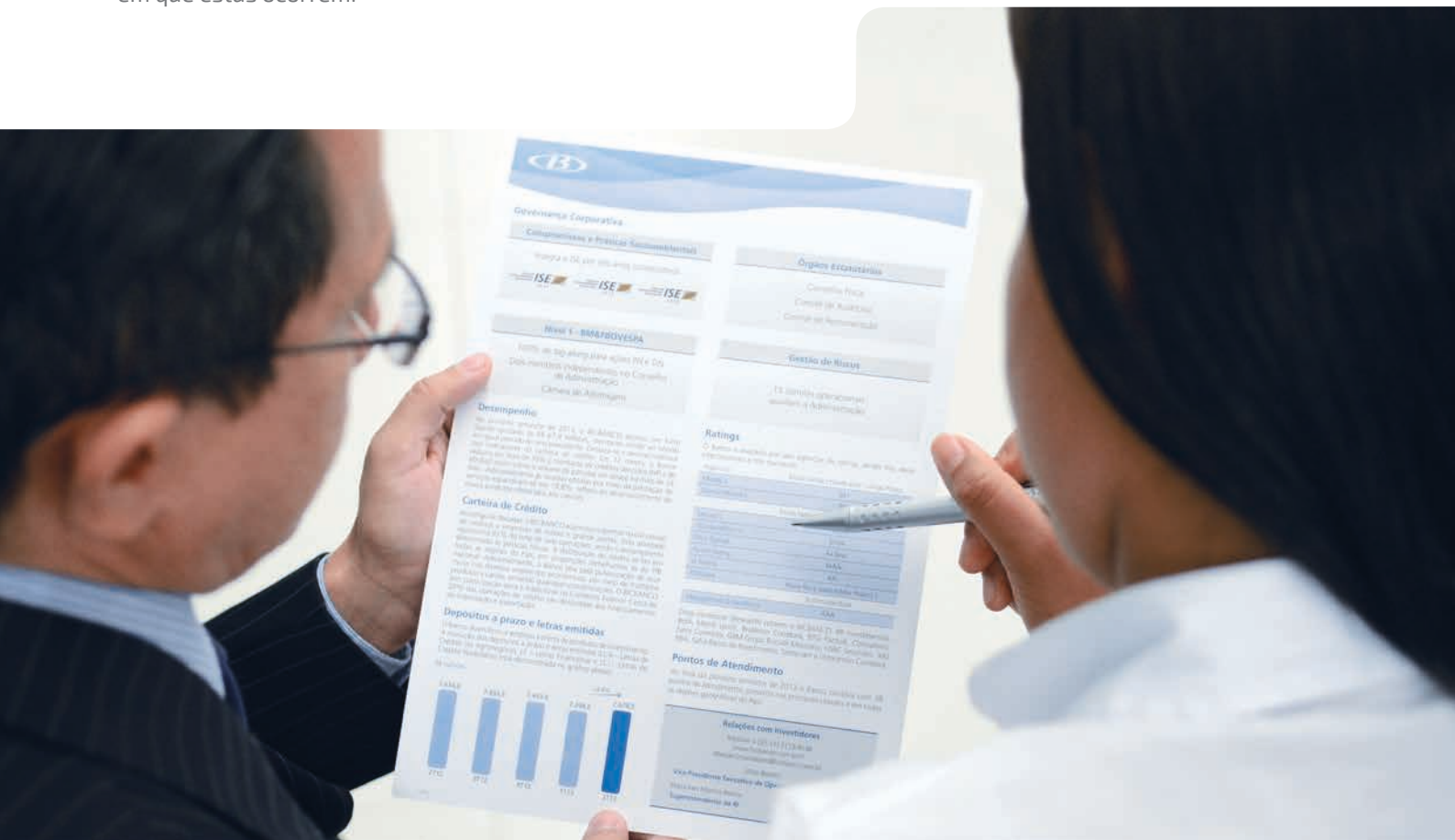
O cálculo do Credit Value at Risk (VaR de Crédito) leva para um nível de confiança de 99,9% (padrão adotado pelo Banco), resultado que aponta a perda máxima esperada que o portfólio suporta em 99,9% dos casos. Para o estudo e a análise do risco de crédito em diferentes cenários, o Banco utiliza a Simulação de Monte Carlo. Já a perda decorrente de inadimplência é gerenciada com base na observação da recuperação de créditos inadimplentes e considera as receitas e despesas (inclusive as indiretas) vinculadas a esse processo e o momento em que estas ocorrem.

Simulação de Monte Carlo

Essa metodologia atuarial calcula as perdas em termos de valores de face, à taxa de recuperação prefixada pela Instituição, com base em registros históricos e considerando a maior vulnerabilidade nos contratos de curto prazo (em relação aos de longo prazo).

O modelo determina as porções não recuperadas, ou seja, as exposições efetivas ao risco de crédito e captura corretamente esse componente. Veja a seguir como a simulação é aplicada:

- Em um ambiente computacional, os eventos de crédito são simulados ante diferentes cenários, obtendo-se valores de perda para cada uma das ocorrências.
- Os resultados são armazenados e agrupados estatisticamente em uma coleção, em que apontam os valores em risco para cada nível de confiança.
- Cada empresa é analisada em uma escala de risco numérica de 1 (menor risco) a 22 (maior risco). Após o agrupamento das empresas em classes homogêneas, tem-se a probabilidade de inadimplência associada e é fornecida a medida objetiva do grau de risco.

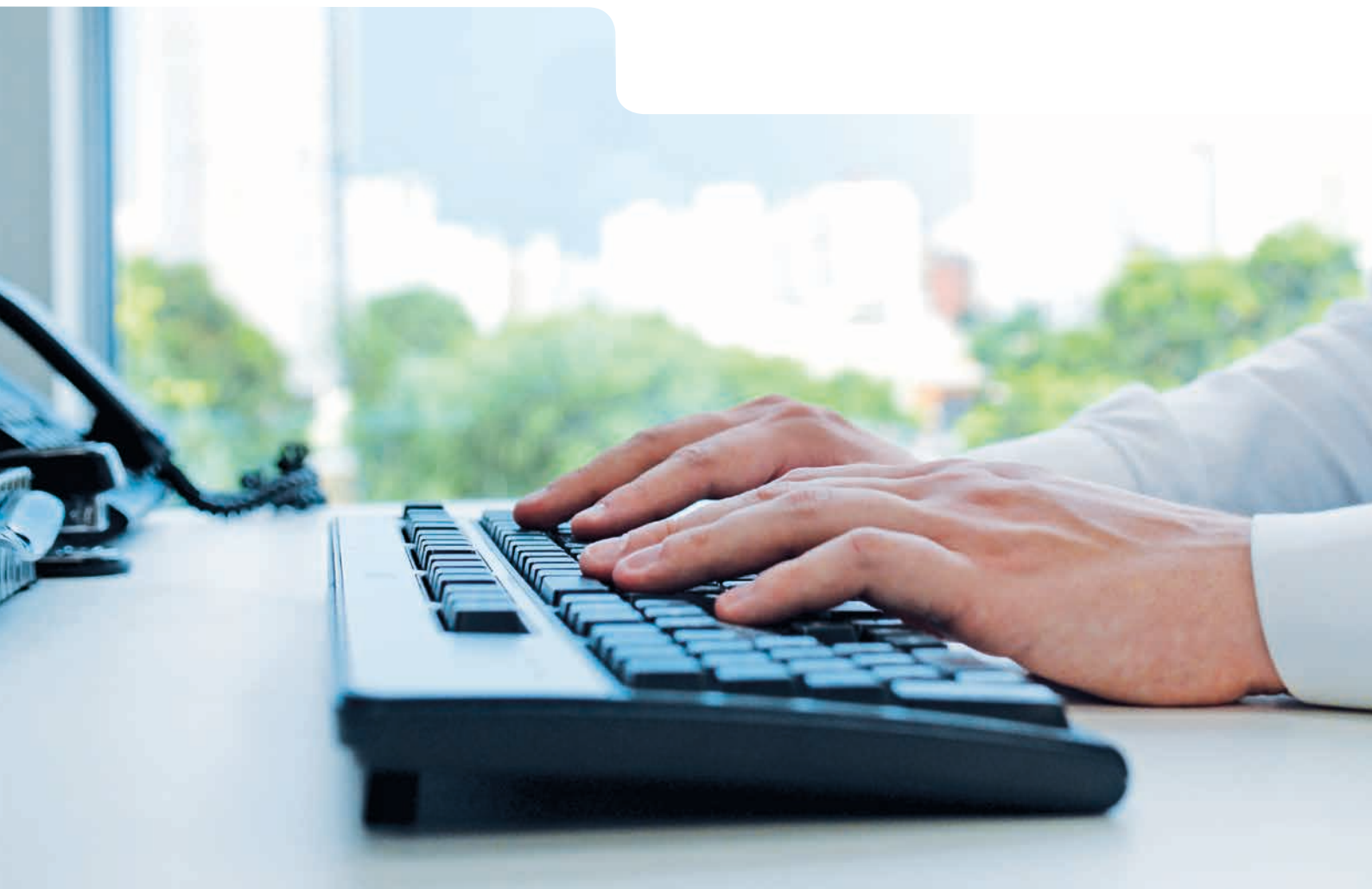


Risco operacional GRI 4.11

A área de Governança Corporativa é responsável pela gestão do risco operacional, de acordo com os níveis de tolerância ao risco definidos pelos Comitês de Risco e de Controles Internos. Essa estrutura é distinta das que lidam com os riscos de mercado e de crédito, contribui para a efetividade do sistema de controles internos e minimiza erros humanos e irregularidades em processos, produtos e sistemas. A exposição ao risco operacional é aferida mensalmente e ajustada de acordo com a estratégia e o apetite ao risco do BICBANCO. Esses riscos são revisados semestralmente.

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) integra a gestão de riscos operacionais. Trata-se de um conjunto de medidas preventivas e de recuperação para minimizar perdas e assegurar a capacidade operacional – sobretudo em atividades e processos críticos – no caso de interrupção drástica dos negócios (como catástrofes naturais, epidemias ou atos de terrorismo).

O PCN organiza-se em três módulos. O Plano de Administração de Crise (PAC) determina o comportamento das equipes antes, durante e depois de situações adversas inesperadas e os procedimentos a serem observados no período de retorno à normalidade, a fim de garantir a eficiência administrativa para lidar com essas ocorrências. Já o Plano de Continuidade Operacional (PCO) define os procedimentos para contingenciar os ativos que sustentam cada etapa do processo de negócio, a fim de reduzir o tempo de indisponibilidade destes e, com isso, reduzir impactos diretos e indiretos. Completa essa estrutura o Plano de Recuperação de Desastres (PRD), voltado à continuidade das operações em local de trabalho alternativo e ao reestabelecimento das condições originais de operação no menor tempo possível. Esse plano detalha as ações a serem tomadas para cada processo de negócio. Em 2013, foram realizados 2 testes do PRD, com índice de eficiência auditado de 100%, e 30 testes de paralisação parcial.



Risco de liquidez

O gerenciamento do risco de liquidez consiste em procedimentos que garantem o atendimento das obrigações financeiras contratuais e eventuais durante ciclos de mercado e períodos de estresse, por meio de identificação, avaliação, monitoramento e controle da exposição ao risco de liquidez em diferentes horizontes de tempo.

Em outras palavras, o risco de liquidez surge da dificuldade ou incapacidade de atendimento das necessidades de caixa, ou seja, da decorrência de descasamentos nos fluxos financeiros entre as operações de ativos e passivos e os reflexos decorrentes da falta de recursos financeiros pela Instituição para o exercício de suas obrigações.

Para identificar, avaliar, monitorar e controlar a exposição ao risco de liquidez, a Instituição adota análises com base em modelos e metodologias complementares: *backward-looking* e *forward-looking*, ou seja, análise dos volumes históricos dos títulos liquidados pelos clientes e análise da carteira projetada. Os dois métodos propostos são complementares, uma vez que o primeiro reflete o que de fato ocorreu no passado enquanto o segundo olha para frente, baseando-se nas carteiras correntes e nos cenários de estresse determinados.

O BICBANCO adota modelos e metodologias para análise da exposição ao risco de liquidez no curto e longo prazos

Risco de gestão de capital

GRI DMA 50 – CONFORMIDADE

Todas as empresas do Conglomerado BICBANCO utilizam os critérios do Plano Contábil do Sistema Financeiro Nacional (Cosif) para apurar seu Patrimônio de Referência. Isso significa consolidar o somatório dos dois níveis de exigência da legislação brasileira para avaliar o capital regulatório: o nível 1, constituído pelo capital acionário e pelos lucros acumulados, e o nível 2, formado pelos títulos subordinados de dívida de longo prazo. O Banco conta com uma política específica para esse tema, assim como um diretor designado para acompanhar esse processo, com o objetivo de garantir a conformidade no gerenciamento de capital. Em outubro de 2013, o Banco Central divulgou novas regras de apuração de capital.

Infraestrutura e tecnologia

A atualização tecnológica e a melhoria de gestão necessárias para manter uma infraestrutura eficiente e compatível com as necessidades atuais e de crescimento do BICBANCO fazem parte do planejamento estratégico de tecnologia da informação (TI), estabelecido em 2011 com horizonte de 2015. Entre os diversos avanços alcançados em 2013 no âmbito desse planejamento, merecem destaque:

- Instalação do Grupo Gestor de Arquitetura (GGA), que discute temas para a melhoria do desenvolvimento de sistemas e define prioridades de atuação
- Inclusão de critérios de sustentabilidade na gestão de portfólio de projetos para minimizar riscos e capturar oportunidades socioambientais
- Consolidação das melhorias dos processos de TI e conclusão das atualizações tecnológicas iniciadas em 2012
- Aumento do nível de maturidade dos processos de TI em 56%, segundo auditoria interna, em especial pela implantação do ambiente de homologação dos usuários e pela adoção de ferramentas de gestão de dados que garantiram mais segurança à confidencialidade das informações
- Expansão da atualização sistêmica de infraestrutura de TI para a SulFinanceira
- Certificação Tier 3 do *data center* por empresa independente reconhecida internacionalmente cujo escopo contemplou as fases de projeto, instalações, montagens e execuções até aspectos de segurança e controle de acesso

A man in a dark suit and a woman with blonde hair and glasses are looking towards the camera. The man is standing behind the woman, who is seated at a desk. The background shows a cityscape through a large window.

Performance sustentável

**Gestão responsável do
negócio inclui austeridade no
dispêndio de recursos, cuidado
com as pessoas e preservação
do meio ambiente**

CENÁRIO E DESEMPENHO ECONÔMICO

A atividade econômica brasileira em 2013 foi muito similar à de 2012, com modesto crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de 2,3%, acima dos 0,9% registrados no ano anterior. A inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), alcançou 5,9%, ligeiramente acima dos 5,8% de 2012 e próxima ao teto da meta de 6,5%. Frente às pressões inflacionárias, o Comitê de Política Monetária do Banco Central (Copom) iniciou, em abril, o ciclo de aumento da taxa básica de juros (Selic), que, de 7,25% no início de 2013, alcançou 10,5% na reunião de 15 de janeiro de 2014.

O cenário global ainda frágil influenciou o superávit comercial brasileiro, que revê seu pior resultado nos últimos 13 anos e soma US\$ 2,5 bilhões (decorrente da retração em 0,2% das exportações e da expansão em 7,4% das importações). A moeda nacional desvalorizou-se em relação ao dólar e encerrou o ano valendo R\$ 2,36 para cada dólar.

O estoque de crédito como proporção do PIB atingiu 56,5% em dezembro de 2013, ante 53,9% no fim do ano anterior. Ainda assim os indicadores de inadimplência indicaram tendência de queda. De acordo com dados do Banco Central (Bacen), a inadimplência acima de 90 dias nos empréstimos à pessoa física passou de 5,6% para 4,4%, quando comparados os termos de 2012 e 2013. O mesmo indicador na pessoa jurídica também apresentou redução nesse período, de 2,2% para 1,8%.

Desempenho econômico

GRI DMA EC – DESEMPENHO ECONÔMICO

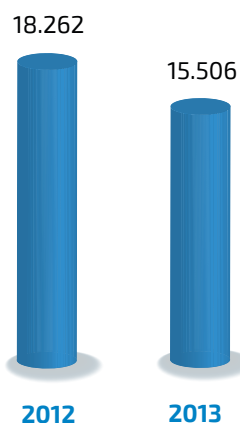
O BICBANCO manteve seus esforços, a exemplo dos últimos 2 anos, na melhoria da qualidade de sua carteira de crédito. Os patamares de inadimplência acima de 60 dias em torno de 2%, obtidos em 2013, podem ser considerados satisfatórios para a tipologia de riscos que a Instituição administra e o ambiente econômico em que vive. A manutenção desses patamares propiciará menores despesas de provisão e melhores resultados.

Ativos

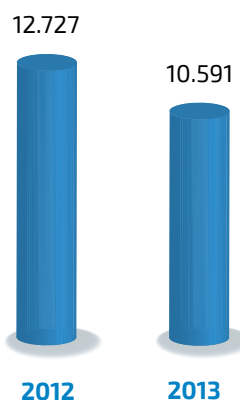
Em 31 de dezembro de 2013, os ativos totais somaram R\$ 15.506,2 milhões, com recuo de 15,1% no período de 12 meses. A diminuição reflete o recuo das operações de crédito e tesouraria no ano.

Em 2013 os indicadores de inadimplência apresentaram tendência de queda

Ativos
(R\$ milhões)



Operações de crédito
(R\$ milhões)



Operações de crédito

**GRI DMA EC – PRESENÇA DE MERCADO | DMA OS –
PORTFÓLIO DE PRODUTOS | FS6**

Em 2013, as operações de crédito totalizaram R\$ 10.590,6 milhões, redução de 16,8% quando comparadas ao saldo no fim de 2012. Apesar dessa diminuição, a carteira obteve melhorias significativas em qualidade. As parcelas vencidas há mais de 14 dias somaram R\$ 166,8 milhões, uma redução de 47,2% no ano. Já as provisões para créditos de liquidação duvidosa totalizaram R\$ 419,0 milhões e superaram em 251,2% o montante de parcelas vencidas há mais de 14 dias.

O crédito corporativo, principal negócio do BICBANCO, foi equivalente a 90,8% do total das operações, enquanto o crédito consignado e o financiamento de veículos para pessoas físicas, originados principalmente pela Sul Financeira, responderam pelos 9,2% restantes. A exposição aos setores de alto risco socioambiental é baixa, uma vez que as indústrias de armas, petroquímicas, de bebidas alcóolicas e fumageiras respondem por 0,01%, 0,65%, 0,009% e 0,45% das operações de crédito, respectivamente. O setor de armas não está presente na carteira. A dispersão dos créditos apresenta-se em todas as regiões geográficas, sem a ocorrência de concentração de setor, atividade econômica ou risco por cliente. Assim como em períodos anteriores, o Banco não descontinuou negócios ou produtos.

Dispersão regional das operações de crédito (%)



Principais tipos de atividade na carteira de crédito (%)

Comércio

Supermercados e atacadistas	3,1
Concessionárias e comércio de veículos	2,0
Comércio de eletroeletrônicos	1,9
Outros	6,20

Serviços

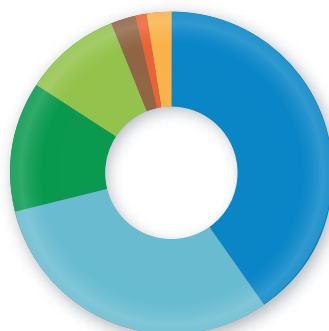
Empresas – <i>holdings</i> em geral	5,8
Serviços técnicos e profissionais	4,1
Transportes de passageiros e cargas	3,8
Serviços médicos e odontológicos	3,1
Serviços de locação em geral	2,9
Distribuição de energia	1,0
Outros	9,9

Indústria

Construção civil – empreiteiras	8,0
Usina de açúcar e álcool	6,4
Incorporadoras	4,4
Produção de veículos, carrocerias e outros	2,1
Indústria química e petroquímica	2,1
Produção metalúrgica e mecânica	1,9
Produção de farinha, massa, bolos e biscoitos	1,4
Abate de animais e indústria de carne	1,4
Produção de canos e artefatos de ferro	1,3
Indústria de materiais para construção	1,2
Produção de adubos, fertilizantes e inseticidas	1,1
Produção de papel e celulose	1,0
Outros	8,3

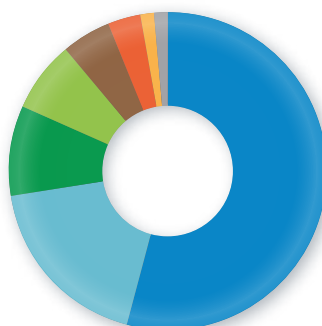
Pessoa física	9,8
Agronegócio	2,4
Setor público	2,2
Intermediários financeiros	1,2
Total	100,0

Carteira de crédito por segmento econômico (%)



40,5	Indústria
30,7	Outros serviços
13,1	Comércio
9,8	Pessoa física
2,4	Agronegócio
1,2	Intermediários financeiros
2,3	Setor público

Carteira de crédito por modalidade operacional (%)



54,3	Capital de giro
18,3	Trade finance
9,2	Consignado/Crédito e pessoa física
7,3	Contas garantidas
5,0	Outros créditos
3,2	Arrendamento mercantil
1,4	Financiamentos agrícolas
1,3	Financiamentos de máquinas e veículos pesados

Capital de giro | Principal produto do Banco, atende às necessidades de caixa das empresas, com prazos geralmente inferiores há um ano. Alcançou saldo de R\$ 5.752,5 milhões, o que representa 54,3% do total da carteira de crédito, com recuo de 17,2% em relação ao ano anterior.

Contas garantidas | Créditos vinculados às contas bancárias de pessoas jurídicas, de modo que atendam as suas necessidades de giro com agilidade. Equivalente a 7,3% do total da carteira de crédito no fim de 2013, atingiu R\$ 776,8 milhões, montante 16,2% menor se comparado ao encerramento de 2012.

Varejo | Segmento de atuação da Sul Financeira, abrange substancialmente as operações de crédito consignado, financiamento de veículos e cartão. No fim de 2013, correspondia a 9,2% do total da carteira de crédito e totalizou R\$ 974,2 milhões, o que significa expansão de 25,4% em relação ao saldo obtido em 2012.

Trade finance (financiamento à exportação e à importação) | Composto por adiantamentos sobre contratos de câmbio (ACC/ACE), financiamentos à importação e exportação e títulos a receber em moeda estrangeira, essas operações têm importância estratégica, pois ampliam a oferta

de produtos, fidelizam clientes que operam com comércio exterior e pulverizam os riscos da carteira de crédito. Com saldo 34,2% menor do que no ano anterior, essas operações totalizaram R\$ 1.937,3 milhões, no fim de 2013, o que equivale a 18,3% do total da carteira de crédito.

Arrendamento mercantil | A performance desse produto refletiu o desempenho do segmento industrial. As operações de *leasing* tiveram retração de 12,1% no ano e encerraram o exercício com a carteira a valor presente de R\$ 336,9 milhões. A distribuição dessa carteira por tipo de bens era: 48% máquinas e equipamentos, 25% veículos pesados, 15% aeronaves e 12% imóveis.

Financiamentos agrícolas | Com parte substancial das linhas em créditos direcionados, os financiamentos agrícolas atingiram R\$ 145,3 milhões no fim de 2013, o que representa 1,4% da carteira e diminuição de 19,6% em relação a 2012.



Financiamento de máquinas e veículos pesados | Instrumento de fomento aos negócios pela aquisição de bens duráveis, essa alternativa de crédito atingiu R\$ 137,0 milhões em carteira no fim do exercício social, montante 19,6% menor do que o obtido em 2012 e equivalente a 1,3% da carteira total de créditos. A distribuição dessa carteira por tipo de bens era: 47,3% veículos pesados, 47,1% máquinas e equipamentos e 5,6% outros.

Outros créditos | Compreendem, principalmente, as modalidades de Cheque Empresarial, Resolução nº 2.770, Comprar e Vender e devedores por compra de valores e bens. Tais créditos somaram R\$ 530,6 milhões, equivalente a 5,0% das operações, com expansão de 35,0% ante o ano anterior.

Avais e fianças

Em linha com a Resolução nº 2.682, essa modalidade não está contemplada nas operações de crédito, embora seja computada no cálculo do Índice de Basileia. Com desempenho crescente trimestre após trimestre, o Banco passou a incluir

em seus relatórios informações sobre a carteira de crédito expandida, a qual inclui avais e fianças. No fim de 2013, as responsabilidades por avais e garantias concedidas totalizaram R\$ 2.145,4 milhões, com expansão de 28,9% se comparadas ao ano anterior.

Inadimplência e provisão para perdas

Os indicadores de qualidade da carteira de crédito registraram nítida melhoria: alcançaram patamares que não mais se viam há praticamente três anos. Entre os fatores que contribuíram para isso, destaca-se a adoção, desde 2011, de políticas e práticas mais rigorosas na gestão de riscos de crédito. Dessa forma, o montante de despesas de provisão para créditos de liquidação duvidosa foi equivalente a menos da metade do registrado em 2012.

Caixa livre

No encerramento de 2013, os ativos de alta liquidez somaram R\$ 2.212,7 milhões, recuo de 21,6% ante o período de 2012. O montante, porém, é considerado satisfatório pelo BICBANCO, que definiu a faixa de caixa entre R\$ 1,5 bilhão e R\$ 2,5 bilhões, com base no fluxo de vencimento das operações ativas e passivas.

A gestão ativa da carteira de crédito permitiu que em 2013 as provisões para perdas se reduzissem a menos da metade se comparadas ao ano anterior

Captação

O total dos recursos captados no fim de 2013 somou R\$ 12.562,9 milhões, montante 17,3% menor do que o de 2012, em linha com a diminuição dos volumes de créditos originados. O Banco deu continuidade à estratégia de manter o estoque de seu *funding* em prazos alongados. No encerramento do exercício, as captações com vencimento inferior a três meses representavam 20,8% do total das captações, e 53,0% desse total tinha vencimento acima de um ano.

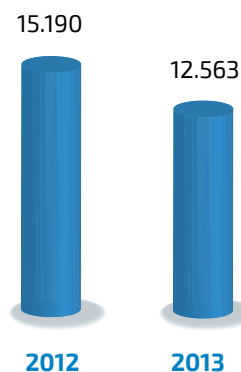
O *duration* do total dos recursos captados em 2013 foi de 768 dias, mais de 2 vezes o *duration* de 362 dias das operações de crédito. Essa estrutura favorável de vencimentos de ativos e passivos propicia conforto e estabilidade, sobretudo nos cenários de maior volatilidade.

Captação doméstica

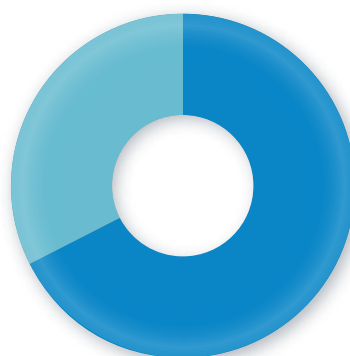
Depósitos a prazo | Somaram R\$ 6.264,7 milhões no fim de 2013, com redução de 10,3% na comparação com 2012 e *duration* de 517 dias. Desse montante, R\$ 3.004,5 milhões eram relativos aos depósitos com garantia especial do Fundo Garantidor de Crédito – DPGC 1. O Banco não realizou emissões de depósitos na modalidade de DPGC 2, cujo limite de utilização é de R\$ 2 bilhões.

Captação

(R\$ milhões)



Fontes de captação (%)

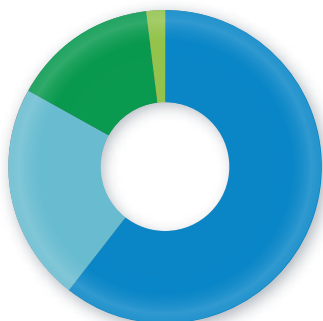


67,6 Mercado doméstico
32,4 Mercado internacional

Concentração dos depósitos a prazo (%)

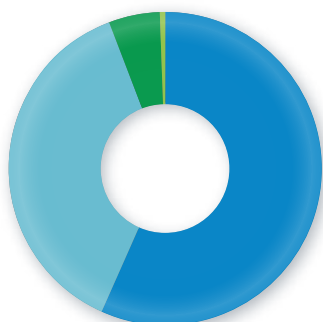
	2013	2012
Maior depositante	3,8	2,1
10 maiores depositantes	15,2	12,2
20 maiores depositantes	22,2	19,1
50 maiores depositantes	32,2	30,3
100 maiores depositantes	44,9	42,0

Depósitos a prazo por vencimento (%)



60,6	De 1 a 3 anos
22,5	De 3 a 12 meses
15,0	Até 3 meses
1,9	Acima de 3 anos

Depósitos a prazo por tipo de depositante (%)



56,7	Pessoa jurídica
37,7	Investidor institucional
5,1	Pessoa física
0,5	Instituição financeira

Outros depósitos | Depósitos à vista, de poupança e interfinanceiros totalizaram R\$ 783,8 milhões, diminuição de 25,2% em relação ao ano anterior.

LCAs, LCIs e LFs | O BICBANCO tem diversificado seu mix de produtos financeiros por meio de Letras de Crédito do Agronegócio (LCAs), Letras Financeiras (LFs) e Letras de Crédito Imobiliário (LCIs). O conjunto desses recursos alcançou R\$ 861,9 milhões em 31 de dezembro de 2013, expansão de 21,7% em 12 meses, correspondente a 6,9% das captações. As emissões de LCAs, com lastro de operações de crédito para clientes do setor de agronegócio e que representam a fidelização do cliente e favorável custo de captação, atingiram R\$ 401,0 milhões. Ao término de 2013, o saldo das LFs era de R\$ 271,2 milhões. Já as LCIs, títulos de renda fixa voltados a pessoas físicas com lastro de crédito de imóveis, registrou saldo de R\$ 189,7 milhões no fim do período. Esse produto, cuja emissão foi iniciada em abril de 2013, representa pulverização de clientes e alongamento de prazos por apresentar liquidez apenas no vencimento.

FIDCs e Debêntures | A captação feita por intermédio da subscrição de cotas seniores dos Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDCs) totalizou R\$ 199,7 milhões, redução de 46,9% no ano como consequência da amortização das cotas dos fundos fechados e de não ter havido aportes relevantes no decorrer do exercício. As debêntures simples, não conversíveis em ações, emitidas por meio da controlada BIC Arrendamento Mercantil, registraram saldo residual de R\$ 2,1 milhões após a liquidação substancial da emissão ao longo de 2013.



Dívida subordinada | No fim de 2013, o montante das dívidas subordinadas emitidas, por meio de captações externas e locais, representavam 7,5% do total do *funding* e somavam R\$ 945,9 milhões. São 3 as emissões com característica subordinada: Certificado de Depósito Bancário (CDB) subordinado de R\$ 200 milhões, emitido em 2009 e com vencimento em 2019; Eurobonds subordinado de US\$ 300 milhões, emitido em 2010 e com vencimento em 2020 e *loan* subordinado de US\$ 32 milhões, emitido em 2010 e com vencimento em 2017. No cálculo do Capital de Nível II, que compõe o Índice de Basileia, essa modalidade de captação teve 90% de seu montante considerado.

Captação externa

GRI DMA EC – IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO | EC9

Em 2013, o conjunto das captações externas representava 32,4% do total do *funding* e somava R\$ 4.069,2 milhões, recuo de 27,7% ante 2012. Essa diminuição está associada ao menor volume de operações de *trade finance* e à liquidação de dívidas seniores no montante de US\$ 514 milhões e € 20 milhões.

As captações externas contemplam: o *funding* para *trade finance*, captado com bancos internacionais, que provém recursos para operações ativas de comércio exterior, e recursos captados por meio de empréstimos sindicalizados em órgãos multilaterais (Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, International Finance Corporation – IFC, Inter-American Investment Corporation – IIC, Proparco e Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft mbH – DEG), emissões de títulos, repasses e dívida subordinada, que provém *funding* para operações de crédito com maior prazo de vencimento. O saldo dessas captações com bancos e órgãos multilaterais era de R\$ 883,0 milhões.

Os empréstimos nos setores de educação e saúde com base nesses recursos geraram impactos econômicos indiretos. Na área de saúde, por exemplo, mais de 3.483 leitos hospitalares e 11.100 médicos e profissionais de 331 clientes foram beneficiados com esses recursos durante o ano de 2013. No setor de educação, cujo saldo em dezembro de 2013 alcançou cerca de R\$ 90 milhões, os auxílios contribuíram para manter 42 instituições, especialmente em municípios de menor arrecadação.

As oscilações da moeda norte-americana não configuram riscos adicionais para a Instituição. As captações para as operações de *trade finance* apresentam *hedge* natural com as operações ativas.

A estrutura de captação conta com prazos mais longos do que aqueles da carteira de crédito. Comparando-se as operações de crédito e as captações, ambas com vencimento em até 90 dias, obtêm-se os montantes de R\$ 3.927,4 milhões e R\$ 2.608,1 milhões, respectivamente.

Vencimentos das captações externas (milhões)

2014*	US\$ 208,6 e € 16,1
2015	US\$ 394,7 e € 1,2
2016	US\$ 20,7 e € 1,2
2017	US\$ 45,2 e € 0,6
2018	US\$ 5,7
2019	US\$ 5,7
2020	US\$ 276,6
2021	US\$ 5,7
Total	US\$ 962,9 e € 19,1

* Dos compromissos de US\$ 208,6 milhões para o ano de 2014, US\$ 56,8 milhões foram pagos em fevereiro de 2014, conforme as datas programadas de vencimento das emissões.

A estrutura de captação conta com *gaps* de liquidez favoráveis em relação à carteira de crédito

Resultado da intermediação financeira

GRI EC1

Em 2013, o resultado da intermediação financeira antes da provisão para créditos de liquidação duvidosa alcançou R\$ 259,5 milhões, com recuo de 9,3% devido à diminuição dos ganhos de tesouraria provenientes de aplicações financeiras. O caixa livre médio carregado no ano de 2013 foi 35,0%, inferior ao montante de 2012 (R\$ 2.035,1 milhões ante R\$ 3.131,4 milhões).

O aspecto mais expressivo da melhora do resultado da intermediação financeira está associado à redução de volumes provisionados para perda com crédito, como reflexo da melhora da qualidade das operações. Em 12 meses, as provisões líquidas migraram de R\$ 548,2 milhões em 2012 para R\$ 259,7 milhões em 2013. Ao longo do exercício, os créditos recuperados somaram R\$ 94,5 milhões ante R\$ 60,5 milhões em 2012.

Demonstração do valor adicionado (R\$ mi)	2013	2012
1. Receitas	2.033.047	2.111.394
Intermediação financeira	2.276.920	2.651.144
Prestação de serviços	97.048	73.177
Provisão para devedores duvidosos – reversão/(constituição)	(259.691)	(548.244)
Outras	(81.230)	(64.683)
2. Despesas de intermediação financeira	1.500.289	1.425.851
3. Insumos adquiridos de terceiros	106.239	170.081
Materiais, energia e outros	39.382	41.493
Serviços de terceiros	88.826	90.598
Perda (recuperação) de valores ativos	(21.969)	(37.990)
4. Valor adicionado bruto (1-2-3)	426.519	515.462
5. Depreciação, amortização e exaustão	36.401	28.704
6. Valor adicionado líquido produzido pela entidade (5-4)	390.118	486.758
7. Valor adicionado recebido em transferência	439	110
Resultado de equivalência patrimonial	-	-
Outras	439	110
8. Valor adicionado a distribuir (7-6)	390.557	486.868
9. Distribuição do valor adicionado	390.557	486.868
Pessoal	183.417	191.607
Remuneração direta	149.413	158.391
Benefícios	20.190	20.645
FGTS	13.814	12.571
Impostos, taxas e contribuições	113.629	153.215
Federais	96.810	136.640
Estaduais	1.217	1.028
Municipais	15.602	15.547
Remuneração de capitais de terceiros	32.255	31.515
Aluguéis	32.255	31.515
Remuneração de capitais próprios	61.256	110.531
Juros sobre Capital Próprio (JCP)	52.000	104.000
Dividendos	-	15.500
Lucros/prejuízos retidos	9.256	(8.969)

Margem financeira

No encerramento de 2013, a margem financeira líquida foi de 8,0%, acima dos 5,4% obtidos em 2012. Esse desempenho é reflexo da mudança de cenários, uma vez que 2012 configurou-se com taxas de juros e *spreads* em patamares mais baixos e maior representatividade dos ativos de alta liquidez, que proporcionam menor remuneração. Ao longo de 2013, o crescente aumento das taxas de juros acarretou uma leve alta nos *spreads*.

Lucro líquido

O lucro líquido contábil do exercício de 2013 atingiu R\$ 61,3 milhões, diminuição de 44,6% em comparação com o ano anterior. A partir de 2012, o Banco passou a adotar o procedimento contábil de marcação a mercado dos derivativos associados às captações por meio de títulos emitidos no exterior. Em 2013, tal efeito produzido foi de R\$ 85,3 milhões negativos. Dessa forma, se enfatizados os aspectos operacionais, ao desconsiderar esse montante, o resultado líquido seria de R\$ 146,6 milhões.

O exercício refletiu um período de transição e de ajustes realizados no Banco, especialmente no primeiro semestre de 2013. A carteira de crédito e os volumes captados foram reduzidos frente ao ambiente econômico de incertezas, com prioridade para a liquidez, a qualidade e a segurança dos negócios.



Economic Value Added (EVA)

O BICBANCO apura o Economic Value Added (EVA), que equivale ao lucro econômico deduzido do custo de capital. O lucro econômico é o lucro líquido ajustado. O custo de capital é obtido pela soma do custo do capital de terceiros e do custo do capital dos acionistas. Esse último, para uma instituição financeira, pode ser representado pelo capital em risco, aqui assumido no conceito de Basileia (Patrimônio de Referência Exigido). O EVA atingiu o valor negativo de R\$ 352,6 milhões no exercício de 2012 e de R\$ 663,5 milhões também negativos em 2013. O lucro econômico utilizado para esses cálculos foi de R\$ 2.053,0 milhões e R\$ 1.650,88 milhões em 2012 e 2013, respectivamente.



EXPECTATIVAS PARA 2014

- O cenário de riscos tende a engessar o crescimento da carteira de créditos.
- As despesas anuais de PDD não suplantam as de 2013.
- O caixa disponível será mantido em patamar confortável (entre R\$ 1.500 milhões e R\$ 2.500 milhões).
- Os resultados ajustados estarão em provável crescimento e os impactos de marked-to-market (MTM) próximos de esgotamento.
- A homologação da troca de controle da Instituição mudará substancialmente as perspectivas de crescimento e de resultados.

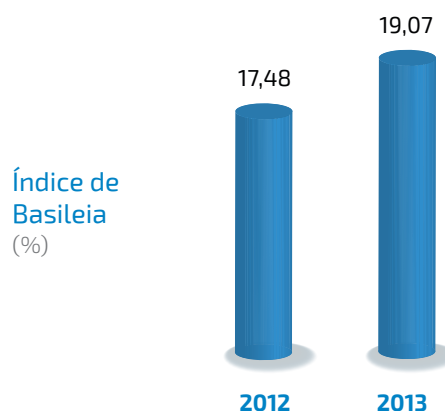
Patrimônio líquido GRI 2.8

Em 31 de dezembro de 2013, o patrimônio líquido atingiu R\$ 1.952,2 milhões, estável em relação ao ano precedente.

Índice de Basileia GRI 2.8

A partir de 1º de outubro de 2013, passou a vigorar o conjunto normativo que implementou no Brasil as recomendações do Comitê de Supervisão Bancária de Basileia relativas à estrutura de capital de instituições financeiras, conhecida como Basileia III. As novas regras, divulgadas por meio de Resoluções e Circulares, estabeleceram procedimentos para apuração dos requerimentos mínimos de Capital Principal Nível I e Patrimônio de Referência (PR) dos bancos. Passam a existir 3 requerimentos independentes para cada conceito de Capital (Capital Principal, Nível I e PR) e montantes adicionais variáveis. O requerimento mínimo de Patrimônio de Referência permaneceu em 11% em outubro, mas será alterado a partir de janeiro de 2016.

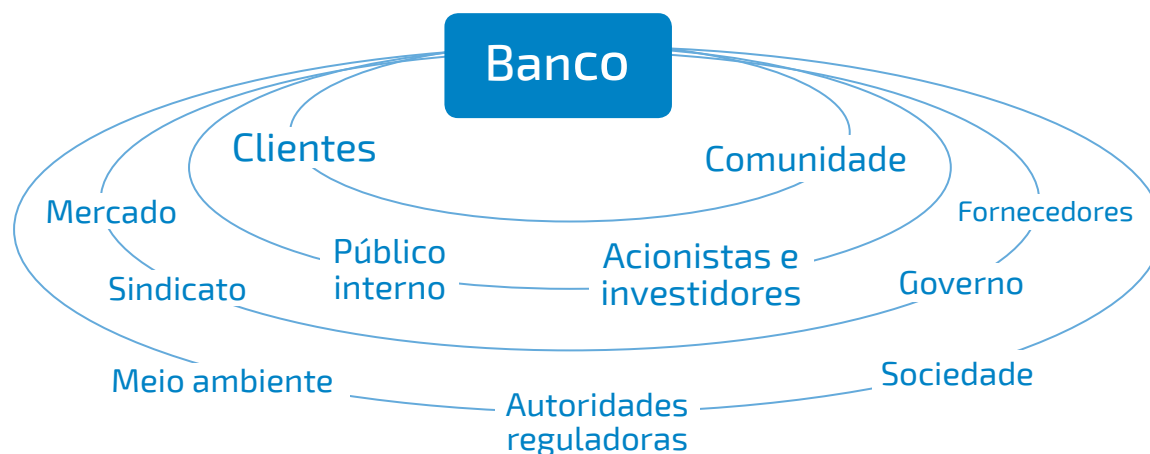
No fim de 2013, o Índice de Basileia obtido de acordo com os critérios vigentes (Basileia III) atingiu 19,07%. A diminuição das operações de crédito impactou favoravelmente a apuração do índice. No entanto, a ponderação dos créditos *corporate* em 85% (antes 75%) e a redução de 10% da dívida subordinada no Nível II geraram efeito oposto.



DESEMPENHO SOCIAL

GRI 4.4 | 4.15 | 4.16

O BICBANCO identificou a lista de seus principais *stakeholders* com base em entrevistas e reuniões com os gestores e diretores de todos os processos mapeados. Atualmente, esses públicos estão organizados em 13 grupos: acionistas, investidores, analistas de mercado, autoridades reguladoras, clientes, comunidade, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente, mercado, mídia/impressão, público interno e sindicatos.



A relação com todas as partes interessadas visa criar oportunidades de engajamento e valor mútuo. Para os públicos priorizados, é definida uma frequência mínima de engajamento. Esses eventos contribuem para a validação e atualização da matriz de materialidade, a qual indica os temas de maior relevância para relato e gestão do tema na Instituição.

Em 2013, o BICBANCO publicou sua Política de Engajamento, que visa alinhar os conceitos e as expectativas das partes interessadas à estratégia da Instituição. O documento baseia-se nas premissas de transparência, manutenção da licença para operar, valor compartilhado, reputação, sensibilização e mobilização dos *stakeholders* em prol do desenvolvimento sustentável, da gestão de riscos e da inovação.

Principais canais de engajamento

- Divulgação de resultados e informações relacionadas ao desempenho em sustentabilidade, incluindo relatório anual e de sustentabilidade, comunicados e alertas, entre outros
- Websites institucional e de relações com investidores
- Intranet
- Visitas e reuniões
- Participação em fóruns de discussão e em comissões de entidades de classe
- Distribuição de cartilhas e informativo
- Realização de reuniões com grupos específicos

Teste de materialidade

GRI 3.5 | 4.16 | 4.17

Dando continuidade à matriz de materialidade definida em 2012, o BICBANCO aprimorou seu processo de engajamento para a identificação de temas relevantes. Para o Banco, esse movimento vai além da priorização para o relato e influencia a melhoria da gestão em sustentabilidade no dia a dia.

Em 2013, a metodologia adotada pela Instituição seguiu as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e, para reforçar o princípio da inclusão, passou a consultar agentes do mercado financeiro, órgãos de classe e concorrentes. As entrevistas foram realizadas por e-mail e por telefone e seguiram dois modelos de questionário

formulados com base em indicadores de gestão. A consulta à diretoria também melhorou e, de forma piloto, passou a considerar um modelo de questionário mais contextualizado e com uma escala de importância dos temas de gestão da sustentabilidade.

A ponderação das respostas por grupos de *stakeholders* passou a ser compilada considerando-se o grau de influência e dependência dele para com o BICBANCO.

A Matriz de Materialidade do BICBANCO advém do cruzamento da média simples das respostas dos *stakeholders* e da média das respostas com a ponderação dos grupos consultados. O teste de materialidade apontou os temas destacados no quadro abaixo.

TEMAS PRIORITÁRIOS PARA O RELATO

- Dados sobre desempenho econômico, riscos e oportunidades para o negócio
- Políticas socioambientais que são aplicadas aos produtos e serviços
- Portfólio de produtos e serviços avaliados com critérios socioambientais
- Ações preventivas para gestão de riscos decorrentes de práticas de corrupção
- Treinamento para empregados sobre as políticas socioambientais
- Programas de gestão de carreira
- Qualidade de informações disponíveis sobre produtos e serviços
- Ações e iniciativas para implementação efetiva de políticas de combate ao trabalho infantil e ao trabalho forçado ou análogo ao escravo
- Ações e iniciativas para analisar riscos de violação de direitos humanos nas operações internas do Banco e com os clientes tomadores de crédito
- Ações e iniciativas de educação financeira para os empregados
- Procedimentos adotados pelo BICBANCO para avaliação de riscos socioambientais dos clientes tomadores de crédito
- Condições de saúde e segurança no trabalho
- Ações e iniciativas para preservação do meio ambiente e planos futuros para gestão dessas ações e iniciativas

Cientes

O relacionamento com clientes é pautado pela transparência e agilidade, por meio de profissionais que compreendem as demandas específicas de cada empresa, segmento e região. Boas práticas de gestão ainda são aplicadas para aperfeiçoar a segurança das informações, a acessibilidade dos pontos de atendimento e a efetividade dos canais de comunicação e atendimento. Consciente de seu papel impulsionador, o Banco disponibiliza produtos e serviços com viés socioambiental, o que favorece o desenvolvimento de negócios e operações sustentáveis.

Privacidade do cliente e segurança da informação

GRI DMA PR – PRIVACIDADE DO CLIENTE | PR8

Pessoas, tecnologia e processos formam o tripé para a gestão da segurança da informação. Os empregados são orientados, desde sua contratação, quanto às políticas, às normas e aos procedimentos existentes e às formas de se protegerem contra possíveis tentativas de ataque para obtenção de dados sigilosos. Além disso, todos renovam o Termo de Responsabilidade Funcional anualmente e participam de palestras de conscientização. Já os prestadores de serviço assinam o Termo de Confidencialidade antes de ter acesso a qualquer informação restrita.

Em tecnologia, são realizados periodicamente testes em sistemas internos e externos, como simulados de invasão local e via internet, segurança de redes sem fio e bloqueios a acesso remoto, entre outros. As práticas adotadas a fim de garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança, o sigilo e a legitimidade das operações realizadas são formalizadas em políticas, normas e procedimentos, inclusive no Código de Ética corporativo.

Mecanismos de monitoramento e controle completam essa estrutura de gestão da segurança das informações. O sistema de dados registra qualquer alteração efetuada por empregados e esse histórico é monitorado pela Auditoria Interna. O Banco também adota ferramentas que permitem a rápida identificação de possíveis falhas para imediata correção, além de monitorar conteúdos publicados na internet em seu nome. Em 2013, assim como no ano anterior, não houve reclamação relativa à violação de privacidade e à perda de dados de clientes.



Pontos de atendimento

GRI DMA EC – PRESENÇA DE MERCADO | FS14

Os pontos de atendimento do BICBANCO localizam-se em eixos comerciais estratégicos. As unidades no país permitem a presença física em todas as regiões brasileiras. A Instituição também conta com uma agência em Cayman para suporte às operações internacionais. A rede de atendimento é complementada por uma rede de cobrança em todo o território brasileiro para a entrega e o recebimento de títulos aos sacados e para cartório.

O Banco avalia apenas o impacto indireto de suas operações e atividades, pois o seu impacto direto não é material, considera seu perfil de negócios voltado a médias e grandes empresas e o fato de suas operações de crédito corresponderem a cerca de 0,5% do total nacional e da abertura e do fechamento de agências.

A capacitação de profissionais e o planejamento dos pontos de atendimento incluem a acessibilidade desses locais, que prevê desde rampas de acesso até guichês e balcões adaptados.

Comunicação

GRI DMA PR – COMUNICAÇÃO | DMA PR – ROTULAGEM DE PRODUTOS | DMA PR – CONFORMIDADE | PR3 | PR4 | PR6 | PR7 | FS15 | DMA COMPLIANCE

A Política de Comunicação e Marketing, aprovada em 2013, reúne as diretrizes para a comunicação institucional, de produtos e serviços e de relacionamento. A formalização desse documento contribui para orientar e manter a coerência em todas as interações do Banco com seus públicos e alinhar as diversas áreas envolvidas nesse âmbito. Para o atendimento a requisitos legais e de mercado, os eventos, as campanhas e os patrocínios respeitam as definições do Código de Autorregulação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar). Essa conformidade é avaliada a cada reedição ou lançamento de ações e foi integralmente cumprida em 2013.

Também são atendidas – em outros instrumentos de comunicação, como os contratos – as recomendações e normas estabelecidas pelo Bacen, pela Febraban, pelo Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon) e pelos demais órgãos reguladores do setor. Em linha com essa postura, o BICBANCO não comercializa produtos ou serviços que sejam alvo de debate público ou proibidos em mercados específicos e repudia qualquer tipo de comunicação discriminatória, que incite a violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais ou seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde e segurança.

A efetividade desse modelo pôde ser verificada pela ausência de casos de não conformidade com regulamentos e códigos relacionados a comunicação, marketing e rotulagem de produtos em 2013.

A nova Política de Comunicação e Marketing contribui para a coerência do discurso institucional no relacionamento com todos os públicos

Serviço de Atendimento ao Cliente

GRI PR5 | PR8

Os principais canais de comunicação e atendimento são os Serviços de Atendimento ao Cliente BICBANCO (SAC), o Serviço de Atendimento Crédito Consignado (SAC CDC), o Serviço de Atendimento ao Cliente Sul Financeira, a Ouvidoria, os websites e as linhas de comunicação direta, como o Fale Conosco. O Banco revisou sua Política de Atendimento ao Cliente.

A gestão do atendimento a clientes tem interface com a área de Marketing, que promove o alinhamento interno quanto às demandas dos clientes. Além disso, os empregados participaram em 2013 de *e-learning* a respeito dos temas: Contas-Correntes, SAC e Atendimento.

As equipes jurídicas apoiam esse processo a fim de garantir o atendimento às normas relacionadas aos produtos e serviços ofertados. Os principais motivos e locais de origem das reclamações são monitorados e, quando identificado um foco de reclamações em determinado local, é realizada visita *in loco* para interação com o Procon, a fim de esclarecer as práticas da empresa e as características de seus produtos.

Existe ainda um canal direto, disponibilizado aos clientes dos bancos signatários da Autorregulação Bancária, da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), denominado **Conte Aqui**, que recebe dúvidas e reclamações e as envia diretamente aos bancos para que sejam respondidas em até dez dias. Uma das melhorias para 2014 será a implantação de uma pesquisa formal de satisfação dos clientes na Unidade de Resposta Audível (URA).

As equipes de atendimento contam com profissionais treinados para o esclarecimento de dúvidas e registro de críticas e sugestões



SAC EM NÚMEROS

Pelo SAC BICBANCO, equipes treinadas esclarecem dúvidas, recebem sugestões e registram reclamações ou críticas. Em 2013, foram atendidas 66 solicitações – 80,3% foram solucionadas dentro do prazo de 5 dias.

Nos SACs CDC e da Sul Financeira, com atendentes especializados nos produtos para pessoa física, foram atendidas por telefone e geraram demandas para as áreas internas 86.527 solicitações, das quais 94,61% foram solucionadas no prazo de 5 dias.



Ouvidoria

GRI PR8

Por intermédio da Ouvidoria, os *stakeholders* têm uma linha direta de comunicação com a alta administração para encaminhar questões que não foram resolvidas pelos canais de primeiro atendimento, como o SAC. Todas as manifestações recebidas são monitoradas e resolvidas.

Disponível por meio eletrônico, carta ou presencialmente, a Ouvidoria realizou no ano 1.247 atendimentos, dos quais 854 foram demandas efetivas. Destas, 257 foram atendidas em até 5 dias úteis e apenas 18 estenderam-se além do prazo regulamentar de 15 dias (Resolução nº 3.849, art. 2º, item III do Bacen). Além disso, os atendimentos no Bacen totalizaram 3.914 casos em 2013.

Produtos e serviços com adicionalidade socioambiental

GRI DMA FS – PRODUTOS E SERVIÇOS | DMA EC – IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO | EC9 | FS5 | FS7 | FS15

O BICBANCO conta com diversas áreas de produtos que analisam demandas e oportunidades de mercado. Diariamente, esses profissionais apuram os resultados das operações e os repassam às equipes comerciais. O acompanhamento do desempenho e da rentabilidade de produtos oferece insumos para o desenvolvimento de novas soluções e a atualização quanto às práticas de mercado.

De maneira transversal, o processo de elaboração e lançamento de novos produtos envolve diversas áreas internas. Cada novo produto é avaliado pelo Grupo de Novos Produtos (GNP) com relação ao seu alinhamento aos perfis de clientes e aos valores da Instituição e quanto à necessidade de investimento tecnológico, humano e estrutural, além do retorno previsto e da precificação, com base em critérios fixos, entre eles os riscos econômicos e socioambientais. Uma vez considerados adequados, os novos produtos são implementados pela área de Produtos, responsável pela negociação, formalização, contabilidade, tributação, implantação, endomarketing, marketing e acompanhamento.

Embora a meta de elaborar um produto socioambiental não tenha sido cumprida nesse período, o BICBANCO estabeleceu uma nova área dedicada a produtos estruturados, desenvolveu novos produtos e evoluiu nas operações de Fianças.

A análise socioambiental de todos os clientes adiciona valor aos resultados

Destaques 2013

Fianças

Uma equipe especializada e facilidades digitais contribuem para aumentar a agilidade e estimular a atuação no segmento de Fianças.

As adicionalidades socioambientais mesmo que indiretas se fazem presentes nesse produto, pois a solicitação via website e a assinatura digital da fiança contribuem para a redução do transporte da carta física e a inclusão de cláusulas socioambientais em todos os contratos de fiança bancária favorece o engajamento dos clientes com o tema de desenvolvimento sustentável.

Câmbio

O BICBANCO diferenciou-se do mercado ao incluir nas atividades de câmbio (recebimento/pagamento de exportações/importações e operações financeiras, entre outros serviços) a análise socioambiental de todos os seus clientes. Aqueles que apresentam risco socioambiental alto precisam de parecer favorável do Comitê Azul para efetivar essas operações, inclusive quando não envolvem risco de crédito.

Operações Estruturadas

Criada em maio de 2013, a área de Operações Estruturadas atende clientes que planejam expandir seus negócios, assessorando-os em sua estrutura financeira e de garantias. Esse trabalho pode envolver qualquer produto ou serviço do portfólio e inclui o monitoramento sistêmico das operações realizadas. Com resposta direta à alta direção, essa equipe atua em linha com os critérios estabelecidos pela área de Crédito e submete todos os clientes e garantias para a análise de risco socioambiental.

Até o fim do ano foram realizadas três operações, com investimento total superior a R\$ 300 milhões comparilhados com o mercado. Em um dos casos, a avaliação do Comitê Azul promoveu a reestruturação da operação.

Programa Progredir (Petrobras)

GRI DMA EC – IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO | EC9

Desde 2012, o BICBANCO atua no Programa Progredir, um portal de negócios cuja finalidade é o fomento pelos bancos da cadeia de fornecedores da Petrobras ao oferecer crédito em volume e condições competitivas. Desde que iniciou as operações de antecipação de faturas *performadas* no portal, o Banco alcançou 41,8% do volume total de negócios realizado nessa modalidade com R\$ 1 bilhão desembolsado. Somadas às operações na modalidade adiantamento de contratos com garantia de recebíveis da Petrobras, totalizaram R\$ 494,1 milhões em carteira que correspondia a 8,6% das operações de Capital de Giro.

Programa Inove (Vale)

GRI DMA EC – IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO | EC9

No fim de 2013, o Banco passou a ser conveniado do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores da Vale (Inove), que visa desenvolver fornecedores locais por meio de capacitação, soluções financeiras e incentivo à realização de negócios. O programa conta com a parceria de entidades de classe, órgãos do governo e instituições financeiras e de educação. As linhas oferecidas são destinadas a operações *performadas* e de capital de giro.

Programa Social da Habitação e Programa Minha Casa Minha Vida

GRI DMA EC – IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO | EC9

O BICBANCO é agente do Programa Social da Habitação (PSH) e do Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV) – repassa recursos para subsidiar a aquisição de moradia por cidadãos com baixo poder aquisitivo. As obras são monitoradas por empresa especializada e priorizam a contratação de mão de obra local.

Com atuação em municípios com até 50 mil habitantes em todo o Brasil, o Banco, por intermédio da Secretaria de Habitação do Ministério das Cidades, repassou R\$ 2,8 milhões aos agentes responsáveis do PSH e outros R\$ 23,8 milhões para as empresas ligadas ao PMCMV, montantes que equivalem, respectivamente, a 41,46% e 65,07% do total da carteira de repasses. Durante o ano de 2013, foram entregues 1.585 moradias à população beneficiada.

Mútuo SUS

GRI DMA EC – IMPACTO ECONÔMICO INDIRETO | EC9

O Mútuo SUS é uma linha de crédito especial destinada a fortalecer e ampliar as iniciativas na área de saúde, bem como beneficiar os prestadores de serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), como hospitais, clínicas e ambulatórios. Essa linha somou R\$ 234 milhões em 2013, valor que corresponde a 3% da carteira de operações de mútuo, ante R\$ 437,9 milhões em 2012. A redução do montante em relação a 2012 é decorrente da criação de programas de incentivo por meio dos bancos federais que propiciaram condições de volumes e prazos mais atrativas às intuições de saúde.

Investidores

Relações com investidores

GRI 4.4

O relacionamento do BICBANCO com seus investidores é coordenado por uma área específica e pautado pela responsabilidade na gestão, pelo tratamento equânime na disponibilidade de informações e no atendimento aos investidores e pelos princípios de ética e transparência na prestação de contas. Entre as iniciativas de engajamento estão a elaboração de publicações específicas; a realização de encontros, reuniões de apresentação de resultados (algumas delas em conjunto com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais – Apimec) e teleconferências; e a disponibilização no site de RI, www.bicbanco.com.br/ri, de informações atualizadas sobre a governança corporativa e releases de resultados, sustentabilidade e avaliações técnicas. Em 31 de dezembro de 2013, o Banco contava com 2.177 acionistas.

Remuneração aos investidores

O BICBANCO não conta com uma política formal de dividendos. Sua prática de remuneração ao acionista está baseada na Lei das Sociedades por Ações e no Estatuto Social. O Conselho de Administração poderá aprovar a distribuição de dividendos e/ou Juros sobre o Capital Próprio (JCP) com base nas demonstrações financeiras anuais ou semestrais. O montante de quaisquer distribuições dependerá de diversos fatores, tais como o resultado operacional, a situação financeira, a necessidade de recursos, as perspectivas e outros fatores que o Conselho de Administração e os acionistas entenderem relevantes.

O dividendo mínimo obrigatório foi fixado no Estatuto Social em valor igual ou um percentual acima de 25,0% do lucro líquido anual ajustado, na forma da Lei das Sociedades por Ações. Os proventos relativos ao ano de 2013 somaram R\$ 52,0 milhões – foram 2 pagamentos de JCP em iguais montantes de R\$ 26,0 milhões (correspondentes a R\$ 0,105680734 por ação), efetuados no primeiro semestre de 2013.

ÍNDICES DE MERCADO

O BICBANCO integra alguns índices de mercado, que reúnem empresas que se diferenciam por sua gestão:

Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) | Reúne 40 empresas, de 18 setores, que se destacam por boas práticas de governança corporativa e sustentabilidade e servem como referência ao mercado para investimentos socialmente responsáveis. O Banco participa desta carteira há quatro anos.

Índice de Governança Corporativa (IGC) | Mede o desempenho de uma carteira teórica de papéis de empresas que apresentam bons níveis de governança corporativa.

Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG) | Mede o desempenho de uma carteira teórica de ações de companhias que oferecem melhores condições aos acionistas minoritários em situações de alienação do controle acionário.



Público interno

GRI DMA LA – EMPREGO E RELAÇÕES COM GOVERNANÇA

Gerir o capital humano de forma eficaz e alinhada aos Valores com vistas a garantir o crescimento consistente e sadio do BICBANCO com profissionais capacitados e reconhecidos pelo mercado financeiro – essas premissas norteiam a Política Corporativa de Recursos Humanos, revisada em 2013 para formalizar práticas e aprimorar a gestão do público interno. O documento ainda prevê a valorização da diversidade, a repulsa a comportamentos discriminatórios (em relação a moral, raça, gênero ou orientação sexual) e o respeito à legislação trabalhista e aos Acordos Coletivos da categoria. Como diretriz complementar, o Banco formalizou nesse período uma política para a gestão dos Riscos Trabalhistas.

Os empregados podem comunicar-se com o Banco pelo RH com VOCÊ!, que trata as demandas de forma sigilosa e confidencial. Em 2013, esse canal recebeu 137 mensagens, todas respondidas. Destas, 55 eram dúvidas, sobretudo relacionadas a benefícios, práticas trabalhistas e treinamentos. Outras 36 foram sugestões: 12 delas acatadas, 6 consideradas inviáveis por impedimentos legais e externalidades, 8 transformadas em projetos ou planos de ação e 10 arquivadas para posterior reavaliação. As reclamações

totalizaram 33 mensagens, das quais 27 já foram solucionadas, 5 estão em acompanhamento e apenas 1 não foi encaminhada, por falta de informações. As 13 demandas restantes referiam-se a elogios.

Certificação internacional Top Employers

O BICBANCO recebeu, pela 3ª vez consecutiva no início de 2014, o prêmio Top Employers Brasil. O processo de avaliação é auditado e considera as políticas e práticas de RH como benefícios, condições de trabalho, treinamentos, carreira e cultura organizacional. A certificação é concedida apenas a empresas com pelo menos 60% da pontuação máxima atingida entre os participantes.

Em 2013, o Banco também foi reconhecido entre as 150 melhores empresas em práticas de gestão de pessoas, com destaque para as práticas qualidade de vida, pela revista Gestão & RH.

O BICBANCO continuou trabalhando suas seis marcas RHoje, que agrupam as iniciativas de gestão de pessoas por tema:

IntegraRHoje

Atuamos para facilitar a adaptação de um novo colaborador, aproximar e proporcionar mais interação entre as pessoas e as equipes. A intenção é que todos se sintam como parte integrante do negócio, entendam as normas e as diretrizes e estejam alinhados com a missão, visão e valores da organização.

CuidaRHoje

Apoiamos o colaborador para que ele possa conduzir sua vida profissional e pessoal com equilíbrio e focar em suas atividades, produzindo mais e melhor. Zelamos por um ambiente saudável, pelo bem estar no trabalho e pela satisfação dos colaboradores.

EducaRHoje

Acreditamos que o conhecimento é a base das boas relações entre os profissionais da organização e trabalhamos para incentivar, desenvolver, formar e capacitar, aprimorando as competências e as habilidades. A instituição investe nas pessoas para obter um quadro profissional qualificado e promover oportunidades de crescimento profissional.

AvaliaRHoje

Objetivamos a melhoria do desempenho de toda organização. Para isso, acompanhamos a obtenção dos resultados e o atingimento de metas das equipes e das pessoas individualmente. Estas ações demonstram evoluções, geram orientações e identificam talentos e oportunidades de melhoria.

ReconheceRHoje

Reverteremos a satisfação da instituição com a produtividade e a qualidade do trabalho individual e coletivo em ações que ressaltam a importância das pessoas na conquista dos objetivos e o compromisso de contínuas realizações.

CelebraRHoje

Consideramos que a boa relação entre a instituição e seus funcionários transcende o aspecto profissional, seja quando o colaborador está envolvido com os objetivos organizacionais ou quando a empresa se faz presente em momentos importantes de sua vida. Desta forma, celebrar reforça o relacionamento e os laços de confiança.

Mapa da diversidade

GRI DMA HR – NÃO DISCRIMINAÇÃO | DMA LA –

DIVERSIDADE E IGUALDADE | SO8 | LA1 | LA13 | HR4 | PACTO

GLOBAL – PRINCÍPIOS 1, 2, 3 E 6

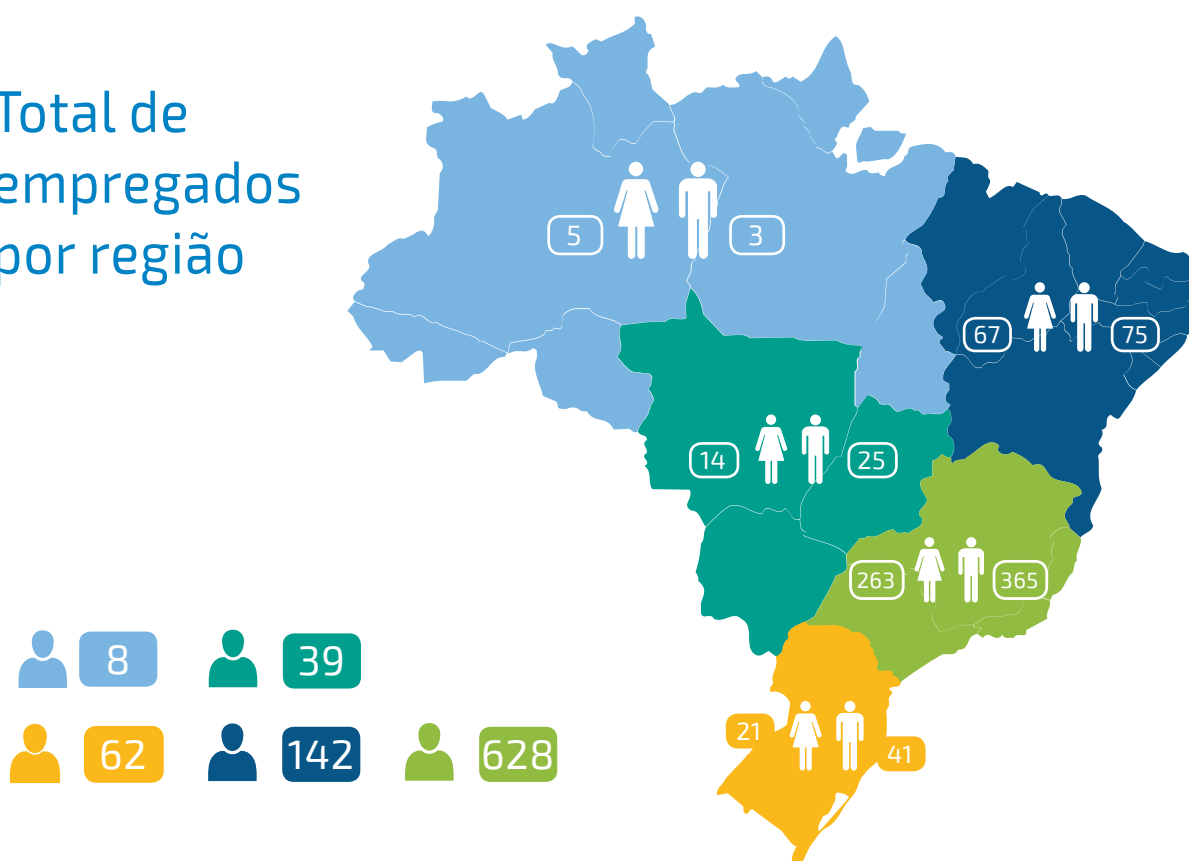
Um ambiente de trabalho diverso social e culturalmente está entre as prioridades da gestão de pessoas. A diversidade de profissionais e de oportunidades é território fértil para o desenvolvimento e a melhoria da *performance*. Em seu Código de Ética, o Banco explicita seu foco em promover a diversidade e não admitir qualquer tipo de discriminação. A ausência de casos de discriminação em 2013, assim como no ano anterior, confirma a disseminação desses valores.

Dois importantes movimentos fortalecem o compromisso do Banco com a diversidade. O primeiro consiste na ampliação dos benefícios trabalhistas às relações homoafetivas, formalizado em política. O segundo destaque é a parceria firmada com a instituição de ensino Zumbi dos Palmares, para incentivar a inserção de jovens negros no mercado de trabalho por meio das oportunidades de estágio.

Para promover a inclusão de pessoas com deficiência em seu quadro de empregados, o Banco faz parte do Programa Febraban de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência.

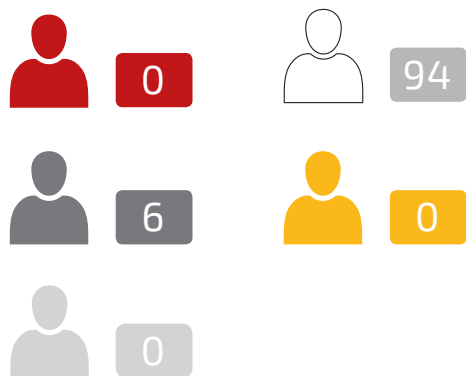
No fim de 2013, o BICBANCO tinha 879 empregados contratados por tempo indeterminado (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT) e 149 prestadores de serviço, 60 mulheres e 89 homens, que atuam fora do *core business*. Do total de empregados efetivos, 42% eram mulheres, 33 cumpriam carga diária de 6 horas (23 mulheres e 10 homens) e os demais trabalhavam 8 horas diárias.

Total de empregados por região

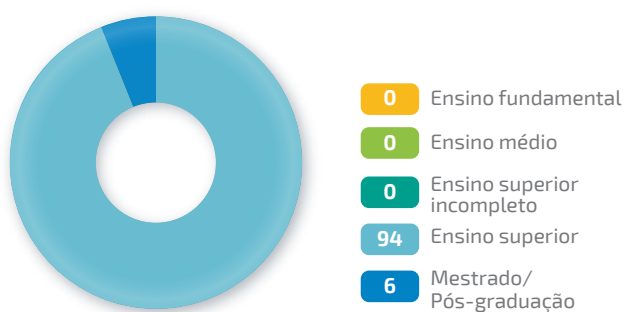


Diversidade nos órgãos de governança (%)

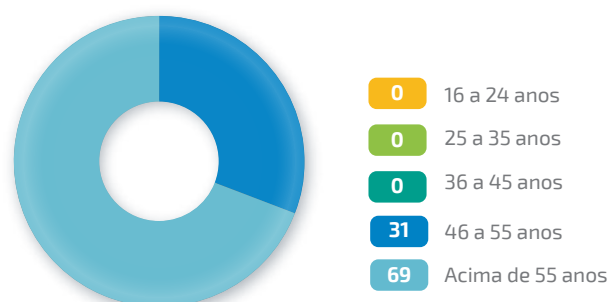
Raça



Escolaridade

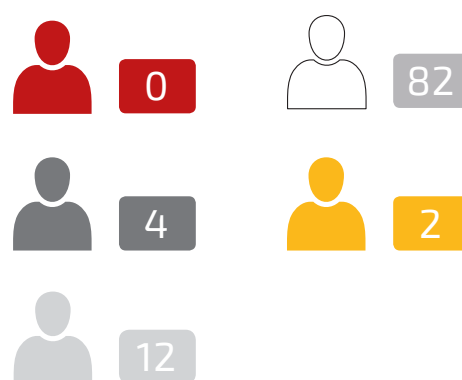


Faixa etária

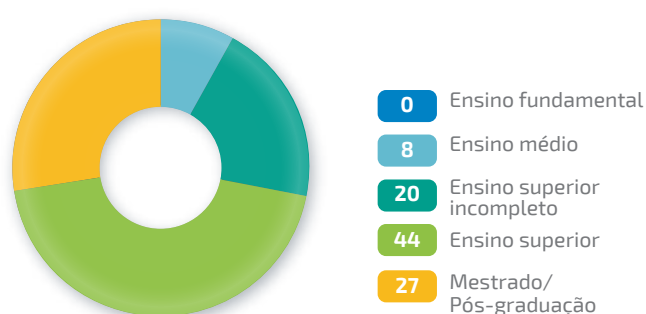


Composição da diversidade, exceto membros da governança (%)

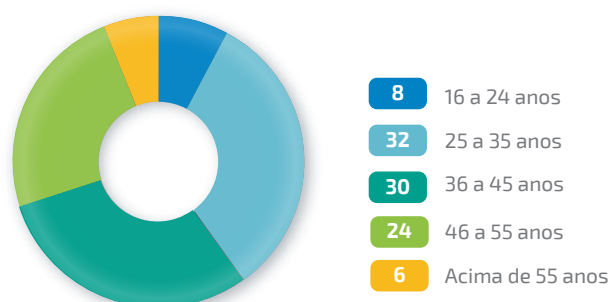
Raça



Escolaridade



Faixa etária



Estágio e Adolescente Aprendiz

GRI LA12

O Programa de Estágio facilita a formação de jovens universitários, que têm acompanhamento direto dos gestores e da área de Recursos Humanos. Dos 37 estagiários em 2013, 23 participaram de reuniões bimestrais de acompanhamento e avaliação formal de desempenho. Dos 28 estagiários que trabalhavam em 2012, 11 foram efetivados – 9 na administração central e 2 em agências.

Já os jovens entre 14 e 24 anos têm como porta de entrada o Programa Adolescente Aprendiz. Com carga semanal de 6 horas de aulas teóricas e 24 horas de ensino prático, o programa envolveu 18 jovens em 2013.

Rotatividade

GRI LA2 | LA11 | LA15 | EC7

O BICBANCO contratou 86 empregados em 2013 e 245 foram desligados. Os processos seletivos foram realizados nos locais onde as oportunidades estão disponíveis e respeitaram princípios éticos e requisitos mínimos para o preenchimento da vaga. Todos os novos contratados moram na mesma região das unidades, o que beneficia as comunidades locais.

Em 12 meses, houve diminuição de 17,9% no número de empregados como reflexo do menor volume dos negócios. A taxa de rotatividade foi de 27,9%, enquanto em 2012 havia sido de 14,7%.

Exceto em casos de demissão por justa causa, o Banco auxilia os profissionais desligados por meio do custeio de cursos de requalificação e do pagamento de uma indenização adicional, de acordo com o tempo de serviço prestado, além de cumprir todas as obrigações previstas pela CLT e de manter um cadastro de ex-empregados que permite a recontração do profissional em futuras oportunidades no próprio Banco.

O afastamento por licenças-maternidade e paternidade beneficiou 30 empregados em 2013, 23 mulheres e 7 homens.

Dos 26 empregados que usufruíram desse benefício em 2012, 13 permaneceram no Banco (7 mulheres e 6 homens) após 12 meses do término da licença.



Indicadores de rotatividade	Total de funcionários	Admitidos	Taxa (%)	Desligados	Taxa (%)
Por gênero					
Masculino	509	42	8,3	144	28,3
Feminino	370	44	11,9	101	37,4
Por faixa etária					
16 a 24 anos	68	24	35,3	15	22,1
25 a 35 anos	285	35	12,3	97	34,0
36 a 45 anos	268	17	6,3	69	25,7
46 a 55 anos	209	8	3,8	50	23,9
Acima de 55 anos	49	2	4,1	14	28,6
Por região					
Região Norte	8	0	0,0	3	37,5
Região Centro-Oeste	39	1	2,6	9	19,1
Região Sudeste	628	80	12,7	183	29,2
Região Nordeste	142	4	2,8	31	23,1
Região Sul	62	1	1,6	19	30,2
Total	879	86	9,8	245	27,9

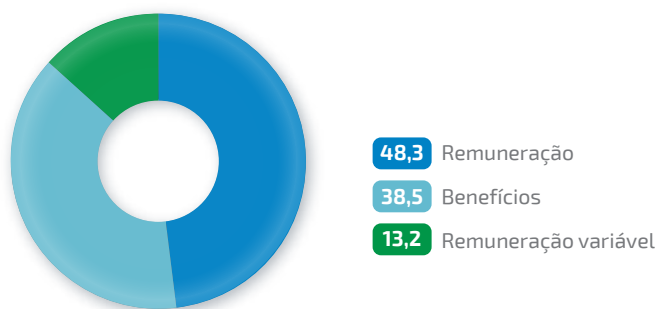
Remuneração

GRI DMA LA – DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE | LA14 | ECS

A remuneração dos empregados é planejada em linha com o mercado e inclui salário fixo, pacote de benefícios e remuneração variável, sem qualquer diferenciação de gênero entre profissionais no mesmo cargo. Para isso, o Banco monitora continuamente o mercado, por meio de levantamentos mensais da Febraban e outras pesquisas setoriais e define as faixas salariais e os critérios para a promoção dos profissionais pelos desempenhos técnico e comportamental, o que fortalece a meritocracia. Soma-se a esses esforços a manutenção de uma Política de Remuneração Variável baseada em metas e desvinculada da Participação nos Lucros e Resultados (PLR) obrigatória.

No fim de 2013, a menor remuneração era de R\$ 1.648,12 para aqueles que realizam 6 horas de trabalho, valor que corresponde a 2,4 vezes o salário-mínimo nacional. Para aqueles com jornadas de 8 horas, o menor salário foi de R\$ 2.229,05, equivalente a 3 vezes o salário-mínimo.

Composição da remuneração (%)



Avaliação de desempenho

GRI LA12

Os empregados passam por avaliações formais de desempenho, que envolvem os gestores diretos e a área de Recursos Humanos. Com periodicidade variável de acordo com a área em que o profissional atua, essa avaliação considera o alcance de metas e o desenvolvimento de competências, incluindo critérios socioambientais (exceto para empregados da área Comercial). A avaliação de superintendentes de agências contempla ainda questões abertas para a sinalização de necessidades de treinamento, para melhoria de *performance* com consequente impacto no

relacionamento com o público externo. Em 2013, 347 profissionais foram avaliados por esse sistema, 247 homens e 100 mulheres.

Os novos empregados são avaliados, independente da sua função ou nível hierárquico. Foram avaliadas 78 pessoas, 43 homens e 35 mulheres, que completaram o período de experiência em 2013. Outra prática são as avaliações de interinidade, que consideram aspectos pessoais, disciplinares, potencialidades e produtividade. Dos 5 empregados que receberam avaliação de interinidade (2 homens e 3 mulheres) no ano, 1 foi promovido. Ao todo, ao longo de 2013, foram avaliados 49% dos funcionários, dos quais 68% eram homens e 32%, mulheres.

PERIODICIDADE DAS AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO POR CATEGORIA



Área de Crédito, gerentes,
superintendentes
e executivos
SEMESTRAL



Área Comercial
TRIMESTRAL

... A avaliação de desempenho
considera, além dos resultados
alcançados, o alinhamento
aos valores éticos e
... socioambientais da Instituição

Treinamento e desenvolvimento

GRI DMA LA – TREINAMENTO E EDUCAÇÃO | FS4 | LA10 | LA11

As iniciativas de capacitação estão estruturadas em dois eixos: atividades técnicas da área e questões relevantes para o Banco de forma transversal, como sustentabilidade, segurança da informação e prevenção à lavagem de dinheiro, à corrupção e às práticas ilícitas, entre outras.

Os programas para o aprendizado técnico incluem quatro principais abordagens:

- **Capacitação:** baseia-se no diagnóstico de necessidades com os gestores das áreas e procura identificar e atender às demandas específicas das equipes por meio de cursos internos e/ou externos de curta e média duração.
- **Integração:** para novos empregados, são apresentados os negócios, benefícios, direitos e deveres, bem como são ainda abordados temas comportamentais básicos, porém importantes para quem está iniciando em uma nova organização.
- **Técnicos e de reciclagem:** têm como objetivo o aprimoramento de habilidades técnicas dos empregados. Esses cursos podem ser realizados internamente ou em entidades do mercado.
- **Incentivo educacional:** o Banco oferece subsídios de 50% a 80% para os empregados que queiram fazer cursos de graduação, pós-graduação, MBA, especialização ou idiomas.

Em um projeto piloto, que busca o aperfeiçoamento da gestão e do desenvolvimento de talentos, foi feito um inventário profissional da área de Tecnologia da Informação, como parte do planejamento estratégico do setor.

Em todo o Banco, os treinamentos internos totalizaram 4.609 horas, com 3.086 participações. Externamente, em reconhecidas instituições do segmento financeiro, foram realizadas 2.091 horas de treinamento, com 101 empregados das diversas áreas e também das agências.

Média de horas de treinamento por gênero (horas)

Masculino	7,8
Feminino	7,3

Média de horas de treinamento por categoria funcional (horas)

Analista	7,0
Comercial	9,9
Coordenador	5,0
Gerencial	8,2
Média de horas de treinamentos por funcionário	7,6





PROGRAMA DE EDUCAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE

Este programa envolve campanhas e treinamentos que visam desenvolver conhecimentos e competências dos empregados em relação ao desenvolvimento sustentável.

Em 2013:

- Todas as agências receberam treinamento específico sobre risco socioambiental desenvolvido pelas áreas de Crédito e de Sustentabilidade. Nessa ação foram contemplados 139 profissionais, 98 de agências e 41 de áreas corporativas.
- Todos os empregados foram treinados sobre as exigências legais e o seu papel na prevenção aos riscos de práticas ilícitas (como a corrupção), e 4.464,5 horas de treinamento em aspectos de direitos humanos relevantes para a operação foram ministradas, envolvendo 100% do quadro funcional.
- Vinte e sete empregados da SulFinanceira receberam treinamento de prevenção a fraudes.
- Todo o Conglomerado participou dos treinamentos a respeito de boas práticas no atendimento ao cliente previstas no Código de Autorregulação Bancária.

Benefícios GRI LA3

O programa de benefícios é oferecido para todos os empregados, com vantagens que superam as exigências legais. Grupos específicos também recebem benefícios adicionais: os que trabalham no expediente noturno recebem auxílio para transporte, o que contribui para garantir a segurança do empregado; as mulheres têm direito à licença-maternidade de seis meses, saídas para amamentação até os seis meses da criança (dois períodos de meia hora ou um período de uma hora) e auxílio-creche ou auxílio-babá.

Benefícios oferecidos

- Planos de saúde e odontológico opcionais extensíveis aos dependentes, inclusive em relações homoafetivas estáveis
- Auxílio-refeição
- Auxílio-cesta alimentação (com 13ª cesta)
- Auxílio aos filhos excepcionais ou deficientes físicos
- Auxílio-funeral e plano de assistência funerária
- Complemento de auxílio-doença previdenciário e auxílio-doença
- Auxílio-moradia
- Condições diferenciadas para financiamento, contratação de cartão de crédito e cheque especial e seguros de automóvel e residência
- Seguros de vida em grupo, de vida e invalidez para caixas superior ao convencional e de vida executivo
- Seguro-educação
- Gratificação de compensador
- Folga por assiduidade
- Convênio com redes de farmácias (para desconto em folha de pagamento) e parcerias com escolas de idiomas, restaurantes, academias, entre outros

A participação social reforça os Valores e o posicionamento do Banco na discussão de políticas e normativas

Relacionamento com sindicatos

GRI DMA HR – LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO

COLETIVA | LA4 | HR5 | PACTO GLOBAL – PRINCÍPIOS 1, 2 E 3

A liberdade de associação sindical é garantida pelo BICBANCO, que cumpre integralmente os acordos de negociação coletiva, válidos para 100% dos profissionais, e abre espaço para o diálogo e a atuação dos sindicatos. Dirigentes sindicais têm acesso às dependências do Banco para divulgar assuntos de interesse dos profissionais. Além disso, salas adequadas são disponibilizadas para a realização de campanhas de sindicalização, que também têm espaço na comunicação interna. Não foram identificadas operações em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva estivesse correndo risco significativo e não é necessário tomar medidas específicas para apoiar esse direito.

Saúde e qualidade de vida no trabalho

GRI DMA LA – SAÚDE E SEGURANÇA | LA6 | LA8 | LA9 | PACTO GLOBAL – PRINCÍPIO 3

Uma série de iniciativas visam promover um ambiente profissional equilibrado e saudável e manter elevado o índice de satisfação dos empregados.

O BICBANCO inaugurou em sua sede o espaço ConviveRH, uma área de convivência para o uso dos empregados e que oferece a oportunidade de integração e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

O Programa de Promoção à Saúde atua de forma preventiva, por meio de campanhas e ações de vacinação, prevenção ao câncer de mama e de próstata, combate ao estresse e ao tabagismo, alimentação saudável, ginástica e *blitz* postural e avaliações.

As práticas em saúde e segurança foram intensificadas com a formalização da Política da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) e dos Programas para Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Todos os empregados são formalmente representados pela Cipa, que realiza anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) e coordena campanhas de conscientização sobre saúde e qualidade de vida. Entre elas estão as campanhas de prevenção à aids, a extensão dos planos de assistência médica para demitidos, o programa de reabilitação profissional e a participação em comissões para tratar dos temas Segurança Bancária e Igualdade de Oportunidades.

Promoção à saúde e qualidade de vida foram prioridades para a área de Recursos Humanos. Ao longo do ano, um trabalho de conscientização para prevenção de doenças e promoção da saúde foi realizado priorizando as mudanças no estilo e a qualidade de vida dos indivíduos. Exames periódicos com vistas ao bem-estar e ao cuidado com a saúde

desses profissionais foram realizados. O índice de adesão à ginástica laboral dos empregados ficou na ordem de 90% em 2013 e superou o índice de participação dos anos anteriores, o que ratifica a importância do Programa de Promoção à Saúde.

Está prevista ainda a formação do Grupo de Trabalho de Ergonomia, que estabelecerá a qualidade dos materiais a serem adquiridos, entre outras funções.

INDICADORES DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL GRI LA7

	2013		2012	
	Número	Taxa ²	Número	Taxa ²
Lesões	0	0	5	2,41
Doenças ocupacionais	0	0	8	4
Dias perdidos ¹	0	0	1.044	505

1. Considerando apenas os dias com faltas por acidente e tratamento de saúde por períodos superiores a 15 dias. Não houve dias perdidos por lesões no trabalho ou no trajeto para este em 2013, assim como por doenças ocupacionais; os dias perdidos foram decorrentes de outros motivos. Ratificando a informação referente a 2012, as doenças ocupacionais não estiveram diretamente relacionadas ao trabalho.

2. As taxas são calculadas por milhão de homens-hora de trabalho.

Fornecedores GRI | HR2 | EC6 |

PACTO GLOBAL – PRINCÍPIOS 1 E 2 |

PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO

ESCRAVO – PRINCÍPIO 1

A avaliação socioambiental de fornecedores é realizada de acordo com os mesmos critérios aplicados a clientes (explicados no item Risco socioambiental do capítulo Governança corporativa). Na avaliação prévia e no cadastro de empresas que buscam fornecer materiais e serviços, é obrigatório o preenchimento da Declaração de Sustentabilidade, que engloba informações cadastrais e questões relacionadas a desempenho socioambiental.

Todos os contratos com fornecedores incluem cláusulas socioambientais de direitos humanos, nas quais a empresa

se compromete a não se envolver em quaisquer formas de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e a atender à legislação ambiental e trabalhista. Em 2013, não foram registradas ocorrências de violação a essas cláusulas.

O Banco exclui ou suspende o cadastro de fornecedores envolvidos em práticas como: lavagem de dinheiro; pirataria, falsificação ou cópia de produtos; sonegação fiscal; furtos de matérias-primas, equipamentos e mercadorias; prática de crimes ambientais; trabalho análogo ao escravo e infantil; uso de mão de obra sem o vínculo empregatício legal; e oferecimento de propina para obtenção de contratos ou conflitos de interesses com a Instituição.



CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DE FORNECEDORES DE MATERIAIS E SERVIÇOS

- Ter idoneidade legal, fiscal e tributária reconhecida no mercado
- Observar os princípios éticos e de sustentabilidade assumidos
- Pagar pontual e corretamente seus fornecedores e empregados e suas obrigações com a Receita Federal, a Previdência Social e demais obrigações tributárias
- Atender à cota legal de aprendizes
- Atender à cota do Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência no mundo do trabalho
- Ter certificações da série ISO, como ISO 9000, ISO 14000, ISO 26000 e ISO 27000, ou OHSAS 18000
- Ter relacionamento comercial com o BICBANCO
- Pertencer ao local ou à região onde o produto ou serviço será usado

Sociedade GRI 4.12 | 4.13 |

DMA SO – POLÍTICAS PÚBLICAS | SOS | PACTO

GLOBAL – PRINCÍPIOS 7, 8 E 10

A participação em entidades representativas permite a troca de experiências, a oportunidade de esclarecer e influenciar políticas normativas e a difusão dos Valores do BICBANCO. Esse envolvimento é permanente para que seja aprimorado o relacionamento da Instituição com a sociedade. Como forma de reconhecer e estimular a participação dos empregados, o engajamento setorial e em políticas públicas é considerado positivamente na avaliação periódica de desempenho.

Em 2013, o Banco participou de fóruns, comissões e sub-comissões da Febraban – em temas como *compliance*, crédito pessoa jurídica, sustentabilidade, assuntos de pequenos e médios bancos, crédito rural, auditoria e recursos humanos – e da Associação Brasileira de Bancos (ABBC) que tratam de assuntos jurídicos, assuntos contábeis e tributários, gestão de riscos, governança corporativa e *compliance*, recursos humanos, tecnologia e serviços compartilhados, assuntos de tesouraria e captação, câmbio e crédito consignado. Os fóruns relacionados a sustentabilidade e recursos humanos abordam o tema de erradicação do trabalho escravo e seu impacto no setor.



Entre as formas de participação do BICBANCO, destacam-se:

- Encontros periódicos do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e do Instituto Brasileiro de Executivos Financeiros (IBEF)
- Participação nos comitês dos órgãos de defesa do consumidor, alinhada aos princípios do Código de Autorregulação das Instituições Financeiras

Outra forma de engajamento com a sociedade passa pela adoção de programas e pactos nacionais e internacionais que reforça o compromisso público do Banco com as boas práticas em sustentabilidade. A meta para o próximo ano é envolver seus clientes e fornecedores nas iniciativas endossadas.

United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP-FI) |

Parceria entre o setor financeiro mundial e o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) que facilita a identificação, a promoção e a adoção das melhores práticas em sustentabilidade no setor bancário. Os cerca de 200 signatários ao redor do mundo compartilham 3 objetivos: engajamento para o desenvolvimento sustentável, gestão da sustentabilidade nas atividades da Instituição e em sua cadeia de valor e conscientização e comunicação dos princípios adotados.



Saiba mais em:

www.unepfi.org.

Pacto Global | Visa mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em 10 princípios. O BICBANCO formalizou sua adesão ao Pacto Global em 2013.

 Saiba mais em:
www.pactoglobal.org.br




Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo no Brasil | Define princípios para a erradicação do trabalho escravo e a promoção do trabalho decente. O Banco tornou-se signatário deste pacto em 2013, o que reforça seu compromisso deste não admitir a mão de obra escrava em sua cadeia produtiva.

 Saiba mais em:
www.pactonacional.com.br

Código de Autorregulação Bancária |

Iniciativa da Febraban em conjunto com os bancos, estabelece compromissos de conduta que, em conjunto com outras normas reguladoras, contribuem para o funcionamento eficaz e transparente do mercado, o que supera os requisitos legais. Até o fim de 2013, 18 organizações endossavam o compromisso voluntariamente. A Central de Atendimento do Sistema de Autorregulação Bancária – Conte Aqui permite que clientes registrem situações que indiquem descumprimento de qualquer norma de autorregulação bancária.

 Saiba mais em:
www.autorregulacaobancaria.com.br

Protocolo Verde | Protocolo de intenções firmado entre a Febraban e o Ministério do Meio Ambiente com a adesão dos bancos, tem o objetivo de vincular a concessão de crédito a princípios de responsabilidade socioambiental.

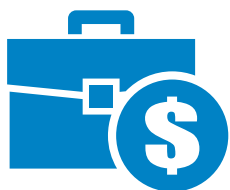
A adoção de programas
e pactos nacionais e
internacionais reforça
o compromisso público
do Banco com as
boas práticas em
sustentabilidade

Comunidade

GRI EC4 | EC8 | DMA SO – COMUNIDADE | SO6

Com uma atuação diversificada, o investimento social do Banco apoia projetos que democratizam o acesso a manifestações artísticas, educacionais e esportivas. Dessa forma, contribui para a inclusão social e a cidadania, a disseminação de conhecimento e cultura e a melhoria da qualidade de vida nas comunidades onde está presente.

Em 2013, foram feitos aportes em 3 projetos, com investimento total de R\$ 405,9 mil, R\$ 133,9 mil incentivados pela Lei Rouanet, e R\$ 272 mil com recursos próprios, incluindo doações para a Casa do Ancião. Além disso, R\$ 4,8 mil foram destinados para a manutenção de praça urbana em Uberlândia (MG). Embora esses valores sejam inferiores aos de 2012, destinaram-se a iniciativas que contam com a parceria da Instituição desde que foram elaboradas. Ao longo do ano, o BICBANCO não recebeu ajuda financeira do governo e não realizou doações a partidos políticos.



POLÍTICA DE INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

Para cumprir a meta estabelecida para 2013, o Banco publicou sua Política de Investimento Social Privado, que determina critérios, procedimentos e recursos a serem empregados pelas empresas do Conglomerado nessas atividades. O documento apresenta desde os critérios para seleção e priorização dos projetos (por meio de um órgão colegiado) até o monitoramento dos resultados alcançados.

Principais projetos realizados em 2013

Ensaando um País Melhor | Incentivado pelo BICBANCO há 7 anos, o projeto contempla oficinas sobre o teatro e a formação de plateias e beneficiou 17.294 crianças e jovens da periferia paulistana e 1.187 educadores da rede pública em 127 instituições. A iniciativa vem ganhando espaço desde sua implantação e, em 2013, criou o Módulo Compacto, que possibilita sua replicação em outras localidades, como aconteceu em Diadema, Caraguatatuba, Osasco e Guarulhos, que já iniciaram turmas-piloto.

Projeto Educare | Projeto integrado à Escola Professor Clodomiro Teófilo (em Eusébio, no Ceará), do qual o Banco foi mantenedor, o Educare é uma proposta educacional que visa formar crianças para serem agentes de transformação em suas famílias e na comunidade, para resgatar valores e princípios. A partir de aulas de música, turmas de capoeira e passeios socioculturais, promovidos pela escola, visa desenvolver os alunos de forma integral.

Creche Bento Quirino | Em Campinas (SP), a Instituição manteve seu apoio como mantenedora da Sociedade Feminina de Assistência à Infância – Creche Bento Quirino. De maneira didática e educativa, a entidade estimula a visão responsável sobre a vida entre as crianças e os adolescentes beneficiados e aborda temas como respeito às diferenças, conservação do planeta, identidade, autonomia e autoestima, trabalho em equipe, diálogo, generosidade e amor.

Magic Wheels | Pelo décimo ano, o BICBANCO patrocinou a formação e preparação da equipe juvenil Magic Wheels de basquete adaptado sobre cadeiras de rodas, o que contribui para o desenvolvimento escolar e a inclusão profissional dos atletas. O projeto é administrado pela Associação Desportiva para Deficientes (ADD), reúne atualmente 30 atletas e disponibiliza acompanhamento técnico e orientação nutricional, física e psicológica, esta

última estendida às famílias. Em 2013, a equipe manteve-se na primeira divisão com a 7ª colocação e teve 5 de seus atletas convocados para a Seleção Paulistana de Basquete em Cadeira de Rodas.

Casa do Idoso | Em 2013, o BICBANCO foi mantenedor da Associação Assistencial José Bezerra de Menezes. A instituição recebeu o selo de utilidade pública estadual e nacional, emprega 18 funcionários e atende 69 idosos que recebem alimentação, cuidados pessoais e participam de eventos de integração social. Além disso, a Associação promove estágio para os alunos da área de saúde em parceria com as faculdades locais.



DESEMPENHO AMBIENTAL

As práticas e políticas de ecoeficiência incluem a eficiência no uso de recursos e a gestão dos resíduos e das emissões dos gases de efeito estufa (GEE). Os processos, controles e procedimentos implantados promovem a preservação dos recursos naturais, o consumo consciente de energia e a prevenção à poluição.

Consumo de materiais e descarte de resíduos

GRI DMA EN – MATERIAIS | DMA EN – EMISSÕES EFLUENTES E LIXO | EN1 | EN2 | EN22 |

Com foco na redução do uso de papel, principal material consumido, foram observados relevantes resultados da instalação de impressoras frente e verso e das campanhas de consumo consciente iniciadas em 2012. A campanha Movimento Azul: Nossa atitude reverbera no mundo – que no ano anterior repercutiu na administração central – foi estendida à Sul Financeira em 2013.

Os empregados aderiram aos conceitos de comprar com responsabilidade, usar com consciência e descartar com critério. Essa campanha foi impulsionada pelo treinamento da equipe de limpeza e pelo amplo trabalho de conscientização dos empregados.

O consumo total foi reduzido em 22% e totalizou 29,7 toneladas de papel para impressão com certificação Forest Stewardship Council (FSC). O consumo de papel de gráficas também foi menor, 21,3 t de papel branco, 42% menos do que em 2012. Na Sul Financeira, foi implementado um projeto para redução do consumo de papel em carnês que resultou em uma redução de custos de 46,5%, equivalente a R\$ 45,6 mil, em apenas 5 meses. Além dos carnês, outras iniciativas, como a revisão de formulários, foram implantadas com o mesmo objetivo e seus resultados ainda estão em análise.

O BICBANCO também tem coleta seletiva e coletores de pilhas no prédio da administração central. Nas agências, os papéis descartados são triturados e destinados à reciclagem. Foram coletados 55 quilos de pilhas.

Foram adquiridos produtos ergonômicos, fabricados com garrafas PET recicladas, o que contribuiu para a retirada do meio ambiente de 3,2 quilos kg de PET, equivalentes a 137 garrafas de 2 litros.

• A redução de materiais e
• resíduos foi o foco do Programa
• de Ecoeficiência em 2013

Água

GRI DMA EN – ÁGUA | EN8

Toda a água utilizada é fornecida pelo abastecimento de empresas de saneamento básico. Na administração central, um sistema permite a captação e o reúso de água de chuva. Em 2013, o total de água consumida de abastecimento municipal foi de 36.382 metros cúbicos, frente a 31.275,03 m³ em 2012.

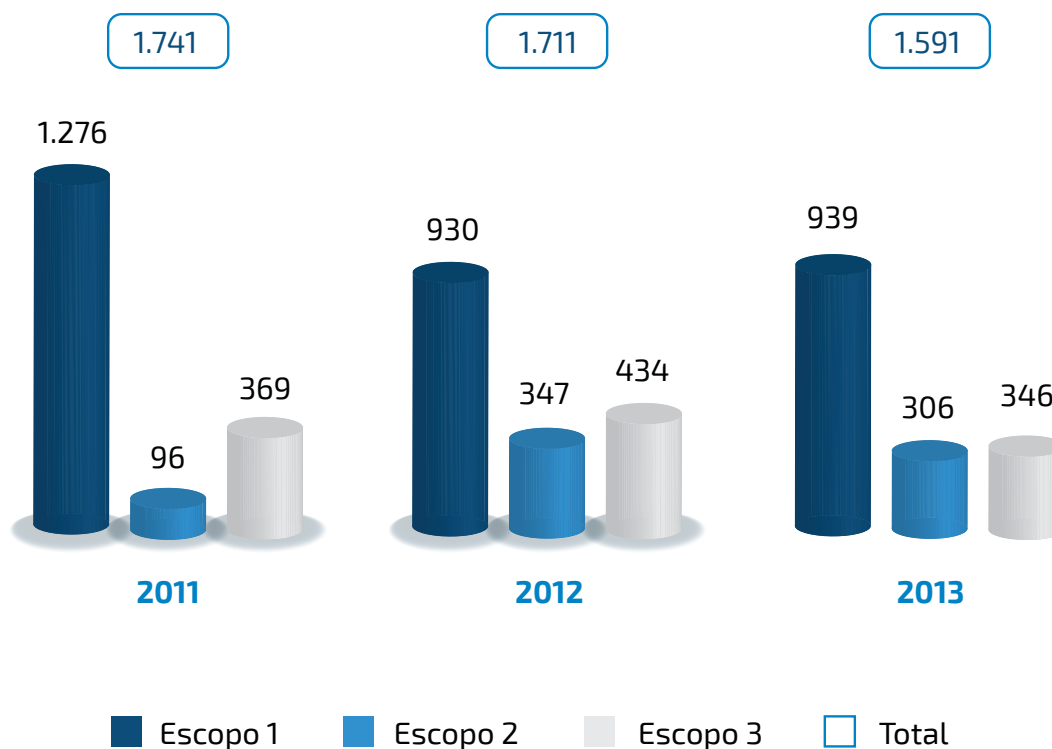
Energia e emissões

GRI DMA EN – EMISSÕES, EFLUENTES E LIXO |

DMA EN – ENERGIA | EN3 | EN4 | EN16 | EN17 | EN18 | EN19

O BICBANCO segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol para mensurar suas emissões dos GEE. O inventário dessas emissões é calculado desde 2010 e auditado desde sua segunda edição.

Histórico de emissões (tCO₂e)



Escopo 1 | Considera a combustão móvel associada aos veículos próprios e do avião próprio e as emissões fugitivas dos hidrofluorcarbonos (HFCs) em equipamentos de refrigeração.

Nas agências e nos escritórios, utiliza-se o HFC 410-A. O consumo total do HFC 410-A foi de 26,8 kg. Em relação aos hidroclorofluorcarbonos (HCFCs), o Banco utiliza apenas o HCFC-22 – totalizou o consumo de 132,3 kg do gás em 2013.

A seguir, tabela correspondente à energia utilizada:

Energia direta por fonte			
Tipo	Combustível	Litros	GJ
Transporte – avião próprio	Gasolina de aviação	270.439,00	8.641,50
Transporte – frota própria	Gasolina comum	114.445,47	3.687,41
	Etanol em mistura de gasolina	34.831,71	7.784,89
Total de energia renovável		34.831,71	7.784,89
Total de energia não renovável		384.884,47	86.021,68

Não foi registrado consumo de óleo diesel por geradores no período.

Escopo 2 | Engloba emissões indiretas pela compra de eletricidade. No ano, o BICBANCO comprou 3.184.304 quilowatt-hora equivalente a 10.994,95 gigajoule de energia, o que corresponde a uma redução de energia de 41% em relação ao ano passado, devido principalmente aos investimentos em melhoria de infraestrutura e medidas adicionais para redução de energia. Dado o nível de eficiência, não está prevista para os próximos anos redução significativa de uso de energia.

Escopo 3 | Abrange emissões da combustão móvel associada a transporte e distribuição de cargas (aéreo e rodoviário), viagens a negócios (aéreas e rodoviárias) serviços de táxi e motoboy e emissões fugitivas associadas ao tratamento de efluentes. Uma das iniciativas para reduzir essas emissões é a realização de reuniões e treinamentos por videoconferência entre as agências e a administração central, sem a necessidade de deslocamento.

Em 2013, essa iniciativa evitou a emissão de 63,8 toneladas de dióxido de carbono equivalente e o total de emissões diretas de dióxido de carbono equivalente advindo das emissões de dióxido de carbono equivalente biogênico em toneladas métricas foi de 42,1 toneladas de dióxido de carbono.

Preservação ambiental

GRI DMA EN – BIODIVERSIDADE | DMA EN – CONFORMIDADE EN11 | EN28

O Banco não possui propriedades dentro de áreas protegidas, mas mantém controles regulares de conservação da vegetação original de suas propriedades na cidade de Campos do Jordão e na praia de Boraceia. Não foram registradas quaisquer multas ou sanções resultantes da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE CONTIDAS NO RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE 2013

Aos Administradores
Banco Industrial e Comercial S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pelo Banco Industrial e Comercial S.A. (BICBANCO) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013 do Banco Industrial e Comercial S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2013.

Responsabilidades da administração sobre o Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013

A administração do BICBANCO é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013 de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, de indagações à administração e outros profissionais do BICBANCO envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução

de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações de sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013 do BICBANCO;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013. Consequentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013 do Banco Industrial e Comercial S.A. não tenham sido compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G3.1).

Outros assuntos

Auditoria das demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2013

As demonstrações contábeis do BICBANCO referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2013 foram auditadas por outros auditores independentes, que emitiram seu parecer de auditoria em 18 de fevereiro de 2014, sem ressalvas. Os indicadores de desempenho sociais e ambientais baseados em informações contábeis, e apresentados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2013 do BICBANCO, foram extraídos dessas demonstrações contábeis, as quais não foram objeto de asseguração para fins desta revisão.

São Paulo, 2 de abril de 2014

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Manuel Luiz da Silva Araújo
Contador CRC 1RJ039600/O-7 "SP"

1 – Base de Cálculo	2013 (R\$ mil)	2012 (R\$ mil)
Receita Líquida (RL) ¹	516.940	677.049
Resultado Operacional (RO)	47.122	122.425
Folha de Pagamento Bruta (PB) ²	130.084	211.534
Valor Adicionado Total (VAT)	390.557	486.868

2 – Indicadores Sociais Internos	2013 R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	2012 R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Alimentação	10.080	8%	2%	3%	10.805	5%	2%	2%
Encargos sociais compulsórios	44.517	34%	9%	11%	32.591	15%	5%	7%
Previdência privada	-	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%
Saúde	7.435	6%	1%	2%	6.879	3%	1%	1%
Segurança e saúde no trabalho	293	0%	0%	0%	92	0%	0%	0%
Educação	283	0%	0%	0%	647	0%	0%	0%
Cultura	-	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%
Capacitação e desenvolvimento profissional	206	0%	0%	0%	517	0%	0%	0%
Creches ou auxílio-creche	537	0%	0%	0%	538	0%	0%	0%
Esporte	5	0%	0%	0%	1	0%	0%	0%
Participação nos lucros ou resultados	34.499	27%	7%	9%	40.340	19%	6%	8%
Transporte	608	0%	0%	0%	650	0%	0%	0%
Outros	551	0%	0%	0%	405	0%	0%	0%
Total – Indicadores Sociais Internos	99.014	76%	19%	25%	93.465	44%	14%	19%

3 – Indicadores Sociais Externos	2013 R\$ mil				2012 R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
Educação	134	0%	0%	0%	50	0,0%	0,0%	0,0%
Cultura	272	0%	0%	0%	350	0,2%	0,1%	0,1%
Saúde e saneamento		0%	0%	0%		0,0%	0,0%	0,0%
Esporte		0%	0%	0%	90	0,0%	0,0%	0,0%
Combate à fome e segurança alimentar		0%	0%	0%		0,0%	0,0%	0,0%
Indicador setorial		0%	0%	0%		0,0%	0,0%	0,0%
Outros		0%	0%	0%		0,0%	0,0%	0,0%
Total das Contribuições para a Sociedade	406	0%	0%	0%	490	0,2%	0,1%	0,1%
Tributos (excluídos encargos sociais)	0	0%	0%	0%	91.857	43,4%	13,6%	18,9%
Total – Indicadores Sociais Externos	406	0%	0%	0%	92.347	43,7%	13,6%	19,0%

4 – Indicadores Ambientais	2013 R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT	2012 R\$ mil	% sobre FPB	% sobre RL	% sobre VAT
4.1 – Investimentos relacionados com a produção/operação da Empresa	0	0	0	0	0	0	0	0
4.2 – Investimentos em programas e/ou projetos externos	0	0	0	0	0	0	0	0
Total dos Investimentos em Programas e/ou Projetos Externos (4.1+4.2)	0	0	0	0	0	0	0	0
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	0	0	0	0	0	0	0	0
Valor das multas e das indenizações relativas a matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	0				0			
Quanto ao estabelecimento de metas anuais para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação a aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		(x) não possui metas, () cumpre de 0% a 50% () cumpre de 51% a 75% () cumpre de 76% a 100%				(x) não possui metas, () cumpre de 0% a 50% () cumpre de 51% a 75% () cumpre de 76% a 100%		

5 – Indicadores do Corpo Funcional	2013 – unidades	2012 – unidades
Nº de empregados(as) ao final do período	879	1.038
Nº de admissões durante o período	86	151
Nº de desligamentos durante o período	245	154
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	149	197
Nº de estagiários(as)	37	28
Nº de aprendizes	18	19
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	288	312
Nº de Empregados por Faixa Etária:		
Menor de 18 anos	0	0
De 18 a 35 anos	353	431
De 36 a 45 anos	268	314
De 46 a 60 anos	245	277
Acima de 60 anos	13	16
Nº de Empregados por Nível de Escolaridade:		
Com ensino fundamental	2	2
Com ensino médio/técnico	248	300
Com ensino superior	456	552
Pós-graduados (especialização, mestrado e doutorado)	173	184
Nº de Mulheres que Trabalham na Empresa:	370	427
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	31	16,14
Nº de Homens que Trabalham na Empresa:	509	611
% de cargos de chefia ocupados por homens	69	22,45
Nº de Negros(as), Pardos(as) ou Índios(as) que Trabalham na Empresa:	139	33
Nº de negros, pardos ou índios que ocupam cargos de chefia	1	7
Nº de Portadores(as) de Deficiência ou Necessidades Especiais	32	36
Remuneração Bruta (Sem Encargos) Segregada por:		
Empregados	85.567.284,78	96.792.539,00
Administradores	14.574.989,25	8.866.034,18
Diferença entre o Menor salário pago pela Empresa e o Salário-Mínimo (Nacional ou Regional)		
Diferença entre o menor salário pago pela Empresa e o salário-mínimo	2,50%	6,44%

6 – Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial	2013	2012
Relação entre a maior e a menor remuneração na Empresa	14,70%	14,51%
Nº total de acidentes de trabalho	0	6
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Empresa foram definidos por:	(x) direção e gerências () todos(as) empregados(as)	(x) direção e gerências () todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	() direção e gerências () todos(as) empregados(as) (x) todos(as) + Cipa	() direção e gerências () todos(as) empregados(as) (x) todos(as) + Cipa
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a Empresa:	() não se envolve () segue as normas da OIT (x) incentiva e segue a OIT	() não se envolve () segue as normas da OIT (x) incentiva e segue a OIT
A previdência privada contempla:	() direção () direção e gerências () todos(as) empregados(as)	() direção () direção e gerências () todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros ou resultados contempla:	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados(as)	() direção () direção e gerências (x) todos(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Empresa:	() não são considerados () são sugeridos (x) são exigidos	() não são considerados () são sugeridos (x) são exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a Empresa:	() não se envolve (x) apoia () organiza e incentiva	() não se envolve (x) apoia () organiza e incentiva
Nº total de reclamações e críticas de consumidores(as) :	na Empresa: no Procon: 2365 Na Justiça: 1068	na Empresa no Procon:1 na Justiça: 739
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na Empresa: 100% no Procon: 100%	na Empresa: 100% no Procon: 100%
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela justiça	a) no PROCON: R\$ 4558,66 b) na Justiça: R\$ 2.985.940,96..	a) no PROCON: R\$ 1.250,00 b) na Justiça: R\$ 2.509.161,52
Número de processos trabalhistas		
Movidos contra a entidade	46	55
Julgados procedentes	26	32
Julgados improcedentes	20	25
Valor total das indenizações e multas pagas por determinação da justiça	R\$ 2.698.302,23	R\$ 3.382.808,64
Valor Adicionado Total a Distribuir (em mil R\$):	390.557	486.868
Distribuição do Valor Adicionado:	% sobre o Total	% sobre o Total
Governo	29,09%	31,47%
Colaboradores(as)	46,96%	39,36%
Acionistas	13,31%	24,54%
Terceiros	8,26%	6,47%
Retido	2,37%	-1,84%

7 – Outras Informações

CNPJ – 07.450.604/0001-89 SETOR ECONÔMICO – Banco UF – São Paulo

Esta empresa não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo, não tem envolvimento com prostituição ou exploração sexual de criança ou adolescente e não está envolvida com corrupção. Nossa empresa valoriza e respeita a diversidade interna e externamente.

O Balanço Social, bem como as informações de sustentabilidade contidas neste Relatório foram asseguradas pela PwC, cujo relatório de asseguuração está na página 70.

Relação entre a maior e a menor remuneração: o resultado absoluto da divisão da maior remuneração pela menor.

Número total de acidentes de trabalho: todos os acidentes de trabalho registrados durante o ano.

Normas: conforme as Convenções nº 87, 98, 135 e 154 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e os itens da norma Social Accountability 8000 (SA 8000).

A partir de 2011, o BICBANCO passou a reportar o IBASE em conjunto com a NBCT 15, sendo assim, a tabela foi revisada para a inclusão de novos campos para o atendimento dessas duas diretrizes.

ÍNDICE REMISSIVO

ESTE RELATÓRIO TEM B* COMO NÍVEL DE APLICAÇÃO

Nível de aplicação do relatório		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do relatório	Perfil da G3	Responda 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.	Com verificação externa	Responda 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.	Com verificação externa	O mesmo exigido para o Nível B.	Com verificação externa
	Informações sobre a forma de gestão da G3	Não exigido.		Informações sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador.		Forma de gestão divulgada para cada categoria de indicador.	
	Indicadores de desempenho da G3 & indicadores de desempenho do suplemento setorial	Responda a um mínimo de 10 Indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas: social, econômico e ambiental.		Responda a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade e responsabilidade pelo produto.		Responda 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.	

* Suplemento setorial em sua versão final.

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
Perfil Organizacional						
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.	Completo	Mensagem do Presidente	7		
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Completo	Governança e Gestão – Valores e Transparência – Política de Sustentabilidade, Gestão – Gestão de Riscos, Risco Socioambiental	21-25		
2.1	Nome da organização.	Completo	Perfil	2, 3, 6		
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	Completo	Perfil	2-3		
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	Completo	Perfil, Governança e Gestão – Estrutura Acionária, Empresas Controladas	2-3, 14, 15		
2.4	Localização da sede da organização.	Completo	Perfil	2-3		
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	Completo	Perfil	2-3		
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	Completo	Perfil	2-3		
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	Completo	Perfil	2-3		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
2.8	Porte da organização, incluindo: • número de empregados; • vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público); • capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado); • quantidade de produtos ou serviços oferecidos.	Completo	Perfil, <i>Performance Sustentável</i> – Desempenho Econômico, Patrimônio Líquido e Basileia	2-3, 41		
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	Completo	Perfil, Destaques	2-3, 5		
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	Completo	Destaques	5		
Perfil do Relatório						
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contábil/civil) para as informações apresentadas.	Completo	Sobre este relatório	6		
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	Completo	Sobre este relatório	6		
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	Completo	Sobre este relatório	6		
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	Completo	bicbanco@bicbanco.com.br	Contra-cap		
Aspectos Materiais Identificados e Limites						
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: • determinação da materialidade; • priorização de temas dentro do relatório; • identificação de quais <i>stakeholders</i> a organização espera que usem o relatório.	Completo	Sobre este relatório, Desempenho Social – Teste de materialidade	6, 42		
3.6	Limite do relatório (como países, divisões, subsidiárias, instalações arrendadas, <i>joint ventures</i> , fornecedores). Para outras orientações, consulte o protocolo para definição de limite da GRI (" <i>GRI Boundary Protocol</i> ").	Completo	Sobre este relatório	6		
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	Completo	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a <i>joint ventures</i> , subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações.	Completo	Perfil	2-3		
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos, incluindo hipóteses e técnicas, que sustentam as estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e outras informações do relatório.	Completo	Sobre este relatório	6		
3.10	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (como fusões ou aquisições, mudança no período ou ano-base, na natureza do negócio, em métodos de medição).	Completo	Sobre este relatório	6		
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório.	Completo	Sobre este relatório	6		
Índice Remissivo						
3.12	Índice Remissivo GRI.	Completo	Índice Remissivo	78-91		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
Auditoria						
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e o(s) auditor(es).	Completo	Sobre este relatório	6		
Governança						
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sob o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégia ou supervisão da organização.	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa, Comitês Técnicos	16, 19		
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo (e, se for o caso, suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal composição).	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa – Conselho de Administração	17		
4.3	Para organizações com uma estrutura de administração unitária, declaração do número de membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança.	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa – Conselho de Administração	17		
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações ou dêem orientações ao mais alto órgão de governança.	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa – Assembleia Geral, Desempenho Social – Investidores	17, 42, 50		
4.5	Relação entre remuneração para membros do mais alto órgão de governança, diretoria executiva e demais executivos (incluindo acordos rescisórios) e o desempenho da organização (incluindo desempenho social e ambiental).	Completo	Governança e Gestão, Gestão – Remuneração dos Administradores	21	7 e 8	
4.6	Processos em vigor no mais alto órgão de governança para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.	Completo	Governança e Gestão – Código de Ética	10		
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa – Conselho de Administração	17		
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação.	Completo	Governança e Gestão – Missão, Visão e Valores	8, 9	7 e 8	
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa – Conselho de Administração, Remuneração dos Administradores	17, 21		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
4.10	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social.	Completo	Governança e Gestão – Governança Corporativa – Conselho de Administração, Remuneração dos Administradores	17, 21	7 e 8	
Perfil Organizacional						
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Completo	Governança e Gestão – Risco Operacional	27		
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Completo	Desempenho Social – Sociedade	62-64	7 e 8	
4.13	Participação em associações (como federações de indústrias) e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: a) possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; b) integra projetos e comitês; c) contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada; d) considera estratégica sua atuação como associada.	Completo	Desempenho Social – Sociedade	63-64		
Engajamento de Partes Interessadas						
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Completo	Desempenho Social	42		
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar.	Completo	Desempenho Social	42		
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i> , incluindo a frequência do engajamento por tipo e grupo de <i>stakeholders</i> .	Completo	Desempenho Social	42, 43		
4.17	Principais temas e preocupações que foram levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> e que medidas a organização tem adotado para tratá-los.	Completo	Desempenho Social	43-44		
Aspecto: Desempenho Econômico		Completo	Performance Sustentável – Desempenho Econômico	21-41		
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração de empregados, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.	Completo	Performance Sustentável – Desempenho Econômico – Resultado de Intermediação financeira	38, 39		
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.	Completo	Governança e Gestão, Governança Corporativa – Comitês Técnicos, Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental	19, 22-23		
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo.	Completo	Desempenho Social – Comunidade	65		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
Aspecto: Presença No Mercado		Completo	Governança e Gestão – Estrutura Acionária, Empresas Controladas; Performance Sustentável – Clientes – Pontos de Atendimento	8-9, 45		
EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Remuneração	56		
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Completo	Desempenho Social – Fornecedores	61-62		
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de membros de alta gerência recrutados na comunidade local em unidades operacionais importantes.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Rotatividade	55		
Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos		Completo	Performance Sustentável – Desempenho Econômico – Captação Externa, Desempenho Social – Produtos e Serviços Com Adicionalidade Ambiental	37-38, 48-49		
EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos, principalmente para benefício público, por meio de engajamento comercial, em espécie ou atividades pro bono.	Completo	Desempenho Social – Comunidade	65-66		
EC9	Identificação e descrição de impactos econômicos indiretos significativos, incluindo a extensão dos impactos.	Completo	Performance Sustentável – Desempenho Econômico – Captação Externa, Desempenho Social – Produtos e Serviços Com Adicionalidade Ambiental	37-38, 48-49		
Aspecto: Materiais		Completo	Desempenho Ambiental	67		
EN1	Materiais usados, por peso ou volume.	Completo	Desempenho Ambiental	67		
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.	Completo	Desempenho Ambiental	67		
Aspecto: Energia		Completo	Desempenho Ambiental – energia e emissões	68-69		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
EN3	Consumo de energia direta, discriminado por fonte de energia primária.	Completo	Desempenho Ambiental – energia e emissões	68-69		
EN4	Consumo de energia indireta, discriminado por fonte primária.	Completo	Desempenho Ambiental – energia e emissões	68-69		
Aspecto: Água		Parcial	Desempenho Ambiental – Água	68		
EN8	Total de retirada de água, por fonte.	Parcial	Desempenho Ambiental – Água	68		
Aspecto: Biodiversidade		Parcial	Desempenho Ambiental – Preservação Ambiental	69		
EN11	Localização e tamanho da área possuída administrada, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Completo	Desempenho Ambiental – Preservação Ambiental	69		
EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas com alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
Aspecto: Emissões, Efluentes E Resíduos		Completo	Desempenho Ambiental	67-69		
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas.	Completo	Desempenho Ambiental – energia e emissões	68-69		
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio, por peso.	Completo	Desempenho Ambiental – energia e emissões	68-69		
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Parcial	Desempenho Ambiental	67		
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
Aspecto: Produtos E Serviços		Parcial				
EN27	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
Aspecto: Conformidade		Completo	Desempenho Ambiental – Preservação Ambiental	69		
EN28	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.	Completo	Desempenho Ambiental – Preservação Ambiental	69		
Aspecto: Emprego		Completo	Desempenho Social – Público Interno	51-52		
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Mapa da Diversidade	53-54		
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Rotatividade	55-56		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
LA3	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Benefícios	59		
Aspecto: Relações entre os Trabalhadores e a Governança		Completo	Desempenho Social – Público Interno	51-52		
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Relacionamento com Sindicatos	60	3	
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho		Completo	Desempenho Social – Público Interno – Saúde e Segurança	60-61		
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, compostos por gestores e por trabalhadores, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Saúde e Segurança	60-61		
LA7	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Saúde e Segurança	61		
LA8	Programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco em andamento para dar assistência a empregados, seus familiares ou membros da comunidade com relação a doenças graves.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Saúde e Segurança	60-61		
LA9	Temas relativos a segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Saúde e Segurança	60-61	3	
Aspecto: Treinamento e Educação		Completo	Desempenho Social- Público Interno - Treinamento e Desenvolvimento	58		
LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Treinamento e Desenvolvimento	58		
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim da carreira.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Rotatividade	55, 58		
LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Estágio e Jovem Aprendiz, avaliação de desempenho	55, 57		
Aspecto: Diversidade e Igualdade de Oportunidades		Completo	Desempenho Social – Público Interno – Mapa da Diversidade	53-54		
LA13	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Mapa da Diversidade	53-54	6	

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
LA14	Proporção de salário base entre homens e mulheres, por categoria funcional.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Remuneração	56		
LA15	Retorno ao trabalho e taxa de retenção após licença maternidade, por gênero.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Rotatividade	55		
Aspecto: Práticas de Investimento e de Processos de Compra		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13		1
HR1	Percentual e número total de contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas referentes a direitos humanos ou que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	1 e 2	1
HR2	Percentual de empresas contratadas e fornecedores críticos que foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos e as medidas tomadas.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos, Desempenho Social – Fornecedores	12-13, 61-62	1 e 2	1
HR3	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	1 e 2	1
Aspecto: Não Discriminação		Completo	Desempenho Social – Público Interno – Mapa da Diversidade	53-54		
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Mapa da Diversidade	53-54	1, 2 e 6	
Aspecto: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva		Completo	Desempenho Social – Público Interno – Relacionamento com Sindicatos	60		
HR5	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Relacionamento com Sindicatos	10, 60	1, 2 e 3	
Aspecto: Trabalho Infantil		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
HR6	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	1 e 2 e 5	
Aspecto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13		
HR7	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	1 e 2 e 4	1 e 2
Aspecto: Direitos Indígenas		Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.		1 e 2	
Aspecto: Avaliação		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13		
HR10	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de direitos humanos e ou avaliações de impacto.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	1 e 2	8, 9 e 10
Aspecto: Remediação		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13		
HR11	Número de queixas relacionadas a direitos humanos formalmente feitas, endereçadas e solucionadas através de um mecanismo formal.	Completo	Não houve registro de qualquer reclamação relacionada a direitos humanos ou violação de privacidade de dados de clientes e perda de dados de clientes.	12	1 e 2	
Aspecto: Comunidade		Completo	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
S01	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
S09	Operações com potencial significativo de impacto negativo ou com impacto negativo nas comunidades locais.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
S010	Medidas de prevenção e mitigação implementadas nas operações com potencial impacto negativo ou efetivo impacto negativo nas comunidades locais.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
Aspecto: Corrupção		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13		
S02	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	10	
S03	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção da organização.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	10	6
S04	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Política de Prevenção a Ilícitos	12-13	10	
Aspecto: Políticas Públicas		Completo	Desempenho Social – Sociedade	62-63		
S05	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e lobbies.	Completo	Desempenho Social – Sociedade	62-63	10	
S06	Valor total de contribuições financeiras e em espécie para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas, discriminadas por país.	Completo	Desempenho Social – Comunidade	65-66		
Aspecto: Concorrência Desleal		Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Código de Ética	10		
S07	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, práticas de traste e monopólio e seus resultados.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Código de Ética	10	10	
Aspecto: Conformidade		Completo	Governança e gestão – Risco de Mercado, Risco de Gestão de Capital	25, 28		
S08	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não-monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos.	Completo	Governança e Gestão – Código de Ética, Desempenho Social – Público Interno, Mapa da Diversidade	10, 53		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente		Completo	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
PR1	Fases do ciclo de vida de produtos e serviços em que os impactos na saúde e segurança são avaliados visando melhoria, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a esses procedimentos.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços		Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	45		
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.	Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	45		
PR4	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	45		
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que medem essa satisfação.	Parcial	Desempenho Social – Clientes – Serviço de Atendimento ao cliente	46		
Aspecto: Comunicações de Marketing		Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	46		
PR6	Programas de adesão às leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	45		
PR7	Número total de casos de não-conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	45		
Aspecto: Conformidade		Completo	Desempenho Social – Clientes – Privacidade do cliente, Comunicação	45		
PR8	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Completo	Desempenho Social, Clientes Em 2013, não houveram casos de vazamentos, roubos ou perda de dados de clientes bem como ocorrências registradas relativas a violação da privacidade do cliente.	45-47		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
Aspecto: Compliance		Completo	Desempenho Social – Clientes – Privacidade do cliente, Comunicação	45		
PR9	Valor monetário de multas (significativas) por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	Completo	Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça a) no PROCON: R\$ 4.558,06 b) na Justiça: R\$ 2.985.940,96.			
Aspecto: Portfólio de Produtos		Completo	Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental, Performance Sustentável – Desempenho Econômico, Operações de Crédito, Desempenho Social – Produtos e Serviços Com Adicionalidade Ambiental	22-25, 31-33, 47-49		
FS1	Descrição das políticas com componentes sociais e ambientais específicos aplicados às linhas de negócio.	Completo	Governança e Gestão – Valores e Transparência – Política de Sustentabilidade	11, 22-25		
FS2	Descrição dos procedimentos para acessar e analisar riscos ambientais e sociais nas linhas de negócio em relação a cada política.	Completo	Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental	22-25		
FS3	Descrição dos processos de monitoramento do cliente com respeito à implementação e a conformidade às exigências ambientais e sociais incluídas nos acordos ou operações.	Completo	Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental	22-25		
FS4	Descrição do(s) processo(s) para melhoria de competência do pessoal para implementação de políticas e procedimentos ambientais e sociais aplicados às linhas de negócio.	Completo	Desempenho Social – Público Interno – Treinamento e Desenvolvimento	58		
FS5	Descrição das interações com clientes e outros <i>stakeholders</i> com respeito a riscos e oportunidades ambientais e sociais.	Completo	Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental	22-25, 47, 48		
FS6	Percentual do portfólio para linhas de negócio por regiões específicas, tamanho (ex. micro, média, grande) e por setor.	Completo	Performance Sustentável – Desempenho Econômico, Operações de Crédito	31-33		
FS7	Valor monetário de produtos e serviços projetados para trazer um benefício social específico para cada linha de negócio discriminado por propósito.	Completo	Desempenho Social – Produtos e Serviços Com Adicionalidade Ambiental	47, 48		

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
Aspecto: Auditoria		Completo	Governança Corporativa – Gestão – Gestão de Riscos	21-22		
FS9	Extensão e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais e de procedimentos de avaliação de risco.	Completo	Governança Corporativa – Gestão – Gestão de Riscos	21, 22	7 e 8	
Aspecto: Propriedade Ativa		Completo	Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental	22-25		
FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização informante interagiu em questões ambientais ou sociais.	Completo	Governança e Gestão – Gestão – Risco Socioambiental	22-25		
FS11	Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social positiva ou negativa.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.		7, 8 e 9	
FS12	Política(s) de voto aplicada(s) a questões ambientais ou sociais para ações sobre as quais a organização informante tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação.	Completo – não aplicável	Não aplicável em razão das atividades desenvolvidas pelo BICBANCO.			
Aspecto: Comunidade		Completo	Não aplicável, pois o Banco concentra seus negócios na oferta de produtos e serviços diferenciados, voltados para o crédito corporativo, que buscam atender prioritariamente à demanda de empresas de médio porte (<i>middle market</i>) – com faturamento anual entre R\$ 50 milhões e R\$ 500 milhões.			
FS13	Acesso a serviços financeiros em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo de acesso.	Completo – não aplicável	Não aplicável, pois o Banco concentra seus negócios na oferta de produtos e serviços diferenciados, voltados para o crédito corporativo, que buscam atender prioritariamente à demanda de empresas de médio porte (<i>middle market</i>) – com faturamento anual entre R\$ 50 milhões e R\$ 500 milhões			

Indicador	Descrição	Status 2013	Capítulo	Página	Pacto Global	Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo
FS14	Iniciativas para melhorar o acesso de serviços financeiros a pessoas desfavorecidas.	Completo	Desempenho Social – Clientes – Pontos de Atendimento	45		
Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços		Completo	Desempenho Social – Clientes – Comunicação	46		
FS15	Políticas para o correto desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros.	Completo	Governança e Gestão – Valores e transparência – Código de Ética, Gestão – Risco de Crédito, Desempenho Social – Produtos e Serviços Com Adicionalidade Ambiental	10, 26, 45, 47, 48		

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO E EDITORAÇÃO

Marketing e Comunicação BICBANCO

COORDENAÇÃO DE PESQUISA E CONTEÚDO

Governança Corporativa BICBANCO – Sustentabilidade

COLABORAÇÃO – ÁREAS DO BICBANCO

Controladoria

Crédito

Infraestrutura

Produtos e Serviços

Recursos Humanos

Relações com Investidores

Tecnologia da Informação

CRIAÇÃO E PRODUÇÃO

TheMediaGroup

REDAÇÃO

TheMediaGroup

CONSULTORIA

Resultante Consultoria Estratégica

REVISÃO

TheMediaGroup

FOTOGRAFIAS

Fernando Favoretto

AUDITORIA

PricewaterhouseCoopers

VERSÃO ELETRÔNICA

TheMediaGroup

www.bicbanco.com.br