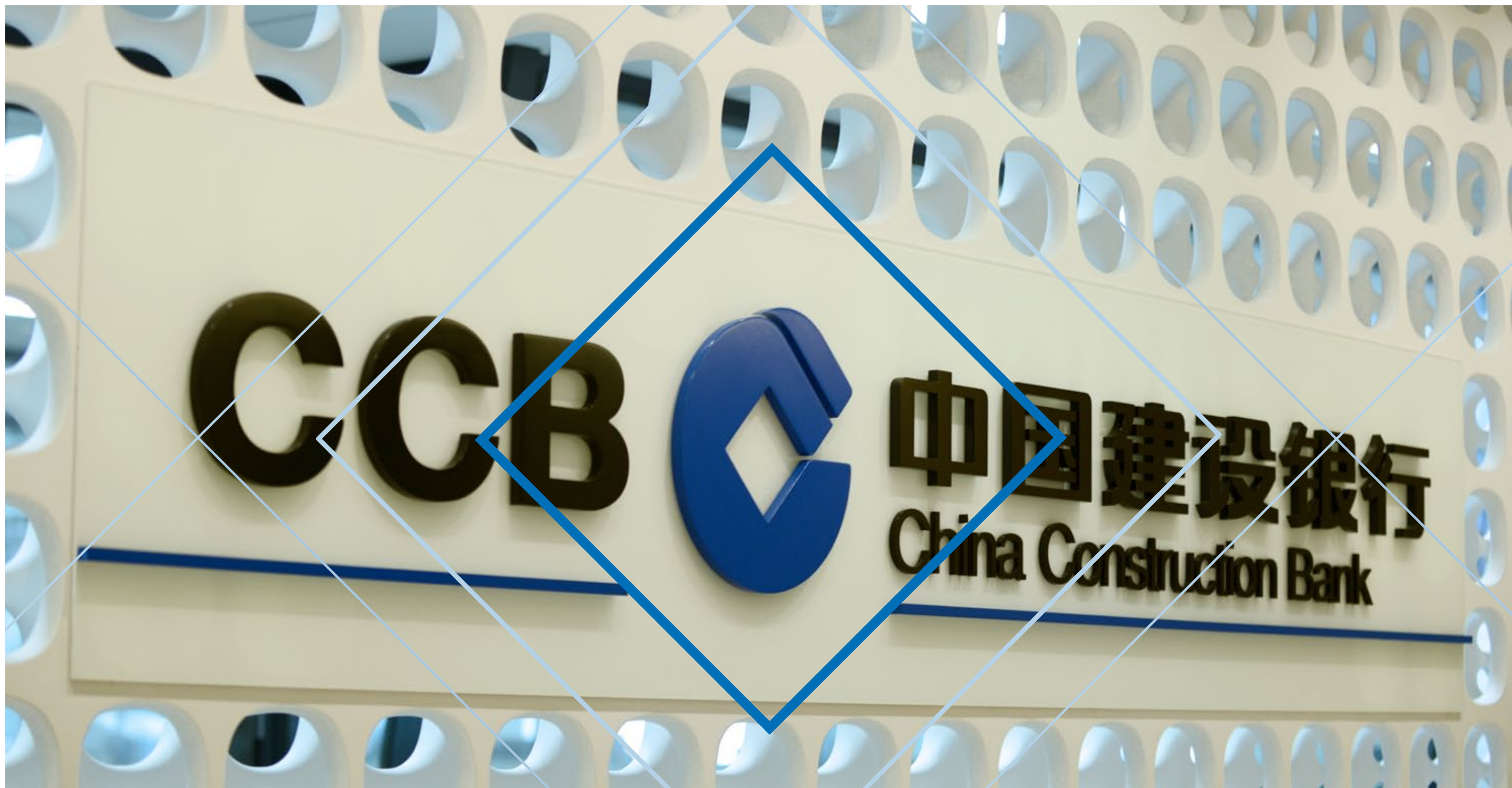


RELATÓRIO ANUAL E DE SUSTENTABILIDADE 2016



REDE DE AGÊNCIAS

REGIÃO SUDESTE

MINAS GERAIS
Belo Horizonte
Uberlândia

RIO DE JANEIRO
Rio de Janeiro

SÃO PAULO
Alphaville
Campinas
Ribeirão Preto
Santos
São Paulo (Capital)
Berrini
Brasil
Brigadeiro
Ibirapuera

REGIÃO SUL

PARANÁ
Curitiba
Londrina

RIO GRANDE DO SUL
Caxias do Sul
Porto Alegre

SANTA CATARINA
Blumenau
Chapecó
Florianópolis

REGIÃO NORDESTE

ALAGOAS
Maceió

BAHIA
Salvador

CEARÁ
Aldeota
Centro
Juazeiro do Norte

MARANHÃO
São Luís

PARAÍBA
João Pessoa

PERNAMBUCO
Recife

PIAUÍ
Teresina

RIO GRANDE DO NORTE
Natal

SERGIPE
Aracajú

REGIÃO CENTRO-OESTE

DISTRITO FEDERAL
Brasília

GOIÁS
Goiânia

MATO GROSSO
Cuiabá

REGIÃO NORTE

PARÁ
Belém

GRAND
CAYMAN



PRINCIPAIS DESTAQUES

G4-9



ECONÔMICOS
Receita de **R\$ 2,4 bilhões**



SOCIAIS
733 empregados



AMBIENTAIS
20%
de redução de
emissões de
Gases de
Efeito Estufa



NEGÓCIOS E MERCADO
2.913 clientes Pessoa Jurídica
490.307 clientes Pessoa Física
850 fornecedores
100% dos contratos com clientes
Pessoa Jurídica analisados sob
critérios socioambientais
195.251 pessoas físicas atendidas
pela CCB Brasil Financeira
2º maior banco do mundo
(CCB Corporation)

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA

TEMAS PRIORIZADOS PELA MATRIZ DE MATERIALIDADE TÊM DESTAQUE NESTA EDIÇÃO, QUE APRESENTA DADOS FINANCEIROS E NÃO FINANCEIROS DO BANCO

Com o compromisso de aprimorar a comunicação do Conglomerado CCB Brasil com seus públicos estratégicos de relacionamento – clientes, controlador (acionista), funcionários, fornecedores, sociedade e meio ambiente –, este Relatório Anual e de Sustentabilidade CCB Brasil 2016 apresenta as principais informações relativas ao desempenho da Instituição. Está contemplada, também, a estratégia de médio e longo prazo, que contribui para ampliar e fortalecer as relações comerciais entre Brasil e China por meio da concessão de créditos.

A publicação segue novamente as diretrizes da versão G4 da Global Reporting Initiative (GRI) – padrão internacional de referência em relatos de sustentabilidade – e opta pelo “de acordo” - Abrangente, ou seja, apresenta informações sobre estratégia, análise, governança, ética e integridade do Conglomerado, e comunica o desempenho da Instituição de forma ampla, reportando os indicadores referentes aos aspectos e temas priorizados na Matriz de Materialidade (*confira os temas à direita*).

No Perfil, você conhecerá mais sobre a estrutura do CCB Brasil. Em Gestão e Governança Corporativa, saberá como fazemos negócios. O capítulo Geração de Valor apresenta a forma com que geramos valor para nosso controlador e também para funcionários, clientes, fornecedores, sociedade e meio ambiente. Por fim, em Sobre o Relatório, é possível encontrar mais detalhes sobre a Matriz de Materialidade do CCB Brasil, revisada para esta publicação.

Os valores financeiros desse relatório são apresentados no padrão contábil, com exceção dos dados financeiros formalmente indicados.

Ao longo de todo o texto, *hiperlinks* facilitam a navegação para o melhor entendimento dos conteúdos, uma vez que nossas ações são integradas e transversais, e que os temas se interconectam.

HIPERLINKS QUE FACILITAM A NAVEGAÇÃO



**GESTÃO DE PESSOAS
E BEM-ESTAR**



**DESEMPENHO E
EQUILÍBRIO
ECONÔMICO**



**GESTÃO DE RISCOS
E GOVERNANÇA**



**INTEGRAÇÃO DE
RISCOS
SOCIOAMBIENTAIS
NAS OPERAÇÕES
FINANCEIRAS**



**SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES**



BASES SÓLIDAS PARA UM FUTURO PRÓSPERO

MENSAGEM DO PRESIDENTE G4-1

Completamos dois anos de atuação no Brasil. Tivemos a imensa satisfação de concluir a integração do banco, no Brasil, com o CCB Corporation.

Ainda que tenhamos concluído etapas importantes, novos desafios surgem, considerando o compromisso com o desenvolvimento sustentável e com a satisfação dos clientes, dos empregados, dos fornecedores e da sociedade. Devemos, juntos, repensar continuamente nossa forma de atuação e nossas atividades para nos adaptar às mudanças conjunturais da economia, em especial no Brasil.

O ano de 2016 foi fundamental para nos estruturar e nos preparar para o futuro que almejamos. Se, por um lado, temos o respaldo sólido do CCB Corporation, por outro, reunimos aqui no Brasil uma equipe qualificada, com experiência no mercado brasileiro. Isso nos dá a confiança e a serenidade necessárias para superar o período desafiador do contexto nacional, com a certeza de que estamos no caminho certo.

Nossa estratégia tem estrutura sólida e segura. Estamos investindo na capacitação e na integração cultural das nossas equipes; melhorando nossos controles internos e processos; desenvolvendo novos produtos e serviços; investindo em tecnologia; e trabalhando a nossa marca institucionalmente.

Somos signatários do Pacto Global, da Organização das Nações Unidas, e zelamos para colocar em prática e disseminar entre nossos empregados, clientes, fornecedores e na sociedade os nossos valores, que incluem a defesa dos direitos humanos, o combate à corrupção e o cuidado com o meio ambiente.

Haverá um reflexo contínuo na qualidade dos nossos produtos e serviços e em nossos resultados semestrais já em 2017, e ainda mais fortemente em 2018.

Estamos preparados não só para contribuir, mas também para fomentar o processo de crédito entre China e Brasil. Queremos ser protagonistas no fortalecimento das relações comerciais entre os dois países, ajudando a tecer conexões por meio das quais todos têm a ganhar.

Xi Zhang

Presidente executivo do CCB Brasil

APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA
CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION
(CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI



EXCELÊNCIA GLOBAL PARCERIA PARA SEMPRE

O GRUPO CCB CHEGA AO BRASIL COMO A
MAIOR OPERAÇÃO DE UM BANCO CHINÊS EM
TERRITÓRIO BRASILEIRO



O China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S/A – o CCB Brasil [G4-3](#) – desenvolve suas operações por meio de suas carteiras de investimentos, comercial, de crédito imobiliário e de câmbio. A Instituição foi constituída em agosto de 2014, a partir da aquisição, por parte do China Construction Bank Corporation (CCB Corporation), de um banco médio brasileiro com mais de 75 anos de existência.

O CCB Brasil reúne a experiência e o conhecimento no mercado brasileiro, somando à *expertise* de mercado global do CCB Corporation, que é o segundo maior banco na China e a segunda maior empresa pública do mundo, de acordo com o *ranking* Forbes Global 2000, com dados publicados referentes ao exercício de 2016.

Com sede em São Paulo [G4-5](#), o CCB Brasil está presente em todas as regiões do país, incluindo uma agência internacional em Grand Cayman [G4-6](#).

O CCB Brasil e suas empresas controladas – que, juntos, são identificados como Conglomerado neste Relatório – têm, entre seus principais produtos e serviços, empréstimos para capital de giro, arrendamento mercantil, fianças, serviços de *trade finance*, derivativos e produtos de investimento em renda fixa. O Conglomerado atua também com produtos de crédito consignado, cartão de crédito e financiamentos para pessoa física [G4-4](#).

No mercado local, a Instituição tem entre seus principais clientes empresas brasileiras e internacionais dos segmentos Corporate e de Middle Market [G4-6](#). Em 2016, o Banco passou a contar, em seu portfólio, com empresas brasileiras de grande porte cujas matrizes estão na China; bem como com empresas nacionais que são parceiras comerciais de empresas chinesas [G4-8](#).



CCB Corporation detém
99,34% do capital social
do CCB Brasil

ESTRUTURA ACIONÁRIA

O CCB Brasil é uma sociedade anônima de capital fechado desde 19 de outubro de 2015 [G4-7](#). O seu principal acionista é a CCB Brazil Financial Holding – Investimentos e Participações Ltda. (CCB Holding, “controlador”), empresa constituída no Brasil pelo Chi-na Construction Bank Corporation (CCB Corporation) e pela *offshore* Sunny Silver Investments Limited para a aquisição do BICBANCO.

O CCB Corporation, por meio da CCB Holding, efetuou a recompra de 4,88% de ações que estavam pulveri-zadas entre outros acionistas, em 2016, e encerrou o exercício como detentor do equivalente a 99,34% do capital social do CCB Brasil (ou 97,53% do capital so-cial da Companhia, excluídas as ações em Tesouraria)

[G4-13](#).

Essa operação foi resultado da Oferta Pública de Ações (OPA), ocorrida em 28 de setembro de 2015, que consolidou a transferência do controle acionário para a Holding.



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA
CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION
(CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

EMPRESAS CONTROLADAS

CCB BRAZIL FINANCIAL HOLDING INVESTIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.

Chamado de CCB Holding, é formado pelo China Construction Bank Corporation e pela offshore Sunny Silver Investments Limited. Detém 99,34% do capital social do CCB Brasil.

CHINA CONSTRUCTION BANK (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

Nome do CCB Brasil. O Banco possui 100% das empresas controladas.

CCB BRASIL ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.

Também chamada de CCB Leasing, realiza operações de *leasing* para pessoas jurídicas e em negócios com bens móveis e imóveis, particularmente nos segmentos de veículos, máquinas e equipamentos.

CCB BRASIL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTOS E INVESTIMENTOS

Também conhecida como CCB Brasil Financeira, é especializada em financiamento de veículos e na concessão de crédito consignado para pessoas físicas no mercado de varejo.

CCB BRASIL DTVM DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.

É responsável pelas operações com títulos e valores mobiliários.

CCB BRASIL INFORMÁTICA S.A.

Presta serviços de processamento de dados e fornece suporte técnico às atividades da Instituição.

CCB BRASIL ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA.

Emite e administra os cartões de crédito e pré-pagos. É controlada da CCB Brasil Financeira.

CCB BRASIL PROMOTORA DE VENDAS LTDA.

CCB BRASIL COBRANÇA LTDA.

CCB BRASIL É O PRINCIPAL ELO FINANCEIRO SINO-BRASILEIRO

O CCB Brasil visa, a longo e médio prazo, contribuir para melhorar o ambiente de negócios e a cooperação internacional, promovendo o desenvolvimento de parcerias de qualidade entre empresas chinesas e brasileiras, bem como com corporações de outros países da América Latina. Para isso, planeja ampliar sua carteira de créditos tanto para projetos de instalação e de expansão de empresas chinesas no Brasil quanto para empresas brasileiras que já mantêm ou que visam estabelecer negócios em cooperação com a China.

Oportunidades para colocar esse plano estratégico em curso estão presentes nos segmentos de infraestrutura, energia, biocombustíveis, agronegócios, vestuário, entre outros. O Brasil é considerado um mercado atraente para investidores chineses. Por oito anos consecutivos, a China foi o mais importante parceiro comercial do Brasil.

Embora em 2016, com a crise econômica e política, os números tenham apontado uma desaceleração nesse processo, o total investido no Brasil foi de US\$ 12 bilhões de dólares no período. Com a recuperação da economia, no primeiro trimestre de 2017, essa relação binacional tende a se fortalecer ainda mais.

BASES PARA O DESENVOLVIMENTO

O ano de 2016 representou um exercício de fortalecimento das bases internas para o desenvolvimento do CCB Brasil. A Instituição esmera-se em aprimorar a administração e a prestação de serviços e se adequar à realidade de um banco global – um subsidiário do CCB Corporation. No futuro próximo, o CCB Brasil vai atuar como um grande *player* internacional. Essa transformação demanda tempo para os ajustes e as adequações.

No período, houve a reavaliação de processos, o aperfeiçoamento de metodologias, o aprimoramento dos controles internos e *compliance* – fundamentais à gestão de riscos e à realização de novos negócios –, além de adequações para alinhamento à estratégia e às regras de comunicação e de prestação de contas ao Head Office (CCB Corporation).

O BANCO TEM COMO UM DOS PRINCIPAIS
OBJETIVOS FINANCIAR OPERAÇÕES DE
INFRAESTRUTURA E ESTREITAR AS RELAÇÕES
COMERCIAIS ENTRE CHINA E BRASIL

O CCB Brasil se
aprimora a cada dia ao
se adequar à realidade
de um banco global

CCB Brasil realizou estudos de novos produtos com vistas ao mercado internacional

Houve ainda a realização de estudos sobre novos produtos e serviços adequados à estratégia de internacionalização do banco, bem como investimentos em tecnologia da informação, colocando-a no mesmo patamar das outras subsidiárias do CCB Corporation. Um exemplo foi a elaboração e aprovação do projeto para a implementação do novo Internet Banking, em 2017.

O planejamento estratégico do Banco passou por revisões para ajustar os rumos da Instituição diante de mudanças conjunturais nos contextos macroeconômicos brasileiro, chinês e global. As mudanças deverão ser submetidas à aprovação do Conselho de Administração e do CCB Corporation ainda no primeiro semestre de 2017.

MARCA E IMAGEM

A marca do CCB Brasil, considerada um ativo intangível para a organização, completou um ano de atuação no país, em 16 de dezembro de 2016. Ao longo do período, foram realizadas ações de fortalecimento da marca e da imagem. A principal foi a unificação da linguagem por meio de uma comunicação integrada, com a padronização do uso da marca em todos os pontos de contato da Instituição com seus diferentes públicos de relacio-

namento. O Manual de Identidade Visual do CCB Brasil está alinhado ao padrão do CCB Corporation.

De norte a sul do país, os gerentes comerciais desenvolveram ações de mapeamento, prospecção e relacionamento com clientes Corporate para apresentar o CCB Brasil a esse novo perfil de clientes, o que contribuiu para o fortalecimento da marca.

O CCB Brasil atua para que todas as ações de Marketing e Comunicação do banco – incluindo processos que permeiam a área de negócios, como contratos e taxas – estejam aderentes às orientações dos diferentes órgãos reguladores, entre os quais, o Código Brasileiro de Autorregulação Publicitária do Conselho Nacional de Autorregulação Publicitária (Conar); a Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (Febraban); o Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon) e as normas do Banco Central do Brasil que tratam do relacionamento e do respeito ao cliente [G4-PR3](#).

Em 2016, não houve casos de não conformidade com regulamentos e códigos relacionados à comunicação, ao marketing (incluindo publicidade, promoção e patrocínio) e à rotulagem de produtos [G4-PR4](#) e [G4-PR7](#).





CCB Brasil Financeira muda para um espaço mais moderno e confortável

ADEQUAÇÃO DAS AGÊNCIAS

Nos últimos dois anos, foram realizadas readequações nos espaços físicos como parte do processo de posicionamento da marca, visando atender a um público mais sofisticado. Isso ocorreu nas agências Brasília (DF), Campinas (SP) e Alphaville (SP), em 2016, Maceió (AL), Aracaju (SE), Belém (PA), João Pessoa (PB), Natal (RN) e Uberlândia (MG), em 2015.

A CCB Financeira mudou sua sede para um espaço mais moderno e confortável, no edifício Santa Catarina, na Avenida Paulista, em São Paulo 64-22. O novo escritório possibilitou maior integração entre as áreas, contribuindo para ampliar a produtividade das equipes e para qualificar o atendimento aos clientes.

O posicionamento da marca incluiu a readequação dos espaços físicos de trabalho e atendimento aos clientes

RECONHECIMENTOS

TOP EMPLOYERS BRASIL

Pelo sexto ano consecutivo, a gestão de pessoas do CCB Brasil conquistou a certificação de caráter internacional concedida pelo Top Employers Institute, em reconhecimento a práticas de excelência em recursos humanos. Em 2016, apenas 26 empresas, incluindo multinacionais com operações no Brasil, obtiveram essa certificação.

100 RHs MAIS ADMIRADOS DO BRASIL

O CCB Brasil consta entre os 100 “RHs mais admirados do Brasil 2016”, de acordo com *ranking* estabelecido pelo Grupo Gestão RH e divulgado pela revista *Gestão RH*. Em 2016, o Banco recebeu selos nas categorias “As 100 melhores em cidadania corporativa”; “Melhores empresas psicologicamente saudáveis”, “Melhores empresas em IDHO – Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional” e “Melhores empresas em práticas de gestão de pessoas”.

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO



EXCELÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

POLÍTICA CONSISTENTE DE CONTROLE DOS
RISCOS CONTRIBUI PARA A CONSTRUÇÃO
DA CONFIANÇA JUNTO AO CONTROLADOR,
AOS ADMINISTRADORES E CLIENTES

A Política de Governança Corporativa do Conglomerado consolida os princípios e as práticas que buscam assegurar a excelência empresarial do CCB Brasil. O Banco mantém o foco na transparência, na disciplina financeira e nos controles de riscos operacionais e internos. A estrutura de governança é responsável pela definição de autoridade e responsabilidades da Assembleia Geral, do Conselho de Administração, da Diretoria e dos demais profissionais da Instituição, e também pela difusão de políticas que asseguram a independência e a efetividade das ações em todos os níveis da administração [G4-14](#).

O CCB Brasil possui Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva. A estrutura decisória das questões econômicas, ambientais e sociais é baseada em comitês especializados de três instâncias: Comitês de Apoio ao Conselho de Administração, Comitês Executivos e Comitês Técnicos. [G4-37](#)

Uma série de políticas sobre o assunto, revisadas anualmente, norteia a administração da Instituição. Elas respeitam e estão alinhadas com a legislação brasileira e internacional e com as boas práticas do mercado.



Temas ligados à sustentabilidade são discutidos no âmbito do Conselho de Administração por intermédio dos integrantes do Comitê de Governança Corporativa ou do Comitê de Auditoria

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO G4-34



O Conselho é o principal órgão de governança do CCB Brasil. Atualmente, o Conselho de Administração é composto por quatro membros, sendo dois representantes do CCB Corporation e dois independentes, todos com mandato até agosto de 2017 G4-38.

O presidente do Conselho é o senhor Wensheng Yang G4-39. O presidente-executivo do Banco, senhor Xi Zhang, foi incorporado também como conselheiro em 2016. Os dois membros independentes são brasileiros: Daniel Joseph McQuoid e Heraldo Gilberto de Oliveira; ambos integram também o Comitê de Auditoria.

A senhora Hong Yang deixou o Conselho e assumiu a Vice-Presidência. Os conselheiros são eleitos pela Assembleia Geral, e o mandato unificado tem duração de dois anos, podendo haver reeleição. Todos compactuam dos valores da Instituição, sendo executivos com ampla visão de mercado e sólida formação acadêmica G4-40. Eles devem se isentar de aprovação de matérias no caso de conflitos de interesse G4-41.

Cabe ao Conselho definir estratégias dos negócios, considerando temas econômicos, sociais e ambientais G4-45 e G4-46, aprovar planos e orçamentos, atender às definições previstas no Estatuto Social e deliberar sobre assuntos levantados pelos comitês de Auditoria e Remuneração.

Temas ligados à sustentabilidade são discutidos no âmbito do Conselho de Administração por intermédio dos integrantes do Comitê de Governança Corporativa ou do Comitê de Auditoria G4-35 e G4-36.

Em 2016, o Conselho se reuniu 17 vezes, sendo 6 reuniões ordinárias e 11 extraordinárias. Os temas relacionados à sustentabilidade entraram na pauta uma vez G4-47.



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

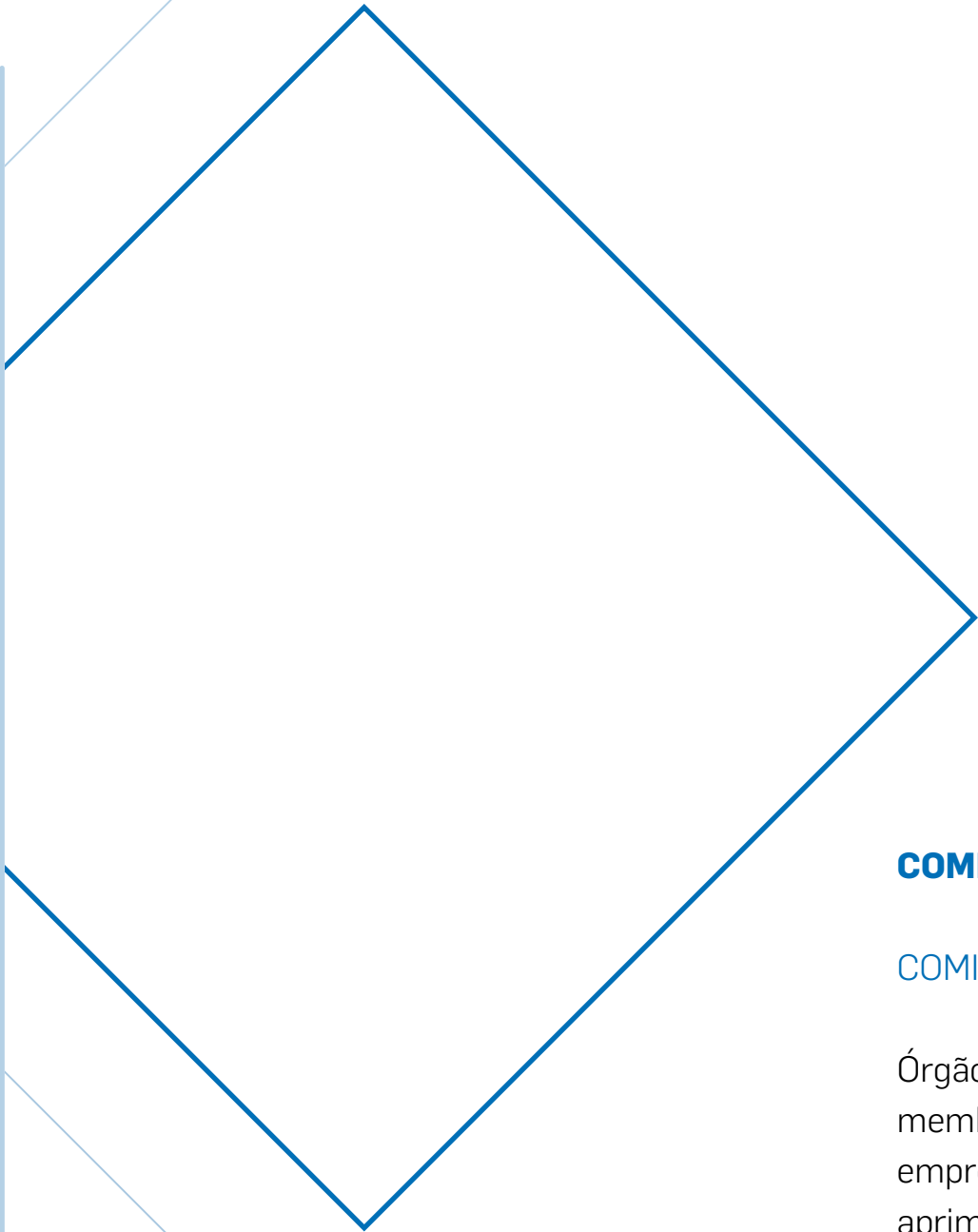
FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI



COMITÊS DE APOIO AO CONSELHO G4-34

COMITÊ DE AUDITORIA

Órgão vinculado ao Conselho e composto por três membros independentes em relação ao Banco e às empresas controladas. É responsável por zelar pelo aprimoramento dos controles internos da Instituição e pela qualidade e a integridade dos dados contábeis e das demonstrações financeiras. Também é responsável pela qualidade e independência das auditorias internas e externas.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

Órgão estatutário permanente, responsável por estabelecer a Política de Remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais para diretores estatutários ou membros do Conselho de Administração.

As decisões da Administração contam com o respaldo de 16 comitês

CONSELHO FISCAL

Órgão em caráter não permanente, cuja principal função é fiscalizar as atividades da administração, avaliar as demonstrações financeiras e relatar suas conclusões aos acionistas. Seus membros devem ser eleitos pela Assembleia Geral. Este órgão não foi instalado em 2016.

DIRETORIA EXECUTIVA

À Diretoria Executiva cabe conduzir os negócios, desenvolver projetos e medidas que permitam o alcance dos objetivos traçados. Os diretores são selecionados pelo Conselho e têm mandatos de dois anos, podendo ser reeleitos. A seleção dos executivos leva em conta elementos como qualificação compatível com o cargo, reputação ilibada e experiência no negócio.

COMITÊS

COMITÊS DE GOVERNANÇA

G4-34 G4-35 G4-42 G4-43

Para apoiar os processos de tomada de decisão, o CCB Brasil possui mais 13 comitês, sendo 3 executivos e 10 técnicos, além dos três de apoio ao Conselho, já mencionados anteriormente. [G4-34](#)

COMITÊS EXECUTIVOS

COMITÊS TÉCNICOS



ÓRGÃO

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

COMITÊ DE DIRETORIA EXECUTIVA (CDE)	Formado por todos os diretores, reúne-se mensalmente para definir estratégias e alinhar a estrutura aos valores do CCB Brasil.
COMITÊ DE GOVERNANÇA	Avalia encaminhamentos dos comitês técnicos; monitora e avalia a implementação da política de sustentabilidade.
COMITÊ EXECUTIVO DE TESOURARIA	Avalia cenários, monitora programação financeira e aloca recursos disponíveis em caixa (liquidez) observando baixo impacto (Basileia III) e baixo risco.
COMITÊ DE CRÉDITO	Avalia diariamente propostas; administra a concessão de crédito; aloca recursos a financiamentos e monitora portfólio.
COMITÊ DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E ILÍCITOS	Avalia as diretrizes da política à prevenção à lavagem de dinheiro, corrupção e financiamento ao terrorismo; visa minimizar riscos.
COMITÊ DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO AGÊNCIA CAYMAN	Idem acima, atendendo às normas do Banco Central e da cima (Cayman Islands Monetary Authority).
COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS	Com reuniões mensais, avalia a eficácia dos controles internos da instituição e submete ao comitê de auditoria e ao conselho os relatórios semestrais de conformidade com os controles internos.
COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE	Avalia diariamente os riscos socioambientais e de reputação, assim como seus impactos; recomenda ações e reporta-se mensalmente ao comitê de governança.
COMITÊ DE AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DE CRÉDITO	Define diretrizes da política de crédito e padrões operacionais para identificar, analisar e resolver problemas que afetam o curso normal dos processos de crédito; estabelece critérios de avaliação; reporta-se mensalmente sobre o tema para a alta administração.
COMITÊ DE RISCOS	Acompanha todo os meses os limites dos riscos – exposição, impacto e probabilidade de ocorrência –, propondo metodologias para medir e limitar operações.
COMITÊ OPERACIONAL	Reúne-se mensalmente para analisar a exposição ao risco e os limites operacionais de novos projetos, produtos e serviços; também acompanha perdas e propõe limites.
COMITÊ DE ÉTICA	Monitora a aplicação do código de ética, apurando e analisando possíveis violações ou questões envolvendo os princípios éticos e disciplinares encaminhados pelos empregados e demais <i>stakeholders</i> . Propõe revisões no documento.
COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Analisa a segurança corporativa e propõe ações de contingência, considerando medidas de segurança adotadas e prioridades de ação. Reúne-se mensalmente.



Código de Ética está em revisão, e nova versão deverá ser lançada em 2017

CONDUTA ÉTICA

G4-41, G4-49, G4-50, G4-56, G4-57, G4-58

O Código de Ética é o principal documento para orientação de conduta de empregados, executivos, fornecedores e parceiros institucionais na condução dos negócios do Banco. Aborda temas como princípios éticos e comportamento empresarial orientado à promoção e à preservação da relação saudável entre e com os *stakeholders*.

Os princípios que balizam a elaboração do documento são: Consideração pelos Outros; Compromisso com a Transparência; Observância das Leis; e Responsabilidade Social Corporativa.

O Código está em revisão, e a nova versão deverá ser lançada em 2017. Os objetivos principais são incorporar a visão global do CCB Corporation e estender a aplicação do documento aos funcionários de todas as empresas controladas. Além disso, a nova versão deverá atender ao Programa de Integridade da Febraban; observar preceitos da lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13); abranger todas as partes interessadas; e englobar preceitos da Lei Sarbanes-Oxley (SOX).

O documento é divulgado para os empregados pela intranet e está disponível no site do CCB Brasil. O Comitê de Ética oferece três canais de comunicação sobre fatos que contrariem o Código: um e-mail interno; um sistema interno de mensagens na Intranet (Fale com o Comitê de Ética); e o e-mail externo comite.etica@br.ccb.com. Em todos os casos, é assegurado o sigilo absoluto do denunciante.

Os casos são examinados pelo Comitê de Ética, composto por funcionários representantes de áreas como Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, Crédito, Sustentabilidade e Jurídico Trabalhista. Os pareceres determinam as tratativas tomadas, que vão de advertências ao encaminhamento de sugestão de desligamento dos empregados.

Outro mecanismo de gestão da conduta ética, no que tange aos procedimentos e respeito às políticas, são as auditorias internas, que permitem a avaliação dos controles internos para prevenir casos de não conformidade.

Periodicamente, o CCB Brasil realiza palestras para a reciclagem sobre os conteúdos do Código de Ética, conduta e *compliance*.



Avaliação de
desempenho 360°
mensura cumprimento
de metas e resultados
individuais

AVALIAÇÃO E REMUNERAÇÃO

G4-44, G4-45, G4-51, G4-52, G4-53, G4-54

Anualmente, conselheiros, membros da diretoria estatutária (presidente, vice-presidentes e diretores) e diretores executivos do Conglomerado são avaliados em um processo que considera resultados alcançados pelo Conglomerado, metas e resultados individuais, *performance* de determinadas áreas de negócios.

O formato é de avaliação 360°, sendo que os executivos e diretores da Instituição têm a responsabilidade de avaliar cada um dos diretores. Os resultados das avaliações são enviados diretamente à área de Recursos Humanos do CCB Corporation.

A Política de Remuneração do CCB Brasil inclui salário fixo, benefícios e remuneração variável, quando aplicável. Os critérios de remuneração dos diretores consideram a *performance* em aspectos financeiros e não financeiros. Cabe ao Comitê de Remuneração avaliar o desempenho quanto ao cumprimento da meta corporativa (objetivos e valores do CCB Brasil) e atribuir um conceito. O processo de definição da remuneração é interno, não envolvendo consultores independentes ou consulta a *stakeholders*.

Atualmente, a proporção entre o maior salário (sem contar a remuneração variável) e a média geral dos salários do Conglomerado é de 3,85 vezes G4-55.



GESTÃO DE RISCOS

G4-2, G4-46, G4-47

As práticas de gestão de riscos do CCB Brasil objetivam garantir a qualidade dos serviços prestados e um adequado balanço entre o risco e o retorno nas operações e nos relacionamentos da Instituição no mercado brasileiro. Por meio de uma política específica, que está alinhada às diretrizes do Banco Central, os processos de gestão de riscos contemplam temas financeiros e não financeiros.

O CCB Brasil possui um amplo mapeamento de riscos. Eles estão divididos em riscos: externos; operacionais; de mercado; de crédito; estratégicos; ilícitos; socioambientais, de imagem e reputação; e de segurança da informação. Em 2017, será implementada uma política específica sobre risco de imagem e reputação.

Os comitês contribuem para avaliar as ações e assegurar o gerenciamento adequado dos riscos. A área de Governança Corporativa é responsável pelo Gerenciamento de Riscos e fornece subsídios para a tomada de decisões.

Estão presentes na estrutura de gestão de riscos e *compliance* os principais elementos requeridos no contexto do COSO – Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – e da regulamentação local e internacional que versa sobre ambiente e estruturas de gestão de riscos no âmbito das instituições financeiras.

Como elemento de controle e limites, a metodologia contempla modelos internos de *rating*, gestão de capital por avaliação de cenários, análise de VaR (Value at Risk) e EVE (Economic Value of Equity), além de testes de estresse. Mais informações estão disponíveis no link <http://www.br.ccb.com/menu/Relacoes-com-Investidores/Governanca-Corporativa/Gestao-de-Riscos-107>.



PREVENÇÃO A ILÍCITOS

O CCB Brasil atua no monitoramento e na prevenção de riscos relacionados à corrupção, à lavagem de dinheiro e a ilícitos que podem impactar a reputação da Instituição e incorrer em riscos de crédito. É realizado um monitoramento diário de informações publicadas na mídia. O Conglomerado possui mecanismos de travas, nas operações, exigindo uma série de ações a partir do momento em que se identifica o potencial envolvimento de clientes ou fornecedores em casos ilícitos.

Mitiga-se o risco com a incorporação de cláusulas socioambientais ou relativas à corrupção e à lavagem de dinheiro nos contratos de operações de crédito. Eles possuem previsão de aceleração de vencimento, caso se identifique o descumprimento de tais cláusulas.

Em 2016, todas as operações do Conglomerado foram avaliadas quanto ao risco reputacional. Dos casos encaminhados ao Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Ilícitos, 77% foram encaminhadas para o Coaf (Conselho de Controle de Atividades Financeiras do Ministério da Fazenda) G4-S03.

O Banco possui mecanismos que atendem às novas determinações de avaliação constantes na nova Lei Anticorrupção, aprovada em 2016.

CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

Em 2016, a Instituição avançou na disseminação da cultura de *compliance* entre os funcionários, com treinamentos e capacitações. Processos, riscos e controles, políticas e procedimentos foram revisados.

Houve a ampliação de reportes para o *Head Office*, bem como a internalização de normas recebidas do CCB Corporation.



BANCO ATUA COMO INDUTOR DE PRÁTICAS SOCIOAMBIENTAIS

CCB BRASIL POSSUI UM SISTEMA CONSISTENTE DE GESTÃO, AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS, TANTO INTERNAMENTE QUANTO JUNTO A CLIENTES E FORNECEDORES

O Conglomerado considera a relação com fornecedores e a concessão de crédito para clientes excelentes oportunidades para atuar como indutor de boas práticas socioambientais e da sustentabilidade. Também acredita que a adequada gestão de riscos está intimamente relacionada à perenidade dos negócios. Por isso, o CCB Brasil possui um consistente sistema de Gestão de Riscos Socioambientais: um mecanismo pautado pela resolução nº 4.327 do Banco Central e regido pela Política de Sustentabilidade. A Instituição visa, assim, identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas.

A Política de Sustentabilidade apresenta de forma transparente os princípios e as diretrizes que são transversais à estratégia e acabam por direcionar a gestão dos negócios. No âmbito da Governança Corporativa, os guardiões da Política são o Comitê de Sustentabilidade, responsável por avaliar tecnicamente os riscos socioambientais e de reputação, bem como seus potenciais impactos nos negócios, e o Comitê de Governança, que reporta as informações ao Banco Central.

Membros do Comitê de Sustentabilidade se reportam e podem recomendar ações ao Comitê de Governança. Este, por sua vez, avalia os encaminhamentos desse e de outros Comitês Técnicos, promove uma visão de riscos orientada e estratégica, monitora e avalia a implementação da Política de Sustentabilidade e, quando necessário, propõe melhorias ao Conselho de Administração.



Para o CCB, gestão adequada de riscos está ligada à perenidade dos negócios



Em 2016, houve a revisão e atualização das Políticas de Sustentabilidade. O CCB Brasil contratou o CRO (Chief Risk Officer) para também tratar dos Riscos Socioambientais. Ele se reporta diretamente ao diretor-presidente [G4-48](#).

Em 2017, prevê-se um aperfeiçoamento da integração dos requisitos de sustentabilidade em mais processos e produtos do Banco, em especial àqueles voltados aos clientes Pessoa Física.

Todas as minutas de contratos com clientes e fornecedores possuem cláusulas socioambientais padrão, que envolvem, por exemplo, questões impeditivas em caso de uso de mão de obra infantil ou análoga à escrava, ou declarações de aderência relativas a relações dignas de trabalho, respeito à legislação ambiental, entre outros.

O CCB Brasil impõe restrições ou até proibições para operar com empresas ou clientes envolvidos em produção, comercialização ou uso de produtos, substâncias ou atividades que constam da lista de restrição e exclusão socioambiental. A restrição se estende também a clientes envolvidos com trabalho escravo e infantil.

A Gestão de Riscos Socioambientais é transversal e aplicável aos clientes Pessoa Jurídica em todas as fases dos processos comercial e operacional da Instituição, desde a aceitação do cliente até a formalização das operações. Ela é conduzida em paralelo à análise econômico-financeira e, com base em riscos socioambientais identificados, pode inclusive impedir a concessão do crédito, mesmo em casos de avaliação econômico-financeira favorável. As informações sobre riscos socioambientais estão integradas aos demais sistemas de negócio do Banco, proporcionando transparência e agilidade ao processo.

Todos os clientes devem responder às Declarações de Sustentabilidade nos processos de abertura ou renovação do cadastro e da conta corrente. Eles também são categorizados quanto aos riscos decorrentes de suas atividades por meio do “Rating” Socioambiental.

Os imóveis oferecidos como garantia de hipoteca, para alienação fiduciária ou em dação de pagamento também são avaliados, sem exceção, conforme critérios socioambientais. Isso também vale para as garantias de estoque de produtos perigosos.

Todas as minutas de contratos com clientes e fornecedores possuem cláusulas socioambientais padrão

AVALIAÇÃO DE RISCOS SOCIOAMBIENTAIS

O processo operacional para a Avaliação do Risco Socioambiental realizado em 2016 teve alguns incrementos. Um deles foi a ampliação da abrangência do Questionário de Risco Socioambiental para Imóveis, que é aplicado a todas as garantias imobiliárias. O questionário avalia, por exemplo, se existe ocupação de áreas de vegetação primária ou contaminadas ou se existe risco de invasão. Casos de não conformidade ou riscos em potencial são levados para avaliação e parecer do Comitê de Sustentabilidade.

Também em 2016 houve a implantação de um novo Questionário de Garantias de Estoque de Produtos Perigosos. O período foi marcado, ainda, pela consolidação das iniciativas implantadas em 2015, como a inclusão de etapas adicionais de avaliação de clientes *prospects*.

Ao longo de 2016, 5% dos clientes avaliados pelo Comitê de Sustentabilidade tiveram restrições ou impedimento de crédito por decisão baseada em critérios apurados no processo de Avaliação de Riscos Socioambientais. E 9% das garantias imobiliárias oferecidas foram refutadas por problemas socioambientais.



Clientes *prospects* são também avaliados segundo critérios socioambientais



Confira como funciona o processo de avaliação socioambiental.

FASE 1

CONHECER O CLIENTE

Essa etapa envolve a coleta de informações. Para isso, ocorre o preenchimento de questionários e a realização de pesquisas. O Banco possui uma série de referências, parâmetros e recursos para fazer a avaliação, que tem por objetivo verificar se os apontamentos ou declarações precisam de esclarecimento ou podem prejudicar as relações comerciais.

Confira alguns deles:

APONTAMENTO TEI (TRABALHO ESCRAVO E INFANTIL)

O sistema de dados faz um cruzamento e gera a Advertência de Impedimento, caso o cliente esteja na lista de empregadores condenados em terceira instância por crime de uso de mão de obra análoga à de escravo ou infantil. Nesses casos, são solicitados esclarecimentos, informações sobre práticas de correção e medidas adotadas para evitar reincidência. Os esclarecimentos são enviados ao Comitê de Sustentabilidade, que decide se a relação comercial pode ou não prosseguir.

SETORES COM RESTRIÇÃO OU PROIBIDOS

A Instituição possui uma lista de restrição e exclusão socioambiental. Empresas envolvidas com a produção, comercialização ou uso de substâncias ou atividades que integram a lista passam por uma avaliação especial e possuem restrições comerciais. Existem condicionantes e cláusulas contratuais específicas para determinados setores.

ATIVIDADES E ITENS SUJEITOS A RESTRIÇÕES

- Armas e munições
- Tabaco
- Materiais radioativos
- Amianto
- Bebidas alcoólicas
- Madeira

Plataforma informatizada facilita a consulta de notícias nacionais e internacionais sobre clientes

PESQUISA NA MÍDIA

Desde 2015, é realizada uma avaliação de reputação, a partir de uma pesquisa sobre notícias na mídia, em diferentes etapas do relacionamento com o cliente. Em 2016, a Instituição passou a contar com uma plataforma informatizada que agrega notícias de dezenas de fontes nacionais e internacionais, possibilitando a consulta rápida, eficiente e confiável sobre publicações referentes aos clientes.

DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE SIMPLIFICADA

Esse questionário referente aos clientes *prospects* é preenchido pelos gerentes comerciais do CCB Brasil após visitas. O documento aborda temas como, por exemplo, riscos e acidentes ambientais, Código de Ética, canais de denúncia e Relatórios de Sustentabilidade.

DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

Os clientes preenchem anualmente a “Declaração de Sustentabilidade”, que contempla temas ambientais, sociais, de ética profissional e iniciativas sustentáveis.

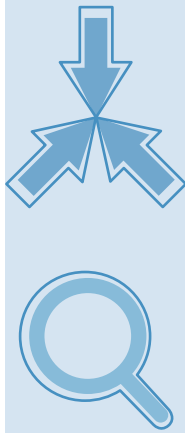
FASE 2

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO SOCIOAMBIENTAL

Nessa etapa, o Banco atribui um Rating Socioambiental a todas as empresas clientes. Em geral, essa classificação é revisada a cada dois anos, mas esse prazo pode ser reduzido dependendo da orientação do Comitê de Sustentabilidade.

A classificação leva em conta um conjunto de variáveis sociais e ambientais analisadas por meio de consultas a informações públicas, tais como licenciamentos, autos de infração e débitos junto a órgãos públicos, Termos de Ajuste de Conduta assinados com o Ministério Público, Estudos e Relatório de Impacto Ambiental (EIA/RIMA), entre outros. As classificações podem ser as seguintes:

- Rating A – Alto Risco:** Clientes com possibilidade de apresentar impactos socioambientais significativos.
- Rating B – Médio Risco:** Empresas com potencial de causar impactos socioambientais.
- Rating C – Baixo Risco:** Clientes com possibilidade de apresentar impacto socioambiental mínimo ou inexistente.



FASE 3

AVALIAÇÃO

Todos os clientes identificados com Rating A passam por avaliação do Comitê de Sustentabilidade, que conta com o apoio da Equipe de Sustentabilidade. Com base nas informações obtidas, o Comitê pode determinar casos de exceção, pedir reclassificação do Rating ou atribuir restrições e impedimentos para clientes com impactos socioambientais negativos significativos. O Comitê pode, ainda, estabelecer condicionantes, como a criação de um Plano de Ação Corretiva, cujos prazos e monitoramento são acordados caso a caso.

Na fase de avaliação, o CCB Brasil também adota critérios adicionais e diferenciados para mitigação de riscos em setores relevantes na carteira de crédito ou que possuem maior potencial de impactos na reputação da Instituição *confira lista ao lado*.

Também nessa etapa, a Instituição incorpora uma avaliação socioambiental mais rigorosa para clientes que estão em avaliação no Comitê Superior de Crédito e que possuem proposta envolvendo crédito de valor superior a R\$ 25 milhões. Todos os riscos socioambientais identificados são passados a esse Comitê de Crédito.

RISCOS SOCIOAMBIENTAIS EM NÚMEROS G4-FS10

- 100% dos clientes do Banco passaram por Avaliação Socioambiental
- 95% dos casos avaliados pelo Comitê de Sustentabilidade receberam parecer favorável
- 100% dos imóveis envolvidos em operações financeiras com o Banco passaram por Avaliação Socioambiental
- 39% dos imóveis avaliados foram classificados com Alto Risco Socioambiental
- 9% dos imóveis avaliados foram recusados devido a questões socioambientais
- 99% dos cadastros avaliados, foram aprovados



RISCOS E OPORTUNIDADES DAS
MUDANÇAS CLIMÁTICAS

G4-EC2

O CCB Brasil também tem definidos os riscos e as oportunidades associados às mudanças climáticas. A Instituição possui um Plano de Continuidade dos Negócios, que prevê uma série de ações para mitigar os impactos às operações, inclusive para casos de eventos climáticos extremos.

Entre os riscos identificados na carteira de clientes, por exemplo, estão os associados ao fluxo de caixa de clientes afetados por alterações decorrentes das mudanças climáticas, como, perdas de safras agrícolas por excesso de chuvas ou por secas. Entre os riscos físicos diretos do CCB Brasil estão eventuais inundações em agências localizadas em cidades litorâneas ou à beira de rios.

Entre as oportunidades identificadas está a possibilidade de influenciar clientes e fornecedores a incorporar os critérios socioambientais em seus negócios.

Também foram mapeadas oportunidades relativas à redução de custos com combustíveis e energia elétrica. Para geri-las, a Instituição criou o Programa de Ecoeficiência que, por meio do Manual de Ecoeficiência, estabelece uma série de procedimentos para a gestão dos impactos ambientais diretos e indiretos das atividades tanto das unidades administrativas como dos pontos de atendimento do Conglomerado.

As implicações e os custos financeiros associados aos riscos e oportunidades das mudanças climáticas ainda não foram extratificados.



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA
CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION
(CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE


SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI



BANCO ATUA EM LINHA COM PILARES DO CCB CORPORATION

MESMO EM UM ANO
DESAFIADOR, O CCB BRASIL
GEROU VALOR PARA SEUS PÚBLICOS
ESTRATÉGICOS DE RELACIONAMENTO



O Banco está comprometido com os quatro pilares da estratégia global do CCB Corporation: servir ao público; contribuir com o desenvolvimento social; atuar pelo desenvolvimento sustentável; e contribuir para economia de baixo carbono

O CCB Brasil é um banco comprometido com a geração de valor para todos seus públicos de relacionamento: controlador (CCB Corporation), clientes, funcionários, fornecedores, sociedade e meio ambiente. Ao longo de 2016, a Instituição se preparou para fortalecer esse comprometimento e para alinhar a sua atuação aos quatro pilares da estratégia do CCB Corporation: servir ao público; contribuir com o desenvolvimento social; atuar pelo desenvolvimento sustentável; agir pela economia de baixo carbono.

O Brasil viveu, em 2016, a pior recessão de sua história, segundo analistas de mercado. O Produto Interno Bruto sofreu quedas expressivas por dois anos seguidos – 3,8% em 2015 e 3,6% em 2016, na comparação com anos anteriores. De acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), todos os setores da economia se retraíram. Com a crise, o risco de inadimplência subiu, e a capacidade financeira das pequenas e médias empresas, muitas delas integrantes da carteira de clientes do CCB Brasil, sofreu redução. Exemplo disso foi o recorde brasileiro no número de pedidos de recuperação judicial em 2016: 1.863, representando um aumento de 44,8% na comparação com 2015.

Tal situação contribuiu para afetar o desempenho da Instituição. Em 2016, o CCB Brasil gerou R\$ 2.423.461 de receitas, mas precisou aumentar em 6,5% o provisionamento, que passou de R\$ 789.358, em 2015, para R\$ 840.347, em 2016. Isso impactou nos resultados, gerando um prejuízo líquido de R\$ 305.547 [G4-EC1](#).

Apesar disso, o banco gerou valor para seus clientes, concedendo créditos na ordem de R\$ 7.341.955; para seus funcionários e familiares, pagando R\$ 206.141 em salários e benefícios; para a sociedade, com o pagamento de R\$ 36.169 em impostos e taxas; e para os fornecedores, honrando seus compromissos e pagando um total de R\$ 129.891. A Instituição agiu com foco no médio e no longo prazo, estruturando-se para agir com serenidade e confiança diante das adversidades [G4-EC1](#).

O CCB Brasil não recebeu apoio financeiro do governo em 2016 [G4-EC4](#)



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA
CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION
(CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

CCB
CORPORATION
(CONTROLADOR)

CONTROLADOR É O 2º MAIOR BANCO DO MUNDO

AS OPERAÇÕES NO BRASIL MANTÊM-SE DENTRO
DA ESTRATÉGIA DE MÉDIO E LONGO PRAZO DO
CCB CORPORATION

O China Construction Bank (CCB) – controlador e principal acionista do CCB Brasil, com 99,34% das ações – é o 2º maior banco do mundo, de acordo com o *ranking* anual *Forbes Global 2000*, publicado em 2016. Com 63 anos de atuação, possui mais de 369 mil funcionários, 314 milhões de clientes e US\$ 2,7 trilhões de ativos. Atualmente, está presente em 26 países, de todos os continentes, entre eles Hong Kong, Reino Unido, Estados Unidos e Dubai. Possui ações negociadas nas bolsas de valores de Xangai e Hong Kong.

O CCB Brasil integra a estratégia de internacionalização do CCB Corporation, sendo a maior sucursal do controlador fora da China, e deu início ao processo de aproximação do CCB com a América Latina. O controlador possui ainda uma operação de menor porte no Chile.



O CCB Corporation confia que a melhoria na qualidade dos produtos e serviços será percebida pelo mercado a partir de 2017

O desempenho do CCB Brasil ao longo de 2016, afetado em boa parte pelo cenário macroeconômico, não abalou a confiança do CCB Corporation na recuperação das operações e no potencial do mercado brasileiro. Os indicadores financeiros e econômicos ainda não refletem a melhoria da qualidade dos produtos e serviços, o que deve começar a ser percebido pelo mercado em 2017 e 2018.

APORTE DE CAPITAL

Ao longo de 2016, houve um contínuo esforço para substituição das captações do Banco por fontes com taxas mais reduzidas. Para isso, ampliou-se o fornecimento de *funding* do CCB Corporation, com taxas que acompanham as cotações internacionais para empresa Prime. Por outro lado, esses recursos propiciaram a redução substancial de captações no mercado nacional, especialmente do DPGE e institucionais. Com isso, houve a possibilidade de redução dos custos de captação, menor dependência de terceiros, melhor desempenho financeiro e equilíbrio das fontes de mercado.

Paralelamente, houve três aumentos de capital, em 2016, sendo um no montante de R\$ 760.000, em junho, outro de R\$ 25.000, em outubro, e o terceiro de R\$ 145.000, em dezembro, todos aprovados por Assembleias Extraordinárias do Conselho de Administração. Assim, o CCB Brasil encerrou o exercício de 2016 com capital social de R\$ 1.700.000, dividido em 354.323 mil de ações escriturais e sem valor nominal, sendo 225.500 mil de ordinárias e 128.900 mil de preferenciais.

Além disso, recursos foram direcionados para aquisição de Sovereign Bounds brasileiros que, além de propiciarem receitas, não exigem consumo de capital. O aporte de recursos, por parte do CCB Corporation, impactou positivamente os resultados operacionais do CCB Brasil. A necessidade de provisionamento de recursos, por sua vez, afetou o patrimônio líquido negativamente.

Novos esforços de capital serão concretizados no decorrer de 2017, visando incrementar as receitas e contribuindo para assegurar a perenidade dos negócios do CCB Brasil.

CCB CORPORATION EM NÚMEROS*

99,3% das ações do CCB Brasil pertencem ao CCB Corporation

369.183 empregados

314 milhões de clientes

Lucro líquido de US\$ 36,4 bilhões em 2016

*Dados de maio de 2016.

ÍNDICE DE BASILEIA

O CCB Brasil, sob orientação do controlador, definiu uma série de ações para adequar o Banco e suas subsidiárias às novas políticas de condução dos negócios. Entre elas, estão o equacionamento e a melhoria dos custos de captação, com a obtenção de linhas de crédito; aumento do capital; captação por meio da emissão de títulos no exterior; e a realização de operação de captação subordinada, elegível a composição do patrimônio de referência de nível I, prevista para o primeiro semestre de 2017.

Essas medidas têm por objetivo suprir as necessidades de capital no curto e no médio prazo, atendendo à determinação do Banco Central para alinhamento aos requerimentos dos Acordos de Basileia III. Com isso, a Instituição visa, também, alcançar melhores condições de atingir os objetivos estratégicos e proporcionar ao controlador maior confiança no CCB Brasil.

ATIVOS TOTAIS

Os ativos totais do CCB Brasil atingiram R\$ 21.801.304, em 2016, um aumento de 18% na comparação com o valor acumulado em 2015 (R\$ 14.003.330). Os créditos concedidos tiveram um aumento na comparação com 2015, passando de R\$ 6.223.682, em 2015, para R\$ 7.341.955, em 2016.

As despesas na intermediação, por sua vez, que somaram R\$ 2.996.274, em 2015, foram de R\$ 2.309.344, em 2016. Já os impostos e taxas pagos pelo Conglomerado reduziram de R\$ 464.323, em 2015, para R\$ 36.169, em 2016.

ATIVOS TOTAIS CCB BRASIL

2016 R\$ 22 bilhões

2015 R\$ 14 bilhões

2014 R\$ 15 bilhões



CRÉDITO

O CCB Brasil reorganizou sua Carteira de Crédito, ao longo de 2016. A estratégia de ampliar o atendimento aos clientes do segmento Corporate já começou a se refletir na carteira. As operações na região Sudeste, onde estão concentradas as sedes das maiores empresas e multinacionais, passaram a representar 53,9% do portfólio, em 2016, ante 50,9%, em 2015. As operações no exterior também tiveram aumento expressivo, com contribuição passando de 13,2% da carteira, em 2015, para 26,7%, em 2016.

O financiamento a importações, por parte do CCB Brasil, mais que dobrou em 2016, na comparação com o ano anterior, passando de R\$ 984.673, em 2015, para R\$ 2.014.646, em 2016.

As operações
de securitização
trouxeram receita
de R\$ 306 milhões
em 2016

A concessão de capital de giro e descontos, por sua vez, sentiu os efeitos da crise econômica, tendo uma redução de R\$ 2.313.395, em 2015, para R\$ 1.650.278, em 2016.

O Conglomerado também investiu em um processo inédito de securitização e recuperação de créditos vencidos, também chamados de não performados. Diversas áreas atuaram juntas – Compliance/Legal, Comercial, Operações, Recuperação de Débitos e Gestão Riscos – para entender e estabelecer um mecanismo de comercialização de carteiras de clientes inadimplentes. São recursos, que já eram considerados perdidos, e que passaram a ter valor para o banco.

Durante o processo, profissionais do banco foram a campo para negociar e analisar riscos. Foi uma estratégia que resultou em uma receita de R\$ 306 milhões em 2016.

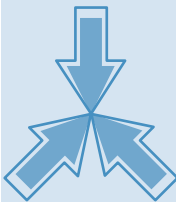
Embora o crédito concedido pelo CCB Brasil contribua indiretamente com questões sociais e ambientais no contexto nacional, a Instituição ainda não possui, em sua carteira, produtos criados para gerar benefício social [FS7](#) ou ambiental [FS8](#) específicos.



PORTFÓLIO DE NEGÓCIOS - POR REGIÃO
CCB BRASIL (CONSOLIDADO) – EM MILHARES DE REAIS DEZEMBRO DE 2016 FS6

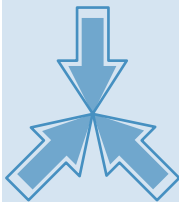
	Dezembro 2016		Dezembro 2015	
	Valor	%	Valor	%
Região Norte	5.158	0,07	16.753	0,27
Região Nordeste	578.488	7,88	929.498	14,93
Região Centro-Oeste	269.126	3,67	487.352	7,83
Região Sudeste	3.957.911	53,91	3.167.245	50,89
Região Sul	571.855	7,79	803.409	12,91
Exterior	1.959.417	26,68	819.425	13,17

- APRESENTAÇÃO
- PERFIL
- GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO
- GERAÇÃO DE VALOR
 - CCB CORPORATION (CONTROLADOR)
 - RELACIONAMENTO COM CLIENTES
 - PÚBLICO INTERNO
 - FORNECEDORES
 - SOCIEDADE
 - MEIO AMBIENTE
- SOBRE O RELATÓRIO
- SUMÁRIO GRI



DIVERSIFICAÇÃO POR TIPO DE OPERAÇÃO (EM MILHARES DE R\$ - COMPARATIVO 2016 – 2015) CCB BRASIL CONSOLIDADO FS6

MODALIDADE	Múltiplo		Consolidado	
	Dezembro 2016	Dezembro 2015	Dezembro 2016	Dezembro 2015
Capital de giro e descontos	1.650.278	2.313.395	1.651.960	2.313.395
Contas garantidas	2.879	43.360	2.879	43.360
Crédito pessoal consignado	185.304	59.985	2.038.790	895.139
Cheque empresarial	390	1.899	390	1.899
Financiamentos à importação	2.014.646	984.673	2.014.646	984.673
Financiamentos à exportação	170.923	226.681	170.923	226.681
Financiamentos rurais e agroindustriais	107.300	55.146	107.300	55.146
Financiamentos imobiliários e habitacionais	2.068	2.103	2.068	2.103
Financiamentos de máquinas e veículos pesados	11.134	28.589	11.134	28.589
Resolução nº 3.844 – repasses		12.174	-	12.174
Crédito a pessoas físicas	41	33.226	293.571	305.221
Operações de crédito vinculadas à cessão	649.389	437.685	-	-
Outros	306.925	317.468	306.925	317.469
Operações de crédito	5.101.277	4.516.384	6.600.586	5.185.849
Fianças honradas	9.782	34.317	9.782	34.317
Devedores por compra de valores e bens	83.178	142.768	84.660	144.684
Títulos e créditos a receber	53.872	91.144	55.095	93.546
Adiantamentos sobre contratos de câmbio	541.174	648.823	541.174	648.823
Outros créditos	688.006	917.053	690.711	921.370
Operações de arrendamento mercantil	-	-	50.658	116.463
Total	5.789.283	5.433.436	7.341.955	6.223.682



DIVERSIFICAÇÃO POR SETOR DE ATIVIDADE (EM MILHARES DE R\$ - COMPARATIVO 2016 – 2015) CCB BRASIL CONSOLIDADO FS6

	2016		2015	
	Valor	%	Valor	%
Setor Público	33.421	0,46	92.864	1,49
Setor Privado	4.880.275	66,47	4.849.002	78
Intermediários Financeiros	5.157	0,07	22.950	0,37
Agronegócio	231.827	3,16	246.196	3,96
Indústria	1.952.768	26,60	2.738.713	44
Construção civil – empreiteiras	241.314	3,29	410.287	6,59
Usina de açúcar e álcool	225.225	3,07	362.561	5,83
Incorporadoras	78.081	1,06	331.394	5,32
Produção de farinha, massa, bolos e biscoitos	143.484	1,95	76.995	5,32
Abate de animais e indústrias de carne	143.949	1,96	104.477	1,68
Indústria química e petroquímica	113.742	1,55	77.956	1,25
Produção metalúrgica e mecânica	207.193	2,82	101.785	1,64
Produção de papel e celulose	75.978	1,03	83.173	1,34
Indústria de bebidas em geral	37.247	0,51	134.710	2,16
Indústria de materiais para construção	46.281	0,63	84.338	1,36
Produção de canos e artefatos de ferro	50.348	0,69	90.852	1,46
Produção de veículos, carrocerias e outros	114.171	1,56	67.030	1,08
Indústria de fumo	59.020	0,80	65.858	1,06
Extração vegetal e mineral	85.233	1,16	364.917	5,86
Outros	211.739	2,88	382.380	6,14



	2016		2015	
	Valor	%	Valor	%
Comércio	708.426	9,65	738.839	11,87
Supermercados e atacadistas	319.721	4,35	252.508	4,06
Concessionárias e comércio de veículos	24.458	0,33	93.074	1,50
Comércio de eletroeletrônicos	3.962	0,05	64.762	1,04
Outros	359.979	4,90	328.495	5,28
Outros serviços	1.982.097	27,00	1.102.304	17,71
Serviços médicos e odontológicos	34.546	0,47	83.803	1,35
Serviços técnicos e profissionais	69.471	0,95	165.254	2,66
Transportes de passageiros e cargas	105.369	1,44	226.268	3,64
Empresas – holdings em geral	689.948	9,40	97.719	1,57
Serviços de locação em geral	52.572	0,72	104.392	1,68
Outros	994.098	14	424.868	6,83
Pessoas físicas	994.098	33	7.341.955	20,60
Total	7.341.955	100	6.223.682	100

RELACIONAMENTO COM CLIENTES



Na condição de banco múltiplo, o CCB Brasil visa atender com excelência aos seus clientes e tem e intensificado, por meio de sua equipe comercial, sua aproximação com o mercado corporativo nacional e com empresas chinesas que investem no Brasil. Em 2017, com o lançamento do novo Internet Banking, a Instituição irá ativar o canal de atendimento e de comunicação com os clientes, via web, com vistas a promover um ambiente mais interativo, moderno e ágil e a priorizar o autoatendimento.

As equipes comerciais especializadas nos produtos e serviços oferecidos pelo Banco- continuarão à disposição dos clientes presencialmente, reforçando o diferencial de atendimento do CCB Brasil.



PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS*

Câmbio e comércio exterior

- Créditos e financiamentos para Exportação
- Créditos e financiamento para Importação
- Câmbio pronto
- Empréstimo externo (Lei 4131)

Investimentos

- CDB
- LCA
- LCI
- Letra Financeira

Empréstimos e financiamentos

- Capital de Giro
- CDC
- Financiamento de Veículos

Derivativos

- Swaps (troca de indexador)
- Forwards, Futuros e Opções (fixação de preços para data futura)

Serviços

- Cobrança
- Fiança Bancária
- DDA
- Conta Corrente

*A lista completa de produtos e serviços está disponível no site www.br.ccb.com

ATENDIMENTO E DIÁLOGO

O Conglomerado possui, ao todo, 493.220 clientes. Estes, porém, possuem perfis bem diferentes. No Banco, a maior parte da carteira é composta por pessoas jurídicas (2.724 PJ, sendo 2.474 deles correntistas), mas também existem 2.341 clientes Pessoa Física (PF). Já a CCB Financeira –, que oferece crédito consignado e financiamento de veículos –, e a CCB Administradora de Cartões, que opera os cartões pré-pagos, concentram o maior volume de clientes Pessoa Física – são 195.251 e 219.419, respectivamente.

Para lidar com essa diversidade, o CCB Brasil possui diferentes mecanismos de atendimento e de busca por satisfação dos clientes.

Os clientes PJ e os correntistas do Banco, por exemplo, contam com profissionais preparados para atender suas demandas específicas de forma customizada, em um atendimento de alto padrão. Nas agências, os gerentes de negócios, por meio do relacionamento direto, são o principal canal de diálogo entre os clientes e a Instituição. Esses clientes não costumam recorrer aos canais de diálogo por telefone e online (www.br.ccb.com), que são disponibilizados pelo Banco.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de Atendimento ao Cliente

Consultas, Informações Gerais e Transações
de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00
0300 010 0242

SAC Crédito Consignado

Reclamações, cancelamentos e Informações gerais
de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00
0800 725 0048

SAC de Cartão de Crédito

Reclamações, cancelamentos e Informações gerais
24h, 7 dias por semana
0800 775 7001

SAC Serviço de Atendimento ao Cliente

Reclamações, Cancelamentos, Informações Gerais e Transações
de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00
0800 701 0224

Deficiente Auditivo ou de Fala

Reclamações, Cancelamentos, Informações Gerais e Transações
de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00
0800 940 0649

Ouvidoria

Atende o Cliente que não se sente satisfeito com a solução apresentada
de 2ª a 6ª feira, das 9:00 às 18:00
0800 725 2242

REDE DE AGÊNCIAS

Confira a agência mais próxima em br.ccb.com/agencias

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

As pessoas portadoras de deficiência são atendidas por meio de canais de comunicação específicos, dotados de tecnologia de acessibilidade (como o SAC por telefone para surdos e o leitor para sites com tecnologia de voz). As instalações físicas das agências estão todas adaptadas, permitindo acessibilidade de pessoas com deficiências [FS14](#).

A Política de Atendimento ao Cliente é revisada anualmente. O Conglomerado disponibiliza aos clientes diferentes canais de atendimento, que são divulgados no site e em materiais de comunicação [confira no quadro](#). Tem ainda o Fale Conosco, disponível para envio de mensagens por escrito pelo Portal para diversas áreas. Embora estejam disponíveis para todos, esses canais são utilizados por clientes Pessoa Física, principalmente de crédito consignado, financiamento de veículos e cartões pré-pagos.

Conglomerado tem atuado no aperfeiçoamento dos seus processos internos, monitorando e ampliando a satisfação dos clientes



SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE G4-PR5

O CCB Brasil ainda estrutura a realização de pesquisa de satisfação dos clientes para uma avaliação sobre os serviços oferecidos pelo Banco. O que a Instituição oferece, hoje, é uma medida de satisfação do cliente com relação ao atendimento telefônico, que ocorre em três níveis: por meio da Central de Atendimento; pelos Serviços de Atendimento ao Cliente – SACs – e pela Ouvidoria. Essa forma de monitoramento atende à recomendação da Autorregulação Bancária.

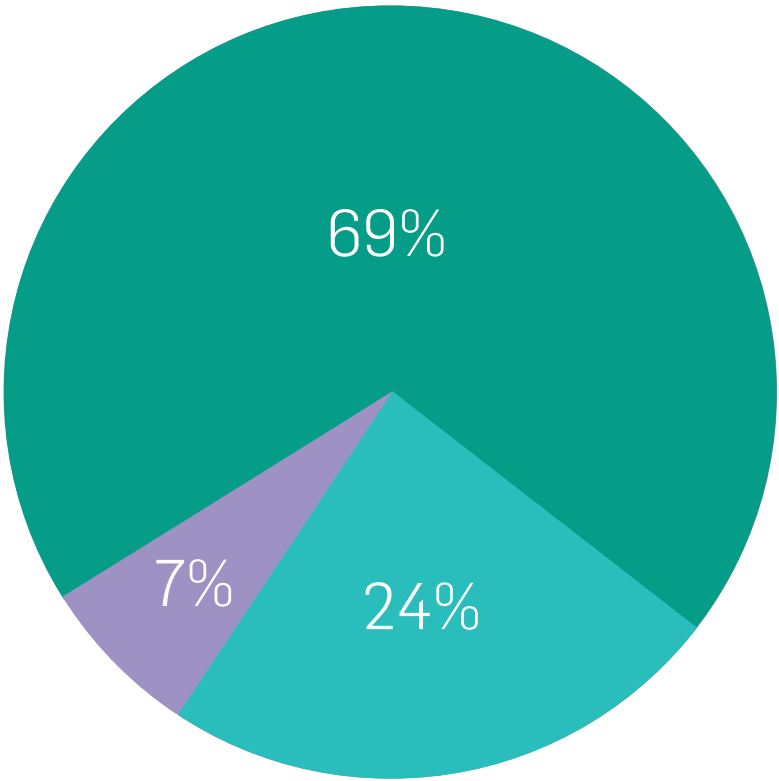
Em março de 2016, o Conglomerado iniciou o processo de mensuração da satisfação quanto ao atendimento telefônico pela Ouvidoria. Até o final do ano, foram registradas 106 demandas. Destas, 91 foram encaminhadas para a pesquisa de satisfação do cliente quanto ao atendimento prestado. Do total de respostas, 79% declararam ter ficado “plenamente satisfeitos” ou “satisfeitos”.

Das 13.314 ligações atendidas entre janeiro e dezembro pelo SAC, 10.823 se tornaram demandas, sendo 63% referentes à atuação da CCB Financeira, e outras 37% relativas ao CCB Brasil. Todas as ligações foram direcionadas para a pesquisa de satisfação, porém, apenas 61% das pessoas

responderam a pesquisa. Do total de atendimentos que se tornaram demandas, 0,4% deles foram referentes a clientes que alegaram desconhecer qualquer contratação de serviços pelo Conglomerado.

Em janeiro de 2017, foi implantada a pesquisa de satisfação na Central de Relacionamento da CCB Financeira. Ao longo de 2016, a Central recebeu 183.235 ligações e 93.405 demandas – 98% delas atendidas dentro do prazo. Além disso, a Central de Relacionamento de Cartões recebeu 430 ligações, sendo que dessas, 1,63% se tornou demandas abertas para outra área.

O CCB Brasil, em 2016, ocupou a oitava posição no *ranking* de reclamações feitas ao Banco Central do Brasil, com 42 registros. O Conglomerado está aperfeiçoando seus processos internos para ampliar a satisfação dos clientes.



SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES - SAC

TOTAL DE RESPONDENTES = 4.970

- EXCELENTE E ÓTIMO
- BOM
- RUIM

ATENDIMENTO AO CLIENTE

CCB disponibiliza
canais de atendimento
ao cliente, via Centrais
de Atendimento,
SACs e Ouvidoria

OUVIDORIA

A Ouvidoria representa o maior nível de atendimento, sendo acionada somente quando as primeiras esferas (Central de Relacionamento e SACs) não puderam atender as solicitações. Os acessos ocorrem por telefone, e-mail, carta ou presencialmente. Os dados são reportados ao Conselho de Administração. Em 2016, foram realizados 382 atendimentos, dos quais 39,80% como demandas diretas. Apenas duas delas superaram o prazo de 10 dias úteis determinados pela Resolução 4.433 do Banco Central do Brasil (Bacen). Outros 1.171 casos de atendimento a demandas referentes ao CCB Brasil foram registradas no Banco Central.





PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

G4-PR8

Para minimizar qualquer risco à violação de privacidade das informações de clientes e assegurar a segurança da informação, o CCB Brasil investe em comprometimento dos funcionários, em tecnologia e na sistematização e divulgação de processos internos padronizados.

Todos os funcionários recebem orientações periódicas quanto aos procedimentos, normas e políticas existentes na Instituição referentes à segurança da informação e à privacidade dos dados e são orientados sobre como proceder para proteger os dados sigilosos de possíveis tentativas de ataque. O Termo de Responsabilidade Funcional é renovado anualmente. Palestras de conscientização são ministradas para atualizar os funcionários sobre possíveis mudanças em termos de tecnologia ou riscos de ataques.

Os prestadores de serviço, por sua vez, assinam o Termo de Confidencialidade antes de ter acesso a qualquer informação restrita.

CCB investe em tecnologia, sistematização e processos internos padronizados para manter em segurança os dados dos seus clientes

No ambiente tecnológico, a proteção dos dados e das informações é assegurada por meio de testes periódicos, bem como simulações de invasão local ou pela internet, além de segurança de redes sem fio e bloqueios a acesso remoto.

A Instituição mantém, ainda, mecanismos de monitoramento e controle. Qualquer alteração feita ao sistema de dados pelos empregados fica registrada no histórico e é monitorada pela Auditoria Interna. Existem, ainda, ferramentas que possibilitam a correção imediata de possíveis falhas.

Em 2016, o CCB Brasil registrou 12 casos – ante 21, em 2015 – nos quais portadores de cartões de crédito acionaram os canais de relacionamento alegando desconhecer despesas realizadas em seus respectivos cartões. Os casos foram apurados e tabulados como Fraude. Para mitigar o risco de clonagem, o CCB Brasil tem a meta de substituir todos os cartões de tarja por cartões de Chip em 2017, especialmente na modalidade pré-pago.

Em 2016, assim como em anos anteriores, não houve qualquer reclamação de violação de privacidade ou de perda de dados envolvendo clientes do CCB Brasil.

PÚBLICO
INTERNO



PROFISSIONAIS SÃO IMPORTANTES
PARA O CCB CORPORATION

PRÁTICAS DE RETENÇÃO DE TALENTOS E DE
INVESTIMENTO EM TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO
DO CCB BRASIL ESTÃO ALINHADOS À ESTRATÉGIA
GLOBAL DO GRUPO

O CCB Brasil e as empresas controladas têm uma prática de recrutamento e seleção internos, buscando realocar profissionais desenvolvidos internamente, antes de abrir vagas para o mercado. No ano passado, 308 profissionais receberam avaliação semestral para cargos elegíveis (42% do total), sendo 224 homens e 84 mulheres. Ao todo, 32 pessoas foram reconhecidas e assumiram novas posições dentro da organização, principalmente na Financeira [G4-LA11](#).

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO
DE LÍDERES

O RH desenvolveu, em 2016, um novo projeto que foi aplicado para média gerência na CCB Financeira – o Programa de Desenvolvimento de Líderes. Ao todo, 25 supervisores e gerentes participaram de cursos de autoconhecimento, gestão de conflitos, técnicas de *feedback*, entre outros. Eles desenharam seus respectivos Planos de Desenvolvimento Individual e estão sendo acompanhados em sua execução. Também foi um ano de elaborar uma descrição detalhada de cargos e salários.

A política de gestão de pessoas do CCB Brasil está baseada em três pilares: qualidade de vida (ambiente de trabalho sadio e equilibrado); possibilidade de ascensão profissional (educação e crescimento pessoal); e remuneração fixa e variável (incentivo financeiro à participação). O Banco apresentou evoluções em cada um deles [veja no quadro](#). 2016 foi um ano de estruturar o negócio, valorizar o conhecimento interno, mapear competências e capacitar as equipes para as mudanças estratégicas da Instituição.

APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

PILARES DA GESTÃO DE RH – PRINCIPAIS AÇÕES EM 2016			
PILAR	AÇÃO	PRINCIPAIS BENEFÍCIOS	GANHOS INDIRETOS
Qualidade de vida	Programa Nutricional	Emagrecimento dos participantes	Melhora da saúde e da autoestima dos participantes
	Programa de Assistência aos fumantes	Todos que participaram pararam de fumar	Melhora da saúde dos participantes
	Diminuição de horas extras	Redução foi de 27%	Empregados têm mais tempo para lazer e família
	Redução de atestados médicos	Diminuição de 37% no número de atestados entregues em 2016	Trabalho melhor distribuído entre os colegas
	Incentivo aos esportes	Reembolso de até 50% nas inscrições em corridas	Disposição, bem estar, satisfação em atingir resultados, integração por meio do esporte
	Gestão ambulatorial	1.740 visitas	Satisfação dos empregados atendidos
	Natal Kids	50 crianças (4 a 12 anos) conheceram e participaram de atividades no espaço de trabalho dos pais	Valorização dos funcionários e de suas famílias
	Festa de confraternização de final de Ano	61% dos funcionários participaram	Integração dos profissionais brasileiros e chineses
Remuneração Fixa e Variável	Pagamento da remuneração variável	Motivação dos funcionários	Retenção de talentos
	Redesenho do sistema de bônus, com avaliação de competências e de desempenho.	Participação de gerentes, superintendentes e executivos	Definição de metas e parâmetros de remuneração independentemente de resultados negativos.
Ascensão individual e aproveitamento de talentos	Lançamento da plataforma de EAD	Cursos acessíveis a todos os funcionários	Capacitação e treinamento dos profissionais
	Fomento à realização de cursos de idiomas	Empregados mais bem preparados.	Ampliação da integração cultural e da comunicação interna
	Descrição de cargos	39 cargos mapeados	Base para definição de metas de desenvolvimento
	Programa de Desenvolvimento de Lideranças	Adesão de todos os gestores da CCB Brasil Financeira	Mapeamento de gaps e elaboração de planos de desenvolvimento individuais
	Recrutamento interno	32 profissionais realocados internamente	Retenção de talentos
	Programa de Jovens Talentos	34 aprendizes e estagiários beneficiados	70 a 80% de contratação
	Homenagem por Tempo de Serviço	110 funcionários homenageados	Satisfação pelo reconhecimento



**PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO PARA
INTEGRAÇÃO CULTURAL**

A integração cultural sino-brasileira é considerada muito importante para o CCB Brasil. O objetivo é combinar as culturas, promover o entendimento mútuo e o respeito às diferenças, vencendo as barreiras da língua e dos costumes. Para isso, o CCB está investindo em treinamentos, intercâmbios e em cursos de idiomas.

Em 2016, foram investidos R\$ 275.460 em cursos de idiomas, pois muitas reuniões são em inglês, assim como documentos e relatórios para a alta direção e para o CCB Corporation.

Ao todo, 82 funcionários têm aulas de inglês e outros oito estão estudando mandarim em uma escola parceira do Banco – 67 funcionários tiveram subsídio de 50% a 80% para os estudos de língua estrangeira. Por outro lado, 13 executivos e funcionários chineses estão empenhados nas aulas de português. O Banco cede seu espaço físico antes ou depois do expediente para as aulas.

O programa de integração é dividido em três partes: “Conhecer para se Orgulhar”, com apresentações sobre a China para brasileiros; “Brasil, um Povo Amigo da China – Conhecer para se Integrar”, voltado aos chineses; e “Orgulho de Pertencer”, uma palestra voltada à liderança do CCB Brasil.



Intercâmbio levou profissionais do CCB Brasil a Pequim e Shangai

No âmbito do “Conhecer para se Orgulhar”, cinco brasileiros do CCB Brasil fizeram um intercâmbio cultural de 20 dias em Pequim e Shanghai, em 2016, a convite do Ministério do Comércio da China. Dois participantes realizaram eventos internos para despertar o “orgulho de pertencer” e compartilhar com mais de 150 funcionários os aprendizados e os dados de negócios do CCB Corporation.

Na etapa “Brasil, um Povo Amigo da China”, foi desenvolvido um programa de acolhida para os chineses, contribuindo para que eles conheçam as nuances da cultura brasileira. Eles puderam vivenciar festas como a de São João, o Natal e o Réveillon. Os funcionários brasileiros também receberam informações ao longo do ano, via intranet, sobre eventos significativos na China, como o Ano Novo Chinês e o Festival da Lua.

Alguns executivos do Banco também foram a China para conhecer mais profundamente as operações da Matriz e alinhar formas de atuação.



PLATAFORMA DE EAD AMPLIA PARTICIPAÇÃO
EM TREINAMENTOS

O CCB Brasil lançou, em 2016, a Plataforma de Educação a Distância (EAD) para todos os funcionários. A ferramenta integra a estratégia de valorizar e investir para fomentar conhecimento interno e proporcionar o desenvolvimento dos seus profissionais no horário de expediente.

A Plataforma possui diversos cursos e supre uma lacuna que envolvia, especialmente, a dificuldade de abordar as questões regulatórias junto aos empregados de agências, dada a amplitude da rede e o distanciamento da sede.

Essa ação está alinhada à gestão global de RH do CCB Corporation, que preza por investir na educação dos empregados.

A Plataforma inclui cursos opcionais ou obrigatórios que vão desde os de redação e de Word até os mais específicos do negócio, como o curso sobre Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Corrupção e Terrorismo, Normativos da Autorregulação Bancária e o relativo à Sustentabilidade.

APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI



EDUCAÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE G4-FS4

A plataforma de EAD contribui para disseminar os conceitos de Sustentabilidade para o público interno. O programa contempla treinamentos e ações regulares voltadas para a sensibilização dos funcionários sobre o tema. Os cursos estão disponíveis online e podem ser acessados a qualquer momento dos computadores da Instituição.

Entre os cursos de Sustentabilidade, existe um específico abordando o tema “finanças pessoais” para os funcionários G4-FS16.

A Plataforma contribuiu para que o número de horas de treinamento em questões socioambientais (incluindo gestão de riscos) e de sustentabilidade mais que dobrasse em 2016, na comparação com 2015. Foram computadas 1.418 horas de treinamento no ano passado, ante 680 no ano anterior.

O treinamento incluiu o primeiro Módulo de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, que foi aplicado a todos os funcionários da Instituição e tornou-se obrigatório. Para 2017, a meta é lançar os módulos II e III.

CONSOLIDADO – TREINAMENTOS G4-LA9	HORAS	MASCULINO	FEMININO
Direitos humanos G4-HR2	2.128	1.199	929
Finanças pessoais G4-FS16	600	292	308
Combate a corrupção G4-S04**	2.583	1.295	1.287
Outros	7.625	4.877	2.747
Total	12.937	7.664	5.272
Total de horas por funcionário* = 17			

* O total de horas de treinamento considera estagiários, aprendizes e membros dos órgãos de governança.
** 100% dos empregados foram treinados nas políticas e nos procedimentos anticorrupção do CCB Brasil.

A Plataforma de EAD contribuiu para que o número de horas de treinamento passasse de 680, em 2015, para 1.418, em 2016



MAPA DA DIVERSIDADE

SAIBA QUEM CONSTRÓI O CCB BRASIL NO DIA A DIA

O CCB Brasil encerrou 2016 com 733 funcionários em regime CLT, e 27 estagiários e 8 aprendizes, totalizando 768 pessoas. Desse total, 459 são homens e 309 mulheres [G4-10](#).

A maioria trabalha em São Paulo, onde fica a sede do Banco – 584 (80%). Os demais estão distribuídos por cidades de todas as regiões do país. Do total de trabalhadores, 95,1% cumprem jornada de 8 horas, e outros 4,9% trabalham meio período [G4-10](#).

O CCB Brasil é contra qualquer forma de discriminação e busca promover a diversidade nos seus processos seletivos. Em 2016, não houve registros de casos de discriminação nos canais de diálogo disponíveis – Comitê de Ética, Recursos Humanos e departamento Jurídico Trabalhista [G4-HR3](#).

Em 2016, o Jurídico recebeu 102 reclamações relacionadas a práticas trabalhistas. Todas foram endereçadas, e 19, resolvidas. Outras 108 queixas que estavam pendentes de anos anteriores também foram solucionadas ao longo de 2016, totalizando 127 casos resolvidos [G4-LA16](#).

O CCB Brasil assegura o amplo direito à associação sindical, sendo que 100% dos funcionários estão cobertos por acordos de negociação coletiva com as entidades de classe que os representam [G4-11](#). Todos os comunicados envolvendo mudanças de estrutura são encaminhados com a devida antecedência para que os empregados possam tomar ciência e adotar as providências cabíveis a cada área [G4-LA4](#).

RH COM VOCÊ

O CCB Brasil disponibiliza o RH com Você, um canal de comunicação que, como o do Comitê de Ética, também é sigiloso e confidencial para que seus funcionários façam sugestões, elogios, reclamações e tirem dúvidas [G4-58](#). Em 2016, o RH com Você recebeu 40 mensagens – todas tratadas e respondidas. A maioria – 70% – referia-se a dúvidas sobre questões cotidianas do RH, como benefícios e ponto eletrônico. As demais foram reclamações, sugestões e elogios.

QUANTIDADE DE PESSOAS POR GÊNERO* 2016 [G4-10](#)

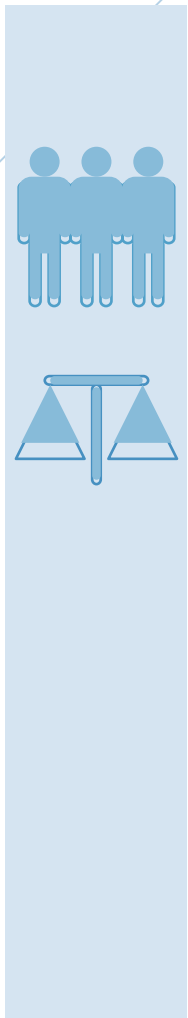
	Total*	%	Masculino	%	Feminino	%
Empregados por gênero	733	100	434	59,2	299	40,8
Analista	436	59,5	227	52,1	209	47,9
Comercial	107	14,6	70	65,4	37	34,6
Coordenação	66	9,0	42	63,6	24	36,4
Gerencial	124	16,9	95	76,6	29	23,4

*Sem considerar estagiários e aprendizes

QUANTIDADE DE PESSOAS POR COR/RAÇA* 2016 [G4-10](#)

	Profissionais	Percentual %
Branca	584	76,0
Preta	31	4,0
Amarela	35	4,6
Parda	118	15,4
Total	768	100

*Considerando estagiários e aprendizes



BENEFÍCIOS

O programa de benefícios do CCB Brasil é oferecido para todos os empregados CLT. A Instituição acredita que a tranquilidade na vida pessoal dos funcionários imprime bons resultados, por isso, oferece vantagens que vão além das exigências legais.

Entre os benefícios oferecidos, estão: planos de saúde e odontológicos opcionais que se estendem aos dependentes, incluindo parceiros homoafetivos estáveis; auxílio-refeição; auxílio-cesta alimentação (incluindo a 13ª cesta); condições diferenciadas para financiamento, contratação de cartão de crédito e cheque especial; seguros de vida diferenciados; seguro-educação; convênio com redes de farmácias; parcerias com escolas de idiomas, restaurantes, academias G4-LA2.

Os trabalhadores noturnos recebem auxílio para transporte, por questões de segurança.

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

Em 2016, 15 mulheres entraram em licença-maternidade – e nove homens usufruíram da licença-paternidade. Dos 28 funcionários que se beneficiaram da licença em 2015, 20 permaneceram no banco (13 mulheres e 7 homens) após um ano do término da licença G4-LA3.

Os funcionários não têm planos de pensão oferecidos pela Instituição G4-EC3.

ROTATIVIDADE

Em 2016, houve, ao todo, 79 contratações e 160 desligamentos no CCB Brasil: parte deles devido à crise econômica do país, que impactou na redução de atividades; outra parte em decorrência do processo de reestruturação do Banco. O turnover do período foi de 16% veja tabela. Esses profissionais receberam uma verba para investir na requalificação profissional e tiveram seus planos de saúde assegurados pelo banco pelo prazo de até 270 dias G4-LA1 G4-LA10.



SAÚDE, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) representa formalmente todos os funcionários do CCB Brasil. A Cipa realiza anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), e apoia o RH, na execução de campanhas e ações de incentivo à saúde preventiva, à segurança e à qualidade de vida [G4-LA5](#).

O Programa de Promoção à Saúde, coordenado pela área de Recursos Humanos e com ações mensais da Cipa, em paralelo, consiste em ações de vacinação, de prevenção à Aids e aos cânceres de mama e de próstata, de combate ao estresse e ao tabagismo e de incentivo à alimentação saudável, entre outros. Existem ainda programas para a Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). Os familiares e amigos também se beneficiam com a disseminação das informações [G4-LA7](#).

Em 2016, o CCB Brasil não registrou casos de lesões e/ou doenças ocupacionais. Os 2.290 dias perdidos registrados em 2016 envolveram doenças não ocupacionais. Desse total, 680 dias foram perdidos por homens; e 1.610, por mulheres [G4-LA6](#).

NÚMERO TOTAL E TAXA DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE FUNCIONÁRIOS E DE ROTATIVIDADE DE EMPREGOS, POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO¹ [G4-LA1](#)

	Contratações	Taxa de contratação (%)	Desligamentos (%)	Turnover ²
POR GÊNERO				
Masculino	46	6%	99	10%
Feminino	33	5%	61	6%
Total	79	11%	160	16%
POR FAIXA ETÁRIA				
Até 30 anos	37	5%	21	4%
De 30 a 50 anos	32	4%	95	9%
Acima de 50 anos	10	1%	44	4%
Total	79	11%	160	16%
POR REGIÃO				
Norte	1	0,1%	1	0,1%
Nordeste	1	0,1%	26	1,8%
Centro-Oeste	1	0,1%	6	0,5%
Sudeste	73	10%	113	12,7%
Sul	3	0,4%	14	1,2%

1 - A partir deste ano, para garantir maior comparabilidade e aderência ao protocolo GRI, as taxas são calculadas considerando o número total de funcionários ao final do período (733). As taxas não consideram estagiários e aprendizes.

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

O Banco atende os acordos firmados na convenção coletiva dos profissionais de instituições financeiras, que determinam padrões para questões de saúde e segurança do trabalho. Tanto no âmbito da Cipa quanto em relação a Aids, há extensão de planos de assistência médica para demitidos, programa de reabilitação profissional ou comissões paritárias para tratar do tema Segurança Bancária e Igualdade de Oportunidades [G4-LA8](#).

FORNECEDORES

AVALIAÇÃO ABRANGENTE MARCA
RELAÇÃO COM FORNECEDORES

O CCB BRASIL PRIORIZA COMPRAS COM FORNECEDORES LOCAIS E MONITORA O ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS

G4-12

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

O Banco tem cerca de 850 fornecedores cadastrados. Todos os contratos possuem cláusulas referentes a questões como: proteção ao meio ambiente e cumprimento da legislação ambiental; cumprimento à legislação trabalhista; medidas para evitar práticas de discriminação e de corrupção; e compromissos para combater e coibir uso de mão de obra infantil ou análoga à escrava.

A Política de Compras e Contratação indica que, sempre que possível, as aquisições de produtos e a contratação de serviços (*motoboys* e limpeza, por exemplo) devem ser feitas com fornecedores locais. Além de contribuir para fomentar a economia local, ajuda a reduzir despesas. Em 2016, houve redução de 15% nas despesas em compras e contratação [G4-EC9](#).



CCB Brasil aperfeiçoou processo de seleção, avaliação e monitoramento de fornecedores em 2016

AVALIAÇÃO DE IMPACTOS

Assim como os clientes, também os fornecedores são submetidos à Avaliação de Risco Socioambiental, que inclui preenchimento da Declaração de Sustentabilidade, pesquisa de mídia e classificação do Rating Socioambiental, cuja nota é baseada no cruzamento do impacto ambiental da atividade principal do fornecedor e sua conformidade legal.

Dessa forma, são medidos eventuais impactos negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores do CCB Brasil com relação a práticas trabalhistas [G4-LA15](#), a impactos ambientais [G4-EN33](#) e na sociedade [G4-SO10](#) e a direitos humanos [G4-HR11](#).

Em 2016, a Instituição aperfeiçoou o processo de seleção, avaliação e monitoramento de fornecedores. Houve a incorporação do parecer do Comitê de Sustentabilidade para casos identificados como de Alto Risco Socioambiental. Em 2016, 100% dos 305 novos fornecedores foram cadastrados e selecionados com base em critérios sociais – relacionados a práticas trabalhistas [G4-LA14](#), a direitos humanos [G4-HR10](#) e a impactos na sociedade [G4-SO9](#) – e ambientais [G4-EN32](#). A

equipe de sustentabilidade avaliou 64% dos casos.

A área de Compras e Aquisição é orientada a encerrar o relacionamento com fornecedores que, do ponto de vista socioambiental, descumpram a legislação, não estejam aderentes às políticas da Instituição ou descumpram as cláusulas contratuais referentes a direitos humanos.

Para 2017, existem duas metas para a área: avaliar 100% dos fornecedores com base nos novos critérios socioambientais e implementar uma nova Política de Compras e Contratação de Serviços.



SOCIEDADE

PERENIDADE DOS NEGÓCIOS RENOVA O COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

AO CUMPRIR SEU PAPEL SOCIAL,
FINANCIAR PROJETOS E HONRAR COMPROMISSOS
REGULATÓRIOS E LEGAIS, A INSTITUIÇÃO GERA
VALOR PARA TODA A SOCIEDADE



R\$ 36 milhões foi o total pago
em impostos pela Instituição
em 2016

O CCB Brasil possui rigorosos controles internos e externos que contribuem para que a Instituição esteja em conformidade com os marcos regulatórios. Dessa forma, assegura a perenidade dos negócios, renovando o compromisso com toda a sociedade.

Pagamentos de impostos e taxas, concessão de créditos, geração de empregos, boa gestão da carteira de clientes e dos fornecedores, minimizando riscos socioambientais, e relações institucionais saudáveis com os órgãos regulatórios são alguns exemplos de como o CCB Brasil cumpre sua função social e contribui com a geração de valor para a sociedade, seja de forma direta ou indireta.

Em 2016, o CCB Brasil não efetuou doações a partidos políticos [G4-S06](#).



AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

O CCB Brasil é signatário e tem participação ativa no âmbito da Autorregulação Bancária, uma iniciativa coordenada pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e criada para atuar em prol de uma sociedade mais justa. Apenas 18 instituições assumiram esse compromisso, o que representa um diferencial para o Banco.

O Código de Autorregulação colabora para que haja um sistema bancário saudável, ético e eficiente, essencial para o desenvolvimento do Brasil. Seus critérios vão além do que é exigido pela legislação. A ética e legalidade, respeito ao consumidor, comunicação eficiente e melhoria contínua são princípios norteadores do documento.

Instituição tem participação atuante em comissões e comitês da Febraban e de outras entidades do setor financeiro

O CCB Brasil está representado também em comissões técnicas, subcomissões e grupos de trabalho da Febraban (Federação Brasileira de Bancos); e integra comissões, também, na Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI), na Associação Brasileira de Bancos (ABBC), na Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) e na Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi). O Banco é representado ainda em encontros do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e do Instituto Brasileiro de Executivos Financeiros (Ibef) [G4-16](#).

PACTO GLOBAL

Gestão do Conglomerado segue os princípios de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção

PRINCÍPIOS, ACORDOS E COMPROMISSOS G4-15

A Instituição também é signatária de princípios, pactos, normas e compromissos que defendem um ambiente saudável e ético para os negócios. O Banco é aderente ao Fatca (sigla em inglês para Foreign Account Tax Compliance Act). O Fatca é um mecanismo criado pelo governo dos Estados Unidos para ampliar a transparência fiscal, coibir práticas de evasão de divisas, de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo, bem como identificar financiamentos norte-americanos em outros países, entre os quais o Brasil. No Fatca, são coletadas informações fiscais somente de contas bancárias de titularidade de norte-americanos.

Desde o final de 2016, entrou em vigor também a Instrução Normativa CRS (Common Reporting Standard, na sigla em inglês – Padrão de Declaração Comum). A norma está sendo chamada de Fatca Global, pois é bastante similar, só que com

abrangência internacional. A norma prevê a troca automática de informações tributárias de pessoas físicas e empresas entre jurisdições e países signatários, como é o caso do Brasil e de mais de cem países. O CCB Brasil está alinhado à norma internacional. A primeira prestação de contas no âmbito do CRS vai ocorrer em agosto de 2017.

O Conglomerado também é signatário do Pacto Global, uma iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) criada para mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, nos negócios, de dez princípios nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.



MEIO AMBIENTE

CONCESSÃO DE CRÉDITO
FOMENTA DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

PORTFÓLIO DE CLIENTES JÁ CONTA COM INVESTIMENTOS NA ÁREA DE ENERGIAS RENOVÁVEIS E EM OPERAÇÕES QUE CONTRIBUEM PARA A ECONOMIA VERDE E A REDUÇÃO DAS EMISSÕES

O CCB Brasil monitora os impactos de suas operações, mas, por se tratar de uma instituição financeira, considera que os maiores impactos ambientais de sua atuação estão associados à atividade fim de concessão de crédito.

Nesse sentido, o banco possui uma estratégia de conceder crédito a grandes projetos de energia e de infraestrutura que sustentem a economia verde e a sociedade de baixo carbono. Entre os clientes, estão empresas de energias renováveis, como solar, hidroe-létrica e de biocombustíveis.

Em 2016, a concessão de créditos para a distribuição de energia, por exemplo, aumentou 17 vezes na comparação com 2015 – foram R\$ 678.943 investidos em 2016, ante R\$ 38.826, no ano anterior. Somados os setores de produção de açúcar e álcool, agronegócio, distribuição de energia e *holdings* em geral, a concessão de créditos mais do que dobrou, passando de R\$ 745.302, em 2015, para R\$ 1.825.943, em 2016.



PRÁTICAS DE ECOEFICIÊNCIA

O Programa de Ecoeficiência do CCB Brasil é aplicável a todos os pontos de atendimento e às unidades administrativas da Instituição. Ele envolve atividades de racionalização do uso de recursos naturais, bem como treinamento de funcionários e a análise de desempenho.

O Programa contempla a redução do consumo de água, energia elétrica, papéis e combustíveis, bem como o gerenciamento e o descarte adequados de resíduos eletroeletrônicos (computadores, impressoras, entre outros) e perigosos (lâmpadas fluorescentes produtos químicos, pilhas e baterias, por exemplo).

A Instituição obteve uma redução no consumo de energia de 15%, em 2016, na comparação com 2015. Isso ocorreu após adequações de eficiência energética promovidas pelo Banco nas suas edificações, como a individualização da medição de energia e dos disjuntores na sede e em algumas agências, a colocação de interruptores em salas individuais e a instalação de sensores de presença nas áreas comuns.

A metodologia de cálculo do consumo de água foi alterada em 2016, devido ao processo de readequação dos espaços físicos. Com isso, o consumo de água ficou em torno de 16.563 metros cúbicos, integralmente providos pela rede pública de abastecimento. A principal ação realizada durante o ano para evitar o desperdício foi a substituição de caixas acopladas nos banheiros, permitindo a redução de 20% do consumo de água por caixa [G4-EN8](#).

MATERIAIS USADOS (POR TIPO E VOLUME) [G4-EN1](#)

Em 2016, houve um aumento de 42,7 toneladas no consumo de papel, na comparação com 2015, devido à aquisição de materiais gráficos para a CCB Brasil Financeira. Foram utilizados no ano 106,1 toneladas de papel e 554 quilos de materiais plásticos.

15% de redução no consumo de energia em 2016 (2.591 MWh) na comparação com 2015 (3.055 MWh)

[G4-EN3](#) e [G4-EN6](#)

1,9 toneladas de resíduos de papel, papelão e plástico pós-consumo foram enviados para reciclagem em 2016 [G4-EN23](#)

BANCO TEM MENOR NÍVEL
DE EMISSÕES DESDE O INÍCIO
DO MONITORAMENTO

As atividades do Conglomerado, em 2016, resultaram em uma emissão total de 894,46 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e), o menor nível desde o início do processo de monitoramento, em 2011, quando foram registradas 1.429 tCO₂e. Houve uma redução de 20% na comparação com 2015, quando foram emitidas 1.118,49 tCO₂e [G4-EN19](#). Os dados foram obtidos por meio do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), que segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e os requisitos da ISO 14064, sendo realizado anualmente. São consideradas as emissões diretas (escopo 1) e indiretas (escopos 2 e 3). Os dados são auditados por terceira parte há seis anos.

Em 2016, as emissões diretas de GEE [G4-EN15](#), escopo 1, associadas ao consumo de combustível em veículos e em geradores, somaram 191,48 tCO₂e, o que representou uma redução de 32% na comparação com 2015 (283,44 tCO₂e).

As emissões de escopo 2, provenientes da aquisição de energia elétrica do Sistema Interligado Nacional, totalizaram 210,69 tCO₂e [G4-EN16](#), uma redução de 58% em relação à 2015 (502,67 tCO₂e), devido à redução de 36,1% no consumo e de 34,4% no fator de emissão do Sistema Interligado Nacional.

As emissões de escopo 3, relacionadas ao deslocamento de funcionários em viagens aéreas, táxi e ônibus; envio de malotes por meio de transporte aéreo, rodoviário ou utilizando serviço de *motoboys*; e o consumo de diesel pelos geradores operados por terceiro (condomínio da Administração Central, em São Paulo) somaram 492,29 tCO₂e [G4-EN17](#). Isso representou um aumento de 30% na comparação com o ano anterior (332,38 tCO₂e), devido ao aumento das emissões em todos os componentes deste escopo.

O Conglomerado não emite substâncias que destroem a camada de ozônio [G4-EN20](#), nem possui emissões significativas de gases NOx, SOx e outras emissões atmosféricas [G4-EN21](#).

SOBRE O RELATÓRIO

APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA
CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION
(CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI



CINCO TEMAS SÃO PRIORIZADOS NA MATRIZ DE MATERIALIDADE

G4-18 | G4-20 | G4-21 | G4-22
| G4-23 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27

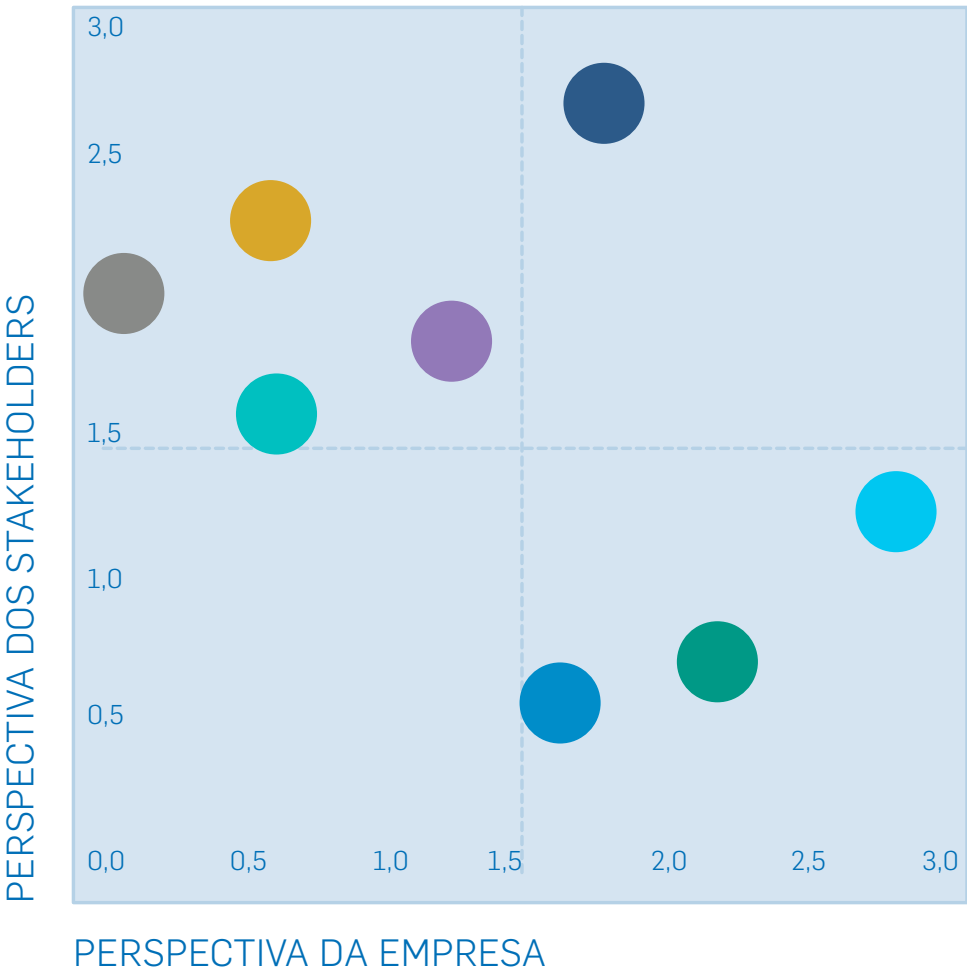
REVISÃO DA MATRIZ CONTOU COM ANÁLISE
SETORIAL E A PARTICIPAÇÃO DA DIRETORIA E
DE PÚBLICOS PRIORITÁRIOS, COMO CLIENTES,
FORNECEDORES E EMPREGADOS

Em 2016, a revisão da Matriz de Materialidade iniciou-se com a análise de estudos de referência em sustentabilidade (RobecoSam, SASB e Guia Setorial da GRI) com a finalidade de identificar os principais temas que impactam o setor financeiro. Após essa análise, definiu-se 14 principais temas com o objetivo de iniciar a construção de uma matriz com as visões interna e externa do CCB Brasil.






A visão do CCB Brasil foi captada por meio de entrevistas junto aos executivos do Banco para identificar quais os temas a serem priorizados nos próximos anos, considerando os desafios e o planejamento estratégico da Instituição.

A visão dos públicos foi apreendida por consulta com representantes de *stakeholders* identificados como prioritários pelo Banco: clientes, fornecedores e empregados. Ao todo, foram coletadas 221 respostas. Os resultados da pesquisa, depois de ponderados, foram cruzados com os dados da Matriz de Materialidade do CCB Corporation. A partir desse cruzamento foi criada a Matriz de Materialidade do CCB Brasil, que destacou cinco temas.





A Matriz de Materialidade deste ano não apresenta mudanças substanciais em relação aos anos anteriores. O CCB Brasil optou por permanecer reportando os indicadores de forma “Abrangente”, porém, dando maior destaque aos indicadores relacionados aos temas materiais.

TEMA MATERIAL	ASPECTOS GRI G4-19	INDICADORES GRI
 1. Gestão de pessoas e bem-estar	Treinamento e educação	G4-LA9; G4-LA10; G4-LA11
	Emprego	G4-LA1; G4-LA2; G4-LA3
	Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-LA16
	Relações trabalhistas	G4-LA4
	Saúde e segurança no trabalho	G4-LA5; G4-LA6; G4-LA7; G4-LA8
 2. Desempenho e equilíbrio econômico	Desempenho econômico	G4-EC1; G4-EC2; G4-EC3; G4-EC4
 3. Gestão de riscos e governança	Ativos	G4-FS10; G4-FS11
	Portfólio de produtos	G4-FS6; G4-FS7; G4-FS8
 4. Integração de riscos socioambientais nas operações financeiras	Portfólio de produtos	G4-FS6; G4-FS7; G4-FS8
	Ativos	G4-FS10; G4-FS11
	Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-SO9; G4-SO10
	Avaliação de fornecedores em impactos ambientais	G4-EN32; G4-EN33
	Avaliação de Fornecedores em impactos em práticas trabalhistas	G4-LA14; G4-LA15
	Avaliação de fornecedores em impactos em direitos humanos	G4-HR10; G4-HR11
 5. Satisfação dos clientes	Rotulagem de produtos e serviços	G4-PR3; G4-PR4; G4-PR5
	Privacidade do cliente	G4-PR8

SOBRE O RELATÓRIO

Publicado anualmente [G4-30](#), este Relatório agrupa aspectos financeiros e não financeiros, além de dados sobre a gestão de sustentabilidade. Para a construção desta edição, foram consideradas informações do período compreendido entre 1º de janeiro de 2016 e 31 de dezembro de 2016 [G4-28](#). A versão anterior foi publicada em abril de 2016 [G4-29](#). O relato é apresentado em edição online, com distribuição dirigida aos principais *stakeholders*. O conteúdo levou em conta os públicos de relacionamento, bem como os temas materiais da organização. Não houve alterações significativas de escopo ou de informações com relação a edições anteriores [G4-22](#) e [G4-23](#).

Este relato seguiu as diretrizes da G4 da Global Reporting Initiative (GRI), com a opção “de acordo” – Abrangente. Os dados financeiros e não financeiros foram submetidos à verificação externa realizada pela KPMG [G4-32](#) e [G4-33](#).

Dados sobre estratégias, iniciativas, produtos, serviços, projetos, operações e negócios do Conglomerado compõem o material. O CCB Brasil detém 50% da BRASILFactors, cujas atividades são voltadas aos serviços de *factoring* e *forfaiting*, compreendendo a aquisição de recebíveis do mercado doméstico e internacional e tendo por mercado-alvo as pequenas e médias empresas. A BRASILFactors não integra o Balanço Consolidado CCB Brasil, e seus dados não financeiros não estão contemplados neste Relatório [G4-17](#).

Informações e limitações relativas a indicadores GRI específicos estão apontadas no Índice GRI (incluído ao final do relatório) ou compõem o conteúdo apresentado.

Dúvidas, críticas e sugestões sobre o conteúdo apresentado podem ser encaminhadas para o e-mail sustentabilidade@br.ccb.com [G4-31](#).



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

G4-32

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
Aspecto: Estratégia e análise		
G4-1 Mensagem do presidente	Apresentação	p.5
G4-2 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Governança e Gestão	p.20
Aspecto: Perfil Organizacional		
G4-3 Nome da organização	Perfil	p.7
G4-4 Principais marcas, produtos e/ou serviços	Perfil	p.7
G4-5 Localização da sede da organização	Perfil	p.7
G4-6 Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório	Perfil	p.7
G4-7 Tipo e natureza jurídica da propriedade	Perfil	p.8
G4-8 Mercados em que a organização atua	Perfil	p.7
G4-9 Porte da organização	Apresentação	p.3
G4-10 Perfil dos empregados	Público Interno	p.52
G4-11 Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva	Público Interno	p.55
G4-12 Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Fornecedores	p.55
G4-13 Mudanças significativas em relação a porte, estrutura, participação acionária e cadeia de fornecedores	Perfil	p.8

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
G4-14 Descrição sobre como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução	Governança e Gestão	p.14
G4-15 Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Sociedade	p.59
G4-16 Participação em associações e organizações	Sociedade	p.58
Aspecto: Aspectos materiais identificados e limites		
G4-17 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório	Sobre o Relatório	p.66
G4-18 Processo de definição do conteúdo do relatório	Sobre o Relatório	p.64
G4-19 Lista dos temas materiais	Sobre o Relatório	p.65
G4-20 Limite, dentro da organização, de cada aspecto material	Sobre o Relatório	p.64
G4-21 Limite, fora da organização, de cada aspecto material	Sobre o Relatório	p.64
G4-22 Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Sobre o Relatório	p.64, 66
G4-23 Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	Sobre o Relatório	p.64, 66



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
Aspecto: Engajamento de <i>stakeholders</i>		
G4-24 Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Sobre o Relatório	p.64
G4-25 Base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Sobre o Relatório	p.64
G4-26 Abordagem para envolver os <i>stakeholders</i>	Sobre o Relatório	p.64
G4-27 Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de <i>stakeholders</i>	Sobre o Relatório	p.64
Aspecto: Perfil do Relatório		
G4-28 Período coberto pelo relatório	Sobre o Relatório	p.66
G4-29 Data do relatório anterior mais recente	Sobre o Relatório	p.66
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios	Sobre o Relatório	p.66
G4-31 Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Sobre o Relatório	p.66
G4-32 Opção da aplicação das diretrizes e localização da tabela GRI	Sobre o Relatório	p.66-73
Aspecto: Governança		
G4-33 Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	Sobre o Relatório	p.74-76
G4-34 Estrutura de governança da organização	Governança e Gestão	p.15-17
G4-35 Processo de delegação do mais alto órgão de governança para tópicos econômicos, ambientais e sociais	Governança e Gestão	p.15, 17
G4-36 Cargos e funções executivas responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	Governança e Gestão	p.15

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
G4-37 Processos de consulta entre <i>stakeholders</i> e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais	Governança Corporativa e Gestão	p.14
G4-38 Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês	Governança Corporativa e Gestão	p.15
G4-39 Presidente do mais alto órgão de governança	Governança Corporativa e Gestão	p.15
G4-40 Critérios de seleção e processos de nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês	Governança Corporativa e Gestão	p.15
G4-41 Processos de prevenção e administração de conflitos de interesse	Governança Corporativa e Gestão	p.15, 18
G4-42 Papel do mais alto órgão de governança e dos executivos na definição de políticas e metas de gerenciamento de impactos	Governança Corporativa e Gestão	p.17
G4-43 Medidas tomadas para aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Governança Corporativa e Gestão	p.17
G4-44 Processos de autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Governança Corporativa e Gestão	p.19
G4-45 Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Governança Corporativa e Gestão	p.19
G4-46 Papel da governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas	Governança Corporativa e Gestão	p.20
G4-47 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades	Governança Corporativa e Gestão	p.15, 20
G4-48 Mais alto responsável por aprovar formalmente o relatório de sustentabilidade e garantir a cobertura de todos os aspectos materiais	Governança Corporativa e Gestão	p.23



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
Aspecto: Governança		
G4-49 Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança	Governança Corporativa e Gestão	p.18
G4-50 Natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e soluções adotadas	Governança Corporativa e Gestão	p.18
G4-51 Relação entre a remuneração e o desempenho da organização, incluindo social e ambiental	Governança Corporativa e Gestão	p.19
G4-52 Participação de consultores (internos e independentes) na determinação de remunerações	Governança Corporativa e Gestão	p.19
G4-53 Consultas a <i>stakeholders</i> sobre remuneração e sua aplicação nas políticas da organização	Governança Corporativa e Gestão	p.19
G4-54 Relação proporcional entre o maior salário e a média geral da organização, por país	Governança Corporativa e Gestão	p.19z
G4-55 Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento médio da organização, por país	Governança Corporativa e Gestão	p.19
Aspecto: Ética e Integridade		
G4-56 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	Governança Corporativa e Gestão	p.18
G4-57 Mecanismos internos e externos de orientação sobre ética e conformidade	Governança Corporativa e Gestão	p.18
G4-58 Mecanismos internos e externos para comunicar preocupações sobre comportamentos não éticos	Governança Corporativa e Gestão	p.18

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
CONTEÚDO ESPECÍFICO		
CATEGORIA ECONÔMICA		
Aspecto: Desempenho econômico		
G4-DMA Forma de gestão	Geração de Valor	p.30, 32
G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Geração de Valor	p.30
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Governança e Gestão	p.28
G4-EC3 Cobertura das obrigações no plano de pensão de benefício	Público Interno	p.53
G4-EC4 Ajuda financeira significativa recebida do governo	Geração de Valor	p.30
Aspecto: Práticas de compras		
G4-DMA Forma de gestão	Fornecedores	p.55
G4-EC9 Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Fornecedores	p.55
CATEGORIA AMBIENTAL		
Aspecto: Materiais		
G4-DMA Forma de gestão	Meio Ambiente	p.61
G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume	Meio Ambiente	p.61



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION (CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
Aspecto: Energia		
G4-DMA Forma de gestão	Meio Ambiente	p.61
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	Meio Ambiente	p.61
G4-EN6 Redução do consumo de energia	Meio Ambiente	p.61
Aspecto: Água		
G4-DMA Forma de gestão	Meio Ambiente	p.61
G4-EN8 Total de água retirada por fonte	Meio Ambiente	p.61
Aspecto: Biodiversidade		
G4-DMA Forma de gestão	-	O CCB possui duas áreas protegidas de alto valor para a biodiversidade: uma em Boraceia (SP) e outra em Campos do Jordão (SP). A instituição atua na preservação de ambas.
G4-EN11 Localização e tamanho da área possuída		
Aspecto: Emissões		
G4-DMA Forma de gestão	Meio Ambiente	p.62
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa	Meio Ambiente	p.62
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia	Meio Ambiente	p.62

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES /OMISSÃO
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa	Meio Ambiente	p.62
G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa	Meio Ambiente	p.62
G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio	Meio Ambiente	p.62
G4-EN21 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	Meio Ambiente	p.62
Aspecto: Efluentes e resíduos		
G4-DMA Forma de gestão	Meio Ambiente	p.61
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Meio Ambiente	p.61
Aspecto: Avaliação ambiental de fornecedores		
G4-DMA Forma de gestão	Fornecedores	p.56
G4-EN32 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Fornecedores	p.56
G4-EN33 Impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, na cadeia de fornecedores	Fornecedores	p.56
CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE		
Aspecto: Emprego		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.46, 47
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	Público Interno	p.53, 54
G4-LA2 Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários	Público Interno	p.53
G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/paternidade	Público Interno	p.53



APRESENTAÇÃO

PERFIL

GOVERNANÇA
CORPORATIVA E GESTÃO

GERAÇÃO DE VALOR

CCB CORPORATION
(CONTROLADOR)

RELACIONAMENTO
COM CLIENTES

PÚBLICO INTERNO

FORNECEDORES

SOCIEDADE

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO GRI

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES/ OMISSÃO
Aspecto: Relações trabalhistas		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.52
G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	Público Interno	p.52
Aspecto: Saúde e segurança no trabalho		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.54
G4-LA5 Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Público Interno	p.54
G4-LA6 Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos	Público Interno	p.54
G4-LA7 Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Público Interno	p.54
G4-LA8 Temas relativos a saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Público Interno	p.54
Aspecto: Treinamento e educação		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.50, 51
G4-LA9 Média de horas de treinamento por ano	Público Interno	p.51
G4-LA10 Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Público Interno	p.53
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	Público Interno	p.46
Aspecto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas		
G4-DMA Forma de gestão	Fornecedores	p.56
G4-LA14 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	Fornecedores	p.56
G4-LA15 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores	Fornecedores	p.56

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES/ OMISSÃO
Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.52
G4-LA16 Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas por meio de mecanismo formal	Público Interno	p.52
Aspecto: Investimentos		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.51
G4-HR2 Total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos e percentual de empregados treinados	Público Interno	p.51
Aspecto: Não discriminação		
G4-DMA Forma de gestão	Público Interno	p.52
G4-HR3 Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Público Interno	p.52
Aspecto: Liberdade de associação e negociação coletiva		
G4-DMA Forma de gestão	-	Os funcionários têm amplo direito de livre associação. Como em anos anteriores, não houve casos em que este direito tenha sido colocado em risco, em 2016.
G4-HR4 Grau de aplicação do direito de livre associação e operações e fornecedores identificados como de risco		
Aspecto: Trabalho infantil		
G4-DMA Forma de gestão	-	Não houve casos registrados
G4-HR5 Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas		

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES/ OMISSÃO
Aspecto: Trabalho forçado ou análogo ao escravo		
G4-DMA Forma de gestão	-	Não houve casos registrados
G4-HR6 Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas		
Aspecto: Avaliação		
G4-DMA Forma de gestão	-	Das 4.245 operações do Banco, 100% foram submetidas a análise.
G4-HR9 Número total e percentual de operações submetidas a análises de direitos humanos		
Aspecto: Avaliação de fornecedores em direitos humanos		
G4-DMA Forma de gestão	Fornecedores	p.56
G4-HR10 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Fornecedores	p.56
G4-HR11 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Fornecedores	p.56
CATEGORIA SOCIAL – SOCIEDADE		
Aspecto: Combate à corrupção		
G4-DMA Forma de gestão	Governança e Gestão	p.21
G4-SO3 Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Governança e Gestão	p.21
G4-SO4 Percentual de empregados treinados em políticas e procedimentos anticorrupção	Público Interno	p.51

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES/ OMISSÃO
Aspecto: Políticas públicas		
G4-DMA Forma de gestão	Sociedade	p.57, 58
G4-SO6 Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	Sociedade	p.57
Aspecto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade		
G4-DMA Forma de gestão	Fornecedores	p.56
G4-SO9 Percentual de novos fornecedores selecionados com critérios de impactos na sociedade	Fornecedores	p.56
G4-SO10 Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas	Fornecedores	p.56
CATEGORIA SOCIAL – RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO		
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		
G4-DMA Forma de gestão	Perfil	p.11
G4-PR3 Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem	Perfil	p.11
G4-PR4 Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Perfil	p.11
G4-PR5 Resultados de pesquisas medindo a satisfação do cliente	Clientes	p.43
Aspecto: Comunicações de marketing		
G4-DMA Forma de gestão	Perfil	p.11
G4-PR7 Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	Perfil	p.11

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES/ OMISSÃO
Aspecto: Privacidade do cliente		
G4-DMA Forma de gestão	Clientes	p.45
G4-PR8 Total de queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	Clientes	p.45
Aspecto: Conformidade		
G4-DMA Forma de gestão	-	Em 2016, não ocorreram multas significativas em razão de não conformidade a leis e regulamentos referentes ao fornecimento e uso de produtos e serviços.
G4-PR9 Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços		
SETORIAIS		
Aspecto: Portfólio de produtos		
G4-DMA Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	Governança e Gestão	p.22
G4-DMA Processos de monitoramento de clientes na implementação e no cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos	Governança e Gestão	p.21
G4-DMA Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	Governança e Gestão	p.20
G4-DMA Interações com clientes/empresas controladas/ parceiros de negócios referentes a riscos e oportunidades socioambientais	Governança e Gestão	p.22

INDICADOR	CAPÍTULO	PÁGINA/ CONSIDERAÇÕES/ OMISSÃO
G4-FS6 Percentual do portfólio de cada linha de negócio, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação	CCB Corporation (Controlador)	p.35, 36, 37
G4-FS7 Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo	CCB Corporation (Controlador)	p.34
G4-FS8 Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo	CCB Corporation (Controlador)	p.34
Aspecto: Auditoria		
G4-DMA Auditoria, cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	Governança e Gestão	p.17
Aspecto: Controle Acionário Ativo		
G4-FS10 Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais	Governança e Gestão	p.27
G4-FS11 Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)	-	Não aplicável à realidade das operações do CCB Brasil
Aspecto: Comunidades locais		
G4-FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	Clientes	p.42
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		
G4-FS16 Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	Público Interno	p.51

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

G4-33

Aos Administradores
China Construction Bank (Brasil)
Banco Multiplo S.A.
São Paulo - SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A. ("CCB Brasil" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 do China Construction Bank, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2016.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO CCB BRASIL

A administração do CCB Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4 - Opção Abrangente)*, com o suplemento setorial "*GRI Financial Services Sector Disclosures*" e com os controles internos que eladeterminou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE

3000) consiste principalmente de indagações à administração do CCB Brasil e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

G4-33

Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades do CCB Brasil, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 do CCB Brasil. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;

(b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;

(c) análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4 - Opção Abrangente)*;

(d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:

- entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016;
- análise de evidências que suportam as informações divulgadas;

visitas aos escritórios do CCB Brasil (Banco e Financeira) para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);

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

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

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

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança 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 de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

G4-33

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 sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos.

Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual e de Sustentabilidade 2016 do CCB Brasil, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4 - Opção Abrangente)*, com o suplemento setorial "*GRI Financial Services Sector*

Disclosure" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 02 de Maio de 2017

KPMG Assessores Ltda.

CRC 2SP034262/O-4 F-SP

Eduardo V. Cipullo

CONTADOR CRC 1SP135597/O-6

**KPMG Financial Risk & Actuarial
Services Ltda.**

Ricardo Algis Zibas

DIRETOR



- APRESENTAÇÃO
- PERFIL
- GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO
- GERAÇÃO DE VALOR
 - CCB CORPORATION (CONTROLADOR)
 - RELACIONAMENTO COM CLIENTES
 - PÚBLICO INTERNO
 - FORNECEDORES
 - SOCIEDADE
 - MEIO AMBIENTE
- SOBRE O RELATÓRIO
- SUMÁRIO GRI

CRÉDITOS

COORDENAÇÃO DE EDITORAÇÃO
Marketing e Comunicação CCB Brasil

COORDENAÇÃO DE PESQUISA E CONTEÚDO
Sustentabilidade CCB Brasil

CRIAÇÃO E PRODUÇÃO
Report Sustentabilidade

REDAÇÃO
Report Sustentabilidade

CONSULTORIA
Report Sustentabilidade

REVISÃO
Katia Shimabukuro
Sustentabilidade CCB Brasil
Marketing e Comunicação CCB Brasil

FOTOGRAFIA
Fernando Favoretto

O CCB BRASIL AGRADECE A
TODOS OS FUNCIONÁRIOS
QUE COLABORARAM PARA A
REALIZAÇÃO DESTE RELATÓRIO