Banco Daycoval

Relatório Anual de **SUSTENTABILIDADE**

RELATÓRIO ANUAL | DAYCOVAL SUSTENTÁVEL

GRI G4-1

COMO UMA COMPANHIA FINANCEIRA PODE SER SUSTENTÁVEL?

Esta é uma pergunta que nos fazemos todos os dias.

E, por Sustentabilidade, não interpretamos somente o respeito maior ao Meio Ambiente. Para o Daycoval, ao falarmos de Sustentabilidade Empresarial, temos uma visão muito maior. Aqui, o que realmente importa é enxergarmos um futuro melhor para toda a sociedade.

Desenvolvemos, ao longo dos últimos anos, uma série de ações que buscam o sucesso em três pilares:

- Perenidade Financeira;
- Respeito ao Meio Ambiente; e
- Responsabilidade Social.

Como você poderá acompanhar ao longo deste relatório, ao falarmos de Perenidade Financeira, classificamos uma série de ações corporativas e engajamos nossos colaboradores em todo o Brasil a fazer o mesmo. Isso reflete em um resultado de excelência e num ambiente de trabalho adequado. Por isso é que fomos reconhecidos, em 2018, como uma das principais empresas para se trabalhar no Brasil pela consultoria internacional Great Place to Work.

Já no que se refere ao Respeito ao Meio Ambiente, adotamos várias ações pontuais capazes de contribuir mais e mais para a Sustentabilidade, como utilização mais fortemente de água de reúso para finalidade de rega de jardins e lavagem de pisos e estacionamentos no prédio da nossa Matriz; desligamento automático das máquinas e troca de todas as lâmpadas fluorescentes por LED de nossas unidades, redução na utilização de copos plásticos, entre outras.

Por fim, no pilar de Responsabilidade Social, investimos mais de 14 milhões em projetos sociais via Doações Diretas e Leis de Incentivo Fiscal como a Lei Rouanet, Lei do Esporte, Lei do Idoso, Pronon, Pronas e Fumcad. São quase 40 entidades e projetos que tiveram a possibilidade de realizar e/ou ampliar seu atendimento à comunidade.

Ainda há muito o que ser feito, pois o cenário político-econômico-financeiro-social-ambiental no Brasil ainda é muito instável. Mas acreditamos estar no caminho certo.

O que é bom é bom!

Boa Leitura

QUEM SOMOS

G4-6 | G4-8 | G4-9 | G4-13 | FS6

O Banco Daycoval S.A. é uma das principais companhias financeiras do mercado brasileiro. Com **50 anos** de atuação, é especializado em crédito para empresas de pequeno, médio e grande portes. Além disso, conta com um portfólio completo e diversificado de 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 e Crédito com Garantia de Imóvel (CGI).

Também possui produtos de investimento por intermédio de sua área de Captação (para investidores institucionais), Daycoval Asset Management (fundos de investimento), Daycoval Investimentos (plataforma aberta com as melhores opções do mercado) e Daycoval Investe, a plataforma on-line de investimentos do Banco Daycoval.

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

Clique logo abaixo e consulte nossos endereços.

Confira no site **www.daycoval.com.br/institucional/quem-somos** mais informações corporativas e os indicadores financeiros mais atualizados 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 com excelência, segurança e agilidade, contribuindo para o desenvolvimento de seus clientes e parceiros, seguindo preceitos de sustentabilidade econômica e responsabilidade social.

Com isso é possível continuar com sua visão de estar entre os principais *players* do mercado financeiro atuando com solidez, sustentabilidade, diversificação, ética, modernidade, liquidez e agilidade.

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

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, por exemplo, 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
Interação com a sociedade de forma a atuar com respeito às questões econômicas sociais, energéticas e ambientais.

NOSSOS PRODUTOS

Crédito Empresarial

Daygiro, Desconto de Duplicatas e Cheques, Capital de Giro, Conta Garantida, Cash Express, Crédito Parceiro, Carta Fiança, BNDES, Agronegócios, Floor Plan, Compror/ 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)	**2018**	**2017**	**2016**	**2015**	**2014**
Patrimônio líquido (PL)	3.237,0	3.009,0	2.657,4	2.786,8	2.522,7
Ativos totais	28.979,7	23.786,3	21.774,3	21.930,1	18.937,2
Carteira de crédito ampliada	19.710,6	16.032,8	14.386,2	14.073,8	12.779,1
Captação total (funding)	18.731,5	15.718,1	14.162,0	15.509,2	13.635,7
Lucro líquido	645,8	521,5	406,9	432,0	278,1
Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE – %)	22,8	18,4	14,8	16,2	11,2
Margem financeira (NIM – %)	11,6	11,6	11,5	11,7	11,0
Índice de eficiência (%)	28,7	31,6	34,0	34,1	37,5
Índice de Basileia III (%)	14,7	14,9	15,9	17,7	17,8

INDICADORES OPERACIONAIS	**2018**	**2017**	**2016**	**2015**	**2014**
Número de agências	43	39	39	39	39
Lojas Daycred/IFP	38	38	38	43	49
Postos de câmbio/lojas de câmbio	166*	33	32	33	86
Postos Daypag	33	33	37	37	40

* Lojas próprias mais correspondentes autorizados

INDICADORES SOCIAIS	**2018**	**2012**	**2016**	**2015**	**2014**
Número de colaboradores	2.053	1.788	1.440	1.449	1.536
Aportes para instituições sociais (doações diretas e aportes via leis de incentivo fiscal, em R$ milhões)	14	13	10,5	12	10

		Escala Global		**Escala Nacional**	
	DATA PERSPECTIVA	**CURTO PRAZO**	**LONGO PRAZO**	**CURTO PRAZO**	**LONGO PRAZO**
Moody's	Outubro 2018 Estável	-	Ba2	BR-1	Aa2.br
FitchRatings	Junho 2018 Estável	B	BB-	F1+(bra)	AA (bra)
Standard & Poor's	Janeiro 2019 Negativo	B	BB-	brA-1+	brAA+
RISKbank	Janeiro 2019	Baixo Risco		Médio Prazo (muito seguro)	

PRESENÇA NACIONAL

O Banco Daycoval possui presença nacional. Com 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 2.053 profissionais distribuídos em 43 agências de crédito às empresas, 38 lojas Daycred/IFP para crédito à Pessoa Física, 166 postos de câmbio, entre lojas próprias e correspondentes autorizados; e 33 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, conta com a Daycoval Asset Management, uma área especializada na gestão de Fundos de Investimentos. 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 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 13 profissionais altamente especializados em seus segmentos de atuação. Com formação dentro do próprio Daycoval, uma forma de mostrar que o Banco valoriza seus bons exemplos, ou vindos de outras grandes companhias do mercado, o corpo diretivo da empresa é altamente respeitado.

No último ano, por exemplo, assumiram a cadeira dois novos executivos, responsáveis - agora - pela Diretoria Comercial. São eles:

- Claudinei Aparecido Pedro. Brasileiro, formou-se em Administração de Empresas / Comercio Exterior – Centro Universitário Santana. Nos últimos 5 anos exerceu o cargo de Superintendente Comercial no Banco Daycoval.

- Elie Jacques Mizrahi. Brasileiro, formou-se em Administração de Empresas pela Fundação Armando Alvares Penteado (FAAP). Nos últimos 8 anos exerceu o cargo de Superintendente Comercial no Banco Daycoval.

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:

Composição da Diretoria-Executiva (em 31/12/2017)

Membros	Cargo	Data de eleição	Término do mandato
Salim Dayan	Diretor executivo	27/04/2018	A.G.O de 2020
Carlos Moche Dayan	Diretor executivo	27/04/2018	A.G.O de 2020
Morris Dayan	Diretor executivo	27/04/2018	A.G.O de 2020
Albert Rouben	Diretor de Operações	27/04/2018	A.G.O de 2020
Alexandre Rhein	Diretor de TI	27/04/2018	A.G.O de 2020
Alexandre Teixeira	Diretor de Veículos	27/04/2018	A.G.O de 2020
Claudinei Pedro	Diretor Comercial	27/04/2018	A.G.O. de 2020
Eduardo Campos	Diretor de Câmbio	27/04/2018	A.G.O de 2020
Elie Jacques Mizrahi	Diretor Comercial	27/04/2018	A.G.O. de 2020
Maria Regina R. M. Nogueira	Diretora de Controladoria	27/04/2018	A.G.O de 2020
Nilo Cavarzan	Diretor de Consignado	27/04/2018	A.G.O de 2020
Paulo Augusto Saba	Diretor de Tesouraria	27/04/2018	A.G.O de 2020
Ricardo Gelbaum	Diretor Institucional e de Relações com Investidores	27/04/2018	A.G.O de 2020

Para mais informações e currículo completo dos diretores acesse **daycoval.com.br/ri**

Conselho de Administração

O Conselho de Administração do Banco Daycoval é responsável pela orientação geral dos negócios da Companhia, incluindo a sua estratégia de longo prazo, o controle e a fiscalização de seu desempenho. Dentre outras atribuições, o Conselho de Administração é competente para eleger e destituir os membros da Diretoria da Companhia e supervisionar o exercício de suas funções.

Os membros do Conselho de Administração do Banco Daycoval são eleitos por sua Assembléia Geral, para um mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição. A Assembléia Geral da Companhia também é competente para destituir, a qualquer tempo, qualquer membro de seu Conselho de Administração.

Membros do Conselho	Cargo	Data de eleição	Término do mandato
Sasson Dayan	Presidente	AGO de 2017	AGO de 2019
Carlos Moche Dayan	Conselheiro	AGO de 2017	AGO de 2019
Morris Dayan	Conselheiro	AGO de 2017	AGO de 2019
Rony Dayan	Conselheiro	AGO de 2017	AGO de 2019
Gustavo Franco	Conselheiro Independente	AGO de 2017	AGO de 2019
Sergio Alexandre Clemente	Conselheiro Independente	18/09/2017	AGO de 2019

COMITÊS

Os Comitês do Banco Daycoval são órgãos ligados ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo e fazem parte da estrutura de governança corporativa. A função básica desses órgãos é 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.

Comitê de Crédito de Varejo

Promover a sinergia entre as áreas e processos das linhas de negócios de Varejo do Banco.

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 Banco.

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 Crédito Empresas
Avaliar e deferir as propostas de negócios da linha comercial do Banco.

Comitê de Gerenciamento de Capital
Monitorar e controlar o capital mantido pelo Banco, 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.

Comitê de PLD/CFT
Garantir com excelência a aderência do Banco Daycoval à legislação vigente de PLD/CFT assim como o cumprimento de suas diretrizes e estratégias, visando mitigar a probabilidade de ocorrência de riscos de imagem (reputacional), legais e operacionais.

Comitê de Risco de Crédito
Assegurar a compatibilidade entre as estratégias da Instituição e sua Política de Crédito, bem como monitorar os "Níveis de Exposição" definidos pela Alta Administração.

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

Comitê de Remuneração
Propor as políticas e diretrizes de remuneração dos Administradores Estatutários da Organização, tendo por base as metas de desempenho estabelecidas pelo próprio Conselho.

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 Segurança da Informação
Estabelecimento de diretrizes relacionadas com a Segurança da Informação para toda a Organização. Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação, por meio de ações de monitoramento de indicadores (de segurança e de risco) e de processos de melhoria contínua da segurança no ambiente corporativo, nas aplicações e seus servidores.

Comitê de Tecnologia da Informação
Estabelecimento de diretrizes relacionados à Tecnologia da Informação para toda Organização.

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

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.

Comitê de Gerência de Mudança

Gerenciamento de todas as mudanças, assegurando que sejam utilizados métodos para administrá-las, para que a infraestrutura de TI tenha o menor risco possível.

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 Controle de Correspondentes

Garantir com excelência a aderência do Banco à legislação vigente, estabelecendo regras e diretrizes para assegurar a implantação do plano de controle da qualidade de atuação dos Correspondentes no País.

Comitê de Canais de Atendimento ao Cliente

Garantir de forma eficaz o estabelecimento e o cumprimento das regras e diretrizes, pertinentes aos Canais de Atendimento, que garantem execução e o acompanhamento dos processos de identificação, dimensionamento, controle e avaliação dos riscos de imagem (reputacional), legais e operacionais, assegurando o reporte aos órgãos reguladores em cumprimento as regulamentações, obrigações legais e estratégias estabelecidas pelo Banco Daycoval e Empresas do Conglomerado (Grupo Daycoval).

Comitê de Agente Autônomo de Investimentos

Assessorar a Diretoria de Investimentos e Captação, na avaliação da contratação do novo Agente Autônomo de Investimento, de acordo com a regulamentação vigente e as políticas internas

Comitê de Riscos Integrados e Capital

Estabelecer as regras e diretrizes que, considerando os princípios da excelência e governança corporativa, devem nortear as ações para garantir o cumprimento à regulamentação vigente, assegurando a implantação das ações e acesso às informações necessárias para o gerenciamento contínuo e integrado de risco e capital.

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.

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, consequentemente, relacionamentos comerciais duradouros.

É importante reforçar que, em 2018, o Daycoval recebeu o selo Great Place do Work, que reconhece as melhores empresas para se trabalhar, algo que contribui - e muito - para o fortalecimento das relações e ativos intangíveis da companhia.

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 conquistas 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: “Seriedade e Competência”.

EM BUSCA DA EXCELÊNCIA

A busca da excelência continua...

O Banco Daycoval passou por um trabalho intensivo de revisão de processos.

Comandada por uma consultoria internacional, essa ação gerou uma série de ações internas. Foram revistos procedimentos, refeitas "esteiras de trabalho e produtos", avaliadas possibilidades de inovações tecnológicas realizadas, melhorias de sistema e ações internas de Marketing e Recursos Humanos para 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.

O Comitê de Excelência está subdividido em cinco pilares: Conhecimento e Qualidade de Vida, Responsabilidade Socioambiental, Eficiência, Solidariedade e Clientes e Fornecedores.

Conhecimento e Qualidade de Vida: Criação e implementação de ações focadas na melhoria de vida para os colaboradores;

Responsabilidade Socioambiental: Reforço e revisão das boas práticas de Sustentabilidade Empresarial adotadas pelo Daycoval ao longo dos últimos anos e composição deste Relatório Anual de Sustentabilidade;

Eficiência: Criação e implementação de ações com foco em processos, normatização e regulamentação interna;

Solidariedade: Contribuição com entidades e criação de ações que engajem os colaboradores em busca de um bem maior;

Clientes e Fornecedores: Avaliação constante das práticas de relacionamento com todos os tipos de cliente do Daycoval em busca de parceria duradoura.

Esse trabalho, ao longo de 2018, foi adaptado para as novas necessidades institucionais da companhia, sempre com foco na busca por melhorias e de olho no bem estar dos colaboradores e felicidade dos clientes. Conheça, a seguir, o trabalho de cada unidade.

RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

Um dos pilares do Daycoval Sustentável é o Respeito Socioambiental. Por intermédio de processos e ações desenvolvidas levando em consideração essa preocupação, o Banco Daycoval prioriza ações voltadas ao Meio Ambiente e à Responsabilidade Social. Tudo isso faz com que a Perenidade Financeira, a Preocupação Ambiental e a Responsabilidade Social formem nosso tripé Daycoval Sustentável!

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

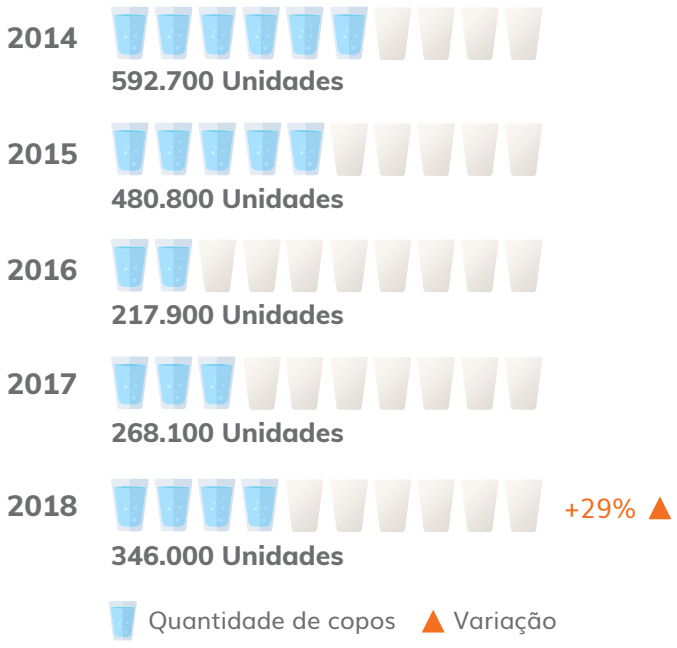
Cerca de 80% dos executivos, conforme esse levantamento, acreditam que a sustentabilidade é importante, no entanto, 25% das empresas comandadas por eles acabaram criando um modelo de negócio sustentável. E o Daycoval leva o tema muito a sério.

No quesito "aliar produtos às ações sustentáveis", o Daycoval realizou o mapeamento completo de sua carteira de crédito para empresas e a adaptou para estar integrada às práticas sustentáveis. Hoje, todas as operações de crédito passam por um questionário sustentável. O Banco se reserva, inclusive, a negar crédito a quem venha a realizar práticas que não condizem com os seus negócios.

Além dessa prática, o Daycoval conta com uma política de investimento, por parte da sua Asset Management, que engloba representatividade mínima de 1% do portfólio com empresas integrantes dos índices ISE - Bovespa ou IC02, de redução de emissões de gases do efeito estufa.

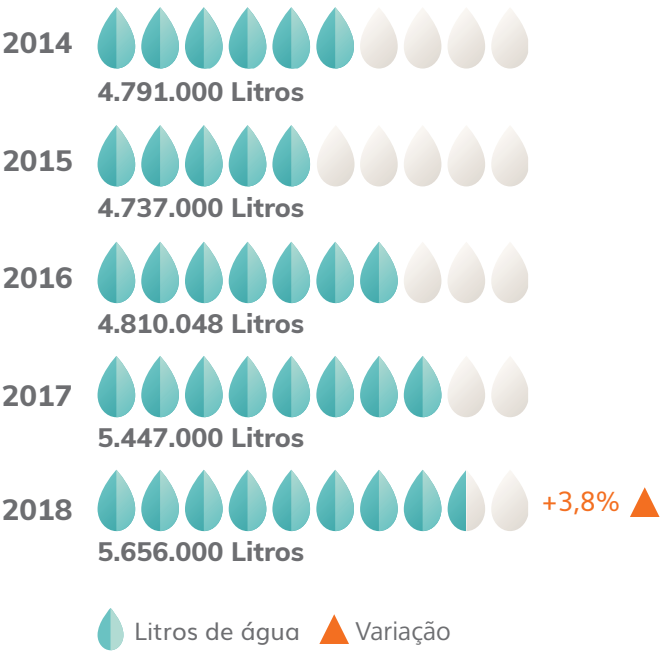
Alguns dos principais pontos trabalhados pelo Daycoval:

VARIAÇÃO NO **VOLUME DE COMPRA DE COPOS PLÁSTICOS** (em unidades)



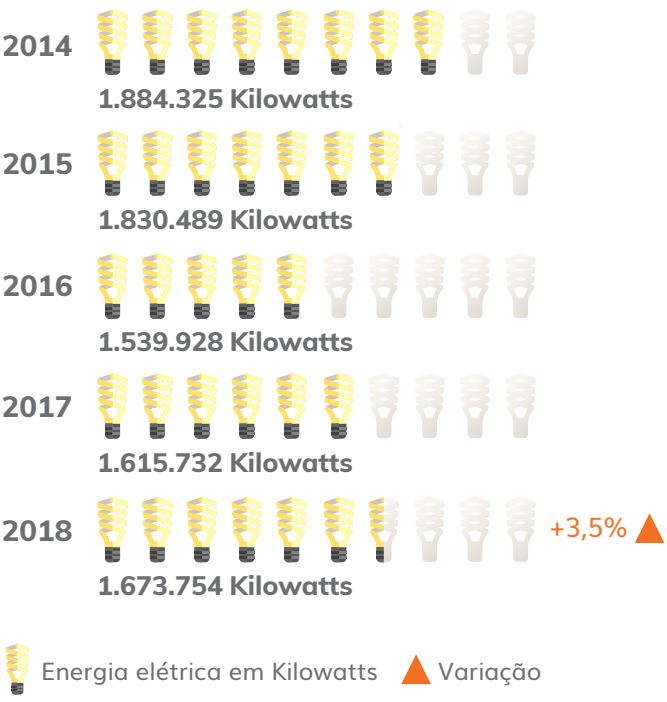
Em 2018, com o aumento no número de colaboradores e de unidades de negócio, a quantidade de copos plásticos aumentou, para um bom atendimento na demanda interna dos colaboradores.

VARIAÇÃO NO **CONSUMO DE ÁGUA** (em litros)



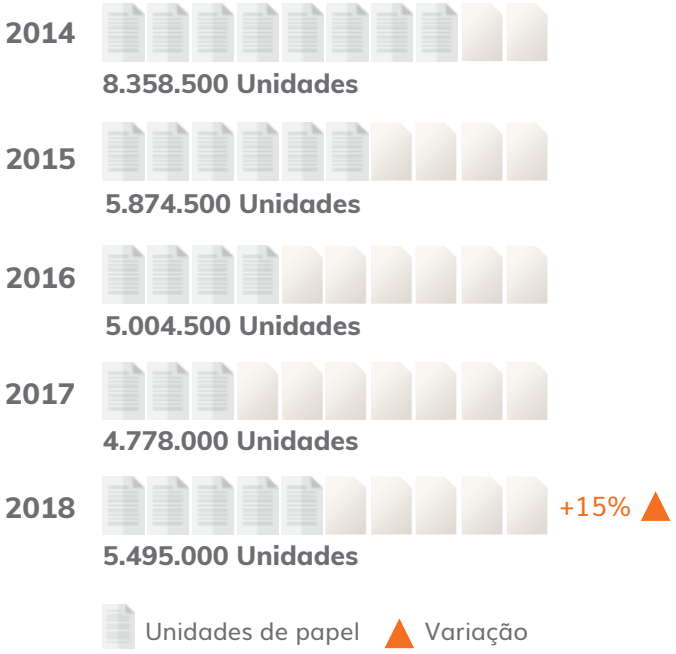
O aumento neste indicador deve-se ao reflexo da maior utilização de água para atendimento a um número maior de colaboradores e pontos de atendimento.

VARIAÇÃO NO **CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA** (em Kilowatts)



O aumento no consumo de energia deve-se ao incremento no número de estações de trabalho, agências e unidades de negócio para atendimento a novos colaboradores.

VARIAÇÃO DA **UTILIZAÇÃO DE PAPEL A4** (em unidades)



O aumento neste indicador deve-se ao reflexo da maior utilização de folhas de papel para atendimento a um número maior de colaboradores. A companhia está se esforçando para reduzir o número de folhas utilizadas com campanhas de conscientização e digitalização de processos. Em breve, essas iniciativas devem ser sentidas no consumo de papel A4.

ÁGUA DE REÚSO

O Daycoval conta com um importante projeto que foca na utilização de água de chuva para rega de jardins e limpeza de pisos dos ambientes externos e estacionamentos do subsoloe m sua Matriz, na Avenida Paulista, 1793 - São Paulo.

Antes da implementação desta ação, toda a água da chuva - limpa - é descartada no ralo pelo sistema de calhas. Com um trabalho de limpeza e desentupimento, tanto dos canos que descem do telhado do prédio da Matriz e de suas sacadas, são levadas para uma caixa d'água de 14 mil litros. Com isso, é possível realizar o trabalho de limpeza sem prejudicar o meio ambiente.

Para se ter uma ideia do tamanho da economia, uma descarga de vaso sanitário utiliza, em média, seis litros de água. Ou seja, o receptáculo de água de chuva seria capaz de suportar (mesmo não sendo utilizado para esta finalidade) mais de 230 mil descargas.

Outras ações com foco sustentável já desenvolvidas pelo Daycoval são:

- **Manutenção do projeto CURA** – Consumo e uso racional de água – com regulagem inteligente nas descargas e torneiras da Matriz;

- **Fornecimento de squeezes e canecas de acrílico** para incentivar o maior consumo de água entre os colaboradores e reduzir o número de copos plásticos descartados;

- **Padronização de impressoras** para impressão dos dois lados do papel;

- **Desligamento do ar condicionado às 20:00**, horário em que a maior parte dos colaboradores já foram para casa.

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 2018, o total de recursos investidos, seja por meio de leis de incentivo, seja via patrocínios ou doações diretas, foi R$ 14 milhões, distribuídos entre acesso via Lei Rouanet, Fumcad, Lei do Esporte, Pronas, Pronon e e Lei do Idoso. **Algumas das entidades beneficiadas foram:**

CINEMA
- Ananã Produções - Filme Veneza

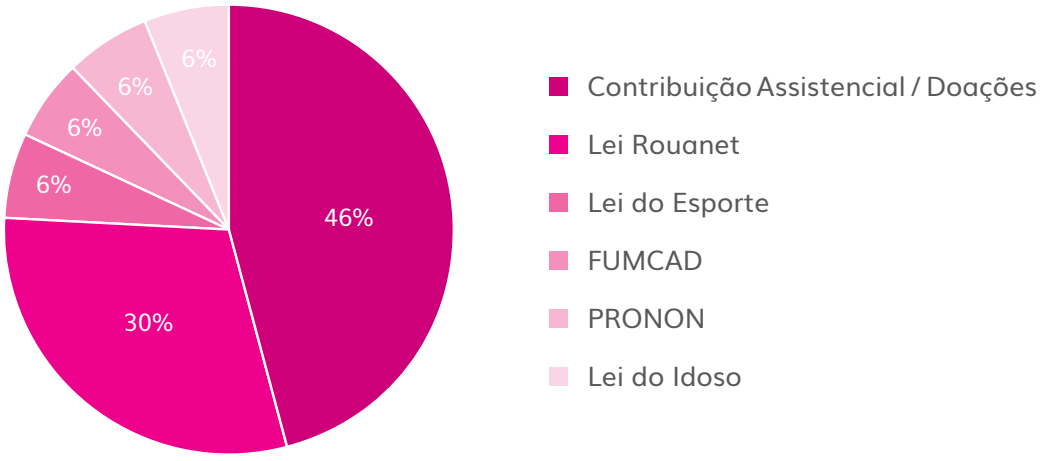
MÚSICA
- Brasil Musicantes
- Orquestra Sinfônica de Jerusalém
- Musical Chaplin

SOCIAL
- Ten Yad
- Projeto Felicidade
- Brincar de Viver
- Instituto Verdescola
- Centro Novo Horizonte

ESPORTE EDUCAÇÃO
- Fundação Gol de Letra
- Fundação Settaport
- Corrida de Rua
  Circuito das Estações
- Fundação Janeth Arcain
- Automóvel Clube do Maranhão

CULTURA
- Unibes Cultural
- Museu Judaico
- Instituto Beit Yavoc
- Memorial da Imigração Judaica
- Livro Culinária Judaica e História
- Livro A Ética dos Pais
- Peça teatral Frames
- Peça teatral Amor Profundo
- Peça teatral Branca de Neve
- Museu de Artes de São Paulo (MASP)
- Projeto Oficina Viva

SAÚDE
- Hospital de Barretos
- AACD
- Fundação Dorina Nowill
- GRAACC
- Hospital Amaral Carvalho
- Hospital Angelina Caron
- Hospital Geral de Caxias do Sul
- Hospital Pequeno Príncipe
- Hospital Vida e Saúde - Santa Rosa
- Spaan Porto Alegre



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 16 toneladas de alimentos para as entidades cadastradas mundialmente na iniciativa Servathon.

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.

Tratamento de Câncer: O Daycoval é um dos apoiadores do Hospital de Câncer de Barretos, uma das principais instituições nacionais na busca pela cura.

Centro de Oncologia e Hematologia Daycoval, no hospital Albert Einstein

Daycoval Musicantes: Projeto que já está em andamento em 22 cidades, levando música para crianças carentes, também chegou à Matriz do Banco. Colaboradores têm aulas gratuitas de música e coral.

CLIENTES E FORNECEDORES

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

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 on-line, 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

ÁREA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Em março de 2017 foi criada a área Relacionamento com Clientes com o **objetivo de aumentar o escopo de atuação no atendimento corporativo e reforçar o nosso compromisso com o foco no cliente.** Ao centralizar em um só departamento, todos os canais de atendimento se beneficiam de uma maior agilidade e eficiência em nossas respostas.

Dentre suas principais atribuições, a área de Relacionamento monitora todos os canais de atendimento de forma institucional, analisando a satisfação e fidelização de nossos clientes, de acordo com políticas e estratégias comerciais preestabelecidas, visando ao acompanhamento, controle e mitigação de riscos, nos termos da Resolução 4.539 do Banco Central, englobando todos os canais de atendimento, sendo responsável pela elaboração, implementação e treinamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários.

Qualidade é a palavra que baseia toda sua atuação, com uma célula especializada na análise de qualidade de atendimento, todos os canais, sejam internos ou terceirizados, são monitorados. É realizado o acompanhamento dos prazos, bem como é verificada a soluções dada ao cliente, buscando sempre uma finalização resolutiva e ágil. Após esse exame, caso haja algum desvio no tratamento do cliente, a área de Relacionamento com Cliente faz apontamentos para que nossos processos internos tenham mais agilidade e tragam uma melhor experiência do cliente, em qualquer ciclo de vida do produto no banco: concepção de produto, pré-contratação, contratação, pós contratação.

Nesta linha, visando sempre o avanço da jornada do cliente, participa do processo de identificação e implementação de projetos de inovações para melhoria de nossos canais de atendimento.

Principais Realizações:

- Testes de Controle Mensais para acompanhamento das solicitações/reclamações dos clientes;
- Melhorias e acompanhamento do site institucional de atendimento do Banco, que atualmente tem registrado mais de 20.000 protocolos de atendimentos mensais;
- Apontamentos para reestruturação do atendimento do SAC;
- Projetos para criação de autosserviço e migração do atendimento de voz para o Atendimento Digital.

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. O lançamento fez 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. 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.

OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de última instância na empresa para resolver as demandas entre clientes e a instituição, visando mediar os conflitos e atender as reclamações não resolvidas pelos canais habituais.

Neste cenário a Ouvidoria do Banco Daycoval atua para promover a:

- Satisfação e fidelização dos clientes;
- Melhoria continua nos processos e procedimentos internos, produtos e serviços;
- Aderência à legislação e normas vigentes.

A Ouvidoria também é responsável por solucionar as reclamações recebidas por meio de órgãos regulatórios como o Banco Central, órgãos de defesa do consumidor como o Procon, plataformas de mediação como o Reclame Aqui e o Consumidor.gov, e Ouvidorias de órgãos empregadores conveniados como o INSS e SIAPE.

As manifestações são tratadas de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes.

Os canais institucionais da Ouvidoria são amplamente divulgados nos materiais destinados aos clientes e no site institucional, conforme as normas do Banco Central do Brasil.

Semestralmente a Ouvidoria elabora relatório sobre as reclamações do período e reporta à alta administração. Os resultados da área são divulgados aos clientes no site institucional da Ouvidoria.

A Ouvidoria participa de fóruns para validar projetos relacionados aos canais de atendimento e novos produtos, visando a satisfação dos clientes em observância ao Código de Defesa do Consumidor.

Governança das Reclamações

A Ouvidoria preza pela excelência e trabalha para garantir a satisfação dos clientes e reputação do Banco Daycoval perante a sociedade, órgãos reguladores e de proteção ao consumidor.

No cumprimento de suas atribuições a Ouvidoria avalia a causa raiz das reclamações e, em conjunto com a área de negócios, apresenta planos de ação para melhorar e/ou corrigir eventuais falhas ou deficiências internas.

Assim, a Ouvidoria tem papel fundamental no aprimoramento no relacionamento dos clientes com os produtos e serviços da instituição, somando forças com outros departamentos para promover a melhoria contínua da qualidade nos canais de atendimento, procedimentos e processos internos.

Principais Resultados

Foi implementada uma ferramenta que permite aos clientes avaliar sua satisfação com o atendimento e solução prestado pelo canal institucional de Ouvidoria, em conformidade com o determinado pelo regulador. Após a conclusão das demandas os clientes podem registrar, numa escala de 0 a 5, sua satisfação com o serviço prestado. No segundo semestre de 2018 o resultado foi:

A Ouvidoria findou o ano de 2018 nas primeiras colocações do Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central do Brasil. No site Reclame Aqui manteve o selo RA 1000, que é concedido às empresas com reputação "ótima" e alto nível de satisfação dos clientes.

Em 2018 a Ouvidoria conduziu 68 planos de ação que contribuíram para melhorias nos processos internos e satisfação dos clientes.

FORNECEDORES

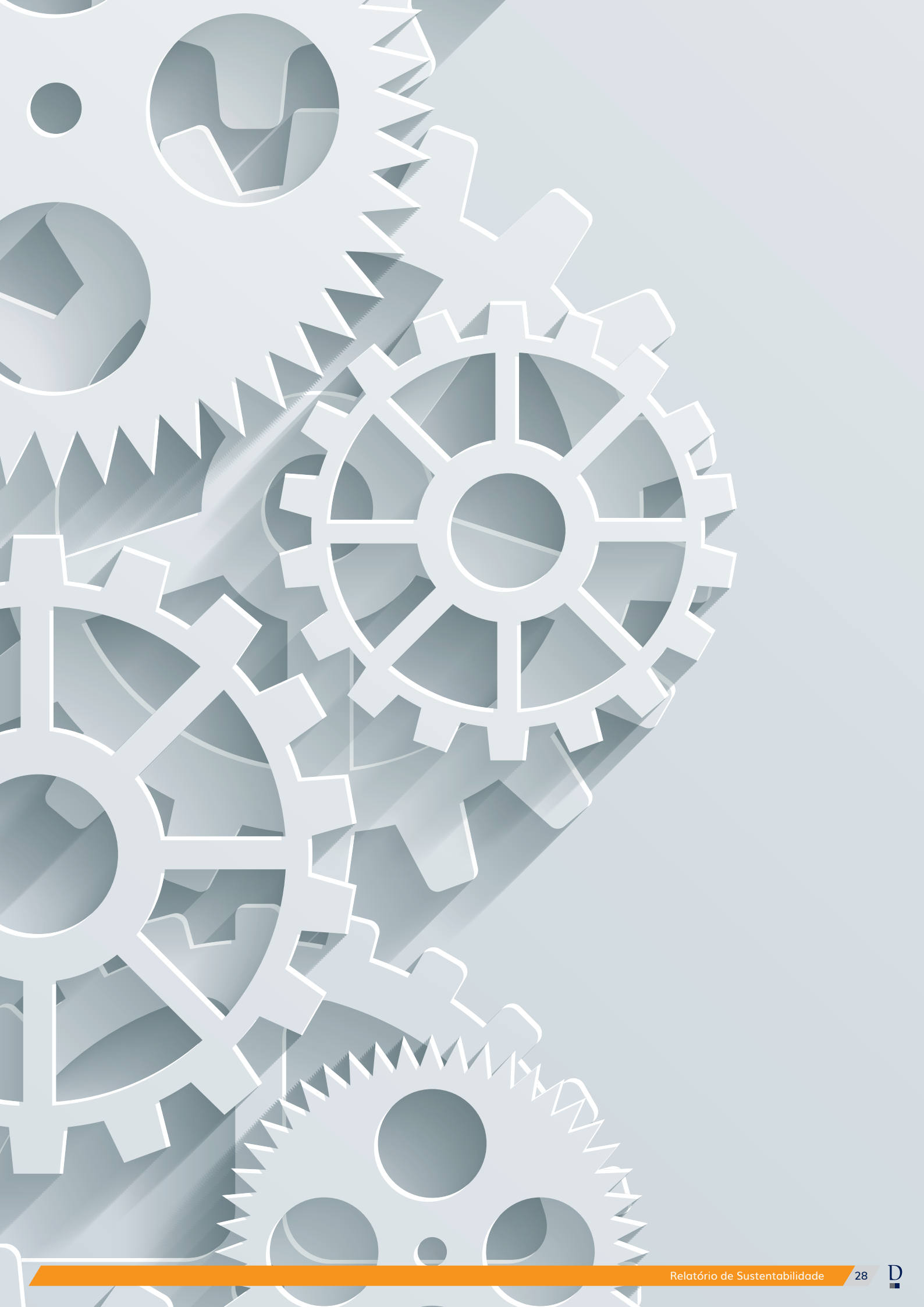
O relacionamento com os fornecedores é pautado por respeito, ética, transparência e honestidade. O Banco oferece igualdade de oportunidades em todas as transações e prioriza características como profissionalismo, rapidez e seriedade. Além disso, todos os contratos de prestação de serviço incluem cláusulas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

Grupo de fornecedores

	2018	2017	2016	2015	2014
Número de fornecedores	60	60	60	75	45
Principais fornecedores e prestadores de serviços do Banco	Santanna Serviços Gerais - limpeza e conservação Del Logistic - Logística Industria Gráfica Itu Santher Fab. Papel Espacial Suprimentos de Escritório Ltda. Sweetco Empório Travel TI: Dell Função Informática Senior Solution Infotreasury Autbank CRK EcoLine Cartuchos ATT View Exchange RTM	Santanna Serviços Gerais - limpeza e conservação Del Logistic - Logística Industria Gráfica Itu Santher Fab. Papel Espacial Suprimentos de Escritório Ltda. Sweetco Empório Travel TI: Dell Função Informática Senior Solution Infotreasury Autbank CRK EcoLine Cartuchos ATT View Exchange RTM	Santanna Serviços Gerais - limpeza e conservação Del Logistic - Logística Industria Gráfica Itu Santher Fab. Papel Gimba Suprimentos de Escritório Práticca - Vending Machines Empório Travel TI: Dell Função Informática Senior Solution Infotreasury Autbank CRK EcoLine Cartuchos ATT View Exchange RTM	Santanna Serviços Gerais - Limpeza e Conservação Del Logistic - Logística Indústria Gráfica Itu - Confecção 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

Principais produtos / serviços adquiridos	Materiais Gráficos - Materiais de Higêne Pessoal - Materiais de Escritório - Materia de Copa e Limpeza - Serviço de Logística - Serviço de Limpeza e Conservação - Viagens
Tipo de contratação que os fornecedores têm com o Banco	No processo de compra não há contrato com os fornecedores, existe um processo de cotação com a participação de no minímo três fornecedores. Quanto aos prestadores de serviços há contrato de prestação de serviços.



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.

É importante reforçar que toda a estrutura de gestão de riscos está à cargo dos responsáveis também por esse pilar.

GESTÃO DE RISCO

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 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.

Principais categorias de riscos

Risco de Crédito

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.

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.

Além do canal tradicional (por meio dos gestores) qualquer colaborador pode enviar um e-mail para a equipe de RO: riscooperacional@bancodaycoval.com.br relatando situação adversa. Os profissionais de RO empenham-se em entender a causa e buscar soluções com a área pertinente.

Risco de Conformidade

Estes são os riscos de sanções legais ou regulamentares, perdas financeiras ou mesmo perdas reputacionais decorrentes da falta de cumprimento de disposições legais, regulamentares, códigos de conduta etc.

O acompanhamento das atividades para atendimento às leis e regulamentos deve assegurar a conformidade no atendimento dos prazos e dos objetivos da Instituição e do Conglomerado, bem como deve ser gerenciamento em conjunto com os demais riscos.

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 pensa e desenvolve projetos capazes de buscar mais engajamento entre os colaboradores.

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. Anualmente, mais de 100 colaboradores de todo o Brasil podem 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
2017	108	20	4	0	0

*A quantidade de livros lidos em 2018 estava em fase de contagem no momento em que este relatório foi finalizado, mas está em linha do observado em 2017, com a linha de consolidação das obras e entrada de novos colaboradores

A educação é outro foco do Daycoval, que, em 2018, promoveu um ciclo de palestras educacionais. Foram ministradas palestras sobre: Nutrição, Cobrança, Atividade Física, Atendimento ao Cliente, Cenário Macroeconômico, Trabalho em Equipe, Comunicação não-violenta e Mindfulness com presença de cerca de 600 colaboradores, no total.

Além disso, os colaboradores do Daycoval participaram de 25.322 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 2.053 profissionais, distribuídos em cerca de 150 pontos de atendimento em todo o Brasil.

Número de colaboradores por faixa etária grupo Daycoval

	2018	2017	2016	2015	2014	2013
18 a 24 anos	236	199	138	205	203	156
25 a 29 anos	312	275	250	292	380	338
30 a 39 anos	769	689	574	578	581	523
40 e 49 anos	475	400	305	295	289	283
Mais que 50 anos	261	225	173	163	164	166
Total	2.053	1.788	1.440	1.533	1.617	1.466

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, 1.748 colaboradores estão localizados. Já no Nordeste o Banco conta com 116 profissionais e, na região Sul, com 115 profissionais, que se dedicam a manter a marca em destaque. Fruto do projeto de expansão para as demais regiões, o Daycoval já conta com 49 colaboradores no Centro-Oeste e 25 no Norte.

Composição do quadro de trabalhadores

	2018	2017	2016	2015	2014
Homem	1.023	880	675	709	769
Mulher	1.030	908	765	824	848
Total	2.053	1.788	1.440	1.533	1.617

Número de colaboradores por regime de contratação

	2018	2017	2016	2015	2014
CLT	1.931	1.603	1.403	1.368	1.490
Estagiário	52	25	26	25	25
Jovem aprendiz	14	17	-	17	14
PJ	16	22	-	23	24
Terceiros	18	101	-	90	64
Diretor/Presidente/Conselheiro/Auditor	19	20	11	-	-
Auditor	3	-	-	-	-
Total	2.053	1.788	1.440	1.533	1.617

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

	2018	2017	2016	2015	2014
Total de colaboradores	1.552	1.645	1.182	1.533	1.192
Abrangidos por avaliação de desempenho (%)	76%	93%	82%	76%	74%

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. 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;
- 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;
- 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;
- 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					
	2018	**2017**	**2016**	**2015**	**2014**
Total de horas de treinamento	25.322	18.877	10.024	13.209	13.249
Horas de treinamento por colaborador	5,1	5,40	6,96	5,21	8,19

Great Place To Work.
Certificado
06/11/2018 - 06/11/2019
BRASIL

Um grande orgulho para o Daycoval em 2018 foi ser reconhecido com uma das Melhores Empresas para se Trabalhar pela consultoria internacional Great Place to Work. Com base em uma pesquisa realizada com seus colaboradores, foi possível verificar os pontos positivos que a companhia desenvolve para deixar cada vez melhor o seu ambiente de trabalho, bem como criar boas práticas de gestão de pessoas. No fim do ano passado, o Banco contava com 2.053 colaboradores distribuídos em todo o Brasil.

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.

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.

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 Concorrência desleal	G4-SO3 | G4-SO4 G4-SO5 |G4-SO7

ÍNDICE

GRI | GRI G4-32

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 >= 5% de uma empresa. Dessa maneira não tem política de voto como acionista aplicadas a questões socioambientais.

Prédio da Matriz do Daycoval, na Avenida Paulista

SOBRE ESTE RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade 2018 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

O relatório refere-se ao exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

G4-5

Endereço da sede

Avenida Paulista, 1.793 | CEP: 01311-200 | São Paulo - SP

CRÉDITOS

Produzido pela área de Comunicação do Banco Daycoval S.A.

Jornalista Responsável: Juliano Wladimir Capato (MTB: 35.746)

Dúvidas, comentários e sugestões sobre o conteúdo desta publicação podem ser encaminhadas para a área de Comunicação do Banco Daycoval S.A., localizado na Avenida Paulista, 1793 - 1º andar CEP: 01311-200 – São Paulo/SP.

juliano.capato@bancodaycoval.com.br | (11) 3138-1217

Para outras informações envie um e-mail para sustentabilidade@bancodaycoval.com.br

BancoDaycoval