

# Banco Daycoval

## Relatório Anual de Sustentabilidade



Matriz do Banco Daycoval  
na Avenida Paulista (SP)

# Banco Daycoval



## MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

GRI G4-1

O que é Sustentabilidade? Como é possível ser uma companhia financeira realmente sustentável?

Com essas duas perguntas o Banco Daycoval começou, no ano de 2014, a repensar esse tão importante tema.

O primeiro passo foi definir, estrategicamente, como a Sustentabilidade se encaixa no “negócio” Banco. Foi estabelecido que, para o Daycoval, ela seria composta por três importantes pilares: **Perenidade Financeira, Respeito Ambiental e Responsabilidade Social.**

A partir daí, todas as ações passaram a englobar essa nova verdade. A carteira de clientes Empresas foi totalmente reclassificada de acordo com as novas diretrizes internas e com as determinações da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) do Banco Central. As operações contam com uma nova avaliação de risco e, caso o Banco identifique problemas, tem o direito de reprecificar ou até mesmo não efetivar a operação.

Foi criado um Comitê Interno com foco na Sustentabilidade e na Responsabilidade Socioambiental. Todos os meses, colaboradores de diversos níveis hierárquicos e departamentos se reúnem para ter ideias e tocar projetos nesse sentido.

“Essa mudança de cultura começou a contagiar a todos”

A Sustentabilidade está tomando “corpo” em todos os sentidos. É comum, hoje, pelos corredores, vermos colaboradores comentando e agindo de um modo diferente. E não é só desligando a luz de ambientes vazios ou usando melhor a água ou os papéis para imprimir.

Está sendo um movimento maior, de conscientização, que pegou tração.

Os resultados já apareceram e foram bem pertinentes não só no sentido de economia financeira para a companhia, mas também como uma importante economia que muitas vezes não nos preocupamos: a de recursos naturais.

Isso, para o Daycoval, significa Sustentabilidade: a preocupação com o futuro para as próximas gerações.

Tanto que o Banco investe constantemente em novas tecnologias capazes de aprimorar o relacionamento com o cliente e proporcionar mais comodidade e segurança. Essa digitalização faz parte do trabalho do Daycoval em criar, de maneira proativa, mais e mais ambientes digitais, aplicativos, portais on-line, chats para atendimento ao consumidor etc.

Um Banco não deve ser somente um “ponto de venda” ou um “ponto de relacionamento” de produtos financeiros.

Um Banco precisa ser um canal de crédito para o crescimento sustentável das pessoas, das empresas, comunidades e do País. Com isso, passo a passo, conseguiremos fazer um mundo melhor e mais sustentável para todos.

Boa leitura!

**A Diretoria**



# QUEM SOMOS

G4-6 | G4-8 | G4-9 | G4-13 | F56

O Banco Daycoval S.A. é uma das principais companhias financeiras do mercado brasileiro. Especializado em crédito para empresas de pequeno, médio e grande portes; conta também com um portfólio diversificado de investimentos e crédito para Pessoas Físicas. Nos produtos comercializados para varejo constam: Crédito Consignado, Financiamento e Refinanciamento de Veículos, Produtos de Câmbio (Comércio Exterior e Câmbio Turismo), CDC Lojista, Cartão de Crédito, Crédito com Garantia de Imóvel (CGI) e Leasing.

Esses produtos são capazes de atender as necessidades dos clientes em todos os momentos.

Confira no site [www.daycoval.com.br/institucional/quem-somos](http://www.daycoval.com.br/institucional/quem-somos) mais informações corporativas sobre o Banco Daycoval.

## MISSÃO E VALORES

O Daycoval gerencia seus negócios de forma ética e clara para cumprir sua missão e intensificar o compromisso dos colaboradores com seus valores em todas as atividades realizadas.

Sua Missão é oferecer soluções financeiras de qualidade, com excelência, segurança e agilidade, que contribuam para o desenvolvimento dos clientes e parceiros de forma sustentável.

Já seus valores são pautados em ações que, desde a tomada de decisões cotidianas até o relacionamento com seus públicos estratégicos, priorizem:

- **Agilidade** – Rapidez para oferecer produtos e serviços de qualidade com soluções eficientes e tecnológicas para o cliente.
- **Segurança** – Conservadorismo e prudência na gestão dos diversos riscos, de Mercado, de Crédito, de Capital e Operacional. Buscando sempre uma estratégia de crescimento de longo prazo, mantendo liquidez elevada e baixa alavancagem.
- **Integridade** – Conduta íntegra, responsável e transparente, baseada em princípios éticos, morais e legais.
- **Austeridade** – Rigor e seriedade nos gastos e no trato dos bens das nossas empresas e de clientes.
- **Relacionamento** – Prima pela qualidade e diligência nas relações estabelecidas com seus clientes e parceiros, tratando todos com igualdade de direitos e sem qualquer distinção, com respeito ao ser humano e à individualidade.
- **Sustentabilidade** - Inteiração com a sociedade de forma a atuar com respeito às questões econômicas sociais, energéticas e ambientais.

## NOSSOS PRODUTOS



### CRÉDITO EMPRESARIAL

Desconto de Duplicatas e Cheques, Capital de Giro, Conta Garantida, Cash Express, Crédito Parceiro, Carta Fiança, BNDES, Agronegócios, Floor Plan, Compropr / Vendor, Leasing e Cartões.



### CRÉDITO PESSOA FÍSICA

Crédito Consignado, Cartão de Crédito Consignado, CDC Veículos, Refin Auto, CDC Lojista, Crédito com Débito em Conta e Crédito com Garantia de Imóvel - CGI.



### CÂMBIO

Moedas em Espécie, Cartão em Moeda Estrangeira, Cartões de Viagem Corporativos, Exportação/Importação, Serviços de COMEX, Conta Corrente em Moeda Estrangeira, Remessas Internacionais, Remessas Expressas, Câmbio Delivery.



### INVESTIMENTOS

Fundos de Investimentos, Renda Fixa, Renda Variável, Daycoval Asset Management e Daycoval Investe (Plataforma On-line).

# PRINCIPAIS INDICADORES

GRI G4-9 | G4-EC1

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS (R\$ MILHÕES)	2016	2015	2014	2013	2012
Patrimônio Líquido (PL)	2.657,4	2.786,8	2.522,7	2.440,3	2.203,5
Ativos totais	21.774,3	21.930,1	18.937,2	14.949,9	12.939,2
Carteira de crédito ampliada	14.386,2	14.073,8	12.779,1	10.411,8	8.756,1
Captação total (funding)	14.162,0	15.509,2	13.635,7	10.277	8.578,9
Lucro Líquido	406,9	432,0	278,1	233,8	257,5
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE - %)	14,8	16,2	11,2	10,0	17,5
Retorno sobre os Ativos Médios (ROAA - %)	2,0	2,1	1,6	1,7	2,7
Margem financeira (NIM - %)	11,5	11,7	11,0	11,2	11,6
Índice de eficiência (%)	34,0	34,1	37,5	37,2	32,0
Índice de Basileia III (%)	15,9	17,7	17,8	17,5	17,4

INDICADORES OPERACIONAIS	2016	2015	2014	2013	2012
Número de agências	39	39	39	36	35
Lojas Daycred/IFP	38	43	49	49	50
Postos de câmbio/lojas de câmbio	32	33	86	70	52
Postos Daypag	37	37	40	38	35

INDICADORES SOCIAIS	2016	2015	2014	2013	2012
Número de colaboradores	1.440	1.449	1.536	1.098	987
Aportes para instituições sociais (doações diretas e aportes via leis de incentivo fiscal, em R\$ milhões)	10,5	12	10	8	7

MOODY'S

FitchRatings

STANDARD & POOR'S

RISKbank

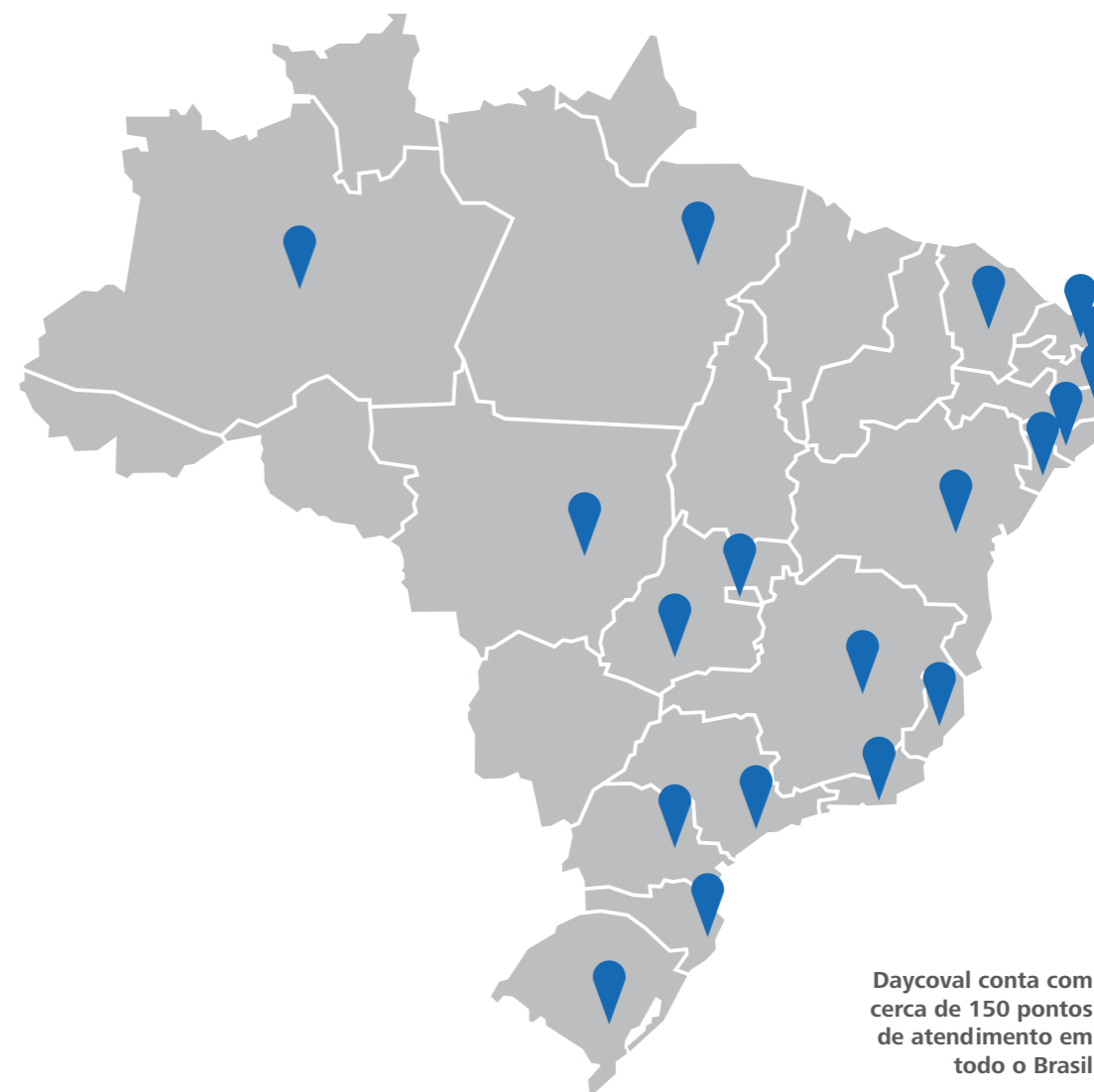
DATA/PERSPECTIVA	ESCALA GLOBAL		ESCALA NACIONAL	
	CURTO PRAZO	LONGO PRAZO	CURTO PRAZO	LONGO PRAZO
Maio 2017 Negativo	-	Ba2	-	Aa2
Maio 2017 Negativo	F3	BB	F1 (bra)	AA (bra)
Fevereiro 2017 Negativo	B	BB-	A-2 (bra)	A (bra)
Abril 2017	Baixo Risco -		Médio Prazo (muito seguro) Índice 11,16	

# PRESENÇA NACIONAL

O Banco Daycoval possui presença nacional. Com cerca de 150 pontos de atendimento espalhados por 21 estados mais o Distrito Federal, a Instituição conta com sua Matriz localizada na Avenida Paulista, no coração financeiro da cidade de São Paulo (SP).

Atuam em suas operações 1.440 profissionais distribuídos em 39 agências de crédito às empresas, 48 lojas Daycred/IFP para crédito à Pessoa Física, 32 postos de câmbio e 37 postos Daypag. O Daycoval mantém, ainda, uma agência nas Ilhas Cayman para a captação de recursos externos e a abertura de linhas comerciais e de relacionamento com bancos correspondentes.

Complementarmente, o Daycoval conta com a Daycoval Asset Management, uma área especializada na gestão de Fundos de Investimentos do Grupo Daycoval. Criada em 2004, é composta por uma equipe multidisciplinar capaz de avaliar com qualidade, seriedade, competência e excelência todos os movimentos do mercado e adaptar a melhor estratégia para Fundos de Investimentos em Renda Fixa, Ações, Multimercado, Previdência, entre outros. GRI G4-5



Daycoval conta com cerca de 150 pontos de atendimento em todo o Brasil

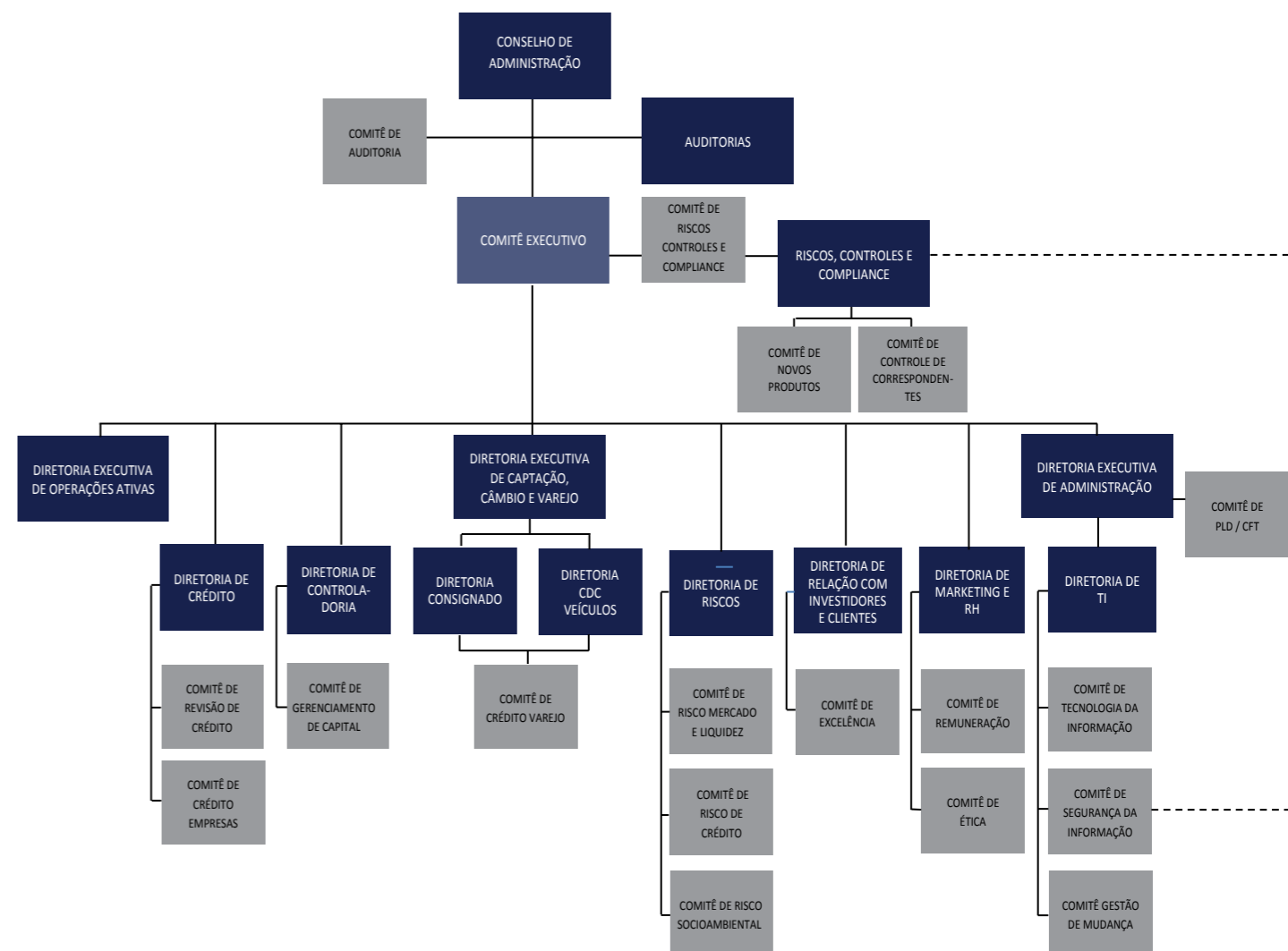
# GOVERNANÇA CORPORATIVA

O modelo de governança corporativa do Banco Daycoval está em linha com os mais elevados padrões de excelência do mercado e é pautado por ética, responsabilidade, transparência e respeito. A Instituição busca o aperfeiçoamento contínuo das práticas empresariais e alinha sua gestão aos princípios do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e às regulamentações de seu setor.

A instituição apresenta um conjunto eficiente de mecanismos, de controles e monitoramento, a fim de assegurar uma governança corporativa eficaz. Os quatro princípios básicos da governança corporativa são transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A adoção da boa Governança Corporativa permite ao Banco Daycoval entender melhor e respeitar seu ambiente de atuação, aumentando o nível de confiança nas relações e funcionando como porta de entrada para a sustentabilidade no ambiente corporativo.

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

GRI G4-34





## Diretoria-Executiva

A Diretoria é composta por no mínimo quatro e no máximo 12 profissionais, sendo de três a cinco diretores-executivos.

Os membros são responsáveis pela administração diária dos negócios e pela aplicação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração. Compete ainda a eles cumprir as disposições do Estatuto Social; levantar balanços trimestrais, elaborar e apresentar anualmente à Assembleia Geral Ordinária as demonstrações financeiras e o relatório de administração; decidir sobre a instalação, transferência ou supressão de filiais, agências, representações, escritórios e outras dependências; deliberar *ad referendum* sobre pagamento de juros sobre capital próprio; autorizar a contratação de empréstimos e captação de recursos; e designar ou destituir o ouvidor. Atualmente, a Diretoria é composta por nove executivos.

### COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA-EXECUTIVA

MEMBROS	CARGO	DATA DE ELEIÇÃO	TÉRMINO DO MANDATO
Salim Dayan	Diretor executivo	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Morris Dayan	Diretor executivo	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Carlos Moche Dayan	Diretor executivo	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Ricardo Gelbaum	Diretor Institucional e de Relações com Investidores.	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Maria Regina R. M. Nogueira	Diretora de Controladoria	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Albert Rouben	Diretor de Operações	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Nilo Cavarzan	Diretor de Consignado	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Alexandre Teixeira	Diretor de Veículos	29/04/2016	A.G.O. de 2018
Alexandre Rhein	Diretor de TI	29/04/2016	A.G.O. de 2018

Para mais informações e currículo completo dos diretores acesse [daycoval.com.br/ri](http://daycoval.com.br/ri)

## Conselho de Administração

O Conselho de Administração é responsável pela orientação geral dos negócios da Instituição, incluindo sua estratégia de longo prazo e o controle e a fiscalização de seu desempenho. Também compete ao órgão eleger e destituir os membros da Diretoria e supervisionar o exercício de suas funções.

## Comitês

Comitês são órgãos acessórios ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo e fazem parte da estrutura de governança corporativa. A função básica desses órgãos é assessorar o Conselho e o Comitê Executivo de forma a assegurar que as atividades do Banco Daycoval sejam conduzidas para proteger e valorizar seu patrimônio, bem como otimizar o retorno sobre o investimento no longo prazo. Os Comitês estudam assuntos de sua competência com mais riqueza de detalhes e assessoram o Conselho e o Comitê Executivo na tomada de decisão.

**Comitê de Auditoria:** Supervisionar os processos de controles internos e de administração de riscos; das atividades da auditoria interna; e das atividades da empresa de auditoria independente contratada pelo Daycoval.

**Comitê de Riscos, Controles e Compliance:** estabelecer diretrizes para garantir o cumprimento à regulamentação vigente, inibir riscos incompatíveis e/ou desnecessários às entidades pertencentes ao Grupo Daycoval, aumentar a eficácia das áreas de negócios, melhorar a efetividade dos controles e minimizar o impacto aos riscos a que estão sujeitos.

**Comitê de Novos Produtos:** Estabelecer diretrizes para a aprovação de novos produtos, de forma a viabilizar o sucesso de sua implementação, observando atentamente a legislação vigente e os normativos internos do Banco Daycoval S.A.

**Comitê de Risco de Mercado e Liquidez:** Identificar, controlar e administrar os riscos de mercado e liquidez e o de crédito, assegurando a consistência entre os riscos assumidos e o apetite de risco definido pelo Banco.

**Comitê de Risco Socioambiental:** Supervisionar a Gerência de Risco Socioambiental e assessorar a Diretoria de Riscos no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à disseminação da cultura, mitigação de riscos e da conformidade com as normas aplicáveis.

**Comitê de Ética:** Avaliar o cumprimento dos princípios éticos e das diretrizes de conduta estabelecidas no Código de Conduta que devem ser seguidas por todos os colaboradores do Banco Daycoval e Empresas do Conglomerado (Grupo Daycoval), fornecedores e clientes, visando promover o respeito e o cumprimento do Código de Conduta estabelecido na Organização.

**Comitê de Excelência:** Estabelecer diretrizes que, considerados os princípios da excelência e governança corporativa, devem nortear as ações de natureza socioambiental e econômico no negócio e na relação com contrapartes.

**Comitês de Crédito:** Promover a sinergia entre as áreas e processos das linhas de negócios do Banco Daycoval S.A.



## GESTÃO DE RISCOS

GRI G4-2 | G4-14

O Banco Daycoval entende a gestão de riscos como um instrumento essencial para a geração de valor ao próprio Banco, aos acionistas, colaboradores e clientes. Assim, estabelece estratégias e objetivos para alcançar o equilíbrio ideal entre as metas de crescimento e de retorno de investimentos e os riscos a eles associados, permitindo explorar os seus recursos com eficácia e eficiência na busca dos objetivos da organização. A Instituição monitora constantemente os cenários macroeconômico e setorial, a fim de antever possíveis mudanças que possam influenciar suas atividades. Além disso, adota a política de foco contínuo na disciplina financeira e na gestão conservadora de caixa.

A estruturação do processo de Gestão de Riscos Corporativos, além de satisfazer às exigências do órgão regulador, contribui para uma melhor Governança Corporativa, que é um dos focos estratégicos do Banco Daycoval e foi desenvolvida ponderando os objetivos, as demandas e a cultura institucional.

A identificação de riscos tem como objetivo mapear os eventos de risco de natureza interna e externa que possam afetar os objetivos das unidades de negócio. Nesse contexto, os Comitês de Risco constituídos e os gestores de riscos desempenham papel importante em suas diversas áreas de atuação, para assegurar o crescimento contínuo do Banco Daycoval.

As Gerências de Risco têm como atribuição identificar, mensurar, controlar, avaliar e administrar os riscos, assegurando a consistência entre os riscos assumidos e o nível aceitável do risco definido pelo Banco Daycoval, e informar a exposição à alta administração, às áreas de negócio e aos órgãos reguladores. A atividade de gerenciamento de risco é realizada de forma colegiada e executada por uma unidade específica, segregada das unidades de negócio e da unidade executora da atividade de Auditoria Interna do Banco Daycoval. As políticas de riscos são aprovadas pelo Conselho de Administração do Banco. A estrutura de Gerenciamento de Capital é composta pelo Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Comitê de Gerenciamento de Capital e Gerência de Capital, com o objetivo de monitorar e controlar o capital mantido pelo Banco Daycoval, avaliando a sua necessidade para fazer frente à exposição aos riscos assumidos em suas operações, bem como planejar as metas e eventuais necessidades de capital, considerando seus objetivos estratégicos. A política de Gerenciamento de Capital é aprovada pelo Conselho de Administração do Banco.

É importante ressaltar que mesmo antes da implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), o Banco Daycoval já se adaptou às normativas e classificou toda a sua carteira de crédito para pessoa jurídica de acordo com os graus de riscos socioambientais necessários.

## PRINCIPAIS CATEGORIAS DE RISCOS

### Risco de Crédito

Possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação.

O Banco Daycoval adota estratégia conservadora de atuação, baseada em manutenção de alta liquidez e baixa alavancagem. O Daycoval busca avaliar com muito critério todas as suas operações de crédito para clientes, levando em consideração, também avaliação de sustentabilidade da empresa, do negócio da relação com o próprio Banco.

A política interna, buscando a pulverização da carteira de crédito, estabelece teto máximo de exposição de risco por cliente/grupo econômico de 5% do Patrimônio Líquido do Banco referente ao balancete disponível e eventuais exceções são analisadas caso a caso.

Essa análise possibilita um ganho consistente, diversificação da carteira, pulverização das operações, foco na qualidade das garantias e monitoramento.

### Risco de Mercado

Possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado das posições detidas pelo Banco Daycoval, incluindo os riscos das operações sujeitas à variação cambial, das taxas de juros, dos preços de ações e dos preços de mercadorias (*commodities*).





## Risco Socioambiental

O Banco Daycoval assume a definição de Risco Socioambiental sugerida pelo BACEN: *“Define-se como Risco Socioambiental a possibilidade de ocorrência de perdas decorrentes de danos socioambientais.”*

A instituição estabelece como critério de relevância o segmento de maior representatividade no seu portfólio de produtos.

A estrutura de gerenciamento de Risco Socioambiental abrange os riscos associados à cada entidade individualmente, pertencentes ao Grupo Daycoval, respeitando os princípios de relevância e proporcionalidade.

A estrutura adotada deve conter mecanismos que permitam a implementação e a disseminação da cultura de Risco Socioambiental, das políticas, sistemas, rotinas e procedimentos condizentes com a natureza e complexidade, tanto das entidades pertencentes ao Grupo Daycoval quanto dos serviços e produtos comercializados.

Além de assegurar a aderência e o comprometimento de todos os colaboradores para a adequada gestão do Risco Socioambiental, no atendimento à Resolução 4.327/14 do Banco Central do Brasil e dos objetivos do Banco.

## Risco de Liquidez

Possibilidade de ocorrência de desequilíbrios entre ativos negociáveis e passivos exigíveis – descasamentos entre pagamentos e recebimentos – que possam afetar a capacidade de pagamento do Banco Daycoval, levando-se em consideração as diferentes moedas e prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

## Risco Operacional

Possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas ou de eventos externos. Inclui o risco legal, associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pelo Banco Daycoval, bem como às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas.

Em 2016 foi dado continuidade ao trabalho de capilarização do conhecimento por intermédio dos Agentes Internos de Risco Operacional (AIROs). Os AIROs são devidamente treinados para atuar como parceiros da área de Risco Operacional na identificação, no controle e no monitoramento de ações que envolvam qualquer tipo de risco.

Além do canal tradicional (por meio dos gestores) qualquer colaborador pode enviar um e-mail para a equipe de RO colocar aqui somente o email: [riscooperacional@bancodaycoval.com.br](mailto:riscooperacional@bancodaycoval.com.br) relatando situação

adversa. Os profissionais de RO empenham-se em entender a causa e buscar soluções com a área pertinente.

A Gestão do Conhecimento possui ainda o objetivo de controlar, facilitar o acesso e manter um gerenciamento integrado sobre as informações em seus diversos meios.

### Controles Internos e Compliance

A estrutura adotada pelo Banco Daycoval visa garantir a efetividade dos controles internos nas atividades desenvolvidas, em seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais e no cumprimento das normas regulamentares, internas e legais.

O controle interno deve ser um processo integrado, efetuado pela Alta Administração e colaboradores, estruturado para enfrentar os riscos apresentados e fornecer a segurança necessária para subsidiar a missão da Instituição e do Conglomerado.

### Esse processo visa alcançar os seguintes objetivos:

- Execução ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz das operações;
- Cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis;
- Cumprimento das responsabilidades de prestação de contas;
- Garantia de uso correto dos recursos para evitar perdas, mau uso e danos.

No exercício da função de controle, a existência de erros e riscos potenciais devem ser devidamente identificados, reportados, controlados e monitorados, de forma preventiva ou corretiva, além de serem utilizados como instrumentos na gestão de riscos.

### Gestão de conhecimento

A Gestão do Conhecimento possibilitou a criação, captura, armazenamento, disseminação, uso e proteção do conhecimento importante para a empresa com um objetivo de organizar de forma estratégica os conhecimentos dos colaboradores e os conhecimentos externos, que são fundamentais para o sucesso do negócio.

Nosso foco reside na busca da melhoria de desempenho organizacional através de processos de localização, extração, partilha e criação de conhecimento, assim como através das ferramentas e tecnologias de informação e comunicação.

A Gestão do Conhecimento possui ainda o objetivo de controlar, facilitar o acesso e manter um gerenciamento integrado sobre as informações em seus diversos meios.



## CRÉDITO RESPONSÁVEL GRI GRI FS1

O Banco Daycoval conta com uma política própria para ações de Responsabilidade Socioambiental, bem como avaliação correta das operações de crédito a seus clientes. São perguntas relativas a temas socioambientais e gerais, além de considerados aspectos cadastrais, econômicos e financeiros e os prazos de operação, rentabilidade e garantia oferecida compatível com o risco do cliente.

Implementada em Julho de 2015, a Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco Daycoval estabelece diretrizes que norteiem as ações de natureza socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas e prever a estrutura de governança para garantir o Gerenciamento do Risco Socioambiental, considerando os princípios de relevância e proporcionalidade.

Os dados cadastrais de clientes ativos também são atualizados anualmente e, de acordo com o segmento de atuação da empresa, é exigida licença ambiental. Com base nas informações recebidas, o Banco elabora um rating indicando a capacidade de pagamento do cliente e o grau de risco socioambiental.

São seguidas as regras e diretrizes do Ciclo de Crédito e de seus respectivos processos, sendo eles concessão de crédito, revisão de crédito, monitoramento, cobrança e recuperação.

Vale ressaltar que todos os colaboradores do Banco Daycoval, bem como das empresas que compõem o Grupo Daycoval estão cientes e de acordo com essas ações.

O Daycoval realiza esse tipo de ação de acordo com as regras do Banco Central do Brasil (Resolução BCB nº 4.327, Resolução Conama 237, Leis 6.938 e 10.165 e Instrução Normativa IBAMA 31).

## ATIVOS INTANGÍVEIS

O Daycoval investe constantemente em seus principais ativos intangíveis, que aportam valor ao negócio e destacam a Instituição em seu setor. O Banco acredita que os colaboradores, por meio de conhecimento e engajamento com a estratégia, oferecem atendimento qualificado e, conseqüentemente, a formação de relacionamentos comerciais duradouros são seu grande diferencial.

Assim, para o Banco, a qualidade do capital humano é fator fundamental para o bom desempenho de todas as atividades. A Instituição investe continuamente em capacitação e bem-estar do público interno. Oferece, entre outros, o Daycoeduca, que inclui a oferta de bolsas de estudo de cursos de graduação, pós-graduação. Os colaboradores têm ainda à disposição programas de assistência social, ginástica laboral, livros de alta qualidade para leitura gratuita, espaço de convivência e incentivo à qualidade de vida e à saúde.

Outro diferencial é a força da marca. O Banco tem como objetivo ser uma organização perene em todos os aspectos, seja na solidez e segurança que oferece aos clientes e investidores, seja nas relações com a comunidade e na interação com o meio ambiente. Isso só é possível graças à credibilidade e à reputação conquistadas ao longo dos anos, especialmente por meio do conservadorismo e da prudência adotados na administração dos negócios, com elevada estabilidade no curto, médio e longo prazos. Para o Daycoval, o que mais expressa a sua gestão é a base de seu slogan: "Seriiedade e Competência".

## EM BUSCA DA EXCELÊNCIA



No ano de 2013, o Banco Daycoval passou por um trabalho intensivo de revisão de processos. Comandada por uma consultoria internacional e coordenado pela área de Riscos, Controles e Compliance, essa ação gerou uma série de ações internas. Foram revistos procedimentos, refeitas "esteiras de trabalho e produtos", avaliadas possibilidades de inovações tecnológicas, melhorias de sistema e ações internas de Marketing e Recursos Humanos capaz de otimizar o trabalho de todos os colaboradores.

Uma delas foi a criação da campanha **Em Busca da Excelência**.

O primeiro passo foi a criação de um Comitê de Excelência composto por integrantes da Diretoria Executiva, Diretoria Institucional, Marketing, Comunicação, Recursos Humanos e Riscos, Controles e Compliance que gerenciou todos os trabalhos no sentido de deixar o Daycoval melhor e mais eficiente. Esse trabalho envolveu proativamente todos os colaboradores por intermédio dos gestores de área e gerentes comerciais. Cada um teve como missão pensar em ações e atividades para melhor o seu dia a dia e o do Banco.

As ideias foram sendo avaliadas e implantadas com o passar dos meses. Hoje, o Comitê de Excelência está subdividido em cinco pilares: Conhecimento e Qualidade de Vida, Responsabilidade Socioambiental, Eficiência, Solidariedade e Clientes e Fornecedores. Cada um capitaneado por um coordenador e com equipes de 7 a 8 colaboradores de diversas áreas.

Conheça, a seguir, o trabalho de cada unidade.

# RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL



Um dos pilares do Daycoval Sustentável é o Respeito Ambiental. Por intermédio de processos e ações desenvolvidas levando em consideração essa preocupação, o Banco Daycoval prioriza ações voltadas ao Meio Ambiente.

Conforme pesquisa da consultoria The Boston Consulting Group, apesar da grande maioria das empresas entender a importância da sustentabilidade para o seu negócio, pouco mais da metade adota medidas concretas.

Cerca de 80% dos executivos, conforme esse levantamento, a sustentabilidade é importante, no entanto, 25% das empresas criaram um modelo de negócio sustentável.

E o Daycoval leva o tema muito a sério.

É comum, hoje, por todo o Banco, ver a mudança no comportamento dos colaboradores. Está sendo um movimento maior, de conscientização, que pegou tração. Os resultados já apareceram e foram bem pertinentes não só no sentido de economia financeira para a companhia, mas também como uma importante economia que muitas vezes não nos preocupamos: a de recursos naturais.

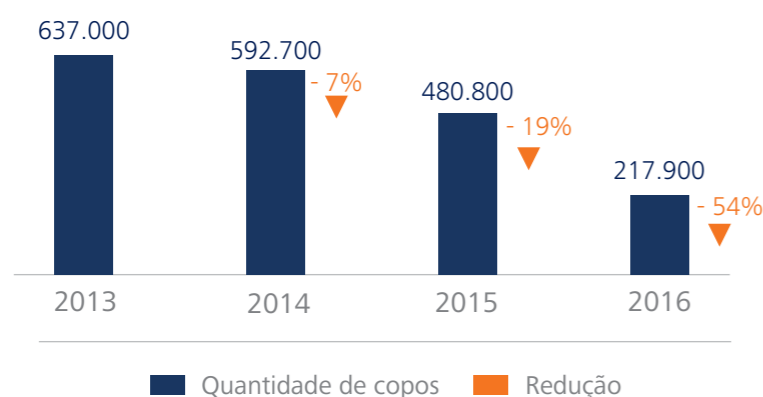
Um dos trabalhos foi o início da utilização de água de reuso na Matriz. Um projeto desenvolvido pela área de Infraestrutura remodelou o sistema de calhas para que toda a água da chuva que caia no telhado e nas sacadas de cada um dos 12 andares na Matriz fosse destinada a uma caixa d'água de 14 mil litros instalada no subsolo. Com isso, essa captação pode ser utilizada para fins menos nobres como lavagem do piso dos estacionamentos e rega de jardim.

Outra ação importante foi a implantação da caneca Daycoval Sustentável. Todos os colaboradores receberam uma caneca de plástico, com tampa, para poder colocar água, aumentando o consumo próprio (o que proporciona mais hidratação e saúde) e também reduz o número de copos plásticos descartáveis utilizados, impactando positivamente na quantidade de lixo transportado e descartado.

Importante ressaltar a equivalência de preço a longo prazo da compra da caneca e dos copos. Conforme levantamento da área de Compras do Daycoval, responsável pelo produto, o consumo médio de copos plásticos por colaborador é de 5 unidades diárias (estimativa). Com a caneca, esse consumo caiu. Com isso, a economia no valor de compra dos copos descartáveis compensou em dois meses o valor investido na caneca.

No ano de 2016 foi realizada a compra de 217,9 mil copos plásticos para todas as áreas do Banco Daycoval. Em 2015, esse número foi de 480,8 mil. Além disso, o impacto sentido na conta de água, visto que seria utilizado mais esse líquido para higienização do recipiente, não foi relevante.

## Redução no volume de compra de copos plásticos (em unidades)



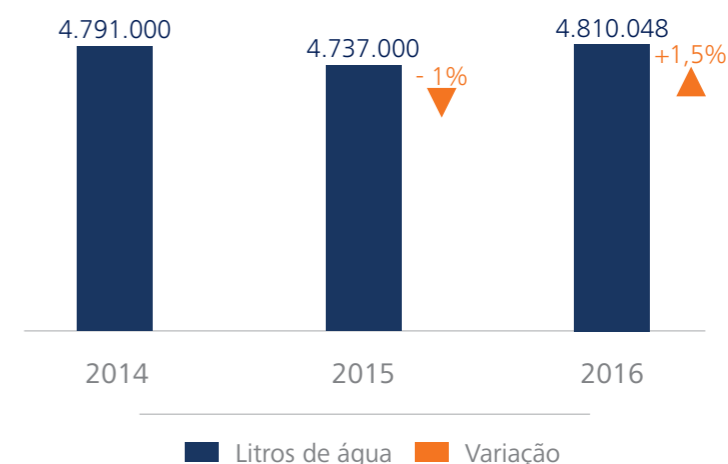
Ainda no quesito água foi dada manutenção ao projeto CURA (Controle e Uso Racional de Água) nos banheiros, copas e refeitórios da Matriz. Em cada torneira e vaso sanitário foi instalado um dispositivo capaz de dispensar a quantidade exata de água necessária, por exemplo, para uma descarga.

Já no campo de energia elétrica, um dos projetos de grande impacto está na substituição de lâmpadas

fluorescentes por LED, que são mais econômicas e capazes de ampliar a iluminação do ambiente interno. Adicionalmente foram realizados ajustes no sistema de ar condicionado central da Matriz, na Avenida Paulista, que possibilitou ganho de eficiência e diminuição de consumo.

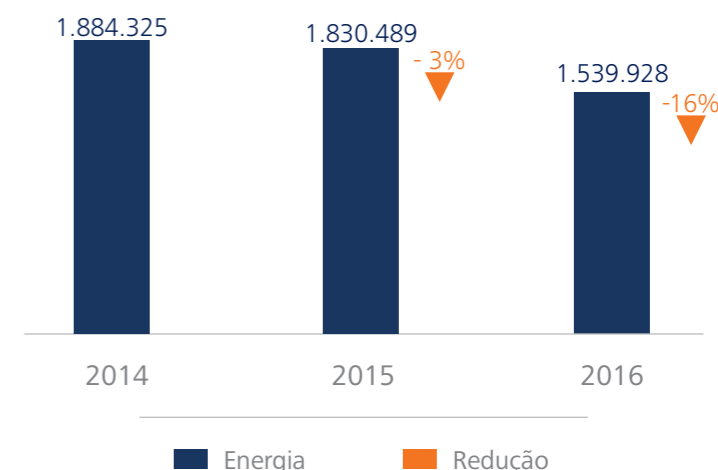
Adicionalmente, foi implementada uma nota rotina pela área de Tecnologia da Informação que desliga automaticamente monitores e computadores às 22:00. Esse desligamento automático foi realizado após sugestão do Comitê de Excelência.

## Variação no consumo de água (em litros)

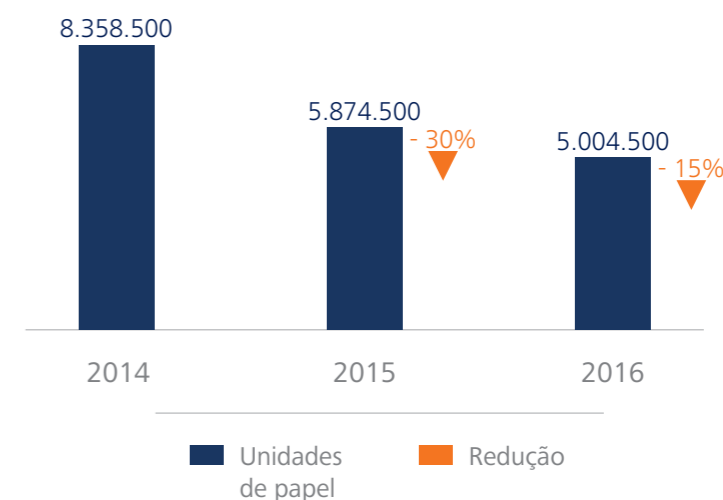


\*O aumento neste indicador deve-se ao reflexo da maior utilização de água para higienização das canecas e aumento no consumo.

## Redução no consumo de energia elétrica (em Kilowatts)



## Redução no consumo de papel A4 (em unidades)





# SOLIDARIEDADE

O Banco Daycoval investe e apoia projetos relacionados à educação, à cultura e à saúde, de inserção social e de combate à fome e à miséria por intermédio de cerca de 50 entidades sérias. Com esse trabalho é possível auxiliar milhares de pessoas em todo o Brasil. Em 2016, o total de recursos investidos, seja por meio de leis de incentivo, seja via patrocínios ou doações diretas, foi R\$ 10,5 milhões, distribuídos entre acesso via Lei Rouanet, Fumcad, Lei do Esporte, Pronas e Lei do Idoso.

As entidades beneficiadas foram:

## Cinema

- Biônica Filmes - TOC

## Música

- Brasil Musicantes
- Orquestra Filarmônica de Israel
- Apresentação Andrea Bocelli

## Social

- Ten Yad
- Projeto Felicidade
- Brincar de Viver
- Instituto Verdescola

## Cultura Judaica

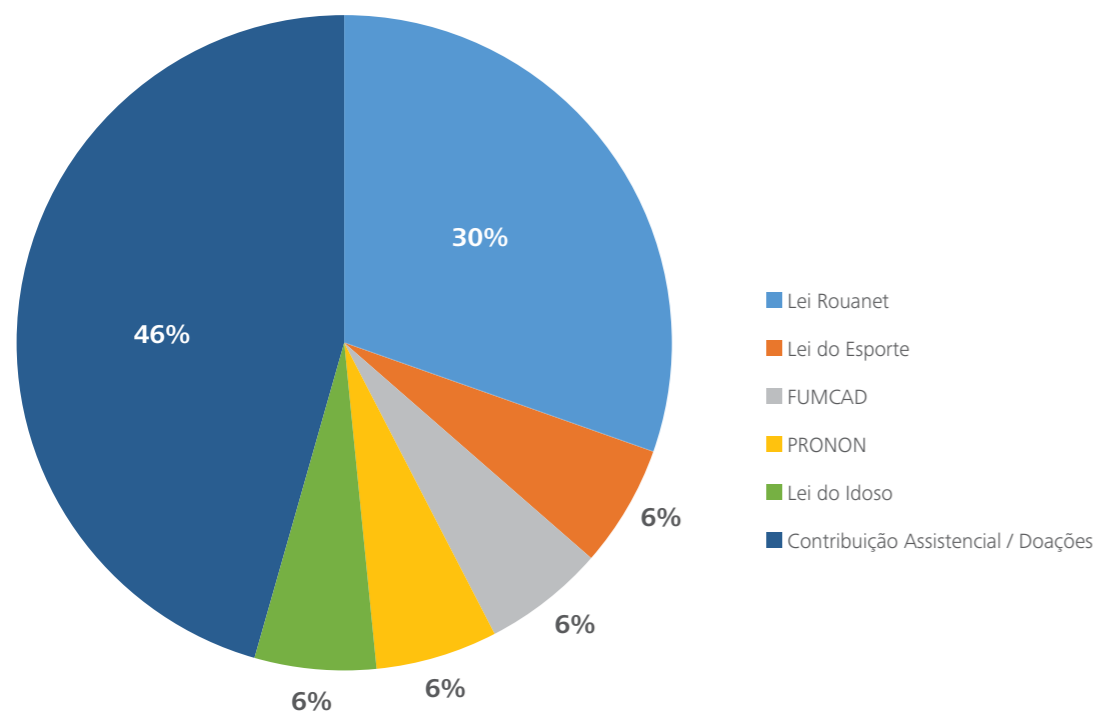
- Unibes Cultural
- Museu Judaico
- Instituto Beit Yavoc
- Memorial da Imigração Judaica
- Associação Bracha Caroline
- Livro Sob olhar de pais e filhos
- Livro Sabedoria Judaica

## Esporte-Educação

- Fundação Gol de Letra
- Fundação Settaport
- Circuito das Estações
- Eco Run Daycoval
- Hebraica
- Fundação Cafu
- GRAACC

## Saúde

- Hospital de Barretos
- ITS Brasil (emprego para deficientes)
- Hospital Pequeno Príncipe
- GRAACC
- Fundação Dorina



Esse trabalho faz parte da missão do Daycoval Solidário, que desenvolve por intermédio da Busca pela Excelência ações que priorizem o bem-estar da sociedade onde possui operações.

Destaque foi também a realização de campanhas internas de incentivo à solidariedade, como a de arrecadação de alimentos, que, em seu quarto ano consecutivo, teve a adesão de grande parte dos colaboradores, possibilitando a doação de mais de 500 quilos de alimentos para as entidades cadastradas mundialmente na iniciativa Servathon, sob responsabilidade da Sodex.

Ainda, na campanha Adote uma Família, desenvolvida em 2016 pela Fundação Cafu, o Daycoval contou com a participação de todos os colaboradores, que contribuíram com recursos para distribuir cestas de Natal a 250 famílias.

Por fim, o ano também contou com a adesão à campanha Street Store/Fusca do Bem, que incentivou os colaboradores a doarem roupas, sapatos e utensílios utilizados - e em bom estado - para moradores de rua da região da Zona Leste de São Paulo.



Brincar de Viver: com apoio de contadoras de histórias profissionais, colaboradores do Daycoval participam de ação social no Hospital M'Boi Mirim, em São Paulo.



Brincando de Bola: o Daycoval é dos patrocinadores da Fundação Cafu, que leva esporte e educação a crianças do Jardim Irene, em São Paulo.



Brasil Musicantes: Crianças de escolas públicas de 21 cidades recebem aulas gratuitas de música patrocinadas pelo Daycoval. Colaboradores das agências locais também são padrinhos da iniciativa.

# CLIENTES E FORNECEDORES

GRI G4-24 | G4-25 | G4-26

Outro trabalho importante da Busca pela Excelência do Daycoval é a correta avaliação e melhoria no relacionamento com Clientes e Fornecedores.

Para mostrar essa importância, foi criado um Comitê específico, composto por integrantes do nível gerencial e de superintendência de diversas áreas. Este grupo é responsável por coordenar planos de ação para aprimorar, cada dia mais, essas atividades.

Conheça um pouco mais do trabalho desenvolvido pelo Comitê de Clientes e Fornecedores do Banco Daycoval.

## CLIENTES:

Especializado em crédito para empresas de pequeno, médio e grande portes, o Daycoval tem como foco a satisfação de seus clientes, razão pela qual concentra seus esforços no aprimoramento constante do atendimento. O objetivo é aumentar a agilidade, criar produtos e serviços inteligentes, flexíveis e adequados ao perfil dos nichos de mercado em que atua e manter a proximidade no atendimento, o que resulta em relações comerciais de parceria estáveis e duradouras.

Para que este trabalho tenha mais representatividade o Banco modificou sua Central de Atendimento ao Cliente online, incrementando ações de relacionamento direto, fazendo com que, em poucos cliques, o cliente tenha acesso a todas as informações, protocolos, formulários e mais informações sobre produtos e serviços.

Os clientes possuem ainda canais de atendimento para manifestações, bem como um canal próprio de Ouvidoria. É importante ressaltar que todos os canais de relacionamento do Daycoval com seus clientes estão adaptados à orientação do Banco Central no sentido de prestação de serviços de SAC e Ouvidoria.

O Daycoval mantém ainda rigorosos mecanismos para garantir a segurança das informações de seus clientes. Dessa forma, em 2016, não foram registradas queixas sobre quebra de dados que violassem a privacidade desse público. *GRI G4-PR8*

Apoiar às áreas responsáveis e oferecer parceria na gestão dos processos também fazem parte desses trabalhos, que visam:

- Estreitar o diálogo com os clientes e ouvir sugestões e críticas, visando aprimorar a qualidade do atendimento e dos produtos e serviços oferecidos pelo Banco;
- Orientar o cliente sobre os produtos, como adquiri-lo e utilizá-lo de forma correta, disponibilizando soluções mais adequadas para cada perfil;
- Informar sobre o fácil acesso aos canais de comunicação do Banco, a fim de demonstrar que suas sugestões e críticas serão ouvidas e atendidas;
- Buscar a excelência no compromisso com a cidadania e a responsabilidade social, adequando agências, atendimento telefônico e internet, ações que visam o atendimento de forma ampla, integrando as pessoas com deficiência nos canais de atendimento.

## FORNECEDORES:

O relacionamento com os fornecedores é pautado por respeito, ética, transparência e honestidade. O Banco oferece igualdade de oportunidades em todas as transações e prioriza características como profissionalismo, rapidez e seriedade. Além disso, todos os contratos de prestação de serviço incluem cláusulas com a expressa proibição de contratação de

trabalho escravo e uso de madeira cuja retirada possa implicar desmatamento, entre outros aspectos socioambientais.

A equipe de Compras é formada por profissionais com elevado perfil ético, que buscam relacionamento de parceria e a melhor relação custo/benefício, sem a interferência de interesses pessoais. São privilegiados parceiros que atuem com respeito ao meio ambiente e responsabilidade social, e que promovam iniciativas que contribuam para melhorar o relacionamento com seus stakeholders.

Apoiar às áreas responsáveis e oferecer parceria na gestão dos processos, que visam:

- Aprimorar, de forma contínua os procedimentos relacionados aos fornecedores, avaliando criteriosamente as questões de responsabilidade e risco na avaliação de contratos;
- Introduzir e manter a gestão de fornecedores com critérios responsáveis, onde a homologação de fornecedores deve ser pautada, também, nos aspectos relacionados à sustentabilidade, com foco na conformidade e ampliando a importância de certificações relativas à gestão ambiental, trabalhista e de responsabilidade social;
- Propor diretrizes e procedimentos para a obtenção de relacionamento, junto aos fornecedores homologados, baseado na ética e na transparência, assegurando a qualidade dos serviços e economia nos contratos efetuados.

## CADEIA DE FORNECEDORES

	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Número de fornecedores</b>	60	75	45	34	42
<b>Principais fornecedores e prestadores de serviços do Banco</b>	Santanna Serviços Gerais - limpeza e conservação Del Logistic - Logística Industria Gráfica Itu Santher Fab. Papel Gimba Suprimentos de Escritório Prática - Vending Machines Empório Travel TI: Dell Função Informática Senior Solution Infotresury Autbank CRK EcoLine Cartuchos ATT View Exchange RTM	Santanna Serviços Gerais - Limpeza e Conservação Del Logistic - Logística Indústria Gráfica Itu - Confeção de Materiais Gráficos RL Higiene - Fornecimento de Mat. de Hig. Pessoal Rio Branco - Fornecedor de Papel A4	Santanna Serviços Gerais - limpeza e conservação Del Logistic - logística Indústria Gráfica Itu - confecção de materiais gráficos Kimberly-Clark - materiais de higiene pessoal Rio Branco - Papel A4	Santanna Serviços Gerais - limpeza e conservação Del Logistic - logística Indústria Gráfica Itu - confecção de materiais gráficos Kimberly-Clark - materiais de higiene pessoal Nextel Telecomunicações - telefonia móvel	OAK Administração e Serviços - limpeza e conservação Del Logistic - logística Gráfica Sanroquense - confecção de materiais gráficos Kimberly-Clark - fornecimento de material de higiene pessoal Nextel Telecomunicações - telefonia móvel
<b>Principais produtos / serviços adquiridos</b>	Materiais Gráficos - Materiais de Higiene Pessoal - Materiais de Escritório - Materia de Copa e Limpeza Serviço de Logística - Serviço de Limpeza e Conservação - Viagens				
<b>Tipo de contratação que os fornecedores têm com o Banco</b>	No processo de compra não há contrato com os fornecedores, existe um processo de cotação com a participação de no mínimo três fornecedores. Quanto aos prestadores de serviços há contrato de prestação de serviços.				





#### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO:**

O Grupo realizou Pesquisa de Satisfação de Clientes, do segmento empresas, com a área comercial, cujo resultado determinou pontos de melhorias que serão tratados como plano de ação para as áreas de suporte.

#### **PÁGINA DE ATENDIMENTO e CHAT ONLINE:**

Um dois projetos realizados pensando na melhoria para nossos clientes foi o lançamento de sua página de atendimento no seu portal institucional, e com isso, aumentar ainda mais a interatividade e o fornecimento de informações, otimizando o contato e o relacionamento com seus produtos e serviços.

Essa meta está sendo atingida com muito sucesso, conforme aponta o número recorde de acessos. Somente nos meses de Março e Abril foram mais de 4.500 atendimentos por mês, um número bem significativo.

Quem mais recebeu acessos foi a área de crédito consignado, com 2.870 clientes buscando informações ou enviando formulários com dúvidas e solicitações. Já a página específica para falar sobre cartão de crédito consignado recebeu 688 acessos, seguida do link sobre empréstimos para veículos, com 444 acessos; e débito em conta, com 274.

Só que essas são algumas áreas. A central de atendimento está habilitada a atender demandas de todos os produtos e serviços do Daycoval, desde financiamento e refinanciamento de crédito até contato direto com o Daycoval Leasing ou a área de investimentos. Foi disponibilizado o atendimento por meio de CHAT online, para que os clientes tirem suas dúvidas em tempo real.

## **ÁREA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

#### **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

O Banco Central do Brasil publicou no dia 28 de novembro de 2016 a Resolução nº 4.539, que dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.

As instituições deverão observar os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência na condução de suas atividades e no relacionamento com seus clientes e usuários.

Deverão indicar um diretor responsável pelo cumprimento da Resolução nº 4.539/16 e pela consistência e adequação das rotinas e procedimentos operacionais da instituição com os termos da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e para tanto o Daycoval criou uma área específica que terá a seguinte estrutura e responsabilidade

#### **GRUPO DE TRABALHO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

Para pensar em soluções em atendimento eletrônico por meio de melhorias de nossos canais foi criado um GT de Atendimento Eletrônico, com equipe multidisciplinar com integrantes das áreas de Relacionamento com o Cliente, Crédito Consignado, Ouvidoria e Marketing.



## OUVIDORIA

O Banco Daycoval conta com um canal exclusivo de Ouvidoria para seus clientes.

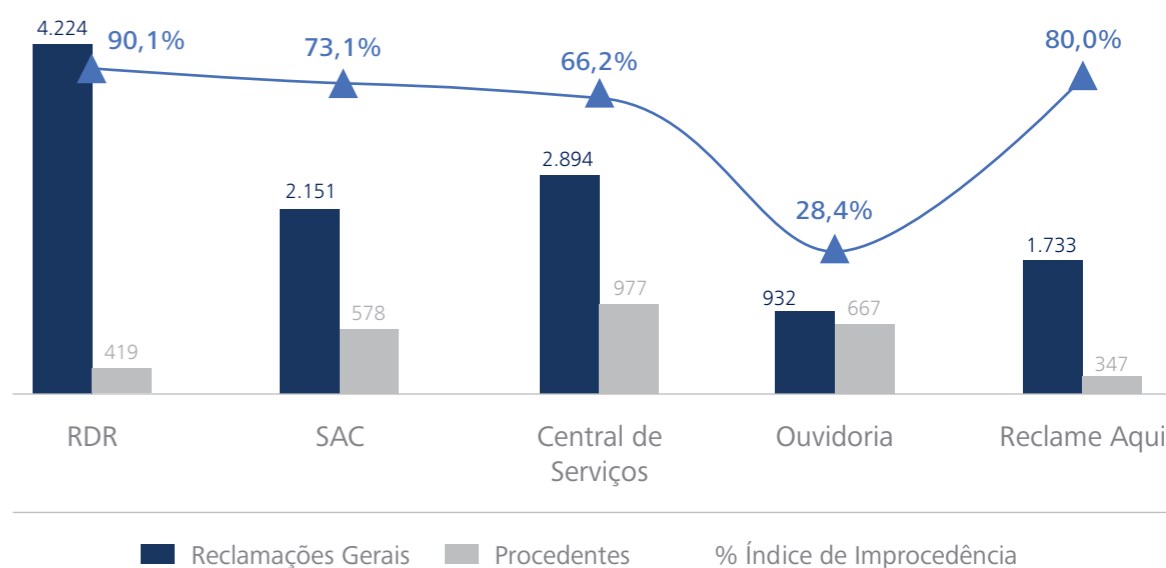
Disponível para atendimento em dias úteis, no horário das 9:00 às 18:00, a Ouvidoria tem como objetivo atuar de forma independente e imparcial na mediação entre o Banco Daycoval, clientes e usuários de seus produtos, observando os direitos do consumidor em busca de soluções satisfatórias e transparência nos serviços prestados.

A Ouvidoria Daycoval recebe sugestões, críticas e reclamações sobre questões não solucionadas por meio dos canais disponíveis ou que não atenderam às expectativas e necessidades de clientes e usuários.

Entre os trabalhos da Ouvidoria está a mensuração e avaliação das procedências e improcedências das manifestações de clientes nos canais de atendimento do Banco Daycoval.

Confira a seguir o índice do ano de 2016.

### 2016 – Índice de Improcedência por Canal de Atendimento



*Em comparação com o ano de 2015, os Índices de Improcedência aumentaram em quatro dos cinco canais de atendimento, significando todo o trabalho do Banco Daycoval na busca por adaptar seus processos de atendimento ao cliente.*

#### Comparação 2016 x 2015

**RDR:** melhoria de 11,5 p.p.  
**SAC:** melhoria de 1,1 p.p.  
**Central de Serviços:** queda de 5 p.p.  
**Ouvidoria:** melhoria de 10,1 p.p.  
**Reclame Aqui:** melhoria de 2,6 p.p.



## EFICIÊNCIA

Outro pilar da Busca pela Excelência está na busca por deixar os processos do Banco mais eficientes.

Desde 2013 o Banco tem passado por uma revisão de processos e isso já gerou mais eficiência. Paralelamente, a área de Riscos, Controles e Compliance realiza uma revisão constante das ações e desenvolveu uma política de Manualização dos processos, deixando disponíveis na Intranet corporativa, uma série de registros.

O objetivo é que essa Gestão do Conhecimento também seja sustentável e capaz de fazer com que o risco de dependência de um ou outro colaborador seja mitigado.

Outro trabalho na busca por mais eficiência é de manter em funcionamento o projeto AIROs (Agentes Internos de Risco Operacional). Cada área possui, pelo menos, um integrante que realiza um trabalho de avaliação e reporte de riscos. O relacionamento é direto com o Risco, Controles e Compliance.

Hoje são cerca de 60 colaboradores AIROs treinados com palestras e atividades de aprimoramento para a função.

## CONHECIMENTO E QUALIDADE DE VIDA

Mais um trabalho desenvolvido pelo Comitê de Excelência está alinhado com a busca por mais conhecimento e qualidade de vida.

Este pilar, que conta com a participação de 8 colaboradores, pensa e desenvolve projetos capazes de buscar mais engajamento entre os colaboradores nesse sentido.

Uma das ações é o Leia + Livros, que proporciona de forma gratuita aos seus colaboradores uma série de livros de motivação, conhecimento, gestão e assuntos de modo geral. Somente em 2016, 700 colaboradores de todo o Brasil puderam ter acesso aos livros.

### VEJA QUANTOS LIVROS CADA COLABORADOR LEU:

	1	2	3	4	5
2015	179	91	26	6	5
2016	183	31	7	3	3

A educação financeira é outro foco do Daycoval, que, em 2016, promoveu um ciclo de palestras educacionais como parte de seu projeto Em Busca da Excelência. Foram ministradas palestras sobre: EFinanças Pessoais, Feedback, Gestão de Projetos, Negociação, Postura Assertiva, Produtos para Empresas, Produtos de Câmbio e Crédito com Garantia de Imóvel com presença de 500 colaboradores.

Além disso, 1.997 profissionais participaram de 10.024 horas de treinamentos sobre os temas diversos entre eles, prevenção de lavagem de dinheiro e Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), lei de anticorrupção. Para atendimento aos requisitos regulatórios, o Banco também trata em seu Código de Conduta e Ética e divulga via e-mail informações de combate à corrupção. GRI G4-SO4.



# RECURSOS HUMANOS

Valorizar os colaboradores e mostrar que são fundamentais para o alcance da excelência é o norte da política de Recursos Humanos do Daycoval. O Banco Daycoval conta com 1.440 profissionais, distribuídos em cerca de 150 pontos de atendimento em todo o Brasil.

## NÚMERO DE COLABORADORES POR FAIXA ETÁRIA GRUPO DAYCOVAL

	2016	2015	2014	2013	2012	2011
18 a 24 anos	138	205	203	156	107	80
25 a 29 anos	250	292	380	338	329	261
30 a 39 anos	574	578	581	523	483	451
40 e 49 anos	305	295	289	283	263	258
Mais que 50 anos	173	163	164	166	161	231
<b>Total</b>	<b>1.440</b>	<b>1.533</b>	<b>1.617</b>	<b>1.466</b>	<b>1.236</b>	<b>1.201</b>

O resultado é uma equipe que mescla o vigor da juventude com a experiência da maturidade. A presença mais forte de profissionais é na Região Sudeste, com destaque para São Paulo, 1.164 colaboradores estão localizados. Já no Nordeste o Banco conta com 83 profissionais e, na região Sul, com 139 profissionais, que se dedicam a manter a marca em destaque. Fruto do projeto de expansão para as demais regiões, o Daycoval já conta com 35 colaboradores no Centro-Oeste e 19 no Norte.

## COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE TRABALHADORES

	2016			2015			2014			2013			2012		
	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL	HOMENS	MULHERES	TOTAL
Total de trabalhadores	675	765	1.440	709	824	1.533	769	848	1.617	717	749	1.466	662	681	1.343

## NÚMERO DE COLABORADORES POR REGIME DE CONTRATAÇÃO

	2016	2015	2014	2013	2012
CLT	1.403	1.368	1.490	1.349	1.218
Estagiário	26	25	25	30	30
Jovem aprendiz	-	17	14	-	-
PJ	-	23	24	28	33
Terceiros	-	90	64	59	62
Diretor/Presidente/Conselheiro/Auditor	11	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.440</b>	<b>1.533</b>	<b>1.617</b>	<b>1.466</b>	<b>1.343</b>

A política de gestão de pessoas tem como diretriz privilegiar a competência, o talento, o comprometimento, o empenho e a disposição para crescer, identificando e formando futuros líderes. Assim, o processo de planejamento e acompanhamento do desenvolvimento profissional está vinculado à avaliação de desempenho. Realizada anualmente, de maneira segmentada, ela abrange todos os colaboradores com mais de quatro meses de atividade.

O processo contempla a construção conjunta, dos profissionais e de suas lideranças, de planos de ação que buscam identificar pontos fortes e *gaps* de desempenho para possibilitar o planejamento da carreira. Vinculado à avaliação de desempenho está o programa de meritocracia, instrumento formal pelo qual a Instituição define promoções e transferências.

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

	2016	2015	2014	2013	2012
Total de colaboradores	1.182	1.533	1.192	1.102	984
Abrangidos por avaliação de desempenho (%)	82%	76%	74%	75%	73%

## RELAÇÃO SINDICAL

A relação do Banco Daycoval com os sindicatos da categoria de seus profissionais tem sido de proximidade. A ideia é aprimorar as relações entre empresa, colaboradores e políticas existentes e, em 2016, 89% do quadro funcional era abrangido por acordos de negociação coletiva. G4-11

## PACOTE DE BENEFÍCIOS

A política de benefícios também está baseada na Convenção Coletiva do Trabalho (CCT) Bancários, porém vai além ao oferecer: GRI G4-LA2

- Seguro-Saúde padrão;
- Programa de auxílio à educação DaycoEduca, cujo escopo principal é incentivar os colaboradores a frequentarem cursos de nível superior de especialização e pós-graduação;
- Treinamentos nas áreas de Controladoria, Contabilidade, Crédito, Câmbio, Captação, Informática, Asset, Certificações, Processos e Risco Operacional; FS4
- Seguro de vida em grupo a custo acessível;
- Linha de crédito para empréstimo pessoal;
- Programa Empresa Cidadã, que prorroga 60 dias a licença-maternidade, totalizando seis meses, e a estende à união homoafetiva e em caso de adoção.
- Serviço social;
- Seguro de vida;
- Previdência privada;
- Auxílio-funeral;
- Vale-refeição;
- Vale-alimentação;
- Vale-cultura;
- Ginástica laboral;
- Programa de apoio, para colaboradores e dependentes, em questões sociais, psicológicas, jurídicas, financeiras, previdenciárias e de dependência química, com garantia de total sigilo.





## HORAS DE TREINAMENTOS GRI G4-LA9

	2016	2015	2014	2013	2012
Número total de horas de treinamento	10.024	13.209	13.249	13.973	13.298
Número de horas de treinamento por colaborador	6,96%	5,21	8,19	9,53	9,90

### 1º PROGRAMA DE TRAINEES

Outro projeto muito importante desenvolvido em 2016 e que terá consequências em 2017 é o 1º Programa de Trainees.

Desenvolvido por um Comitê Gestor composto por integrantes da Diretoria Executiva, Diretoria Institucional, Superintendência Comercial e Recursos Humanos, o programa teve como objetivo buscar profissionais dentro do quadro de colaboradores do Banco para receberem esse treinamento intensivo.

Foram 110 interessados para 20 vagas em plataformas comerciais Empresas, Mesas de Negócios e BackOffice.

Após dois meses de testes e provas de conhecimentos gerais, os escolhidos iniciaram o treinamento em 2017 em produtos, serviços e técnicas capazes de garantir um ótimo atendimento ao cliente.

A duração deste 1º Programa será de 12 meses e, no próximo Relatório Anual, serão atualizados os dados e contabilizados os primeiros resultados.

## RELAÇÕES COM INVESTIDORES

### Investidores e acionistas

A relação do Daycoval com investidores e acionistas é baseada em premissas de transparência e confiança, em linha com as práticas de governança da Instituição. O Banco conta com uma área de Relações com Investidores, responsável por compilar e divulgar informações aos acionistas, investidores e analistas do mercado de capitais. A área atende por telefone, e-mail e presencialmente, na matriz da Instituição.

#### OPA (Oferta Pública para Aquisição de Ações na Bolsa de Valores de São Paulo)

Em Junho de 2015 foi solicitado à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) o Cancelamento do Registro da Companhia e saída do Nível 2 da BM&FBOVESPA – OPA. Em Junho de 2016 foi aprovado pela CVM o registro da Oferta Pública Unificada Para Aquisição de até a totalidade das ações preferenciais em circulação de emissão da Companhia de titularidade de seus acionistas não controladores e de titularidade de seus administradores para fim de:

- (i) cancelamento do registro da Companhia para negociação de ações no mercado como emissora de valores mobiliários categoria “A” e conversão para categoria “B”, nos termos da Instrução CVM nº 480; e
- (ii) saída da Companhia do segmento especial de listagem da BM&FBOVESPA S.A. – Bolsa de Valores Mercadorias e Futuros, denominado Nível 2 de Governança Corporativa – “Oferta”

Em Julho de 2016 foram publicados o Edital de Oferta Pública Unificada Para Aquisição de Ações Preferenciais de Emissão do Banco Daycoval – “Edital” e o parecer favorável à realização da Oferta pelo Conselho de Administração, onde foram informados todos os passos para a aquisição.

Em 11 de Agosto de 2016 foi realizado com sucesso o Leilão da Oferta, ocasião em que foram adquiridas pela Companhia e Acionistas Controladores, 58.394.941 ações preferenciais ao preço unitário de R\$ 9,08, no montante de R\$ 530.226.064,28, remanescendo menos de 5% do número total de ações em circulação.

Em 05 de Setembro de 2016, nos termos previstos no Edital, realizou-se Assembleia Geral Extraordinária que aprovou o resgate das 3.891.298 Ações Remanescentes.

Em 15 de Setembro de 2016 foi pago o preço pelas ações resgatadas no valor de R\$ 9,18 por ação, no montante de R\$ 35.724.814,02, correspondente ao preço pago no dia da liquidação do Leilão, ajustado pela Taxa Selic acumulada pro rata temporis até a data do pagamento do resgate.

Em 20 de Dezembro de 2016 foi aprovado o cancelamento da totalidade das ações mantidas em tesouraria, ou seja, 37.340.711 ações preferenciais. A família Dayan se tornou, desta forma, controladora de 100% do capital social do Banco Daycoval.



# SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade 2016 do Banco Daycoval tem como objetivo apresentar aos públicos de relacionamento uma visão integrada sobre todas as ações realizadas pelo Banco no sentido de ser uma companhia mais sustentável. Para o Banco Daycoval, trabalhar com sustentabilidade é manter a Perenidade Econômica da instituição, as ações de Responsabilidade Social e o Respeito com o Meio Ambiente em sua cadeia de atuação.

Esse tiple bottom line é o fio condutor, ainda, de negócios e colaboradores no sentido de estar, sempre, um passo a frente. Importante informar que o Banco Daycoval S.A. cumpre as exigências da Política de Responsabilidade Socioambiental homologada pelo Banco Central do Brasil (Bacen) - 4.327.

Essa é uma demonstração do compromisso com a transparência e com a Governança da gestão e incorporação da sustentabilidade à estratégia de negócio para a criação de valor. *GRI G4-22 | G4-23 | G4-29 | G4-30*

Para a produção deste documento foram consideradas as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) na sua versão G4, na opção “de acordo” essencial. Foram considerados ainda os critérios da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca) e a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica nº 15 (NBCT-15), do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e do Comitê de Orientação para Divulgação de Informações ao Mercado (CODIM). *GRI G4-28 | G4-32*

As demonstrações financeiras consolidadas, os indicadores econômico-financeiros e laborais abrangem o Banco, sua dependência no exterior – Banco Daycoval S.A. – Cayman Branch – e suas controladas direta e indiretamente: Dayprev Vida e Previdência S.A. (Dayprev), ACS Participações Ltda. (ACS), Daycoval Asset Management Administração de Recursos Ltda. (Daycoval Asset), IFP Promotora de Serviços de Consultoria e Cadastro Ltda. (IFP), SCC Agência de Turismo Ltda., Treetop Investments Ltd. (Treetop) e Daycoval. *GRI G4-17 | G4-33*

O relatório refere-se ao exercício findo de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

Dúvidas ou comentários relativos a este documento podem ser enviadas por e-mail para: sustentabilidade@daycoval.com.br. *GRI G4-31*

## DEFINIÇÃO DA MATERIALIDADE

*GRI G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21  
G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27*

Todas as informações contidas neste relatório levam em consideração os princípios que norteiam as melhores práticas de indicadores GRI com base em pesquisa de materialidade realizada em exercício anterior, dada por intermédio de engajamento com os públicos de relacionamento – acionistas, analistas, investidores, clientes Pessoa Jurídica (PJ), colaboradores, correspondentes, diretores, fornecedores, prestadores de serviços e representantes de Organizações Não Governamentais (ONGs) –, o que permitiu a identificação dos temas que deverão ser priorizados na gestão.

Os principais temas de interesse, delimitados pela pesquisa, estão ligados ao desempenho econômico da companhia, investimentos em questões socioambientais, gestão de riscos e impactos no desenvolvimento local da companhia. Mostra da importância desses temas é que justamente eles formam o tripé da iniciativa Daycoval Sustentável.

Na tabela a seguir estão delimitados os temas por relevância:

NÍVEL DE RELEVÂNCIA	TEMAS	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ASPECTOS	INDICADORES RELACIONADOS
Prioritário	Desempenho econômico	Econômico		Desempenho econômico	G4-EC1
Prioritário	Gestão de riscos financeiros	Econômico		Desempenho econômico	G4-EC1   G4-EC2 G4-EC4
Muito importante	Investimentos financeiros, considerando questões socioambientais	Econômico Social	Direitos humanos	Desempenho econômico Investimentos	G4-EC2 G4-HR1   G4-HR2
Muito importante	Divulgação dos princípios, das diretrizes, das políticas e das práticas assumidas em relação a aspectos socioambientais	Setorial financeiro		Controle acionário ativo	FS10   FS11   FS12
Muito importante	Promoção de treinamentos para o desenvolvimento de colaboradores	Social	Práticas trabalhistas e trabalho decente	Treinamento e educação	G4-LA9   G4-LA10 G4-LA11
Muito importante	Impactos socioambientais de produtos e serviços	Ambiental Setorial financeiro Social	Sociedade	Produtos e serviços Portfólio de produtos e serviços Saúde e segurança do cliente	G4-EN27   G4-EN28 FS1   FS2   FS3   FS4 FS5   FS6   FS7   FS8 G4-PR1   G4-PR2
Muito importante	Satisfação dos clientes	Social	Responsabilidade pelo produto	Rotulagem de produtos e serviços	G4-PR5
Muito importante	Privacidade dos dados pessoais dos clientes	Social	Responsabilidade pelo produto	Privacidade do cliente	G4-PR8
Muito importante	Práticas anticorrupção e concorrência desleal entre as instituições financeiras	Social	Sociedade	Combate à corrupção Concorrência desleal	G4-SO3   G4-SO4 G4-SO5 G4-SO7





## Demonstrações Contábeis

Para acessar as Demonstrações Contábeis completas acesse [www.daycoval.com.br/ri](http://www.daycoval.com.br/ri)

## Índice remissivo GRI | GRI G4-32

### Tabela de indicadores GRI.

G4-EC4 - O Banco Daycoval não recebe ajuda financeira do governo.

G4-EN28 – Não aplicável.

G4-LA1 – Parcial.

G4-LA9 – Parcial.

G4-HR1 – Parcial. Todos os contratos do Daycoval com qualquer outra parte possuem cláusulas que preveem cláusulas de direitos humanos.

G4-SO5 – Não há.

G4-SO7 - Não há ação judicial movida por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.

G4-PR1 – Todas as instalações em que há fluxo de clientes do Daycoval seguem normas construtivas de acordo com a legislação. Itens de segurança para permanência e circulação de pessoas são seguidos para que riscos sejam controlados e mitigados nestes locais.

G4-PR5 – Não há pesquisa de satisfação do cliente nos últimos anos.

FS12 - O Daycoval não participa de nenhum fundo com ações  $\geq$  5% de uma empresa. Dessa maneira não tem política de voto como acionista aplicadas a questões socioambientais.

## Informações corporativas G4-5

Endereço da sede

Avenida Paulista, 1.793

CEP: 01311-200 – São Paulo (SP)

### Créditos

Produzido pela área de Marketing & Comunicação do Banco Daycoval S.A.  
Jornalista Responsável: Juliano Wladimir Capato (MT: 35.746)

Dúvidas, comentários e sugestões sobre o conteúdo desta publicação podem ser encaminhadas para o Departamento de Relações com Investidores do Banco Daycoval S.A., localizado na Avenida Paulista, 1793 – 10º andar – CEP: 01311-200 – São Paulo/SP.

[ri@daycoval.com.br](mailto:ri@daycoval.com.br) / 11-3138-1025

Para outras informações envie um e-mail para [sustentabilidade@bancodaycoval.com.br](mailto:sustentabilidade@bancodaycoval.com.br)

BancoDaycoval