



Agência Ipanema - Rio de Janeiro

## Relatório de Sustentabilidade 2013



# Missão do Citi [GRI 4.8]

## **Impulsionar o progresso**

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

## **Os quatro princípios-chave**

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

### **Propósito Comum**

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

### **Finanças Responsáveis**

Conduta que seja transparente, prudente e de confiança.

### **Engenhosidade**

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

### **Liderança**

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



Invista no seu  
conforto.

4 Mensagem do Presidente

6 Perfil

9 Estratégia e gestão

14 Finanças responsáveis

15 Foco no Cliente

17 Governança e transparência

18 Conduta

18 Gestão de riscos

19 Microfinanças

21 Crédito rural

22 Cadeia de valor

24 Avanços na gestão  
socioambiental

25 Gerenciamento de risco

26 Fornecedores

26 Acessibilidade

28 Ecoeficiência

30 Talentos

33 Qualidade de vida

34 Diversidade e inclusão

37 Voluntariado

38 Indicadores complementares

42 Sobre o relatório

44 Engajamento

45 Demonstração do Valor Adicionado

46 Sumário GRI

Índice

## Mensagem do Presidente | GRI 1.1 |

“Demos continuidade à implementação da nossa estratégia, baseada em foco no cliente, talentos e eficiência. Direcionamos nossos esforços aos clientes para os quais podemos gerar valor, com produtos e serviços adequados às suas necessidades; ampliamos as oportunidades de desenvolvimento para nossas pessoas, em especial as lideranças; e realizamos um forte trabalho em busca de eficiência, eliminando processos que não eram efetivos e investindo em tecnologia”.

Às vésperas de completar 100 anos de Brasil, data que será comemorada em 2015, o Citi é um dos bancos com mais tempo de atuação no país. O Brasil continua sendo um dos mercados prioritários para a Organização e o ano de 2013 foi marcado pelo avanço do nosso projeto de colocar a globalidade do Citi à disposição dos nossos clientes, sejam eles pessoas físicas ou empresas, proporcionando acesso aos melhores produtos e serviços, de modo que possam transformar suas ambições em conquistas.

Em maio de 2013, tomamos a decisão de vender a Credicard, negócio de cartões de crédito e de financiamento. Com isso, demos um passo importante no intuito de focar nossos negócios para pessoas físicas no segmento *premium*, no qual

temos diferenciais e uma proposta de valor superior para os clientes.

Outra iniciativa relevante foi a inauguração da primeira agência *flagship* do banco na América Latina, localizada em Ipanema, no Rio de Janeiro. Baseada no conceito de *smart branch* (agência inteligente), ela inova não só no que se refere à ambientação, mas, principalmente, nas comunicações digitais. Já contamos com uma segunda *smart branch* na Gávea, também no Rio e, em 2014, o conceito chega a São Paulo. Estamos trabalhando para que em três anos 100% da nossa rede esteja dentro desse novo modelo desenvolvido mundialmente pelo Citi.

No segmento corporativo, também avançamos bastante. Definimos os clientes para os quais podemos gerar valor, por

meio da nossa globalidade, e estreitamos ainda mais o relacionamento com eles. Grandes e médias empresas podem se beneficiar de produtos e serviços nos quais nos diferenciamos local e globalmente, como câmbio, gestão de caixa e tesouraria, pagamentos e cartões corporativos, além da assessoria do nosso banco de investimento.

A solidez do Citi pode ser ilustrada em diversos exemplos. Somos uma das instituições financeiras mais bem capitalizadas do mundo, segundo Basileia III, conjunto de regras sobre capital e liquidez dos bancos. No final de 2013, o nosso índice de Capital Comum Tier 1 foi de 10,5%, meio ponto percentual acima da meta. No Brasil, somos líderes em segmentos como custódia, *cash* internacional e, pelo 6.º ano, somos os primeiros do *ranking* no mercado de câmbio brasileiro.

Os nossos esforços de Sustentabilidade estão integrados à forma como fazemos negócios de diversas maneiras. Desde como orientamos nossos clientes para que apliquem seus recursos de forma responsável, passando pelos esforços para reduzir a pegada ambiental de nossas operações, até a revisão pró-ativa de eventuais impactos socioambientais dos projetos que financiamos.

Nossa experiência global e o atendimento às exigências de reguladores internacionais nos posicionam entre os bancos mais completos em políticas socioambientais do mercado e estamos preparados para as exigências da nova resolução do Banco Central voltada à Sustentabilidade, em vigor em 2014.



Com o compromisso de promover o progresso econômico em comunidades ao redor do mundo, investimos no Brasil R\$ 2,9 milhões em projetos nas áreas de Microfinanças, Educação Financeira, Formação de Jovens e Empreendedorismo. Trabalhamos com parceiros locais renomados apoiando iniciativas que ampliam a inclusão financeira.

Os resultados conquistados em 2013 foram possíveis graças à dedicação dos nossos funcionários que, com empenho e muito foco na estratégia, contribuíram para que o Citi Brasil continuasse a caminhar rumo a um novo patamar de desempenho e relevância no país. Mais do que nunca, estamos capacitados para atender clientes e a sociedade, com soluções inovadoras, acessíveis e sustentáveis.

**Helio Magalhães**  
Presidente do Citi Brasil

## Perfil

R\$ 54,3 bilhões  
de ativos totais

6,3 mil  
funcionários

R\$ 2,9 milhões  
de investimento social

O Citi é um banco global, com negócios em mais de 160 países e que atende 200 milhões de contas de clientes e emprega 257 mil pessoas. Fundado há 201 anos, é a instituição financeira com maior presença no mundo, com mais de 8,5 mil pontos de atendimento.

Em atuação no Brasil desde 1915, atende aproximadamente 400 mil contas de clientes pessoas física e jurídica e possui 1 milhão de cartões de crédito emitidos. Além disso, está posicionado entre os principais bancos corporativos e de investimento do mundo, mantendo estreitas relações com grandes empresas, com profundo conhecimento do mercado brasileiro. Comprometido com o desenvolvimento do País e dos seus

negócios, contribui com o progresso por meio de sua presença nas maiores cidades das Regiões Sudeste, Sul, Nordeste e Centro-Oeste. |GRI 2.5, 2.7|

Com sede em São Paulo (SP), o Banco Citibank S/A no Brasil é uma empresa de capital fechado que emprega 6,3 mil pessoas. A operação brasileira registrou, em 2013, R\$ 54,3 bilhões de ativos totais, R\$ 6,9 bilhões de patrimônio líquido e R\$ 713,8 milhões de lucro líquido. |GRI 2.1, 2.3, 2.4, 2.6 e 2.8|

Alinhado à estratégia global de focar seus negócios para pessoas físicas no segmento *premium*, em maio de 2013 o banco vendeu a Credicard - negócio de cartões de crédito e financiamento. |GRI 2.9|

## Segmentos de negócio GRI 2.2

### Solidez

As regras sobre capital e liquidez, chamadas de Acordo Basileia III, determinam que os bancos tenham um mínimo do chamado capital de Tier 1 - lucros e ações retidas - de 4,5%. O valor total de Tier 1 foi determinado em 6%. As novas regras de capital Tier 1 foram implantadas a partir de janeiro de 2013, e valem até janeiro de 2015.

O Citi é uma das instituições financeiras mais bem capitalizadas do mundo. No encerramento de 2013, o Tier 1 do Citigroup foi de 10,5% e no Brasil, onde a regulamentação do Banco Central exige um mínimo de 11%, o índice foi de 14,38%.

### Citi Foundation |GRI EC1, EC8|

A organização faz seus investimentos sociais por meio da Citi Foundation, que em linha com a missão e a capacidade de negócios do Citi, tem como compromisso promover o progresso econômico em comunidades ao redor do mundo, com foco em iniciativas que ampliem a inclusão financeira. Sediada nos Estados Unidos, a fundação avalia e implanta ações em parceria com entidades sociais de atuação e conhecimento local, altamente qualificadas, para criar melhorias econômicas que fortaleçam famílias e comunidades de baixa renda. Os projetos têm como objetivo geração de renda e emprego, fomento ao empreendedorismo ou aumento da empregabilidade, expansão do acesso a produtos e serviços financeiros, melhoria da gestão financeira e construção de patrimônio pelos beneficiados.



### Corporate and Investment Banking

Posicionado entre os principais bancos corporativos e de investimento do mundo, tem profundo conhecimento do mercado brasileiro.



### Citi Commercial Bank

Focado em empresas de médio e grande porte, destaca-se por possuir gerentes qualificados que contribuem para o bom desempenho financeiro dos clientes.



### Consumer

Serviços bancários completos, que incluem contas-correntes, investimentos, financiamentos e seguros, com a praticidade de um banco global. Emite e comercializa cartões com as bandeiras Visa, Mastercard e Dinners, sendo emissor exclusivo desta última.



### Citi Private Bank

Promove o acesso a uma gama de produtos e serviços como mercados de capitais, investimentos gerenciados, gestão de portfólio, planejamento fiduciário e imobiliário. Busca oportunidades de investimento nas maiores economias do mundo.



### Citi Markets and Security Services

Experiência e conhecimento de um dos líderes do mercado de câmbio no Brasil. Por meio da Citi Corretora, faz a intermediação de operações na BM&F Bovespa, com destaque nas maiores operações realizadas no mercado de capitais. Possui ainda soluções personalizadas para enfrentar desafios de emissão, gerenciamento e distribuição de produtos e serviços financeiros no mercado cada vez mais complexo e competitivo. Oferece administração de carteiras e fundos de investimentos, serviços fiduciários e de custódia.



### Citi Treasury And Trade Solutions

Soluções integradas de *cash management* local e internacional e de comércio exterior. Possui o portfólio mais abrangente da indústria financeira, que inclui serviços como pagamentos, contas a receber, gestão de liquidez, soluções de capital de giro e financiamento.





Novas tecnologias e oportunidades para atender  
**200 milhões**  
 de clientes em todo o mundo  
 de forma mais eficiente,  
 com soluções simples

## Reconhecimentos em 2013 GRI 2.10

**Banco mais verde do mundo**

**Líder em câmbio**

**Líder em custódia para investidores estrangeiros**

**Líder global em sustentabilidade**

**Melhor Internet Banking Corporativo**

**Melhor no atendimento ao cliente**

**Melhor para Líderes**

**Melhores para Diversidade**

Destaque concedido pela Bloomberg Markets

Primeiro lugar no *ranking* do Banco Central pelo 6º ano

Primeiro lugar no *ranking* da Anbima

Líder no setor de Serviços Financeiros de acordo com Índice Dow Jones de Sustentabilidade

Reconhecido pelo prêmio Melhor Internet Banking da revista Global Finance

Destaque entre as 25 melhores empresas e como melhor banco em *ranking* da revista Exame e do Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC)

Top 20 para Liderança pelo Hay Group

Destaque entre as 150 melhores empresas em Práticas de Gestão com destaque na dimensão Diversidade pela consultoria Gestão e RH



## Estratégia e gestão

Presente em

# 150

idades-chave para os negócios,  
apoando instituições e clientes

Rede global permite aos clientes  
Citi acesso a negócios em mais

# 160 países

O Citi foca sua estratégia nos segmentos de mercado nos quais tem diferenciais e é capaz de oferecer uma proposta de valor superior aos clientes.

O alcance global e a experiência do Citi permitem posicionar estrategicamente os negócios para aproveitar as vantagens representadas por três megatendências de longo prazo:

**Globalização:** Com uma rede global em 160 países, o Citi conta com uma vantagem única sobre os concorrentes. A presença forte e duradoura nos mercados emergentes proporciona aos clientes acesso a economias em

expansão e ao fluxo crescente de negócios entre elas.

**Urbanização:** Em razão da crescente urbanização, a instituição tem foco nas 150 principais cidades do mundo e em seus moradores, apoiando a realização das aspirações dos seus cidadãos e o desenvolvimento desses locais.

**Digitalização:** Iniciativas criaram oportunidades para atender de forma mais eficiente os clientes e oferecer soluções simples de escolha, controle e transparência. As novas tecnologias, como o banco móvel, têm o poder de expandir a inclusão financeira e reduzir a dependência de agências físicas.



Flagship do Citibank em Ipanema, no Rio de Janeiro

Em razão da relevância do Brasil para as operações globais, o Citi está investindo em tecnologia e inovação para dar suporte aos seus negócios no País.

Em 2013, a organização trouxe para a América Latina um novo conceito em agência bancária baseada em tecnologia digital: o *smart branch* (agência inteligente). A primeira agência *flagship* do Citibank fica na cidade do Rio de Janeiro, em Ipanema, e inova não só no que se refere a *design*, ambientação e forma de atendimento, mas principalmente nas comunicações digitais, o que demonstra sofisticação e foco no cliente com soluções completas.

Com destaque aos espaços para fazer negócios, a interação dos clientes com os produtos e serviços do banco está garantida pelas plataformas *mobile*, *web* e *tablet*. Além disso, o correntista pode contar com a consultoria de especialistas em investimentos e seguros presencialmente ou a distância.

O conceito deve chegar a São Paulo em 2014. O plano é que em três anos 100% da rede de agências esteja dentro do novo modelo de relacionamento desenvolvido mundialmente pela organização, garantindo presença física e digital nos locais de alta concentração do segmento *premium*.

## Compromissos globais GRI 4.12

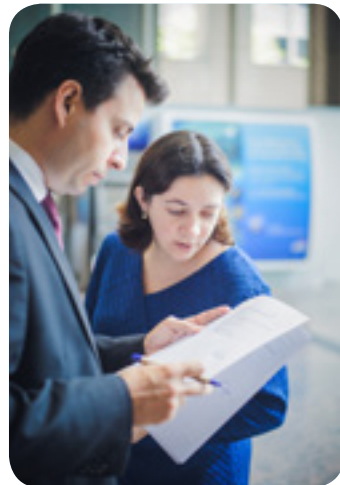
- 2000** É publicado o primeiro Relatório Global de Cidadania do Citi.
- 2001** O Citi ingressa no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), sendo listado todos os anos desde então.
 

O banco passa a fazer parte do FTSE4Good Index Series, de destaque em sustentabilidade, e integra o índice britânico em todos os anos subsequentes.
- 2003** São criados os Princípios do Equador, nos quais o Citi é líder.
 

A organização começa a responder ao Carbon Disclosure Project, o principal banco de dados mundial sobre emissões de gases de efeito estufa (GEE).
- 2006** Lançada a primeira meta corporativa de redução nas emissões de GEE: menos 10% até 2011.
- 2008** O Citi também é líder na criação dos Carbon Principles.
- 2010** Um novo conjunto de metas ambientais promove eficiência, propondo novos desafios até 2015.
 

É desenvolvida e disseminada a Declaração de Princípios do Fornecedor do Citi.
- 2011** O objetivo de redução de 10% nas emissões de GEE é superado.
- 2012** O Citi torna-se o primeiro banco do mundo a ter 200 espaços com Certificação Lead.
- 2013** É eleito o Banco Mais Verde do Mundo pela revista Bloomberg.
 

Com outros bancos de investimentos, anuncia seu suporte aos Green Bond Principles, orientação voluntária para os processos de desenvolvimento e emissão de títulos verdes.



## Visão de sustentabilidade

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

Em 2013, no aperfeiçoamento da estratégia de gestão da sustentabilidade, foram definidos três focos de atuação no Brasil, que também direcionam o conteúdo deste relatório:

**1) Finanças Responsáveis** - Produtos e serviços que criam valor econômico e servem os interesses dos clientes por meio de ações sistemicamente responsáveis.

**2) Avanços na Gestão Socioambiental** - Processos para gerenciamento de risco socioambiental nas operações com os clientes e ações de ecoeficiência.

**3) Talentos** - Iniciativas de desenvolvimento de pessoas para dar suporte à operação.

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

Por seu papel na elaboração e no seguimento desses princípios, o Citi é considerado pelo mercado como um dos bancos mais completos em políticas socioambientais.

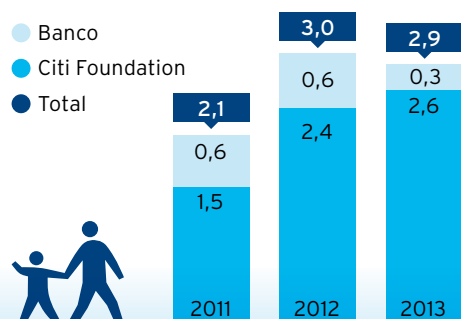
Em 2013, o banco também aprofundou os trabalhos para a adoção da versão 3 dos Princípios do Equador, que inclui recursos destinados ao financiamento de projetos, e avança em relação à divulgação pública pelas instituições financeiras sobre os riscos e impactos dos projetos financiados e a forma como estão implantando os princípios em suas estruturas organizacionais. A nova versão começou a ser adotada em janeiro de 2014.

## O Citi em números

### Investimento social

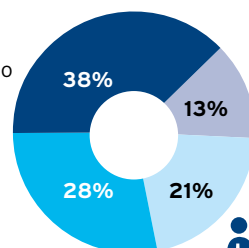
R\$ milhões

- Banco
- Citi Foundation
- Total



### Distribuição do portfólio da Citi Foundation em 2013

- Microfinanças
- Empreendedorismo
- Educação financeira
- Educação jovem



### Principais resultados do investimento social



**65 organizações** de microfinanças beneficiadas pelo Programa para Fortalecimento de Redes de Microfinanças no Brasil



**6 programas** patrocinados pela Citi Foundation em 2013



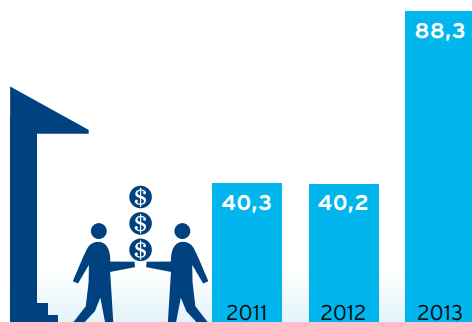
**596 jovens** com deficiência treinados pelo programa Poeta



**883 microempreendedores** inscritos, de 35 instituições em 19 estados no Prêmio Citi Melhores Microempreendedores 2013

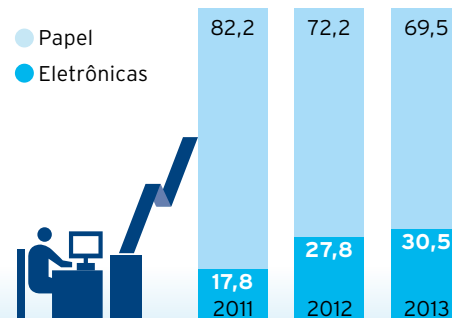
### Microcrédito

R\$ milhões



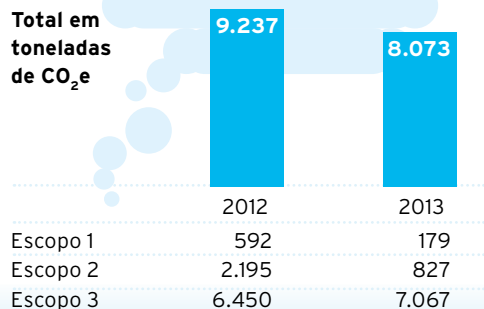
### Mais faturas eletrônicas

Cartão de crédito - em %



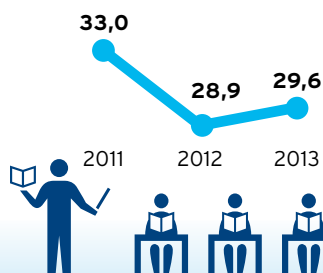
## Emissões GHG

Total em toneladas de CO<sub>2</sub>e



## Horas de treinamento

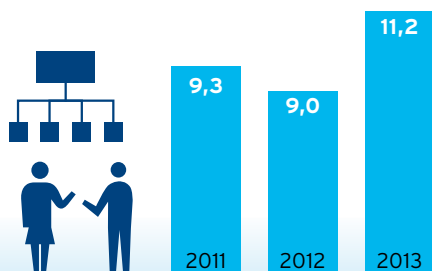
Por funcionário



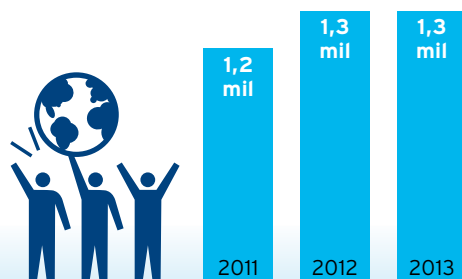
**1.039**  
funcionários  
contemplados com  
bolsas de estudo

## Investimento em educação corporativa

R\$ milhões



## Número de voluntários no dia global da comunidade



## Participantes dos programas de inclusão e diversidade

**30 vagas de estágio** por ano para alunos da Universidade Zumbi dos Palmares



**59 pessoas com deficiência**

contratadas em 2013, total de 243 PcD na organização, entre funcionários próprios e jovens aprendizes

**8% dos profissionais**

têm idade acima de 50 anos, percentual que dobrou desde 2011 com o programa CitiMasters

**10 aprendizes**

contratados em 2013 no programa Jovem Aprendiz com Deficiência

**43 pessoas com deficiência intelectual**

integravam o Projeto Somar em 2013

## Finanças responsáveis

Para criar valor econômico e servir os interesses dos clientes por meio de ações sistemicamente responsáveis, o Citi aperfeiçoa seus canais de atendimento e seu portfólio de produtos e serviços, além de treinar seus funcionários





## Foco no Cliente | GRI PR5, FS15, FS16

O Citi entende que os objetivos e os interesses dos clientes são também os objetivos e os interesses do banco. Nesse sentido, direciona todas as atenções para a qualidade do atendimento. Busca ouvir, entender e criar soluções financeiras diferenciadas para superar as expectativas, atuando em muitas dimensões para aperfeiçoar a cultura de excelência em servir o cliente.

Por meio do programa Client Excellence, adotado em 2011, tem ampliado o incentivo à revisão de práticas e processos e direcionado esforços para aprimoramento das relações externas - com clientes, fornecedores e parceiros -, e internas, entre funcionários.

Os valores do Client Excellence estão alinhados à estratégia global e reforçados por ações de comunicação com os clientes, capacitação de equipes, planos de ação para a melhoria contínua, investimento em tecnologia, aperfeiçoamento de canais de atendimento, portfólio de produtos e serviços. Uma das prioridades é orientar os clientes para que apliquem seus recursos de forma responsável. Essa é a expressão da política de *suitability*, que se concretiza na oferta de produtos adequados aos perfis e às necessidades de cada correntista.

A proximidade com o cliente é garantida pelo contato com o gerente de relacionamento, pela presença de agências nas principais cidades do Brasil e por meio da central de atendimento telefônico e dos canais digitais.

### Corporate

No segmento corporativo, o Citi realizou um profundo trabalho para definir os clientes para os quais pode gerar valor por meio da globalidade, e vem atuando para estreitar ainda mais o relacionamento com eles. Com a vocação de um banco de relacionamento, o objetivo é ser o principal conselheiro financeiro desses clientes. Como organização global, posicionada entre os principais bancos corporativos e de investimento do mundo, oferece a grandes e médias empresas profundo conhecimento do mercado brasileiro e internacional e acesso a produtos e serviços nos quais se diferencia, como câmbio, gestão de caixa e tesouraria, pagamentos e cartões corporativos.

## Mais que uma pesquisa de satisfação | GRI PR5

O Citi Consumer Bank utiliza a metodologia Net Promoter Score (NPS), que mede diariamente a intenção do cliente de recomendar o banco a um amigo ou familiar. Além de medir a satisfação, a metodologia é capaz de avaliar o grau de confiança depositado na instituição.

Em uma escala que vai de 0 a 10, a metodologia indica o intervalo entre o percentual de clientes promotores (com notas 9 e 10), cuja relação de satisfação e confiança já foi estabelecida) e o de clientes detratores (com notas até 6), grupo cujo relacionamento precisa ser mais estreitado.

Entre 2009 e 2013, foi observado crescimento de oito pontos percentuais no indicador, passando de um NPS de 16 em 2009 para 24 em 2013. O resultado reflete o posicionamento e os esforços do Citi em prezar pela excelência do atendimento ao cliente, já que esse é o principal motivo para a recomendação do banco a amigos e familiares, de acordo com os mais de 7 mil pessoas entrevistadas em 2013.



Com foco no cliente, o Citi busca oferecer o produto certo para cada correntista

### Aconselhamento financeiro |GRI FS16|

O aconselhamento financeiro é alinhado à política de *suitability* e muito pautado no planejamento e no momento de vida de cada cliente. Tem como apoio a análise do perfil que considera fatores como disposição/apetite para o risco, horizonte de tempo e capacidade de pagamento. Segue ainda regras para estabelecer a elegibilidade a crédito, considerando nível de comprometimento de renda e perfil de risco, entre outros fatores, para evitar superendividamento.

Com base nesses aspectos, o cliente recebe orientação sobre produtos mais indicados em investimentos, seguros, câmbio e crédito.

Para esclarecer dúvidas e tomar decisões sobre aplicações financeiras e contratação de produtos e serviços, o cliente conta com o suporte de seu gerente de relacionamento e tem acesso a peças ou campanhas de comunicação específicas. No site do Citi, também encontra uma série de informações que auxiliam na escolha de produtos e serviços mais adequados.

### Investimento como apoio

Investidores que aplicam recursos em Certificados de Depósito Bancário (CDB) podem auxiliar o Instituto Ayrton Senna (IAS), que mantém programas de educação dirigidos a cerca de

## 2 milhões

de crianças e jovens em aproximadamente

## 1,3 mil

municípios brasileiros. O Citi apoia essa iniciativa transferindo para a entidade parte da receita proveniente do CDB IAS.

## Governança e transparência

O Citi Brasil mantém uma estrutura própria de governança, mas também segue as diretrizes internacionais do Citi, nos Estados Unidos.

Ela é composta por uma diretoria, que se reúne regularmente e desempenha as atribuições constantes no Estatuto Social, e por comitês internos integrados por membros da instituição. Excetuando os comitês de Remuneração e Auditoria, cuja instalação é determinada

pelo Banco Central do Brasil, os demais comitês internos seguem as políticas da organização. [|GRI 4.1|](#)

Entre outras atribuições, os comitês supervisionam o desempenho econômico, ambiental e social e o próprio Código de Conduta do Citi. O desempenho de sustentabilidade é avaliado trimestralmente, pelo Comitê de Sustentabilidade integrado por representantes de diversas áreas do banco. [|GRI 4.9|](#)

### Estrutura de governança do Citi Brasil [|GRI 4.1|](#)

<b>Country Executive Committee</b>	Principal comitê de administração, é formado exclusivamente por executivos do banco, 94,4% homens e 5,6% mulheres, todos brancos, sendo que 63,9% têm entre 30 e 50 anos e 36,1%, mais de 50 anos. Com o objetivo de alinhar a visão sobre todos os assuntos da organização, é liderado pelo diretor-presidente. <a href="#"> GRI 4.2, LA13 </a>
<b>Country Audit Committee</b>	Aprova demonstrações financeiras e relatórios de auditoria.
<b>Business Risk Control and Compliance Committee (BRCC)</b>	Analisa e acompanha questões regulatórias e resultados de auditorias.
<b>Compliance Committee</b>	Examina questões regulatórias e acompanha regulamentações, promovendo o alinhamento necessário na organização.
<b>Assets &amp; Liabilities Committee</b>	Aborda a liquidez dos veículos legais.
<b>Legal Vehicle Management Committee</b>	Analisa a adequação das empresas às suas atividades.
<b>Legal Vehicle Sub-Committee (Finance &amp; Treasury)</b>	Revisa as atividades e seus impactos nas demonstrações financeiras.
<b>Capital Management Sub-Committee</b>	Coordena a utilização de capital entre os negócios.
<b>Risk Committee</b>	Avalia a estratégia de gerenciamento da concessão de crédito.
<b>Anti-money Laundering Committee</b>	Analisa as providências a serem tomadas nos casos detectados como de movimentação financeira atípica.
<b>Compensation Committee</b>	Trata da remuneração dos administradores e o respectivo alinhamento às normas do Banco Central.
<b>Local Regulatory Reporting Directive (LRRD) Governance Committee</b>	Analisa se os requerimentos necessários na elaboração e envio de relatórios exigidos pelos reguladores foram observados.

## Conduta GRI 4.8

Em vigor há mais de dez anos, a política Portas Abertas cuida de denúncias de suspeitas de violações éticas, discriminação, assédio ou outros desvios de conduta. Um canal global está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, em dezenas de idiomas, em linha gratuita, com opção de realizar a denúncia de forma anônima. Em 2013, foram analisados 29 casos no Brasil, redução de 17% em relação ao ano anterior.

O Código de Conduta do Citi está disponível na intranet e internet para conhecimento de todos os públicos de relacionamento. Revisado em novembro de 2013, agora apresenta exemplos práticos, *layout* mais agradável e esclarecimento ampliado sobre conflitos de interesse e atividades internas. No encerramento do ano, 96% dos funcionários haviam realizado a última versão do treinamento sobre o Código, que abrange temas como riscos de fraude, segurança da informação e declaração de direitos humanos. Além disso, 89% do quadro de pessoal participou de treinamento específico sobre o tema de corrupção e suborno. Antes recomendado, esse treinamento passou a ser obrigatório para todos os novos funcionários a partir da Lei 12.846 (Lei Anticorrupção), com entrada em vigor em janeiro de 2014. [\[GRI 503\]](#)

No Citi Brasil, 100% das unidades são avaliadas quanto ao risco de corrupção e há estímulo para que eventuais ocorrências sejam comunicadas. Os contratos com fornecedores também possuem cláusula específica sobre o assunto. Periodicamente, por e-mail corporativo, são divulgados os canais institucionais que recebem essas comunicações. [\[GRI 502\]](#) A área de *Compliance* administra as políticas institucionais, estabelecendo treinamentos, lembretes e procedimentos necessários para evitar esses riscos. Além disso, os processos são periodicamente submetidos a auditorias interna e externa.

O CÓDIGO DE CONDUTA ESTÁ  
DISPONÍVEL NA INTRANET E  
INTERNET PARA CONHECIMENTO  
DE TODOS OS PÚBLICOS  
DE RELACIONAMENTO



[https://www.citibank.com.br/resources/pdf/institucional/codeconduct\\_ptp.pdf](https://www.citibank.com.br/resources/pdf/institucional/codeconduct_ptp.pdf)

## Gestão de riscos GRI 1.2

O Citi administra riscos nas suas três áreas de atuação: grandes corporações, pequenas e médias companhias e pessoas físicas. Cada uma tem sua própria equipe de análise, que vai do risco de crédito ao macroeconômico. Como um banco global, respeita as legislações internacionais e de diferentes países, o que o torna mais conservador do que a média do mercado.

Por determinação do Banco Central, o Citi adota a gestão dos riscos de mercado, de crédito e operacional, assim como de risco de capital. Por sua globalidade e exigências de reguladores internacionais, já opera dentro dos critérios relacionados à gestão socioambiental. Com isso, se antecipa em diversos pontos à nova regulamentação do Banco Central do Brasil, que entra em vigor em 2014.

O banco participa de comitês em conjunto com outros bancos e entidades do mercado para promover ajustes internos e discutir externamente os temas pertinentes ao gerenciamento de riscos.



Cada vez mais, o Citi quer ampliar o apoio ao microcrédito

Em 2014 o Citi espera atingir um volume total de

**R\$ 100 milhões**

em microfinanças

## Microfinanças

Como forma de apoiar o desenvolvimento de pequenos negócios, o Citi vem ampliando globalmente a oferta de produtos e serviços por meio do microcrédito. Desde 2005, o banco apoia microempreendedores formais e informais, normalmente sem acesso ao sistema financeiro tradicional, para identificarem oportunidades de financiamento. Para isso, oferece produtos e mantém mecanismos diversos em parceria com instituições e redes de microfinanças nos países onde atua.

Em 2013, no Brasil, o Citi expandiu sua carteira e dobrou o volume financeiro direcionado ao microcrédito na parceria com o Banco do Nordeste do Brasil. Foram repassados recursos no valor de R\$ 88,3 milhões ante R\$ 40,2 milhões no ano anterior.

Em 2014, a meta é ampliar as parcerias e introduzir empresas e sociedades de crédito ao microempreendedor que possam atender ao modelo global de aprovação do banco. O Citi espera atingir um volume total de R\$ 100 milhões em microfinanças. [|GRI EC9|](#)

## Microcrédito para crescer

### O Prêmio Citi Melhores

Microempreendimentos, realizado com recursos da Citi Foundation em mais de 28 países, reconhece esforços de empreendedores que usam o microcrédito para impulsionar seus negócios. A iniciativa promove o papel do microcrédito no desenvolvimento da economia brasileira ao impulsionar a criação de novos negócios, inclusão financeira da população de baixa renda, geração de empregos e desenvolvimento das comunidades.

Executado em parceria com a Fundação Avina, em 2013 o prêmio obteve os melhores resultados de sua história no Brasil: 883 microempreendedores inscritos por 35 Instituições de Microfinanças (IMFs) de 18 Estados brasileiros e do Distrito Federal, além do envolvimento de 83 voluntários do Citi que realizam a seleção preliminar. O júri do prêmio é formado por nove especialistas reconhecidos e atuantes dos setores público, privado, terceiro setor, mídia e academia.

### Mais inovadora

Na categoria IMF Mais Inovadora, que premia a instituição que tem o impacto mais positivo e inovador sobre a comunidade, o vencedor foi o Banco Bem. A instituição oferece serviços financeiros inclusivos e solidários como crédito produtivo, de consumo e habitacional à população de extrema pobreza em oito comunidades de Vitória (ES). A iniciativa utiliza o modelo de finanças de proximidade, que inclui governança



Leila Souza é vencedora do prêmio Citi Melhores Microempreendimentos 2013

comunitária e aval da vizinhança para empréstimos, além de uma moeda local: o bem, que estimula o consumo entre os moradores e faz com que a riqueza circule na própria região.

### Empreendedor do ano

Vencedora na categoria Empreendedor do Ano, Leila Oliveira Ribeiro Souza, de Itabuna, interior da Bahia, pensou até em desistir depois de montar sua escola de ensino infantil em 1993. No entanto, insistiu e recorreu ao Crediamigo, programa de microcrédito do Banco do Nordeste. O recurso a ajudou a ampliar a escola Lua Nova, a investir na capacitação da equipe e a oferecer ensino fundamental. Viu o número de alunos saltar de 40 para 390 em duas décadas. Hoje, a escola é referência em educação na cidade. "Por conta do prêmio, tive a oportunidade de viajar e fazer um curso de capacitação em São Paulo e outro em Buenos Aires. Estou orgulhosa de ver o resultado de muito trabalho e dedicação", avalia.





O Citi atua no crédito rural para proporcionar avanço socioeconômico

## Crédito rural

Destinado ao atendimento de produtores rurais (pessoa física ou jurídica), cooperativas de produção agropecuária, beneficiadores e agroindústrias, o crédito rural financia o custeio da produção e da comercialização de produtos agropecuários e estimula investimentos rurais, incluindo armazenamento, beneficiamento e industrialização dos produtos agrícolas.

O Citi oferece esses recursos por meio de várias linhas de crédito, como o custeio agrícola e o custeio Pecuário, Financiamento para a Garantia de Preços ao Produtor (FGPP), Financiamento para Estocagem de Produtos Agropecuários Integrantes da PGPM (Política de Garantia de Preços Mínimos) - FEPM, Financiamento Especial para Estocagem de Produtos Agropecuários não integrantes da PGPM, Desconto de Nota Promissória Rural, além de linhas de crédito específicas para cooperativas de produção agropecuária, tais como o fornecimento e adiantamento a cooperados.

Por meio do Corporate Banking e, nos lugares onde não tem presença física, em parceria com bancos cooperativos, o Citi repassou em 2013 o valor de R\$ 1 bilhão em Depósito Interfinanceiro Rural (DIR), crescimento de 42% se comparado a 2012, com recursos totalmente direcionados a produtores rurais. Em 2014, o objetivo é ampliar ainda mais o alcance do programa para seus clientes que atuam no agronegócio e oferecem insumos e assistência técnica e financeira a produtores rurais.

### **BNDES**

Por meio do Commercial Bank (CCB), o Citi aumentou em 2013 a participação como repassador de linhas de financiamentos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para clientes de médio porte. O programa PSI, que estimula a produção, aquisição e exportação de bens de capital e a inovação tecnológica, foi o que mais se destacou em 2013. O crescimento no produto para o segmento foi de 29,5% em relação a 2012.



O banco ajuda empresas de pequeno e médio portes a expandir os negócios de forma sustentável

## Cadeia de valor

Dentro do conceito de sustentabilidade, o Citi oferece soluções à cadeia de valor de seus clientes, contribuindo para que empresas de pequeno e médio portes possam realizar transações financeiras e desenvolver seus negócios. Para financiar a cadeia produtiva, o Citi conta com dois produtos: o Vendedor e o Risco Sacado.

**Vendedor** - Financia as vendas de bens e serviços de uma empresa, que recebe o pagamento à vista, enquanto os seus compradores obtêm prazos e taxas pré-definidas para pagamento ao Citi. Disponível em diversas modalidades (real, dólar, pré-fixado, pós-fixado, entre outros), tem vantagens de liquidez, competitividade e recebimento prático para a empresa. Os compradores também têm benefícios, pois contam com maior tempo para pagamento e financiamentos com taxas mais competitivas. Em 2013, foi um dos produtos que mais cresceram, sendo

responsável por 9% de participação no mercado, com US\$ 411,1 milhões, alta de 18% em relação a 2012, quando atingiu US\$ 347 milhões. Para 2014, a perspectiva é que o financiamento para essa linha chegue em torno de US\$ 470 milhões e seja ampliado para clientes nacionais e internacionais.

**Risco Sacado** - Em 2013, a demanda por financiamento para a cadeia produtiva continuou em alta, não apenas localmente, mas também fora do Brasil. O financiamento para fornecedores em operações de exportação e importação envolve clientes brasileiros e, em alguns casos, estende-se à cadeia produtiva em outros países, especialmente onde outros bancos não têm capilaridade. Isso torna-se um diferencial para o Citi, que só na América Latina atua em 24 países. Esse produto permite a antecipação do pagamento para os fornecedores e alongamento dos prazos de compras dos clientes.

Citi Foundation



ABCRED apresenta proposta de autorregulação para o setor, em audiência pública, em Brasília

## Programa de Fortalecimento de Redes de Microfinanças

Uma das vertentes da estratégia global de inserção socioeconômica da Citi Foundation é fomentar o acesso a produtos e serviços do setor financeiro, como linhas de crédito e financiamento, para a população de baixa renda. No Brasil, o ingresso no mercado formal muitas vezes se dá por meio dos produtos financeiros, que são usados pelos empreendedores para impulsionar e transformar seus negócios em fonte de renda para suas famílias e comunidades.

Em seu segundo ano de execução, o Programa de Fortalecimento de Redes de Microfinanças, coordenado pela SEEP Network, entidade global dedicada ao combate à pobreza por meio da promoção de mercados inclusivos e sistemas financeiros, já recebeu mais de US\$ 600 mil de recursos da Citi Foundation.

Com a finalidade de promover inclusão financeira, o programa apoia o fortalecimento de duas das mais importantes associações de instituições de microfinanças (IMF) do País: a Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças (ABCRED) e a Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito (ABSCM).

A ABCRED tem 38 membros dentre as 160 instituições de microfinanças estabelecidas como IMF sem fins lucrativos. A ABSCM tem 27 associados dentre as 35 unidades da Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte (SCMEPPs) em operação no Brasil. Juntas, ambas as associações alcançam 200 mil clientes e representam uma carteira de crédito de R\$ 529 milhões.

A SEEP apoiou a realização da avaliação institucional das duas associações e a elaboração e implantação de seus planos de fortalecimento. Em 2013, o programa realizou treinamentos e fóruns com os associados das entidades e lançou a carta de compromisso para a autorregulação do setor pela ABCRED e o selo de excelência da ABSCM.

Até 2015, o Programa de Fortalecimento de Redes de Microfinanças deve receber investimento total de

**US\$ 1 milhão**





## Avanços na gestão socioambiental

A gestão socioambiental do Citi é pautada por políticas globais, que seguem os Princípios do Equador e contribuem com a sustentabilidade do sistema financeiro e o desenvolvimento responsável dos negócios.

## Gerenciamento de risco GRI FS1

### Corporate Bank

O Citi segue as políticas globais definidas pela diretoria de Environmental & Social Risk Management (ESRM, na sigla em inglês) sobre temas ambientais e sociais. Essas políticas são aplicáveis a alguns produtos com base em montante, prazo e uso dos recursos, exigindo uma pré-análise detalhada para que o empréstimo possa ser categorizado. As transações podem ser classificadas em A, B ou C, sendo a primeira a de maior potencial de impacto socioambiental. Durante esse processo, análises adicionais, estudos e acompanhamentos podem ser requeridos.

A categorização segue os Princípios do Equador e também é baseada na política do International Finance Corporation (IFC), braço financeiro do Banco Mundial. Alguns setores específicos, como energia nuclear e produtos florestais, possuem procedimentos adicionais a serem seguidos. Os limites são os mesmos dos Princípios do Equador, e em alguns casos, o Citi estabelece valores ainda mais restritivos. Toda a cadeia de tomada de decisão tem pleno poder para rejeitar um crédito ou impor condições para o desembolso.

A partir de 2014 o Citi passa a aplicar as regras do Princípio do Equador III, que englobam um leque mais abrangente de produtos e consideram novas análises de impactos não abordados anteriormente, como, por exemplo, emissões de gases poluentes.

### Mitigação de riscos

No segmento de grandes corporações, os empréstimos que requerem a análise socioambiental são primeiramente avaliados individualmente pelo comitê local, formado pelas equipes de risco e negócios. Com base nesse estudo, são feitas recomendações para que os fatores de risco sejam minimizados e até eliminados. Nesses casos, os desembolsos dos empréstimos estão

atrelados ao cumprimento das recomendações pré-estabelecidas em contrato.

A primeira análise abrange todos os dados da empresa, o plano de negócios e os requerimentos de licenças socioambientais, sendo essas informações verificadas e estudadas com o apoio de dados de mercado e estudos setoriais. Na etapa de análise pela diretoria de ESRM, podem ser requeridas informações mais detalhadas, visitas e até a contratação de equipes externas para due-dilligence do projeto. [\[GRI FS2\]](#)

Quando o projeto é classificado como A e em alguns casos até como B, há a necessidade de contratação de uma terceira parte para avaliação *in loco* do desenvolvimento do projeto, a fim de verificar o cumprimento das metas pré-estabelecidas.

**A PARTIR DE 2014, COM REGRAS  
DOS PRINCÍPIOS DO EQUADOR III,  
ANÁLISE DE CRÉDITO PASSA A  
INCLUIR UM MAIOR NÚMERO DE  
FATORES DE IMPACTO AMBIENTAL**

### Commercial Bank

O modelo socioambiental local do segmento de médias empresas Citi Commercial Bank (CCB) estabelece três tipos de riscos: alto (Nível 3), médio (Nível 2) e baixo (Nível 1). Conforme a escala, o risco deve ser aprovado por profissionais seniores específicos. Nas avaliações, verificam-se as condições atuais da empresa e seus projetos futuros no cumprimento de obrigações com órgãos reguladores.

O processo segue o mesmo modelo utilizado para grandes corporações. Ele engloba procedimentos e obtenção de informações

considerando um amplo conhecimento das empresa tomadoras de crédito. Os riscos são avaliados de acordo com o ramo de atividade da empresa e seus registros em órgãos reguladores do Brasil. No geral, são feitas visitas tanto no local do projeto quanto no escritório da empresa. [|GRI FS3, FS9|](#)

Toda a equipe de risco recebe treinamentos periódicos sobre a política de ESRM, tanto *online* quanto presenciais. Os membros da diretoria global visitam o País periodicamente, apresentando estudos de casos e atualizações sobre o assunto. Também há um relato semestral com notícias, informações sobre assuntos sensíveis e acompanhamento das principais transações realizadas pelo Citi e outras instituições financeiras no Brasil e no mundo. [|GRI FS4|](#)

## Acessibilidade

O acesso aos serviços do banco por clientes portadores de deficiência é facilitado por uma série de iniciativas. Todos os caixas eletrônicos e 100% das agências do Citi têm estrutura para o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, como rampas, corrimãos e pisos táteis. As agências também estão preparadas para atender pessoas com deficiência auditiva, com o auxílio de intérpretes de Libras (Língua Brasileira de Sinais), além de disponibilizarem um aparelho telefônico para surdos ou Telephone Device for Deaf (TDD), com teclado acoplado para digitação das mensagens. As centrais de atendimento telefônico também contam com canais adaptados para esses clientes. Pessoas com deficiência visual podem receber seus demonstrativos financeiros em braille. [|GRI FS14|](#)

## Fornecedores

Com o objetivo de estender seus padrões de sustentabilidade e desempenho às empresas parceiras, 100% dos contratos de fornecimento possuem cláusula contra o uso de mão de obra infantil e trabalho forçado ou precário. No documento, os fornecedores se comprometem a proporcionar ambiente de trabalho seguro, saudável e adequado às tarefas desempenhadas por seus funcionários. [|GRI HR6, HR7|](#)



Contratos com fornecedores trazem cláusulas de respeito aos direitos humanos



Citi Foundation



## Empreendedorismo Verde

Desde 2012, a ONG Conservação Internacional, com apoio da Citi Foundation, mantém o programa Pró-Viveiros, que apoia o fortalecimento de 14 viveiros em diferentes regiões do Estado do Rio de Janeiro. O programa qualifica os empreendedores em gestão técnica e financeira, para que a produção de sementes e mudas se consolide como segmento relevante da economia verde no Estado. Contribui também para a geração de trabalho e renda em locais economicamente menos favorecidos e ajuda na restauração florestal em áreas prioritárias da Mata Atlântica.

Em 2013, foi formalizada a Associação Pró-Mudas Rio, primeira instituição representante dos viveiristas no Estado. Em 2014, a associação pretende contratar um representante de vendas para expandir as possibilidades de comercialização e incluir mais cinco viveiristas como associados.



Pró-Viveiros fortalece produção de mudas para restauração florestal



Programa promove negócios inovadores e sustentáveis na cadeia de valor

## Inovação e sustentabilidade na cadeia de valor

Com patrocínio da Citi Foundation e apoio do Citi, o Centro de Estudos em Sustentabilidade da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (GVces) realiza desde 2011 o projeto Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV).

O objetivo é promover o intercâmbio de conhecimento entre grandes corporações e pequenas e médias empresas para o desenvolvimento de modelos de negócios inovadores e sustentáveis. O projeto se desenvolve em quatro linhas: formação das empresas, seleção e publicação de melhores práticas, articulação social para promoção da inovação e plataforma virtual com casos de sucesso.

O Ciclo 2013 teve o pós-consumo como tema central e a inovação para a sustentabilidade na jusante da cadeia de valor. Assuntos como gestão de resíduos, logística reversa, Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) e inclusão social foram tratados nas oficinas do projeto. Além disso, as atividades deram origem à publicação Resíduos e Pós-consumo, lançada em 2013 no Fórum Anual de Iniciativas Empresariais. Em 2014, o tema do programa é Desenvolvimento Local.

## Ecoeficiência

O Citi mantém várias iniciativas para o consumo eficiente e racional de recursos naturais. O Citi Center, em São Paulo, por exemplo, desde 2013, usa automação predial com sistemas inteligentes de condicionadores de ar e iluminação.

Controladores e sensores de temperatura adicionais foram instalados para permitir melhor leitura da temperatura ambiente e controle do fluxo de ar. O sistema de iluminação foi atualizado para permitir a programação das luminárias de acordo com as horas de funcionamento do edifício.

A adoção do sistema permitiu diminuir em 6% o consumo de energia do edifício (em KWh), reduzindo o impacto sobre o meio ambiente e proporcionando uma operação mais eficaz. Para 2014, a meta é avançar, com economia projetada de 20%. **|GRI EN5|**

**Energia** - Em 2013, o Citi comprou no mercado livre de energia, de fontes de baixo impacto, como biomassa, eólica e contratada diretamente de pequenas centrais elétricas (PCHs) cerca de 8.710.758,40KWh de energia, o equivalente a 90,6% do consumo total de sua sede administrativa na Avenida Paulista.

### Consumo de energia indireta (mil GJ)<sup>1</sup> **|GRI EN4|**



## Campanhas

Para promover a conscientização dos funcionários para as questões ambientais, são realizadas campanhas de comunicação interna periódicas alertando para a diminuição do consumo e uso racional dos recursos naturais.



**Hora do Planeta** - O Citi participa anualmente da iniciativa promovida pela Rede WWF apagando as luzes dos seus prédios administrativos em todo o mundo - em 2013, o evento ocorreu em 23 de março. No ato simbólico, governos, empresas e população demonstram a preocupação com o aquecimento global desligando as luzes por 1 hora.



**Caronas** - O projeto Caronetas, que permite ao funcionário se inscrever e encontrar colegas que morem em regiões próximas para que possam compartilhar caronas, teve a adesão de 124 funcionários em 2013, totalizando 326 usuários cadastrados desde 2012.



(1) Consumo de energia indireta. Fontes seguem a matriz elétrica brasileira, com 84,6% de participação de fontes renováveis, com predominância de energia hidráulica (76,9%), seguida por biomassa (6,8%) e eólica (0,9%) - Fonte: Balanço Energético Nacional 2013/Empresa de Pesquisa Energética (EPE)



**Fatura eletrônica** - Em 2013, 30,5% das faturas de cartão de crédito foram entregues aos clientes por e-mail, economizando papel para a emissão dos demonstrativos de despesas, além de custos e tempo para a remessa pelo correio. Em 2011, quando o sistema entrou em operação, essa proporção foi de 17,8%.



**Gases de efeito estufa** - O Citi calcula suas emissões atmosféricas como base na metodologia do GHG Protocol e apurou em 2013 emissões de 2.206,86 tCO<sub>2</sub>e de fontes diretas, controladas ou pertencentes à organização e 7.971,92 tCO<sub>2</sub>e de fontes indiretas. O programa é uma iniciativa voluntária que incentiva a publicação de inventários de emissões. Em 2012, o banco havia recebido o Selo Prata pela participação no Programa Brasileiro GHG Protocol.



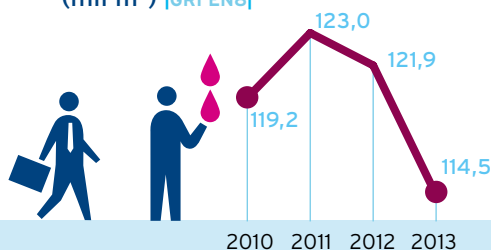
**Resíduos** - Em 2013, o Citi iniciou coleta certificada de lixo do edifício-sede. Foram coletadas 367,74 toneladas de resíduos, 100% com disposição adequada.

**Certificação Leed** - Teve início em 2013 o processo para a Certificação Leed do Citi Center. O selo, fornecido pelo Green Build Council Brasil, atesta o comprometimento de uma edificação com os princípios da sustentabilidade para a construção civil. O processo continua em 2014 e também está sendo desenvolvido para as obras da nova agência *flagship*, a ser inaugurada em São Paulo em 2014.



**Reaproveitamento de água** - Foram captados 11.830 m<sup>3</sup> de água do sistema próprio de coleta e tratamento de água do lençol freático e chuvas na sede administrativa em São Paulo. O volume correspondeu a 37,27% do consumo do prédio-sede. **[GRI EN10]**

**Consumo de água**  
(mil m<sup>3</sup>) **[GRI EN8]**



**Metas** - Todos os indicadores de água, energia elétrica e recicláveis tiveram suas metas alcançadas em 2013. Para 2014, os objetivos de ecoeficiência do banco são a superação das metas definidas e a participação em grupos de discussões e parcerias com o Green Build Council Brasil.



(1) Água oriunda de companhias de abastecimento público



## Talentos

Na certeza de que as pessoas têm um papel fundamental nas organizações, o Citi Brasil amplia oportunidades para que os funcionários possam desenvolver o seu potencial de forma autônoma e cria condições para atuação global dos profissionais.



O mapeamento dos talentos é realizado todos os anos nas áreas, o que permite o direcionamento de ações para a capacitação e de programas específicos de desenvolvimento profissional, considerando aspectos que englobam competência técnica, comportamental e a capacidade de liderança. Esse processo é globalizado: brasileiros podem adquirir experiência no exterior e estrangeiros passam por períodos de expatriação no Brasil.

### Minha Carreira

Programa busca oferecer conhecimento, suporte e treinamentos - presenciais e via web - para apoiar o desenvolvimento profissional e estimular o protagonismo dos funcionários, pelo entendimento de que cada profissional deve ser o dono de sua carreira.

Uma das ferramentas do programa é o *assessment* (ou avaliação), que ajuda as pessoas a entenderem quais são suas dificuldades e necessidades de treinamento. Assim, podem pesquisar alternativas de capacitação mais adequadas e utilizar essas informações nas conversas sobre carreira com seu gestor.

Em 2013, 4.983 funcionários participaram da formação Minha Carreira - Como guiar e conduzir sua própria carreira no Citi, o que reflete 84% da população, com mais de 500 horas de treinamento presencial, além de 4.431 horas de treinamento virtual (*webinar*) e 749 horas de treinamento online (*e-learning*). Adicionalmente, mais de 50% dos colaboradores realizaram um *assessment* de carreira, disponível para 100% dos funcionários.

**Avaliação de desempenho** - Anualmente, como parte do Ciclo de Gestão de Desempenho, 100% dos funcionários do Citi são avaliados e orientados a inserir, em um sistema global, as suas metas, o plano de desenvolvimento individual e a autoavaliação de desempenho. Há ainda *workshops* e guias, assim como uma central de dúvidas para auxiliar os funcionários ao longo do ciclo. [\[GRI LA12\]](#)



Imagem utilizada em campanha de comunicação interna sobre oportunidades de carreira internacional

### Capacitação

Criada há 11 anos, a Universidade Citi - considerada um centro de referência em educação corporativa - conta com estruturas físicas para treinamento em sua sede em Araçatiguama (SP) e também em São Paulo, no prédio da Avenida Paulista. O banco trabalha com projetos locais e globais para capacitação e desenvolvimento de seus profissionais, sediando cursos-piloto na América Latina. Em 2013, com 185.505 horas de treinamento, a média foi de 29,6 horas por funcionário, incluindo cursos presenciais e a distância. Para complementar os programas internos de capacitação, 1.039 pessoas foram contempladas com patrocínio educacional, por meio de subsídios e bolsas de estudo. No total, foram investidos R\$ 11,2 milhões em educação corporativa.

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

### Seleção de talentos

Com o Minha Carreira, todas as vagas que surgem, com exceção das confidenciais, passaram a ser postadas no sistema de recrutamento interno, *Career Mobility*. Se o funcionário que busca uma oportunidade interna não encontrar uma posição que corresponda ao seu perfil e plano de desenvolvimento, o sistema parametriza os seus dados e, quando surge uma vaga com as características apontadas, envia um e-mail avisando sobre a posição aberta.

Para a atração de talentos no público externo, foi intensificado em 2013 o uso de bancos de dados e redes sociais, como LinkedIn. Foram contratados, no ano, 1.854 novos colaboradores.

Outra importante iniciativa de recrutamento de talentos é o Programa de *Trainee*, mantido há 43 anos e que é referência no mercado financeiro. O objetivo é oferecer aos jovens recém-formados uma estratégia que permita traçarem suas carreiras como potenciais líderes da organização. Foram contratados no ano 25 *trainees*. Há ainda um Programa de Estágio, baseado em rodízios entre os diferentes segmentos de cada área para permitir que os jovens tenham ampla formação e possam, no futuro, executar melhor suas funções na organização.

Outros destaques são:

**Programas Gema e Citizens** - Programas globais que buscam estudantes das dez melhores escolas de MBA dos Estados Unidos



e da Europa com perfil de liderança, forte adaptação e interesse em desenvolver carreira em um dos países-foco: Brasil, China, Índia, Japão, Coréia, Polônia, Rússia, Turquia, México e Emirados Árabes (Gema) e países da América Latina (Citizens). Entre Citizens e Gema, em 2013 o Citi Brasil recebeu 10 novos talentos.

**Programa Summer** - O Citi convida estudantes do primeiro e segundo anos de universidades para conhecer a instituição. A intenção da iniciativa, adaptada de programa internacional do grupo, é cativar os estudantes com maior potencial do País para que façam parte de sua equipe no futuro.

**Working day** - Encontro com empresas juniores e centrais de estágios das principais faculdades de São Paulo para atrair talentos e divulgar





A organização apoia o planejamento do desenvolvimento profissional dos funcionários

o trabalho da empresa para esse público. Realizado duas vezes em 2013, trata da formação de jovens e do funcionamento do banco.

### **Pesquisa Voice of Employee (VOE)**

Pesquisa de clima anual realizada com os funcionários no mundo todo permite ao banco organizar um painel que cruza informações sobre meritocracia, rotatividade, avaliação de gestores, engajamento e satisfação, para que sejam traçados planos de melhoria. A adesão é voluntária e em 2013 contou com a participação de 90% dos funcionários do Citi Brasil. Em 2012, o índice foi de 91%. A adesão dos funcionários do Brasil foi dois pontos percentuais acima do Citi Global e um ponto abaixo da participação na América Latina. Com relação à satisfação geral, o resultado foi de 72%, quatro pontos percentuais abaixo do registrado em 2012.

## **Qualidade de vida** GRI LA8

O Citi acredita na importância de construir um ambiente de trabalho acolhedor. Para isso, entende que investir em iniciativas para a qualidade de vida é essencial. Além disso, promove programas de educação, treinamento, aconselhamento, prevenção e controle de risco sobre doenças para empregados e familiares.

Destaques são o *check-up* médico anual colocado à disposição dos funcionários a partir de 40 anos de idade e que tenham no mínimo um ano de organização; o programa Vigilantes do Peso, de reeducação alimentar e incentivo a manter o emagrecimento em longo prazo; a campanha anual de vacinação antigripe; salas de massagem, nutrição e RPG mantidas nos edifícios Citi Center e no Centro Empresarial Água Branca – que realizaram 2.032 atendimentos para aproximadamente 800 pessoas, em 2013. Há ainda o Free Choice, um valor anual que pode ser utilizado para subsidiar academia, curso de dança, cirurgia estética, entre outras opções. No ano, 6.958 pessoas utilizaram o benefício, representando 88,64% entre os funcionários elegíveis.

### **Home Office**

Permite a realização integral ou parcial da jornada de trabalho em casa, em dias e horários estabelecidos pelo banco para funções que permitem essa flexibilidade. O programa amplia o bem-estar dos funcionários, estabelecendo uma relação baseada na confiança, responsabilidade, e compromisso, permitindo a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar. Em 2013, o programa contou com 528 funcionários ativos. A iniciativa é um fator de retenção de talentos, uma vez que poucas empresas possuem essa forma de trabalho implantada.

## Maternity Cares

O programa se propõe a endereçar o tema maternidade nas esferas de saúde, qualidade de vida e carreira, demonstrando o cuidado com as funcionárias desde o período do planejamento da gravidez até a etapa de retorno ao trabalho. Oferece pacote de ações para gestores, funcionárias gestantes ou que acabaram de retornar da licença-maternidade, assim como funcionários com esposas gestantes. Algumas dessas iniciativas são disponíveis ao longo de todo o ano – como *e-learning*s e ações de saúde – e outras acontecem em datas específicas.

Em 2013, foram realizadas duas aulas para 24 gestantes, com informações sobre os primeiros passos da gravidez, licença-maternidade e orientações sobre como dar continuidade à carreira no Citi. Além disso, 118 gestores participaram de seis aulas sobre como instruir e orientar as gestantes antes da saída de licença-maternidade.

Parte do Maternity Cares que tem como foco o apoio durante a gestação e os primeiros meses de vida da criança a iniciativa Primeiros Passos é dividida em duas fases: Pré-natal, que contou em 2013 com 85 participantes em três módulos; e Pós-natal, que atendeu 13 famílias no aconselhamento pediátrico e 32 no atendimento domiciliar.



As funcionárias recebem todo apoio durante e após a gestação

## Diversidade e inclusão

Por ser uma organização global, a diversidade é considerada estratégica pelo Citi, que valoriza as diferenças e busca proporcionar um ambiente inclusivo. A conduta foi reconhecida em 2013: o banco foi apontado como uma das 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas com destaque especial na dimensão Diversidade, em pesquisa elaborada pela consultoria Gestão & RH. Além disso, o Citi mantém o Selo Paulista da Diversidade, iniciativa do governo do Estado de São Paulo que estimula organizações públicas, privadas e da sociedade civil a inserir o tema na sua gestão de recursos humanos. Conquistado em 2012, o selo é renovado a cada dois anos.

Em 2013, foi lançado um novo pilar de Diversidade: o LGBT (lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros). O principal objetivo é garantir a isonomia de direitos como, por exemplo, a inclusão do companheiro(a) do mesmo sexo no plano de saúde, licença-maternidade e paternidade nos casos de adoção por casais homoafetivos, ampla promoção do respeito (já apontado no Código



de Ética) e ampliação do diálogo da área de Diversidade com esse público.

Foram ainda acelerados os trabalhos de implantação dos seis tipos de acessibilidade que existem: arquitetônica, comunicacional, instrumental, atitudinal, metodológica e programática. Além de tornar o banco pioneiro na atuação em todas essas frentes, essa ação promove qualidade de vida não só às PcD, mas a toda sua população.

Outras iniciativas abrangem:

**Pessoas com Deficiência (PcD)** - O Citi Brasil desenvolve projetos, por iniciativa própria ou em conjunto com entidades parceiras, para a inclusão desse público nas atividades do banco. Em 2013, foram contratadas 59 PcD, chegando a um total de 243 pessoas na organização (227 funcionários próprios e 16 jovens aprendizes). No ano, foram desenvolvidos cursos de capacitação e orientação de carreira, para ampliar a retenção desses profissionais. As ações incluíram ainda

a ampliação da oferta de acessibilidade e de tecnologia assistiva, cursos de Libras (língua brasileira de sinais) e a disponibilização de intérpretes de sinais para todo o banco. Além das iniciativas próprias, o Citi também participa do Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que promove a capacitação em matemática, contabilidade, finanças e outros temas, como ética e etiqueta empresarial. Em 2013, o programa teve a participação de 50 PcD em Belo Horizonte, primeira atuação fora de São Paulo. Dos 50 alunos, cinco foram contratados pelo Citi.

**Projeto Somar** - Tem como objetivo criar oportunidades de trabalho, para pessoas com deficiência intelectual, em agências do Citi em contato direto com o cliente. Em 2013, o Somar ganhou nova etapa na metodologia: o serviço de apoio ao desligamento e recolocação profissional. Já passaram pelo projeto 50 PcD intelectuais, incluindo aprendizes com deficiência. No final do ano, eram 43 participantes ativos.

**Jovem Aprendiz com Deficiência** - Em 2013, foram contratados 10 aprendizes PcD, contabilizando 16 jovens. Todos recebem orientação e acompanhamento para ganharem mais autonomia, tornando-se excelentes profissionais capazes de seguir carreira no Citi.

**Inclusão étnica** - Em 2013, o Citi renovou a parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares - que reserva 50% de vagas para estudantes afrodescendentes ou em vulnerabilidade social -, mantendo ativas as 30 vagas de estágio por ano para alunos dessa faculdade. Desde que o programa foi criado, em 2005, mais de cem estudantes foram recrutados e o índice de efetivação mantém-se próximo de 45%.

**Inclusão social** - O programa Jovem Aprendiz, que integra iniciativa do governo federal, recebeu incremento em 2013, com a criação da Trilha de Carreira do Aprendiz e o início da efetivação de parte dos jovens. As ações têm o objetivo de dar continuidade à carreira dos aprendizes na organização, a partir de atividades como desenvolvimento e oportunidades para a realização de curso superior.

**Liderança feminina** - Seguindo iniciativa global, o Citi Brasil mantém desde 2006 o Conselho das Mulheres (Citi Women Brasil), formado por executivas. Em 2013, o grupo promoveu a ampliação do programa de *mentoring* e de palestras às mulheres do Citi, multiplicando os conhecimentos adquiridos e potencializando a sucessão feminina à alta gestão.

**CitiMasters** - Possibilita o ingresso de profissionais acima de 50 anos que queiram reiniciar sua trajetória profissional em uma instituição financeira. O programa teve início em 2011, quando apenas 4% dos colaboradores do Citi tinham mais de 50 anos. Em 2013, esse número foi ampliado para 8%.



O Poeta capacita jovens com deficiência ou em situação de vulnerabilidade social para inclusão no mercado de trabalho

## Tecnologia inclusiva

A Citi Foundation patrocina o programa Parcerias para Oportunidades Econômicas Através da Tecnologia nas Américas (Poeta), que realiza cursos de informática com tecnologia adaptada para capacitar pessoas com ou sem deficiência e em vulnerabilidade social. O objetivo é proporcionar oportunidades de emprego e inclusão digital aos jovens.

O programa é uma iniciativa da The Trust for the Americas, membro da organização dos Estados Americanos (OEA), em parceria com a Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência (Avape), que conta com o apoio do Citi e da Microsoft.

Em 2013, existiam quatro centros Poeta no País: Santo André, São Paulo, Curitiba e João Pessoa. Foram capacitadas 1.579 pessoas em 2013 (596 com fundos da Citi Foundation) e 107 jovens conseguiram emprego. A partir de 2014, Brasília (DF) também passa a contar com um centro, com salas adaptadas, equipadas com computadores e acesso à internet.

## +Unidos

Desde sua criação em 2006, o Citi apoia o +Unidos, grupo sem fins lucrativos integrado pela Missão Diplomática dos Estados Unidos no Brasil em parceria com empresas americanas estabelecidas no país. O propósito do grupo é compartilhar valor com a sociedade por meio de iniciativas de desenvolvimento ambiental, social e econômico. Em 2014, deu início ao Inglês sem Fronteiras, que auxilia jovens do ensino médio que pretendem participar da seleção do programa do governo federal Ciências sem Fronteiras a obter proficiência na língua inglesa. A iniciativa deve beneficiar 10 mil estudantes por ano.





Além de estimular o desenvolvimento social, o voluntariado é considerado um instrumento de motivação entre os funcionários

## Voluntariado

O voluntariado é uma prática apoiada pelo Citi no mundo. Realizado todo o ano e simultaneamente em todos os países onde a organização está presente, o Dia Global na Comunidade representa o comprometimento com o entorno, com base na crença de que o trabalho voluntário colabora para a construção de uma sociedade melhor e, ao mesmo tempo, contribui para o crescimento pessoal, profissional e para a cidadania. Mais de 66 mil pessoas em 95 países e 473 cidades participaram da iniciativa em 2013.

No Brasil, o evento contou com 1,3 mil voluntários do Citi, incluindo funcionários, estagiários, parceiros de negócio, familiares e amigos. Os voluntários realizaram iniciativas no dia 22 de junho em Fortaleza (CE), Guarulhos (SP), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA) e São Paulo (SP). Entre as atividades estavam reforma de escolas, hospitais e asilos, organização de bibliotecas e bazares, palestras para crianças e jovens e coleta de lixo na praia.

O Dia Global incluiu ainda a arrecadação de aproximadamente 800 livros, doação de sangue, fraldas geriátricas, leite em pó e R\$ 40 mil para cirurgias gratuitas realizadas pela Operação Sorriso no tratamento das fissuras labiais (lábio leporino) e palatais (fenda palatina).

### **Associação CitiEsperança**

Criada em 1997 por iniciativa de um grupo de funcionários do Rio de Janeiro para ajudar comunidades localizadas no entorno das áreas de atuação do banco, a Associação CitiEsperança é uma entidade independente, administrada por seus associados, que são funcionários do Citi. Desde 2000, a cada R\$ 1 doado pelos funcionários, o Citi doa R\$ 1. Em 2013, foram arrecadados R\$ 386 mil, sendo R\$ 70 mil empenhados em projetos e mais de R\$ 207 mil em ações referentes a campanhas de Páscoa, Inverno, Dia das Crianças e Natal.



## Indicadores complementares

## Talentos

## Colaboradores por contrato de trabalho | GRI LA1|

	2012			2013		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Colaboradores próprios</b>	<b>3.838</b>	<b>4.189</b>	<b>15.073</b>	<b>3.178</b>	<b>3.082</b>	<b>7.857</b>
Por prazo indeterminado ou permanente	3.654	3.992	7.646	3.016	2.923	5.939
Tempo integral	3.381	3.557	6.938	2.770	2.514	5.284
Meio período	273	435	708	246	409	655
Por prazo determinado ou temporário	13	10	23	23	5	28
<b>Terceiros</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>7.046</b>	<b>ND <sup>(1)</sup></b>	<b>ND <sup>(1)</sup></b>	<b>1.597<sup>(2)</sup></b>
<b>Estagiários</b>	<b>115</b>	<b>105</b>	<b>220</b>	<b>102</b>	<b>74</b>	<b>176</b>
<b>Aprendizes</b>	<b>56</b>	<b>82</b>	<b>138</b>	<b>37</b>	<b>80</b>	<b>117</b>

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

(2) Um dos fatores para a redução de terceiros em relação a 2012 é a venda do Credicard ao Itaú Unibanco.

## Colaboradores por região | GRI LA1|

	2012			2013		
	Empregados	Terceiros	Outros	Empregados	Terceiros	Outros
Centro-Oeste	156	6	8	100	4	1
Nordeste	356	16	8	247	3	5
Norte	16	0	0	0	0	0
Sudeste	6.819	7.012	330	5.424	1.579	282
Sul	322	12	12	196	11	5
<b>Total</b>	<b>7.669</b>	<b>7.046</b>	<b>358</b>	<b>5.967</b>	<b>1.597</b>	<b>293</b>

## Rotatividade | GRI LA2|

	2012			2013		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Total</b>						
Desligados	689	824	1.513	664	652	1.316
Contratados	772	769	1.541	403	359	762
Taxa de rotatividade (%)	2,3%	-1,4%	0,4%	-8,6%	-10,0%	-9,3%
<b>Por faixa etária</b>						
<b>Até 30 anos</b>	<b>1.095</b>	<b>1.501</b>	<b>2.596</b>	<b>763</b>	<b>909</b>	<b>1.672</b>
Desligados	255	379	634	190	202	392
Contratados	370	490	860	195	182	377
Taxa de rotatividade (%)	10,5%	7,4%	8,7%	0,7%	-2,2%	-0,9%
<b>De 30 a 50 anos</b>	<b>2.317</b>	<b>2.385</b>	<b>4.702</b>	<b>2.039</b>	<b>1.898</b>	<b>3.937</b>
Desligados	411	426	837	409	427	836
Contratados	369	260	629	197	172	369
Taxa de rotatividade (%)	-1,8%	-7,0%	-4,4%	-10,4%	-13,4%	-11,9%
<b>Mais de 50 anos</b>	<b>255</b>	<b>116</b>	<b>371</b>	<b>237</b>	<b>121</b>	<b>358</b>
Desligados	23	19	42	65	23	88
Contratados	33	19	52	11	5	16
Taxa de rotatividade (%)	3,9%	0,0%	2,7%	-22,8%	-14,9%	-20,1%
<b>Por região</b>						
<b>Centro-Oeste</b>	<b>63</b>	<b>93</b>	<b>156</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>100</b>
Desligados	18	44	62	21	25	46
Contratados	16	32	48	9	12	21
Taxa de rotatividade (%)	-3,2%	-12,9%	-9,0%	-26,7%	-23,6%	-25,0%

Por região	2012			2013		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>Nordeste</b>	<b>114</b>	<b>242</b>	<b>356</b>	<b>85</b>	<b>162</b>	<b>247</b>
Desligados	47	63	110	30	43	73
Contratados	35	60	95	17	18	35
Taxa de rotatividade (%)	-10,5%	-1,2%	-4,2%	-15,3%	-15,4%	-15,4%
<b>Norte</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Desligados	1	6	7	0	0	0
Contratados	1	5	6	0	0	0
Taxa de rotatividade (%)	0,0%	-7,1%	-6,3%	-	-	-
<b>Sudeste</b>	<b>3.370</b>	<b>3.449</b>	<b>6.819</b>	<b>2.831</b>	<b>2.593</b>	<b>5.424</b>
Desligados	587	650	1.237	575	536	1.111
Contratados	685	626	1.311	363	308	671
Taxa de rotatividade (%)	2,9%	-0,7%	1,1%	-7,5%	-8,8%	-8,1%
<b>Sul</b>	<b>118</b>	<b>204</b>	<b>322</b>	<b>78</b>	<b>118</b>	<b>196</b>
Desligados	36	61	97	38	48	86
Contratados	35	46	81	14	21	35
Taxa de rotatividade (%)	-0,8%	-7,4%	-5,0%	-30,8%	-22,9%	-26,0%

#### Indicadores de diversidade | GRI LA13 |

	2012				2013			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Por categoria funcional</b>	<b>3.667</b>	<b>47,8%</b>	<b>4.002</b>	<b>52,2%</b>	<b>3.039</b>	<b>50,9%</b>	<b>2.928</b>	<b>49,1%</b>
Conselheiros de Administração	39	97,3%	1	2,7%	35	94,6%	2	5,4%
Gerentes	962	66,9%	477	33,1%	871	67,2%	426	32,8%
Administrativos	1.967	47,7%	2.156	52,3%	1.654	49,1%	1.715	50,9%
Produção	686	33,6%	1.358	66,4%	456	36,9%	780	63,1%
Trainees	13	56,5%	10	43,5%	23	82,1%	5	17,9%
<b>Empregados, por faixa etária</b>								
Até 30 anos	1.095	42,2%	1.501	57,8%	763	45,6%	909	54,4%
De 30 a 50 anos	2.317	49,3%	2.385	50,7%	2.039	51,8%	1.898	48,2%
Mais de 50 anos	255	68,7%	116	31,3%	237	66,2%	121	33,8%
<b>Empregados por raça</b>								
Branços	3.099	48,3%	3.312	51,7%	2.584	51,1%	2.475	48,9%
Negros (pretos e pardos)	412	42,9%	549	57,1%	322	47,8%	351	52,2%
Amarelos	128	52,7%	115	47,3%	108	54,5%	90	45,5%
Indígenas	4	33,3%	8	66,7%	2	66,7%	1	33,3%
Não informada	24	57,1%	18	42,9%	23	67,6%	11	32,4%
<b>Grupos minoritários</b>								
Pessoas com deficiência	122	50,0%	122	50,0%	113	49,8%	114	50,2%
Estrangeiros	8	88,9%	1	11,1%	69	75,8%	22	24,2%
<b>Diretores</b>								
<b>Por faixa etária</b>					<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
De 30 a 50 anos	1	100,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Mais de 50 anos	2	100,0%	0	0,0%	1	100%	0	0%
<b>Por raça</b>								
Branços	3	100,0%	0	0,0%	1	100%	0	0%
Negros (pretos e pardos)	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Amarelos	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Indígenas	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Não informada	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA

	2012				2013			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Por grupos minoritários</b>								
Pessoas com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Estrangeiros	1	100,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
<b>Conselheiros de administração <sup>(1)</sup></b>								
<b>Por faixa etária</b>					<b>34</b>	<b>94,4%</b>	<b>2</b>	<b>5,6%</b>
Até 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
De 30 a 50 anos	23	95,8%	1	4,2%	21	91,3%	2	8,7%
Mais de 50 anos	13	100,0%	0	0,0%	13	100,0%	0	0,0%
<b>Por raça</b>								
Brancos	34	97,1%	1	2,9%	33	94,3%	2	5,7%
Negros (pretos e pardos)	1	100,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Amarelos	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Indígenas	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Não informada	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
<b>Por grupos minoritários</b>								
Pessoas com deficiência	0	0,0%	0	0,0%	0	NA	0	NA
Estrangeiros	3	100,0%	0	0,0%	9	100,0%	0	0,0%

(1) Não considera Diretor.

**Treinamento por categoria profissional | GRI LA10 |**

	Nº de colaboradores ativos na função (em 31/12)	Nº de participações <sup>(1)</sup>	Nº total de horas <sup>(2)</sup>	Horas por colaborador ativo (em 31/12) <sup>(3)</sup>
<b>Conselheiros de Administração</b>	<b>37</b>	<b>399</b>	<b>987</b>	<b>26,67</b>
Homens	35	385	959	27,41
Mulheres	2	14	28	13,75
<b>Gerentes</b>	<b>1.297</b>	<b>16.245</b>	<b>49.896</b>	<b>38,47</b>
Homens	871	10.644	34.275	39,35
Mulheres	426	5.601	15.621	36,67
<b>Administrativos</b>	<b>3.369</b>	<b>42.380</b>	<b>101.908</b>	<b>30,25</b>
Homens	1.654	21.443	52.832	31,94
Mulheres	1.715	20.937	49.076	28,62
<b>Produção</b>	<b>1.236</b>	<b>12.518</b>	<b>23.784</b>	<b>19,24</b>
Homens	456	4.625	9.321	20,44
Mulheres	780	7.893	14.463	18,54
<b>Estagiários</b>	<b>176</b>	<b>3.152</b>	<b>4.021</b>	<b>22,85</b>
Homens	102	1.844	2.407	23,60
Mulheres	74	1.308	1.614	21,81
<b>Jovem Aprendiz</b>	<b>117</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>0,27</b>
Homens	37	-	-	-
Mulheres	80	23	32	0,40
<b>Trainees</b>	<b>28</b>	<b>1.026</b>	<b>4.876</b>	<b>174,15</b>
Homens	23	804	3.879	168,67
Mulheres	5	222	997	199,36
<b>Total da empresa</b>	<b>6.260</b>	<b>75.743</b>	<b>185.505</b>	<b>29,63</b>

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

(2) Desconta as horas de treinamento dos funcionários transferidos para o Itaú, com a venda da Credicard.

(3) Desconta o grupo transferido para o Itaú.

## Remuneração das mulheres em relação aos homens - 2013 | GRI LA14 |

	Salário-base Proporção (M/H)	Remuneração <sup>(1)</sup> Proporção (M/H)
<b>Por categoria funcional</b>		
Conselheiros de Administração	0,035	0,025
Gerentes	0,424	0,361
Administrativos	0,917	0,894
Produção	1,672	1,638
<b>Por região</b>		
Centro-Oeste	0,916	0,843
Nordeste	1,186	1,147
Sudeste	0,593	0,500
Sul	0,928	0,768

(1) Salário-base mais benefícios.

## Ecoeficiência

## Consumo de energia direta, por fonte primária, em GJ | GRI EN3 |

	2012	2013
<b>Fontes de energia renovável</b>		
Álcool	2.580,59	3.115,43
<b>Fontes de energia não renovável</b>		
Gasolina	21.003,73	25.206,63
Diesel	925,71	335,07
Gás natural	382,16	1.221
<b>Total</b>	<b>24.892,19</b>	<b>29.878,13</b>

## Resíduos | GRI EN22 |

	2012	2013
<b>Resíduos não perigosos (t)</b>		
Reciclagem (plástico e polímero)	27,8	6,92
Compostagem (resíduo orgânico)	56,0	334,0
Recuperação (papel)	28,9	25,62
<b>Resíduos perigosos (t)</b>		
Incineração (lâmpadas)	2,25	1,21
<b>Total</b>	<b>114,95</b>	<b>367,74</b>

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

	2012	2013
<b>Escopo 1</b>		
Combustão estacionária - diesel de geradores + gás	77	20,79
Fontes móveis diretas - gasolina da frota	513	158,06
Equipamentos de refrigeração/ar condicionado	2,34	0,37
<b>Subtotal</b>	<b>592</b>	<b>179,22</b>
<b>Escopo 2</b>	<b>2.195</b>	<b>826,61</b>
<b>Escopo 3</b>	<b>6.450</b>	<b>7.066,5</b>
<b>Total das emissões diretas e indiretas</b>	<b>9.237</b>	<b>8.072,34</b>

## Sobre o relatório

Baseado nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão 3.1, este Relatório de Sustentabilidade do Citi Brasil engloba as atividades do banco durante o ano de 2013, abrangendo todas as suas unidades de negócios no país. [\[GRI 3.1, 3.6, 3.7\]](#)

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

A relevância dos temas priorizados no relatório foi definida a partir de análises que consideraram a estratégia global do Citi e as especificidades da atuação no Brasil, assim como questões destacadas na avaliação de públicos do setor de serviços financeiros levantadas pela Global Reporting Initiative (GRI) na pesquisa *Sustainability Topics - What*

*the Stakeholders Want to Know*, a análise de aspectos destacados em outras empresas financeiras e notícias sobre o setor divulgadas pela imprensa. Esses aspectos foram discutidos pelo Comitê de Sustentabilidade do banco no Brasil, que definiu três pilares de sustentabilidade - Finanças Responsáveis, Avanços na Gestão Socioambiental e Talentos - e temas a serem abordados no relatório com foco nos públicos a quem este documento é dirigido (funcionários, clientes, fornecedores e comunidades). [\[GRI 3.5, 4.15\]](#)

Este relatório atinge nível B autodeclarado de aplicação das diretrizes GRI, conforme explicitado no quadro a seguir, respondendo a 26 indicadores de desempenho, além de oito setoriais de serviços financeiros. Exceto no que diz respeito a indicadores econômico-financeiros, que são auditados externamente pela empresa KPMG, os dados não passam por verificação externa. Mais informações sobre o relatório podem ser obtidas no endereço eletrônico [citibank.com.br/institucional/sustentabilidade.html](http://citibank.com.br/institucional/sustentabilidade.html) [\[GRI 3.4, 3.13\]](#)

### NÍVEIS DE APLICAÇÃO GRI

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

\*Suplemento setorial em sua versão final





## Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que Citi apresentou seu relatório "Relatório de Sustentabilidade 2013" para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação B.

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

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

Amsterdã, 23 de maio de 2014

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Ásthildur Hjaltadóttir".

Ásthildur Hjaltadóttir  
Diretor Serviços  
Global Reporting Initiative



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

**Isenção de Responsabilidade:** No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 06 de maio de 2014. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

## Engajamento | GRI 4.14, 4.15, 4.16, 4.17 |

Os públicos de relacionamento priorizados pelo Citi abrangem funcionários, clientes, fornecedores e comunidades, por sua representatividade e identificação como os três pilares da estratégia de sustentabilidade do banco.

O principal canal de engajamento com os funcionários é a pesquisa anual *Voice of Employee* (VOE - Voz do Funcionário), que procura identificar as percepções em relação a temas como meritocracia, rotatividade, avaliação de gestores, engajamento e satisfação. Essa ferramenta motivou a concepção e a execução de novos programas de desenvolvimento profissional, de reconhecimento de mérito, qualidade de vida e diversidade.

Os clientes são contatados diretamente nas agências, em interações com gerentes de conta, pelo Citiphone e por intermédio da Ouvidoria. A ênfase em 2013 foi identificar necessidades e customizar atendimento e oferta de produtos e serviços, para aperfeiçoar uma cultura de excelência nesse relacionamento. Há também contato com órgãos reguladores e de defesa do consumidor, identificando reclamações e demandas específicas - educação financeira, superendividamento e portabilidade. O banco também, elabora, em parceria com a Febraban, materiais educativos e realiza mutirões de atendimento a endividados, entre outras ações.

Fornecedores contam com um e-mail dedicado para o envio de críticas, sugestões ou reclamações. As demandas desse público vem motivando a melhoria do processo de seleção e contratação, incluindo temas como avaliação de risco e de aderência aos princípios do Citi.

O relacionamento com a comunidade é coordenado pela área de Assuntos Corporativos e Sustentabilidade do banco, que direciona o investimento social da Citi Foundation localmente, promovendo, planejando e acompanhando projetos executados em parceria com entidades locais. Membros das comunidades são engajados ao participarem dessas ações. Entre os temas destacados por agentes de crédito, microempreendedores, jovens em situação de risco social, pessoas com deficiência, etc. estão questões relacionadas ao aprimoramento da capacidade institucional e operacional de organizações não governamentais que dão suporte ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

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

## Demonstração do Valor Adicionado | GRI EC1

Exercícios findos em 31 de dezembro (em R\$ mil)

	2011	2012	2013
<b>Receitas</b>	<b>7.725.724</b>	<b>7.617.413</b>	<b>7.485.974</b>
Receitas de intermediação financeira	7.911.449	7.925.357	7.326.964
Receita de prestação de serviços e tarifas bancárias	1.578.920	1.759.440	1.791.565
Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-1.269.561	-1.446.097	-1.010.596
Outras receitas/(despesas) operacionais	-555.200	-634.984	-619.712
Resultados não operacionais	60.116	13.697	-2.247
<b>Despesas de intermediação financeira</b>	<b>-2.774.901</b>	<b>-2.537.344</b>	<b>-2.699.900</b>
<b>Insumos adquiridos de terceiros</b>	<b>-1.834.560</b>	<b>-1.649.853</b>	<b>-1.617.266</b>
Materiais, energia e outros	-60.940	-62.959	-63.183
Serviços de terceiros	-824.104	-744.774	-768.822
Outras despesas			
Despesas de comunicações	-194.476	-181.189	-190.942
Despesas de processamento de dados	-179.74	-193.119	-169.559
Despesas de propaganda e publicidade	-281.36	-238.023	-202.436
Despesas de serviços do sistema financeiro	-158.707	-125.737	-120.922
Despesas de serviços técnicos especializados			
Despesas de transporte	-7.308	-9.123	-6.708
Despesas de viagens	-14.189	-14.977	-17.201
Outras despesas administrativas	-113.736	-79.952	-77.493
<b>Valor adicionado bruto</b>	<b>3.116.263</b>	<b>3.430.216</b>	<b>3.168.808</b>
Depreciação, amortização e exaustão	-98.054	-134.824	-124.968
<b>Valor adicionado líquido produzido pela entidade</b>	<b>3.018.209</b>	<b>3.295.392</b>	<b>3.043.840</b>
<b>Valor adicionado recebido em transferência</b>	<b>46.013</b>	<b>43.135</b>	<b>29.773</b>
Resultado de participação em controladas e coligadas	46.013	43.135	29.773
<b>Valor adicionado total a distribuir</b>	<b>3.064.222</b>	<b>3.338.527</b>	<b>3.073.613</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>			
Pessoal e encargos	-1.312.314	-1.481.428	-1.531.886
Impostos, taxas e contribuições	190.287	-1.049.004	-757.260
Juros e aluguéis	-69.531	-70.930	-70.644
Lucros retidos do exercício	-1.872.664	-737.165	-713.823
<b>Distribuição do valor adicionado</b>	<b>-3.064.222</b>	<b>-3.338.527</b>	<b>-3.073.613</b>

## Sumário remissivo GRI

[GRI 3.12]

	Página/Comentário	Nível de informação
<b>Estratégia e análise</b>		
1.1	Declaração sobre a relevância da sustentabilidade	4 e 5
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	18
<b>Perfil da organização</b>		
2.1	Nome da organização	6
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	7
2.3	Estrutura operacional	6
2.4	Localização da sede	6
2.5	Número de países em que a organização opera	6
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	6
2.7	Mercados atendidos (regiões, setores e tipos de clientes/ beneficiários)	6
2.8	Porte da organização	6
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária	6
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	8
<b>Perfil do relatório</b>		
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	42
3.2	Data do relatório anterior mais recente	Maio de 2013
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal)	Anual
3.4	Dados para contato	42
<b>Escopo e limite do relatório</b>		
3.5	Processo para definição do conteúdo	42
3.6	Limite do relatório (países, divisões, subsidiárias, fornecedores)	42
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	42
3.8	Base para a elaboração do relatório no que se refere a joint ventures, subsidiárias, etc.	42
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	42
3.10	Consequências de quaisquer reformulações de informações anteriores	42
3.11	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores	42
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	46
<b>Verificação</b>		
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	42
<b>Governança, compromissos e engajamento</b>		
<b>Governança</b>		
4.1	Estrutura de governança	17
4.2	Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja diretor	17

		Página/Comentário	Nível de informação
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	As instituições financeiras do Citi no Brasil não possuem Conselho de Administração, e a estrutura de governança não conta com membros independentes.	Completo
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Companhia de capital fechado no Brasil, não se comunica com acionistas e investidores, mas mantém canais de diálogo com seus funcionários e clientes. Por meio da política Portas Abertas, recebe denúncias analisadas por um comitê composto por lideranças. O relacionamento com a matriz é realizado por meio de reuniões, comitês internos e relatórios.	Completo
4.5	Relação entre a remuneração e o desempenho	Não há sistema que associe remuneração a critérios de sustentabilidade.	Completo
4.6	Processos em vigor para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	O Citi mantém política específica para gestão de risco de conflito de interesse entre as atividades externas de colaboradores e suas funções na organização, disponível a todos os funcionários na intranet e com treinamento obrigatório específico.	Completo
4.7	Processo para determinação das qualificações e conhecimento dos conselheiros	O Country Executive Committee está alinhado aos valores e estratégia da organização e seus membros são selecionados com base na competência profissional, ética e moral.	Completo
4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes para o desempenho econômico, ambiental e social, assim como o estágio de sua implementação	2 e 18	Completo
4.9	Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios	17	Completo
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, especialmente com respeito ao desempenho econômico, ambiental e social	Os membros do Country Executive Committee passam pelo mesmo processo de avaliação de desempenho que os demais funcionários da organização, em processo padronizado globalmente.	Completo
<b>Compromissos com iniciativas externas</b>			
4.11	Princípio da precaução	O Citi busca promover uma gestão rigorosa sobre riscos dos possíveis impactos socioambientais de seus produtos e serviços.	Completo
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas externas subscritas ou endossadas	10 e 11	Completo
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/ internacionais	44	Completo
<b>Engajamento dos stakeholders</b>			
4.14	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização	44	Completo
4.15	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar	44	Completo
4.16	Abordagens para o engajamento dos stakeholders	42 e 44	Completo
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos stakeholders	44	Completo
Forma de gestão		Página/Comentário	Nível de informação
<b>Portfólio de produtos</b>		25, 26	Parcial
FS1	Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios	25	Completo
FS2	Procedimentos para avaliação e triagem de riscos socioambientais nas linhas de negócios	25	Completo



		Página/Comentário	Nível de informação
<b>FS3</b>	Processos de monitoramento de clientes na implementação e no do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contrato	26	Completo
<b>FS4</b>	Processo(s) para aperfeiçoar a competência dos colaboradores em implementar as políticas socioambientais e os procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios	26	Completo
<b>FS5</b>	Interações com clientes/empresas controladas/ parceiros de negócio em relação a riscos e oportunidades socioambientais	A interação com o cliente ocorre para a verificação do cumprimento da política interna de ESRM.	Parcial
	Auditoria	26	Completo
<b>Desempenho econômico</b>			
	Desempenho econômico	6, 9, 10	Parcial
	Impactos econômicos indiretos	17	Completo
<b>Desempenho ambiental</b>			
	Energia	28	Completo
	Água	29	Completo
	Emissões, efluentes e resíduos	29	Completo
<b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>			
	Emprego	31, 32	Completo
	Relações entre os trabalhadores e a governança	31, 32	Parcial
	Saúde e segurança ocupacional	33	Parcial
	Treinamento e educação	31	Completo
	Diversidade e igualdade de oportunidades	34, 35, 36	Completo
	Igualdade de remuneração entre homens e mulheres	31, 34	Completo
<b>Direitos humanos</b>			
	Não discriminação	18	Completo
	Trabalho infantil	18, 26	Completo
	Trabalho escravo	18, 26	Completo
<b>Sociedade</b>			
	Corrupção	18	Completo
<b>Responsabilidade sobre o produto</b>			
	Produtos e serviços	15	Completo
<b>FS15</b>	Políticas para um justo desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros	15, 16	Completo
	Conformidade	15	Parcial

		Indicadores de desempenho	Página/Comentário	Nível de informação
Impacto de produtos e serviços				
Auditoria				
FS	FS9	Abrangência e frequência das auditorias para avaliar a implementação de políticas ambientais e sociais, e procedimentos de avaliação de riscos	26	Completo
Desempenho econômico				
Desempenho econômico				
ES	EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído (DVA)	7 e 45	Completo

		Indicadores de desempenho	Página/Comentário	Nível de informação
ES	EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício definido	A Citiprevi possui dois tipos de Plano de Aposentadoria, um de Benefício Definido (BD) e outro de Contribuição Definida (DC). Os dois oferecem aposentadoria antecipada, normal ou por invalidez, além de pensão no caso de morte do participante. Os ativos superam as obrigações dos planos, de acordo com estimativas realizadas em junho de 2013. Para o plano CD, o funcionário contribui com 3% a 5% do salário, podendo ampliar voluntariamente com mais 1% a 10%. O Citi contribui com 50% sobre a contribuição normal do funcionário no plano CD. O Plano BD é custeado integralmente pela organização, com 3,52% sobre a folha salarial. O nível de participação no Plano BD é de 100% e no Plano CD, de 60%.	Completo
ES	EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Não houve subvenção com suporte financeiro do governo brasileiro	Completo
<b>Impactos econômicos indiretos</b>				
ES	EC8	Investimentos em infraestrutura e serviços na comunidade	7	Completo
AD	EC9	Impactos econômicos indiretos significativos	19	Completo
<b>Desempenho ambiental</b>				
<b>Energia</b>				
ES	EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	41	Completo
ES	EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	28	Completo
AD	EN5	Energia economizada devido a melhorias em conservação e eficiência	28	Completo
<b>Água</b>				
ES	EN8	Total de retirada de água por fonte	29	Completo
AD	EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	29	Completo
<b>Emissões, efluentes e resíduos</b>				
ES	EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, por peso	41	Completo
ES	EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa, por peso	41	Completo
ES	EN22	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição	41	Completo
<b>Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>				
<b>Emprego</b>				
ES	LA1	Trabalhadores por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	38	Completo
ES	LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	38	Completo
<b>Relações entre os trabalhadores e a governança</b>				
ES	LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordos de negociação coletiva	100%	Completo
<b>Saúde e segurança no trabalho</b>				
ES	LA8	Programas de educação, treinamento, prevenção sobre doenças graves	33	Parcial
<b>Treinamento e educação</b>				
ES	LA10	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por categoria funcional	40	Completo

		Indicadores de desempenho	Página/Comentário	Nível de informação
AD	LA12	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho	31	Completo
		<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>		
ES	LA13	Responsáveis pela governança e empregados por gênero, faixa etária, minorias	17 e 39	Completo
		<b>Igualdade na remuneração entre homens e mulheres</b>		
ES	LA14	Proporção do salário-base entre homens e mulheres, por função	40	Completo
		<b>Direitos humanos</b>		
		<b>Práticas de investimento e de processos de compra</b>		
ES	HR1	Percentual e número total de acordos e contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes a direitos humanos ou foram submetidos a avaliações referentes a direitos humanos.	Foram firmados 400 contratos significativos, 100% deles com cláusulas de direitos humanos.	Completo
AD	HR3	Treinamento para empregados em direitos humanos	Temas de direitos humanos fazem parte do treinamento referente ao Código de Conduta da organização, que em 2013 teve aderência de 96% dos colaboradores do banco.	Completo
		<b>Trabalho infantil</b>		
ES	HR6	Operações com risco de trabalho infantil	26	Completo
		<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>		
ES	HR7	Operações com risco de trabalho escravo	26	Completo
		<b>Não discriminação</b>		
ES	HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Nenhum caso de discriminação foi observado em 2013.	Completo
		<b>Sociedade</b>		
		<b>Comunidades locais</b>		
FS	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	26	Completo
		<b>Corrupção</b>		
ES	SO2	Unidades de negócios submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	18	Completo
ES	SO3	Empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	18	Completo
ES	SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Nenhum caso de corrupção e suborno foi observado em 2013.	Completo
		<b>Políticas públicas</b>		
AD	SO6	Contribuições para partidos políticos, políticos ou instituições relacionadas	O Citi Brasil não efetua contribuições políticas.	Completo
		<b>Responsabilidade sobre o produto</b>		
		<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>		
AD	PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	15	Completo
FS	FS16	Educação financeira	15, 16	Completo
		<b>Conformidade</b>		
ES	PR9	Multas por não conformidade no fornecimento e uso de produtos e serviços	Auto de infração do Procon-SP por ligações de telemarketing e ofício do mesmo órgão sobre atendimento telefônico sem resposta ou com demora. O total de multas significativas foi de R\$ 1.469.086,67 em 2013.	Completo

## Expediente

### Coordenação geral

Diretoria de Assuntos  
Corporativos e Sustentabilidade  
Citi Brasil

### Consultoria GRI, redação, edição e revisão

Editora Contadino

### Projeto gráfico e diagramação

Multi Design

### Fotos

Banco de imagens Citi  
Banco de imagens parceiros  
Nubia Abe  
Thinkstock

### Impressão e acabamento

Gráfica: Vivacor Gráfica e Editora Ltda  
Tiragem: 1.810 exemplares  
Papel miolo: Couche fosco 120g - certificado  
Papel capa: Duodesign 300g - certificado

## Como contatar o citi

**Citiphone** Capitais e regiões metropolitanas  
4004 2484  
Outras localidades  
0800 701 2484

**SAC Citi** 0800 979 2484

**SAC cartões** **Diners**  
0800 724 4649  
**Cartões corporativos**  
0800 724 4653


**Ouvidoria** 0800 970 2484

**Deficiente auditivo** 0800 722 2484  
**SAC Citi**  
0800 724 2484  
**SAC Cartões**  
**Diners**  
0800 724 4614  
**Cartões corporativos**  
0800 724 4614  
**Ouvidoria**  
0800 724 2484

**Sustentabilidade** [assuntoscorporativos@citi.com](mailto:assuntoscorporativos@citi.com)

## Presença multimídia

 **Facebook**  
[facebook.com/CitiBrasil](https://facebook.com/CitiBrasil)

 **Twitter**  
[@CitiBrasil](https://twitter.com/CitiBrasil)  
[@CitiCarreira](https://twitter.com/CitiCarreira)  
[@FaleComCiti](https://twitter.com/FaleComCiti)

 **Blog**  
[CitiBrasil.wordpress.com](https://CitiBrasil.wordpress.com)

 **Youtube**  
[youtube.com/CitiBrasil](https://youtube.com/CitiBrasil)

 **Foursquare**  
[Foursquare.com/CitiBrasil](https://Foursquare.com/CitiBrasil)

