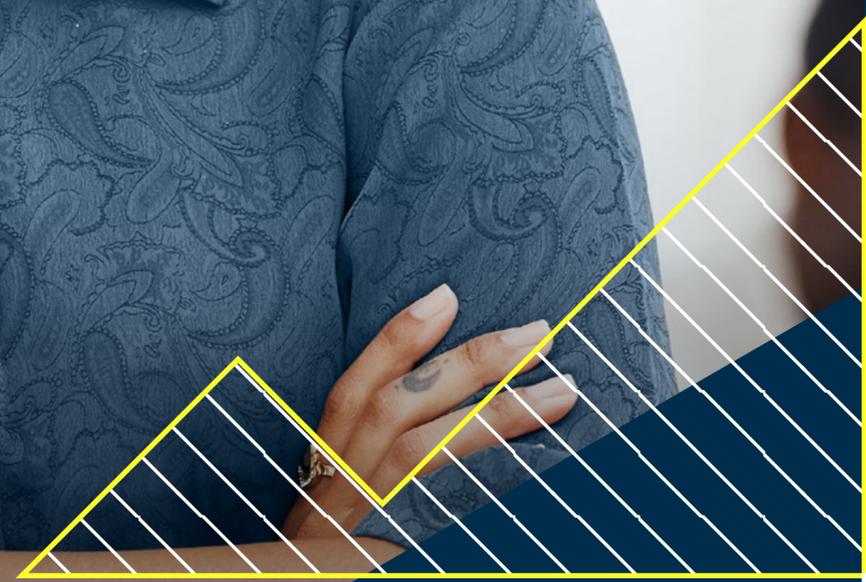




# Relatório Anual 2022



# Índice



Apresentação -----	3
Carta do Conselho de Administração ---	4
Carta da Presidenta -----	5
Premiações e reconhecimentos -----	6
Destaques do ano -----	10



## Quem somos

Perfil-----	12
Rede de distribuição e relacionamento -	13
Contexto de negócios -----	14
Nossas principais marcas -----	15
Estratégia Corporativa-----	17
Sustentabilidade -----	21
Materialidade -----	22
Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB -----	24
Governança da Sustentabilidade -----	34
Modelo de negócios e geração de valor -----	35
Cadeia de valor -----	36



## Papel transformador

Nossa contribuição -----	38
Carteira de Crédito Sustentável-----	39
Produtos e serviços com atributos ambientais, sociais e de governança (ASG) -----	41



## Criação de valor

Social -----	55
Ambiental -----	96
Financeiro -----	100
Inovação e negócios digitais -----	107



## Governança, ética e transparência

Governança Corporativa -----	116
Estrutura de governança -----	120
Ética e transparência -----	123



## Gestão de riscos

Governança da gestão de riscos-----	131
Mapeamento e identificação de riscos--	132
Mudanças climáticas -----	148
Assuntos polêmicos -----	150
Capital -----	151
Controles internos -----	152
Auditoria interna -----	155



## Conteúdos complementares

Anexo GRI -----	158
Sumário de conteúdo da GRI -----	191
Tabela de referência SASB-----	198
Sumário Iniciativa Measuring Stakeholder Capitalism -----	200
Recomendações da TCFD -----	202
Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) -----	203
Sumário de Conteúdo TCU -----	205
Anexo TCU-----	207
Carta de Asseguração-----	214

# Apresentação

É com satisfação que publicamos nosso Relatório Anual 2022. Neste documento, reiteramos nossos compromissos com a sustentabilidade, apresentando as iniciativas e os resultados mais relevantes do período e o modo como criamos valor para nossos públicos de interesse – acionistas, investidores, funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, governo e sociedade. <sup>2-3</sup>

Nossas diretrizes seguem alinhadas com as demandas do mercado e dos nossos públicos, com o contexto global e nacional e com a gestão de riscos e impactos relacionados ao nosso negócio. Baseados nessas referências, em 2022, atualizamos nossa matriz de materialidade em sustentabilidade e iniciamos a revisão do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, refletindo a conexão de nossas estratégias de negócios com as prioridades globais de desenvolvimento sustentável.

De acordo com as principais tendências mundiais relacionadas à transparência na prestação de contas, este relatório foi elaborado com base na GRI Sustainability Reporting Standards 2021 e é assegurado pela Deloitte Touche Tohmatsu Auditores Independentes Ltda. Os conteúdos GRI estão sinalizados com marcadores ao longo do texto e podem ser visualizados mais detalhadamente no Anexo GRI. Outra referência importante são os princípios da metodologia do Relato Integrado, por meio da qual buscamos abordar, de forma integrada e não concorrente, a criação de valor financeiro e não financeiro, por meio de nosso desempenho financeiro, social, ambiental e climático. O contexto de negócios e fatores internos e externos que afetam a nossa criação de valor também estão contemplados neste documento.

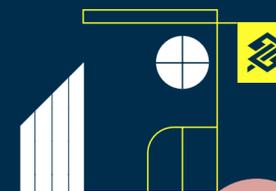
O conteúdo do relatório é organizado em seis capítulos, de modo a apresentar a história do Banco e seus principais resultados e ações ao longo de 2022. Nesse sentido, abrimos o Relatório com o nosso perfil (Quem somos), enquanto o segundo capítulo, Papel transformador, é dedicado ao compromisso que assumimos com uma atuação sustentável, por meio de nossa Carteira de Crédito Sustentável, bem como nossos produtos e serviços ASG (sigla para ambiental, social e governança). No capítulo 3, apresentamos como

criamos valor ao nosso público de interesse do ponto de vista social, ambiental e financeiro. O documento segue, no capítulo seguinte, com os nossos compromissos de governança, ética e transparência. No quinto capítulo, nos concentramos na gestão de riscos relativos ao nosso negócio. Por fim, o capítulo 6 é destinado aos conteúdos complementares, contendo anexos (GRI e TCU), sumários, Carta de Asseguração, entre outros. Ao longo do documento, explicamos nossos princípios e políticas, acompanhados de indicadores de desempenho quantitativos e qualitativos.

A apresentação dos nossos dados econômico-financeiros segue a Lei das Sociedades por Ações e as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Os saldos apresentados referem-se ao desempenho do Conglomerado BB, conforme as demonstrações contábeis disponíveis no portal de Relações com Investidores. Já as informações relativas às divulgações sociais e ambientais referem-se 100% ao Banco do Brasil, que, em 2022, contribuiu com 85,26% do resultado operacional do Conglomerado BB.

O Relatório Anual 2022 nos deixa confiantes de que seguimos em nossa trajetória de compartilhar e estabelecer um diálogo construtivo com todos os públicos de interesse. Buscamos evidenciar, dentre outros aspectos, o aprimoramento de nosso relacionamento com os clientes e sua experiência em negócios financeiros, a construção de um resultado sustentável remunerando adequadamente o capital alocado por nossos acionistas, o desenvolvimento de soluções financeiras relacionadas à economia verde, o aprimoramento da gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, a solidez de nossa governança corporativa e o cultivo de boas práticas em gestão de pessoas. Esse esforço visa assegurar a perpetuidade dos nossos negócios ao mesmo tempo em que colaboramos para garantir um futuro sustentável para o nosso País.

Agradecemos seu interesse e desejamos uma ótima leitura.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Carta do Conselho de Administração

Caro(a) leitor(a),

O ano de 2022 foi um marco para o Banco do Brasil, que alcançou, mais uma vez, um resultado histórico ancorado nos pilares de proximidade com o cliente, eficiência, inovação e compromisso com a sustentabilidade.

Fechamos o ano com um lucro líquido de R\$ 31,8 bilhões, um crescimento de 51,3% em relação ao mesmo período de 2021. A carteira de crédito superou a marca histórica de R\$ 1,0 trilhão, resultado do relacionamento com nossos clientes e das soluções ofertadas de forma personalizada. A nossa Carteira de Crédito Sustentável alcançou um saldo de R\$ 327,3 bilhões, um crescimento de 12,3% em 12 meses, e representa praticamente um terço de todo o nosso portfólio. Essa carteira é formada por linhas de crédito com adicionalidade ambiental, social e/ou climática que impactam positivamente a sociedade e o meio ambiente.

A nossa atuação sustentável está materializada nos 10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade e no Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Isso se reflete no nosso desempenho nos principais índices de sustentabilidade, como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, e o FTSE4Good Index Series da Bolsa de Valores de Londres.

Divulgamos, em 2022, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática para o conglomerado prudencial BB, em atendimento à Resolução CMN 4.945/2021 e a Agenda BC# Sustentabilidade, que trouxeram avanços significativos em relação ao tema, com a inclusão da ótica climática no arcabouço regulatório.

Iniciamos 2023 sendo reconhecidos como o banco mais sustentável do mundo pelo *ranking* Global 100, da Corporate Knights. A divulgação ocorreu no Fórum Econômico Mundial, em Davos, na Suíça. O BB é a única empresa brasileira classificada, figurando na 15ª posição entre as empresas em geral.

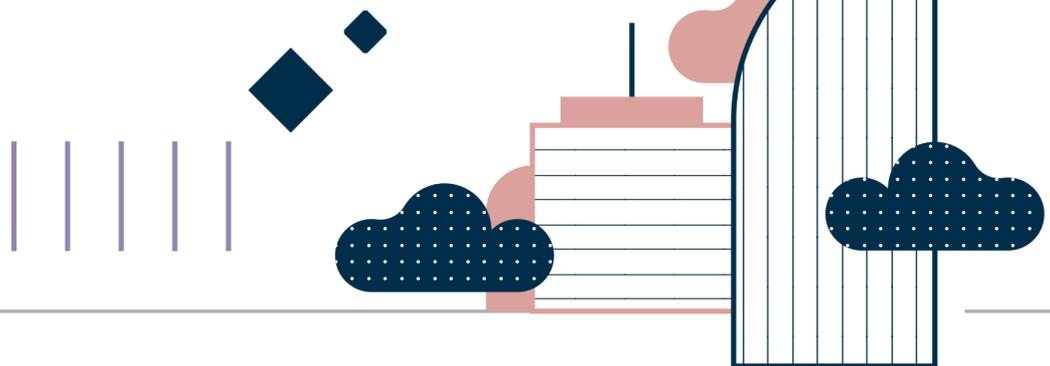
Por fim, parableno a todo o time Banco do Brasil e agradeço a cada funcionário pelos resultados alcançados, que fortalecem a nossa marca e contribuem para o desenvolvimento do País, impactando de forma positiva a sociedade e reforçando o protagonismo do Brasil no mercado internacional. Estamos certos de que 2023 será um ano ainda melhor e de grandes oportunidades e realizações para a nossa empresa. Tenho certeza do envolvimento e do trabalho que cada um que integra essa grande família Banco do Brasil empreenderá para alcançar mais um resultado histórico, alinhado ao nosso propósito de “ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos”.

Parabéns, Banco do Brasil!

**Iêda Aparecida de Moura Cagni**  
Presidenta do Conselho de Administração  
(Mandato 2021/2023)



Clique e assista ao vídeo



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Carta da Presidenta

Olá,

É com enorme satisfação que apresento o Relatório Anual do Banco do Brasil. Nele, você vai encontrar as principais iniciativas desenvolvidas pelo BB em 2022 e que, além de outros destaques, nos fizeram alcançar um resultado de R\$ 31,8 bilhões.

Nosso valor adicionado à sociedade alcançou R\$ 80,1 bilhões, um aumento de 35,9% em um ano. Isso graças a iniciativas que geraram impactos sociais e ambientais positivos por meio dos nossos negócios, das parcerias e da atuação da Fundação Banco do Brasil. O trabalho desenvolvido e o resultado alcançado transformam vidas e reforçam o papel da nossa Empresa como impulsionadora do desenvolvimento sustentável do País.

Nossa atuação é pautada pela sustentabilidade, presente em nossa estratégia, nas práticas, na gestão e nos negócios. Reforçamos nosso compromisso com os 10 princípios do Pacto Global e nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Aproveito a oportunidade para destacar o meu orgulho em pertencer a essa Empresa e de ser a primeira mulher a ocupar o cargo de Presidenta do Banco do Brasil. Assumo

com a missão extremamente desafiadora de, cada vez mais, termos o Banco contribuindo para o desenvolvimento do nosso País, de sermos relevantes na vida das pessoas, em todos os momentos, e de entregar resultados sustentáveis para os nossos acionistas.

A nossa força sempre esteve na diversidade dos nossos funcionários e clientes e, portanto, falar de Banco do Brasil é falar de pessoas que compartilham sonhos, desafios e oportunidades.

Assim, a diversidade estará presente como marca da nossa gestão. Temos muitas oportunidades de avançar nesta pauta e viver este tema de forma plena no Banco do Brasil, por meio de muito diálogo, do entendimento da realidade do nosso corpo funcional, da proposição de soluções e da tomada de decisões.

Acreditamos, ainda, que podemos ter um “BB para cada cliente”, desde que estejamos atentos às necessidades de uma sociedade em constante transformação. Entregaremos um BB sob medida para pessoa física e jurídica oferecendo a melhor experiência em produtos e serviços.

Continuaremos a ser o Banco do agronegócio brasileiro, aliando crescimento à sustentabilidade no campo com estímulo

às boas práticas agrícolas. Permaneceremos focados na transição para uma economia verde e inclusiva que, por meio da nossa Carteira de Crédito Sustentável, gere impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

Avançaremos nas pautas de educação e inclusão financeira em favor do desenvolvimento produtivo e do empreendedorismo, com a oferta de soluções de crédito simples e modernas voltadas para públicos específicos.

Fortaleceremos as ações para acelerar a transformação digital no BB. Para isso, já estamos investindo na capacitação e no protagonismo dos nossos funcionários.

Finalmente, reforço o nosso compromisso com a transparência e com o fornecimento de informações relevantes, fidedignas e que atendam às demandas do mercado e dos nossos públicos de relacionamento. 2-14

Obrigada e boa leitura a todos!

**Tarciana Medeiros**

Presidenta do Banco do Brasil



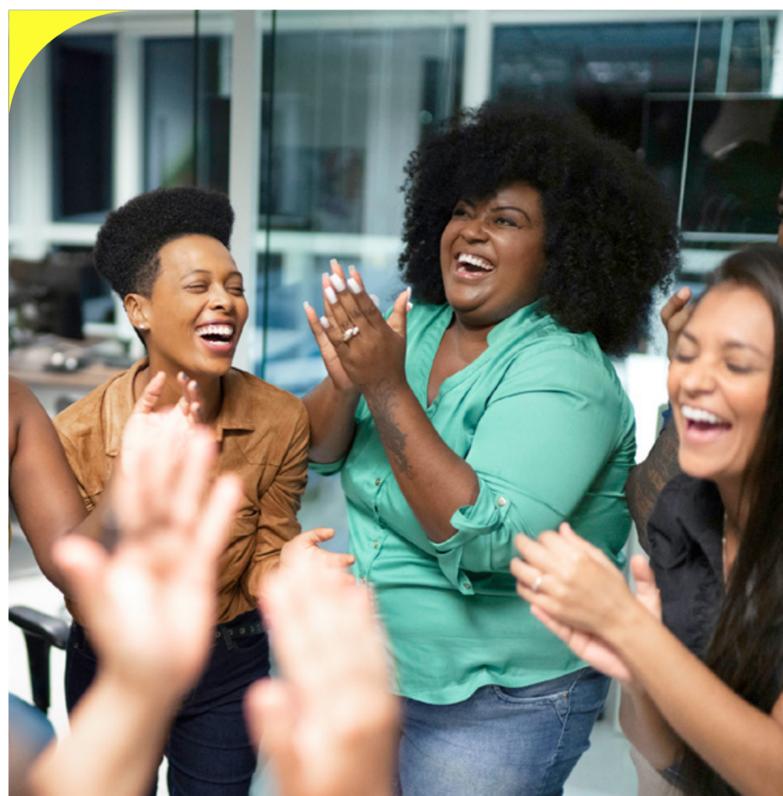
Clique e assista ao vídeo



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

# Premiações e reconhecimentos

- O Banco do Brasil foi reconhecido como o **banco mais sustentável do mundo** pelo Ranking Global 100, da Corporate Knights, durante o Fórum Econômico Mundial, em Davos, na Suíça. Ainda, o BB foi a única empresa brasileira presente entre as 100 companhias mais sustentáveis, ocupando a 15ª posição no *ranking* geral. Ao todo foram avaliadas mais de seis mil empresas.
- O Banco do Brasil foi listado no **Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI)**, da Bolsa de Nova Iorque, nas carteiras “World” e “Emerging Markets”; no **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)**, da Bolsa de Valores de São Paulo – B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, pelo 18º ano consecutivo; e no **FTSE4 Good Index Series**, da Bolsa de Valores de Londres.



- **The Sustainability Yearbook 2022:** fomos incluídos na Classe Silver do anuário feito pela S&P Global e RobecoSAM AG, uma das publicações mundiais mais abrangentes sobre sustentabilidade corporativa.
- **O Banco do Brasil é uma das empresas mais transparentes na divulgação de informações sobre sustentabilidade.** O Banco figurou, junto a outras 13 empresas, na lista da primeira pesquisa do Observatório da Transparência, uma iniciativa do Conselho Consultivo da GRI no Brasil, que tem o objetivo de reconhecer empresas que tenham mostrado boa aderência aos Princípios GRI para Relato em seu último documento.
- **Banco mais sustentável da América do Sul:** fomos reconhecidos pelo segundo ano consecutivo pela Capital Finance Internacional – CFI.co.
- **Índice Carbono Eficiente (ICO2):** integramos novamente a carteira do ICO2, da qual fazemos parte desde o seu lançamento, em 2010.
- **Nota B no Programa Climate Change do CDP:** é a nossa melhor participação desde que iniciamos no Programa, em 2010. Também igualamos nosso desempenho perante os principais bancos de varejo brasileiros.
- **Morgan Stanley Capital International (MSCI) ESG Rating:** Classificação “A”, com destaque para os temas relacionados ao acesso ao financiamento, ao desenvolvimento do capital humano, à privacidade e segurança de dados e ao financiamento de impacto ambiental.

- Em janeiro de 2023, o Banco recebeu o **Selo Terra Carta, da Sustainable Markets Initiative (SMI)**. A iniciativa concebida pelo Rei Charles III, busca reconhecer as organizações do setor privado que lideram a aceleração global para uma transição sustentável. Na edição de 2022, apenas 19 empresas receberam o selo, sendo o BB a única empresa da América Latina.
- **GHG Protocol:** recebemos, pelo 12º ano consecutivo, o selo ouro para o Inventário Corporativo de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), concedido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces).
- **O Banco do Brasil atingiu o Nível 1, com pontuação máxima (nota 10), pela sexta vez consecutiva, no 6º Ciclo do Indicador de Governança – IG-SEST do Ministério da Economia.** A BB Tecnologia e Serviços (BBTS) e a BB Seguridade também foram certificadas com o Nível 1, e a BB Consórcios foi certificada com o Nível 2 no indicador. A avaliação englobou ainda a Ativos S.A. e a BB Asset. Todas as empresas do Conglomerado BB apresentaram evolução nas pontuações em relação ao ciclo anterior.
- **Women on Board (WOB):** o BB é certificado pela WOB por diversidade de gênero em Conselho de Administração. A BB Asset Management também recebeu o selo. A iniciativa visa reconhecer, valorizar e divulgar a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em Conselhos de Administração. A associação concede selo WOB para as empresas que tenham pelo menos duas conselheiras efetivas em seus quadros de estatutários.



○ **Recebemos o Selo Abracam de Conformidade**, que foi concebido com a missão de uniformizar as melhores práticas e procedimentos aplicados pelos agentes atuantes no mercado cambial, possibilitando, assim, maior transparência, robustez e economia para as instituições e seus clientes.

○ **Indicadores Ethos:** o BB respondeu questionário referente ao Guia Temático: Integridade, Prevenção e Combate à Corrupção, alcançando nota geral de 9,7. Os Indicadores Ethos são uma ferramenta de gestão que visa apoiar as empresas na incorporação da sustentabilidade e da responsabilidade social empresarial em suas estratégias de negócio.

○ **CIO 100 Awards 2022 (IDG Communications):** o Banco do Brasil está, pelo terceiro ano consecutivo, no *ranking* das 100 empresas mais inovadoras do mundo, sendo o único banco da América Latina a aparecer na lista. Foram selecionadas as empresas que mais impulsionam o crescimento dos negócios digitais utilizando inovações tecnológicas.

○ **Prêmio Internacional Latam Aloic 2022:** o “SIM – Solução Imediata” conquistou o troféu Ouro na categoria “Melhor Operação Interna”, que reconhece as estratégias com impacto em diferentes indicadores-chave de gestão, satisfação do cliente, aumento da competitividade e alcance dos resultados de negócios das organizações.

○ **Prêmio Banking Transformation 2022:** o Compliance Analytics foi premiado como o melhor projeto na categoria “Inovação em Crédito” e o case Minhas Finanças PFM foi premiado na categoria “Customer/User Experience”.



○ **Prêmio Executivo de TI 2022 (IT Midia):** o BB recebeu o prêmio Executivo de TI do Ano na 11ª edição do IT Forum, evento que reconhece o trabalho de executivos de TI nas mais diversas categorias.

○ **Prêmio Notáveis 2022:** fomos reconhecidos na categoria “Agronegócio e Alimentos” com a iniciativa Mappiá – Soluções inteligentes para apoiar a vida do produtor rural. Trata-se de uma solução que aplica inteligência artificial na identificação de padrões de imagens de satélite para monitoramento de culturas de soja e milho financiadas pelo BB.

○ Fomos mais uma vez reconhecidos pela **Fundação Abrinq** como uma **Empresa Amiga da Criança**, considerando os compromissos assumidos em defesa dos direitos das crianças e adolescentes, com destaque aos programas da Fundação Banco do Brasil.

○ **FIDInsiders:** o Banco do Brasil foi reconhecido em duas categorias: o Iniciador de Transação de Pagamento *Open Banking* foi o vencedor na categoria “Solução de Pagamento para E-Commerce”. Já o Assistente Virtual de Renegociação de Dívidas foi reconhecido na categoria “Inovação para Renegociação de Dívidas”.

○ **The Innovators 2022:** fomos reconhecidos como uma das cinco instituições financeiras mais inovadoras do mundo. Há três anos consecutivos, o BB vem conquistando essa premiação em diferentes categorias, inclusive como o banco mais inovador da América Latina.

○ **Prêmio Qorus-Accenture Banking Innovation Awards 2022:** fomos escolhidos como Global Innovator GOLD por diversas inovações que realizamos e também figuramos na categoria Reimagining the Customer Experience, com o case “Open Finance: concent on Whatsapp”.



- **Prêmio Open Summit Awards 2022:** o Banco do Brasil foi o vencedor nas categorias “Iniciação de Pagamentos”, com o case Aplicação em Fundos Multibanco – ITP Fundos de Investimentos; “Pessoa física/gestão financeira (PFM)”, com o case Minhas Finanças Multibanco; e “Case do Ano”, com o Jornada de Consentimento no WhatsApp BB. Vencemos também na categoria Pessoa Jurídica, com o case “BB Pay. Ficamos em segundo lugar na categoria Empresa do Ano e em terceiro lugar na categoria Crédito, com o case “Revisão de limites para cartão utilizando dados de Open Finance”.
- **Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços):** fomos duplamente reconhecidos, sendo vencedores na categoria Responsabilidade Social, com o case “BB em Libras – Amplo atendimento com intérpretes, porque inclusão é cuidar do que é valioso para todas as pessoas”, e na categoria Serviço de Atendimento ao Cliente, com o case “SAC BB – Satisfação, Valor e Fidelização”, que destacou a experiência em reverter insatisfações dos clientes manifestadas em outros atendimentos.
- **Prêmio Clientes SA:** fomos reconhecidos com o selo Prata pelo case “Monitoria Dinâmica – Entender & Atender”, na categoria “Líder em Projeto de Customer Centric”.
- **Prêmio ReclameAqui:** ficamos em segundo lugar na categoria “Bancos”, por voto popular.
- **The Global Economics Awards 2022:** o Banco do Brasil foi reconhecido como a melhor instituição do Brasil para Assessoria em Wealth.
- **PWM Wealth Tech Awards 2022:** pelo segundo ano consecutivo, o BB Private foi reconhecido como o melhor da América Latina na Gestão de Portfólio Digital. A premiação é organizada anualmente pelo veículo especializado Professional Wealth Management – PWM, do grupo Financial Times.

- **International Business Magazine 2022:** fomos reconhecidos como a melhor instituição Private do Brasil.
- **Global Business Awards 2022:** o BB foi reconhecido como Instituição mais Inovadora do Brasil. A premiação é organizada pela Corporate Vision, do Grupo britânico AI Global Media.
- **World Business Outlook:** fomos duplamente reconhecidos como melhor Instituição Private e melhor Wealth Management do Brasil.
- **Ranking Broadcast Analistas:** os analistas da equipe de Research do BB Investimentos foram premiados pela oitava vez na premiação realizada pela Agência Estado, novamente incluindo o primeiro lugar. Ao todo, três analistas (de uma equipe de 12 profissionais) ficaram entre os top 10 melhores analistas de mercado.
- **A área de Assessoramento Econômico do Banco do Brasil foi listada no ranking de projeções macroeconômicas,** no ranking TOP 5 da Pesquisa Focus do Banco Central, nos meses de janeiro (referente ao resultado anual de 2021), fevereiro, março, abril, maio, junho, agosto, setembro, outubro e dezembro de 2022.
- **Prêmio Ouvidorias Brasil 2021 (edição realizada em 2022):** o conglomerado BB foi vencedor em quatro categorias: as Ouvidorias Interna e Externa foram premiadas como Melhor Case na categoria Ouvidoria e Inovação. A Ouvidoria BB foi premiada pela inovação do Acesso Direto, serviço disponível à rede de atendimento para contar com o apoio da área na resolução de demandas de clientes, priorizando a manutenção do relacionamento no âmbito das agências e escritórios e evitando o registro de reclamações em outros canais. A Ouvidoria Interna do BB também foi reconhecida com a prática do OCDI – Orientação sobre Conduta de Desrespeito à Intimidade (#nãoéão).

- **Prêmio Best Performance 2022:** o Banco do Brasil conquistou o troféu Ouro na categoria Fidelização e Retenção de Clientes – Foco em Resolutividade, com o case “Universo Phygital e o nosso propósito: cuidar do que é valioso para as pessoas”, e ficou entre os 39 finalistas para apresentação do trabalho em um *pitch* para os jurados. Nesta premiação, também conquistamos o primeiro lugar.
- O BB foi uma das cinco empresas globais reconhecidas com o **prêmio FS-ISAC Global Leaders 2022** pelo seu avançado compromisso com a colaboração e o compartilhamento de inteligência cibernética e defesa contra ameaças emergentes. A FS-ISAC é a única comunidade global de compartilhamento de inteligência cibernética focada em serviços financeiros, contando com 16 mil instituições membros em 70 países.
- **Top of Mind:** a marca Banco do Brasil foi a mais lembrada na categoria Bancos.
- **Conferência Internacional de Processamento Computacional da Língua Portuguesa – PROPOR:** um dos principais eventos do mundo sobre Processamento de Linguagem Natural (PLN) selecionou o case do Radar Regulatório para apresentação e publicação em seu evento bianual. Esse reconhecimento é dado para apenas cerca de 30 trabalhos da área de Processamento de Linguagem Natural no mundo e demonstra a maturidade da nossa solução dentro do mercado de IA.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



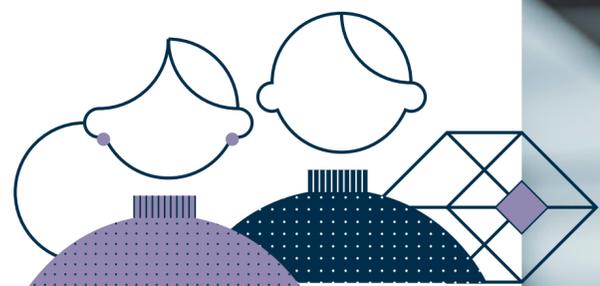
- **Destaque na publicação internacional Shots** com a campanha "Acessibilidade".
- **Prêmio BandNews:** marca mais admirada do Brasil.
- **Prêmio AMPRO Globes Awards 2022:** o case "Conexão – Valoriza Wi-fi Brasil" recebeu o selo Prata nas categorias Creative Business Transformation, Melhor Construção de Marca, Melhor Campanha de Comunicação Integrada, Melhor Experiência de Marca, Melhor Evento Presencial, Virtual ou Híbrido e Melhor Uso de Relações Públicas. Já o case "Coragem" ficou com o selo Prata nas categorias Melhor Campanha de Comunicação Integrada, Melhor Ideia ou Conceito e Melhor Solução/Ação/Campanha ou Evento durante a Pandemia. Ainda, o case "Seu Carlinhos" conquistou o selo Prata na categoria Melhor Ação de Branded Content, Social ou Influencer, e o case "POV BB" também ganhou o selo Prata na categoria Melhor Evento Presencial, Virtual ou Híbrido.
- **Prêmio Aberje 2022 de Comunicação Organizacional** na categoria "Ética, Integridade e Compliance", no destaque regional de Minas Gerais e Centro-Oeste, pela qualidade da divulgação dos resultados trimestrais do Banco do Brasil. Foram consideradas ações em parceria com as agências Wmccann e Brívia, além da atuação de assessoria de imprensa, comunicação interna e redes sociais do BB.
- O Ourocard foi eleito o preferido dentre todos os emissores em **pesquisa Cardmonitor**.
- **Top Employers:** fomos reconhecidos pelo décimo ano consecutivo pelo Instituto Top Employers. Trata-se da

única empresa brasileira reconhecida em todas as edições da pesquisa. A certificação é concedida pela fundação de pesquisa independente holandesa Top Employers Institute e reconhece os empregadores que desenvolvem talentos em todos os níveis da organização e que se esforçam para otimizar continuamente as políticas e práticas de gestão de pessoas.

- **Forbes World's Best Employers:** pela terceira vez nos últimos quatro anos, o BB está listado entre os melhores empregadores do mundo pelo *ranking* da Forbes. A pesquisa foi realizada com mais de 150 mil trabalhadores de 57 países. A lista conta com 800 empresas.
- **LinkedIn Top Companies Brasil:** BB na lista do LinkedIn das 10 melhores empresas para crescer na carreira em 2022. Esta foi a segunda edição do levantamento LinkedIn Top Companies. As empresas foram avaliadas em sete

competências: Progressão de crescimento; Desenvolvimento de competências; Estabilidade na empresa; Oportunidade externa; Afinidade com a empresa; Diversidade de gênero e Nível de formação acadêmica.

- A **BB Asset** foi, novamente, **líder no ranking Top Asset**, levantamento divulgado pela revista Investidor Institucional. Além do *ranking* geral, a gestora conquistou o primeiro lugar nas categorias Corporate, Varejo, Fundos Exclusivos, Fundos de Pensão, Governo e Previdência Aberta.
- **Rating "Excelente" em gestão de investimentos** da Fitch Ratings pela sexta vez consecutiva.
- **"Melhor Gestor de Ações"** pelo Guia FGV de Fundos de investimentos.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Destaque do ano

## Governança



### Tarciara Medeiros

é a primeira mulher a assumir a presidência do Banco.

O BB foi eleito o banco mais sustentável do mundo em quatro das últimas cinco edições, incluindo a de 2023, do ranking das 100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo – Global 100, da Corporate Knights.



## Social

Em 2022, o investimento social realizado pela Fundação BB foi de R\$ 149,3 milhões. Foram **256 projetos apoiados** e 1,7 milhão de pessoas atendidas.



Somos o primeiro banco no País a promover amplo atendimento em Libras. Desde a implantação, em abril de 2022, já foram mais de 5,4 mil chamadas.



O valor adicionado à sociedade alcançou R\$ 80,1 bilhões. Crescimento de 35,9% em um ano.



## Ambiental

Em 2022, 100% dos 509,46 GWh consumidos são vinculados a fontes de energia sustentável.



Reduzimos em 12,30% o consumo de impressos em relação a 2021.



## Carteira de Crédito Sustentável



Para contribuir com a agricultura de baixo carbono, o Banco possui, de saldo em carteira, R\$ 8,7 bilhões em operações somente no Programa ABC.

Possui, de saldo em carteira, R\$ 40,1 bilhões em linhas de crédito para o Pronaf Mais Alimentos, colaborando com as boas práticas socioambientais do BB.



## Resultado financeiro



Lucro Líquido Ajustado  
**R\$ 31,8 bilhões**

Carteira de Crédito Ampliada  
**+ de R\$ 1 trilhão**



**12,01%**

Índice de Capital Principal



Margem Financeira Bruta  
**R\$ 73,4 bilhões**



**16,65%**

Índice de Basileia

Receita de Prestação de Serviços  
**R\$ 32,3 bilhões**





- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# 1. Quem somos





## Perfil

Fundado há 214 anos, o Banco do Brasil S.A. (BB)<sup>1</sup> foi considerado mais uma vez, em 2023, o banco mais sustentável do planeta, segundo o ranking Corporate Knights. Esta edição do ranking das 100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo – Global 100 – aponta, ainda, o BB como a empresa brasileira mais bem posicionada, figurando na 15ª posição no geral. Na última década, fomos listados em sete edições, tendo sido reconhecidos como o banco mais sustentável do mundo em 2019, 2021, 2022 e 2023. Esses resultados destacam e reforçam nosso compromisso de, ao longo de toda a nossa história, contribuirmos de maneira fundamental para o desenvolvimento sustentável do nosso País.<sup>2-1</sup>

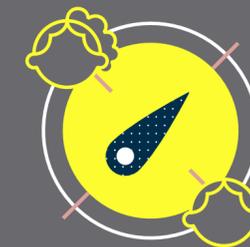
Somos uma sociedade anônima aberta, Pessoa Jurídica de direito privado, de economia mista e controlada pelo Governo Federal, que detém 50%<sup>2</sup> das ações. Contribuímos para o desenvolvimento nacional com uma carteira de crédito sustentável com saldo de R\$ 327,3 bilhões (até dezembro de 2022). Ela é formada por linhas de crédito com elevada adicionalidade ambiental e/ou social ou destinadas a financiar atividades ou segmentos que possuem impactos socioambientais positivos para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável, gestão de resíduos, educação, saúde e desenvolvimento local e regional, reforçando nosso papel transformador no desenvolvimento do Brasil.<sup>2-1</sup>

O Banco do Brasil destaca-se, ainda, em diversos outros índices de sustentabilidade do mercado financeiro, como o DJSI (Dow Jones Sustainability Index), o ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial) e o FTSE (Financial Times Stock Exchange).

Fomos a primeira empresa a realizar uma oferta pública de ações no mercado de capitais brasileiro e, desde 2006, somos listados no segmento Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, que exige práticas avançadas de governança corporativa.

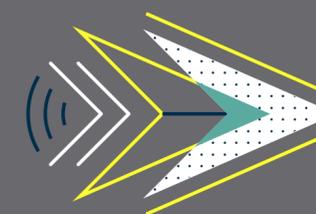
<sup>1</sup> Ao longo deste relatório, para evitar repetições, o Banco do Brasil também é chamado de Banco ou BB. Os termos Organização ou Empresa também se referem ao Banco do Brasil, exceto quando o contexto deixar claro que se trata de outra pessoa jurídica.

<sup>2</sup> O Governo Federal tem o controle do BB com 50,0000011% do total de ações.



### Os valores que nos guiam

Proximidade, Eficiência, Inovação, Compromisso com a sociedade e Integridade.<sup>2-12</sup>



### Propósito

Ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

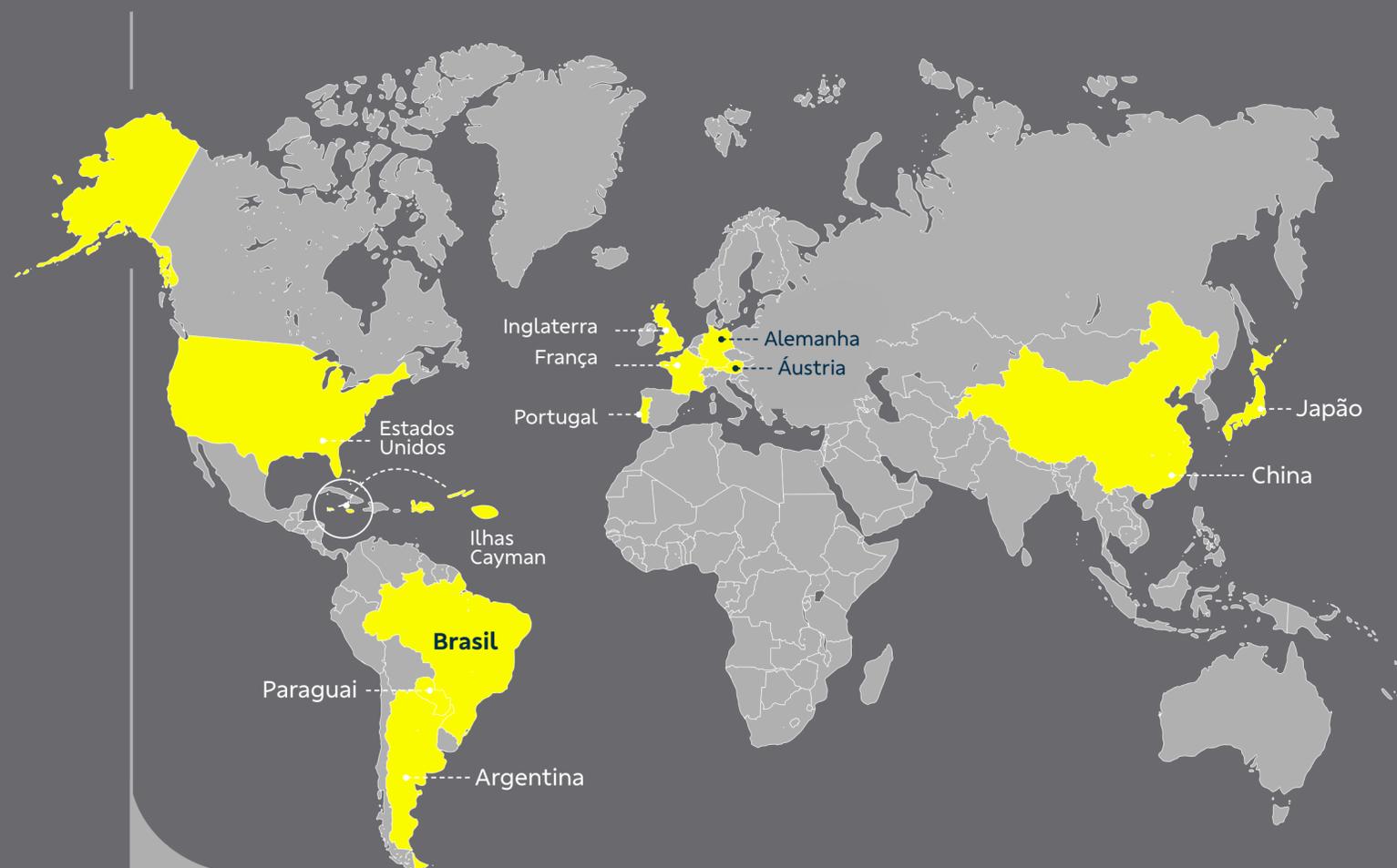


# Rede de distribuição e relacionamento

Estamos presentes em 92,9% dos municípios brasileiros, com 55.867 pontos de atendimento, entre rede própria, compartilhada e correspondentes.

Ao longo de 2022, foram promovidos ajustes com foco em eficiência e adequação da nossa rede de atendimento ao perfil e comportamento dos clientes. Como resultado, estreitamos o relacionamento com o público do agronegócio e investimos na criação de 53 novas carteiras agro de relacionamento, o que possibilitou o encarteiramento de mais de 8 mil clientes, ultrapassando a marca de 227 mil clientes agro gerenciados.

A nossa rede externa é composta por 17 dependências localizadas em 11 países. De forma complementar, mantemos acordo com outras instituições financeiras no exterior para atendimento a nossos clientes. No fim de 2022, havia 621 bancos atuando como correspondentes do BB em 119 países. <sup>[2-1|2-6]</sup>



## Presença nacional

### Empregados permanentes (unidade) <sup>[2-7]</sup>

Região	2020	2021	2022
Norte	3.981	3.678	3.897
Nordeste	15.106	13.919	14.025
Centro-Oeste	16.650	16.090	16.719
Sudeste	39.800	35.894	36.100
Sul	16.117	14.997	15.193
Exterior	19	19	19
<b>Total</b>	<b>91.673</b>	<b>84.597</b>	<b>85.953</b>

### Quantidade de agências

Região	2020	2021	2022
Norte	290	254	254
Nordeste	922	818	817
Centro-Oeste	431	394	396
Sudeste	1.821	1.704	1.704
Sul	904	809	812
<b>Total</b>	<b>4.368</b>	<b>3.979</b>	<b>3.983</b>

### Tipo de Rede de Atendimento

	2020	2021	2022
Rede Própria	12.083	11.360	11.115
Agências	4.368	3.979	3.983
Postos de Atendimento	1.696	1.704	1.616
Postos de Atendimento Eletrônico	6.019	5.677	5.516
Rede MaisBB	12.998	19.860	19.710
<b>Rede Compartilhada</b>	<b>24.167</b>	<b>24.862</b>	<b>25.042</b>
Banco24Horas	23.585	24.265	24.417
TAA: Bancos Parceiros	582	597	625
<b>Total</b>	<b>49.248</b>	<b>56.082</b>	<b>55.867</b>



# Contexto de negócios



## Mundo

Ao longo de 2022, o cenário internacional esteve no centro do debate econômico marcado, principalmente, pela inflação em patamar elevado. Os riscos externos ligados à pandemia e à guerra entre Rússia e Ucrânia, adicionalmente ao início do processo de aperto monetário nas principais economias centrais, contribuíram para um ritmo mais lento da atividade econômica global. Nos últimos meses do ano, os dados antecedentes da atividade confirmaram a continuidade da desaceleração da economia na Europa, contudo houve a percepção de uma recessão menos profunda, diante do aumento dos estoques de gás em níveis acima do esperado. Nos EUA, o consumo e o mercado de trabalho seguiram mostrando certa resiliência, o que deve impedir uma recessão mais severa, a despeito da sinalização do Fed de altas adicionais dos juros. Na China, por sua vez, o movimento de desobrigação das testagens em massa e flexibilização da quarentena animaram os mercados, pois sinalizou uma clara reorientação do foco do governo de uma política de Covid-Zero para um programa direcionado ao crescimento econômico.



## Brasil

No Brasil, o desempenho da atividade econômica surpreendeu de forma recorrente e positiva ao longo do ano. A recuperação do setor de serviços e do mercado de trabalho, bem como as medidas de incremento da renda e estímulo ao consumo implementadas no decorrer do ano, contribuíram com o crescimento econômico observado até o terceiro trimestre. Contudo, indicadores recentes sugeriram um comportamento menos favorável da demanda interna diante da alta da taxa de juros e aperto das condições financeiras, o que deve se refletir em movimento de desaceleração econômica. No que se refere ao sistema financeiro nacional, o ano foi marcado por nova expansão significativa das operações de crédito às empresas e famílias (14%), ainda que desacelerando ante o registrado em 2021 (16,3%) sob o peso da elevação da taxa básica de juros, do aumento do endividamento das famílias e da inadimplência.

Em que pese o forte movimento de descompressão do IPCA, a inflação no período ultrapassou o limite superior do intervalo de tolerância da meta. Apesar da redução na tributação sobre combustíveis, energia elétrica e telecomunicações que resultaram em deflação nos meses de julho, agosto e setembro, outros fatores, segundo o Banco Central do Brasil, levaram a inflação a atingir 5,8%, a saber: i) inércia da inflação do ano anterior; ii) elevação dos preços de *commodities*; iii) desequilíbrios entre demanda e oferta de insumos e gargalos nas cadeias produtivas globais; iv) choques em preços de alimentação, resultantes de questões climáticas; e v) retomada na demanda de serviços e no emprego, impulsionada pelo acentuado declínio da quantidade de casos de Covid-19 e consequente aumento da mobilidade. Por fim, ao longo de 2022, as incertezas no ambiente externo, o processo eleitoral e as discussões em torno do futuro do arcabouço fiscal no Brasil trouxeram volatilidade para preços de ativos, em particular para a taxa de câmbio, que encerrou o ano no patamar de R\$/US\$ 5,22.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.





## Nossas principais marcas

|2-1|2-2|2-6|

A marca Banco do Brasil transmite nossos atributos e nossa razão de ser à sociedade. Nosso foco no cliente proporcionou que o valor de nossa marca evoluísse, ao longo de 2022, de R\$ 20,6 bilhões para R\$ 24,5 bilhões, um crescimento de 18,9%.

Além da melhor avaliação dos clientes de modo geral, com destaque para os mercados Varejo Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ) no período, nossos resultados financeiros sólidos a cada trimestre influenciaram diretamente nesse crescimento.

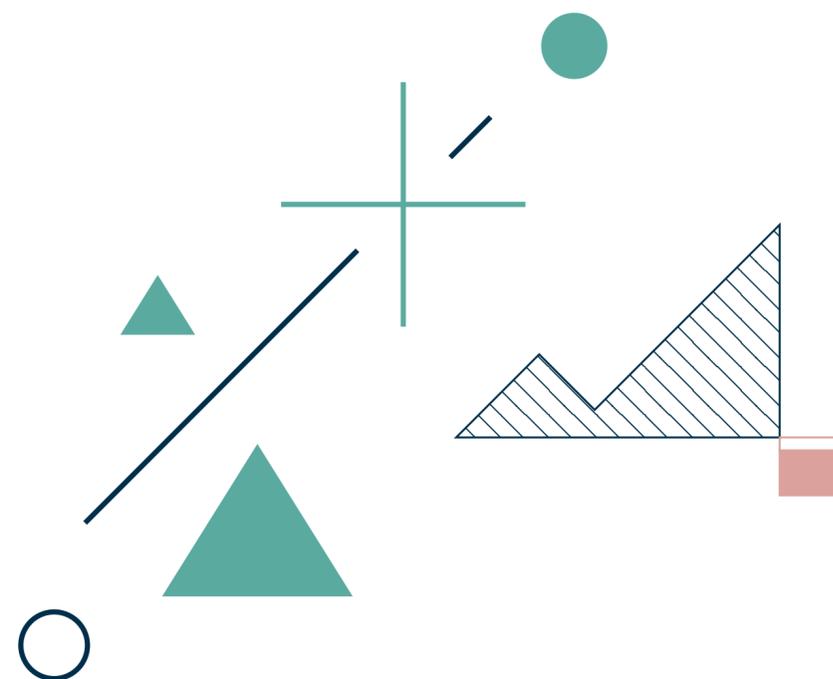
Em dezembro de 2022, contávamos com 514 marcas registradas e 32 marcas em processo de registro no Brasil. No exterior, temos 72 marcas registradas em diversos países das Américas, Europa e Ásia.

A avaliação de bens intangíveis, como a marca, é fundamental para empresas listadas em bolsa de valores, pois pode afetar o preço de suas ações e sua classificação de risco. Os intangíveis têm o poder de influenciar a lealdade do consumidor, a demanda nos canais de venda, o engajamento dos funcionários e o interesse dos investidores, transformando, assim, o desempenho do negócio e seus resultados financeiros.

O conglomerado Banco do Brasil é composto por empresas<sup>1</sup> que, conforme a natureza de seu relacionamento conosco, são classificadas como subsidiárias (ou “controladas”), coligadas, simples participações, administradas, patrocinadas e fundações. Entre elas, destacam-se<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> O Banco do Brasil é proprietário de todas as marcas do conglomerado, sendo que a utilização das marcas por suas subsidiárias e coligadas se dá por meio de contratos de licenciamento.

<sup>2</sup> Considera as maiores participações e principais entidades. Para mais informações, acesse o organograma completo no site de [Relações com Investidores](#).



Nosso foco no cliente proporcionou que o valor de nossa marca evoluísse, ao longo de 2022, de R\$ 20,6 bilhões para R\$ 24,5 bilhões, um crescimento de 18,9%.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## Controladas

### BB CONSÓRCIOS

Empresa administradora de consórcios criada em 2003 com o objetivo de ser referência nesse mercado.

### BB ASSET

Especialista na gestão de recursos de terceiros e na administração dos fundos de investimento dos clientes do Banco do Brasil, a BB Asset Management (BB Asset), criada em 1986, é líder nacional de fundos de investimento e carteiras administradas, com patrimônio superior a R\$ 1,4 trilhão.<sup>1</sup>

### BB SEGUROS

A BB Seguridade Participações S.A. é uma empresa de participações (*holding*) criada em 2012 e controlada pelo Banco do Brasil S.A. Atua em negócios de seguridade e suas participações societárias atualmente estão organizadas em dois segmentos: negócios de risco e acumulação e negócios de distribuição.

### BBTS

Criada na década de 1970 como Cobra Computadores e Sistemas Brasileiros, é voltada para soluções empresariais de TI e segurança no mercado brasileiro.

<sup>1</sup> Ranking da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) de dezembro de 2022.

## Coligadas e simples participações

### BRASILCAP

Empresa de capitalização com mais de R\$ 2,4 bilhões em prêmios sorteados.

### BRASILPREV

Brasilprev é líder nacional do segmento de previdência privada.

### cielo

Empresa de serviços de credenciamento de estabelecimentos comerciais para a aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como de outros meios de pagamento ou meios eletrônicos.

### alelo

Atua no mercado de cartões benefício (refeição, alimentação, transporte) e outros cartões pré-pagos.

### elo

Prestadora de serviços relacionados a soluções e meios de pagamentos, empresa dona da marca Elo, atualmente a terceira maior bandeira do mercado nacional.

### livelu

Empresa especializada em programas de fidelidade por coalizão, independentes e abertos. Desenvolve parcerias com emissores de instrumentos de pagamento, varejistas e demais programas de fidelidade.

### cateno

Empresa atua com criação de soluções tecnológicas para a indústria de meios de pagamento, como, por exemplo, a gestão de cartões de débito e crédito.

## Administradas, patrocinadas e fundações

### BB PREVIDÊNCIA

Criada em 1994, a BB Previdência é um fundo de pensão multipatrocinado, administrador de planos de benefícios patrocinados por empresas públicas e privadas, sociedades de economia mista e associações de classe (sindicatos, entidades de classe e outros).

### PREVI

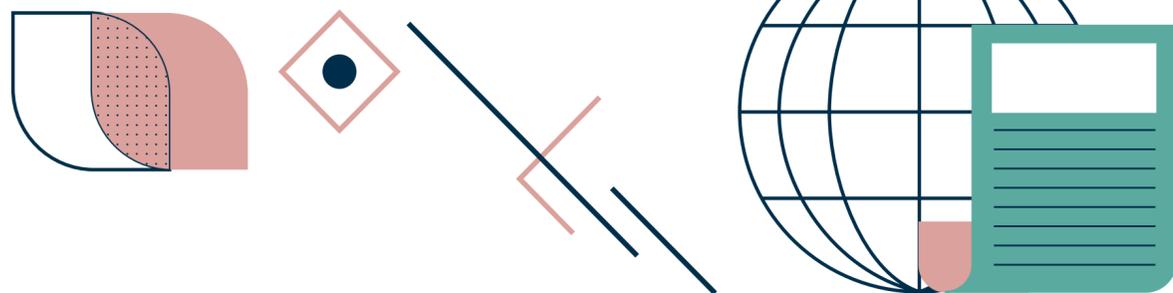
Criada em 1904, antes mesmo da Previdência Oficial em nosso País, a Previ está entre os maiores fundos de pensão da América Latina.

### FUNDAÇÃO BB

Instituída em 1985, a Fundação BB é o braço social do Banco do Brasil, contribuindo para a transformação social dos brasileiros e o desenvolvimento sustentável do País.

### CASSI

Fundada em 1944, a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI) é a maior operadora de saúde do país no modelo de autogestão e referência por atuar com foco em promoção de saúde e prevenção de doenças. Além do Plano de Associados, para funcionários do Banco e seus dependentes, que conta com o patrocínio do BB, a CASSI oferece planos de saúde para familiares de profissionais da ativa e aposentados do Banco do Brasil, sem patrocínio.



# Estratégia Corporativa

[3-3] Inovação e tecnologia | Negócios sustentáveis | Cultura da sustentabilidade | Relacionamento e satisfação dos clientes

2-12|2-22|2-29

Em 2022, a Estratégia Corporativa BB (ECBB) foi revisada para o período 2023–2027 por meio de processo estruturado, participativo e baseado em metodologias consolidadas. A sua aprovação é realizada pelo Conselho de Administração (CA), o que fortalece as decisões sobre a atuação da Empresa para os próximos anos.

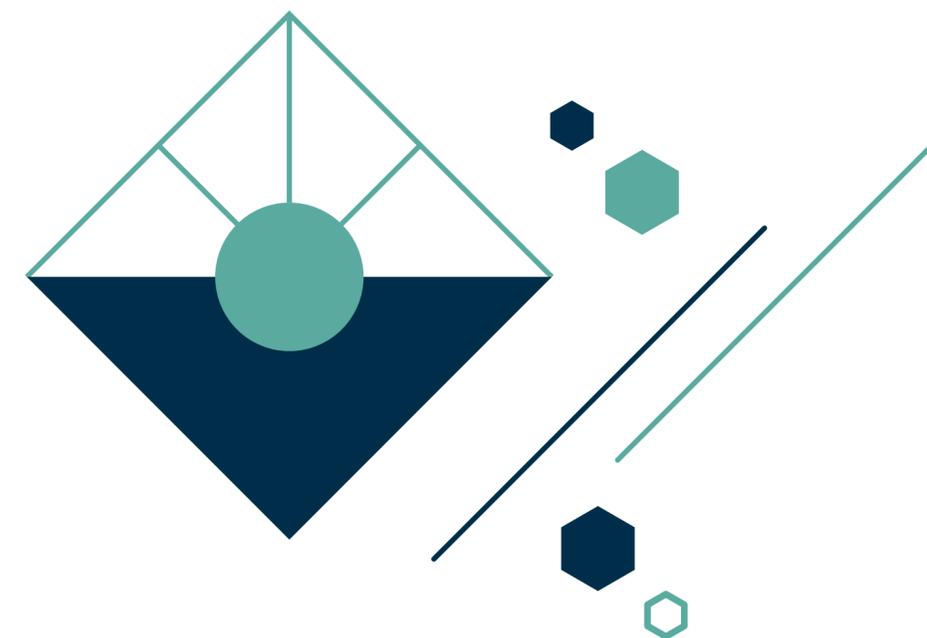
O processo de elaboração da ECBB foi executado com a aplicação de um conjunto de metodologias adotadas em processos de planejamento no mercado e no Banco do Brasil, em especial *scenario planning*, matriz SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças), *Balanced Scorecard* – BSC e SMART, com principal objetivo de garantir que indicadores e metas sejam específicos (S), mensuráveis (M), atingíveis (A), relevantes (R) e temporais (T).

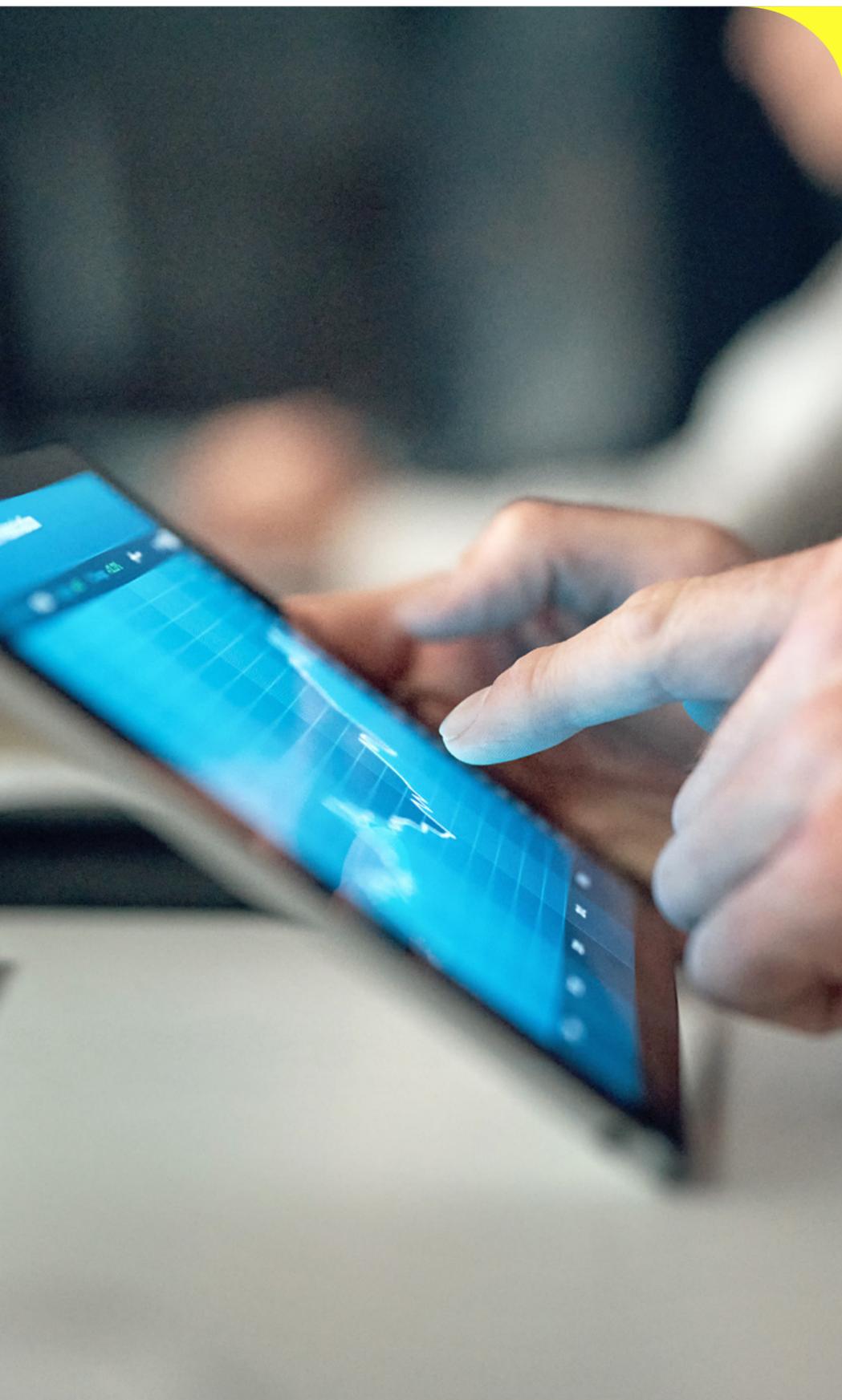
O processo de elaboração considerou, ainda, as etapas de diagnóstico, priorização de incertezas, elaboração de cenários, levantamento de percepções e direcionamentos da Alta Administração, estabelecimento dos objetivos estratégicos e seus respectivos indicadores e metas, pautado pelas seguintes orientações:

- ênfase na centralidade no cliente de ponta a ponta, com fortalecimento do relacionamento com o Banco;
- crescimento da rentabilidade de forma sustentável, otimização do capital e eficiência operacional;
- reforço do compromisso com a sustentabilidade;
- aceleração da transformação digital e da inovação; e
- evolução da cultura organizacional, com foco no cliente, em inovação e meritocracia.

Nas discussões ocorridas durante a formulação da ECBB, foram mapeadas ações para viabilizar a entrega dos objetivos estratégicos e a geração de valor para os clientes. Essas ações/iniciativas envolvem:

- aprimoramento de produtos, serviços e da experiência digital dos clientes;
- transformação dos processos com impacto na jornada do cliente, com o objetivo de gerar maior eficiência e redução do esforço e tempo de resposta;
- intensificação do conhecimento analítico e metodologias de análise do comportamento do cliente; e
- expansão de parcerias com empresas do ecossistema digital por meio de desenvolvimento de soluções financeiras e não financeiras.





## Incertezas

No processo de revisão de nossa estratégia, identificamos as seguintes incertezas:

### Estratégia das *big techs* no ecossistema de serviços financeiros

Como será a atuação das grandes empresas globais de tecnologia no mercado de serviços financeiros brasileiros? As gigantes de tecnologia atuarão em nichos e por meio de parcerias com bancos locais ou exercerão protagonismo e assumirão a liderança no mercado de serviços financeiros?

### Novos entrantes

Qual será o papel das *fintechs* no sistema financeiro nacional? Bancos atuarão como protagonistas e centralizadores do ecossistema financeiro, e as *fintechs* orbitarão esse ecossistema, ou as *fintechs* vão se tornar protagonistas no sistema financeiro, disponibilizando soluções altamente especializadas e atuando em redes de colaboração?

### Comportamento dos reguladores do SFN

Qual será o comportamento dos reguladores do Sistema Financeiro Nacional (SFN) em relação às novas tecnologias e aos novos modelos de negócios? Reguladores adotarão postura conservadora e com regras rígidas para garantir mais segurança e estabilidade ao SFN ou reguladores priorizarão abertura e inovação, com menos exigências e menor custo de observância, principalmente para novos participantes?

### Privacidade e segurança dos dados

Que importância o consumidor atribuirá à privacidade e proteção de seus dados? Receosos de terem sua privacidade violada, consumidores reagirão com desconfiança ao compartilhamento

de dados pessoais com a finalidade de receberem benefícios e oferta de produtos e serviços mais personalizada, de acordo com o seu contexto de vida, ou consumidores confiarão nas organizações e estarão dispostos a compartilhar seus dados em troca de benefícios e de uma oferta de produtos e serviços mais personalizada, de acordo com seu contexto de vida, gerando maior engajamento e proximidade?

### Velocidade da atualização da infraestrutura tecnológica brasileira

Como a infraestrutura tecnológica acompanhará a dinâmica imposta pela transformação digital das organizações? Não haverá uma rápida implementação em larga escala de Redes 5G, o que prejudicará o aumento de velocidade e conectividade entre dispositivos, ou haverá uma rápida implementação em larga escala de Redes 5G, trazendo um grande aumento de velocidade e altos níveis de conectividade entre dispositivos?

### Velocidade da recuperação da economia

Qual será a velocidade da recuperação da economia e da dinâmica do mercado? Novas crises globais atrasarão a recuperação da atividade econômica e o equilíbrio do mercado de trabalho ou novas crises globais não afetarão totalmente a recuperação da atividade econômica no País, abrindo-se oportunidades para investimentos na cadeia produtiva doméstica?

### Mudanças nos modelos de intermediação financeira

Como consumidores e empresas reagirão aos diversos modelos de intermediação financeira? A maioria dos consumidores desconhecerá ou terá pouco interesse em soluções de desintermediação, tais como criptomoedas, crédito P2P (*Peer to Peer*) e *blockchain*, ou uma parcela significativa dos consumidores utilizará soluções de desintermediação, tais como criptomoedas, crédito P2P e *blockchain*?



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## Cultura organizacional e competências profissionais

Considerando as mudanças econômicas, tecnológicas e sociais, tais como robotização, transformação digital, uso de inteligência artificial e novos modelos de trabalho, como evoluirão a cultura organizacional, as competências e habilidades profissionais no mercado brasileiro? Baixo investimento em educação e requalificação profissional, resultando em renovação lenta das competências e habilidades dos trabalhadores, ou aumento do investimento em educação e qualificação profissional, com alta renovação das competências e habilidades dos trabalhadores e desenvolvimento de novas competências estratégicas?

## Agenda ASG

Como as instituições financeiras reagirão à crescente demanda por questões ASG? As instituições financeiras não reagirão a tempo de promover alterações em seus modelos de gestão e oportunidades relacionadas ao alinhamento à agenda ASG ou as instituições financeiras promoverão adequações em seus modelos de gestão e explorarão oportunidades relacionadas ao alinhamento à agenda ASG, assumindo protagonismo na estruturação de um sistema de indução de práticas de sustentabilidade na cadeia produtiva doméstica?

## Novos hábitos de poupar da população

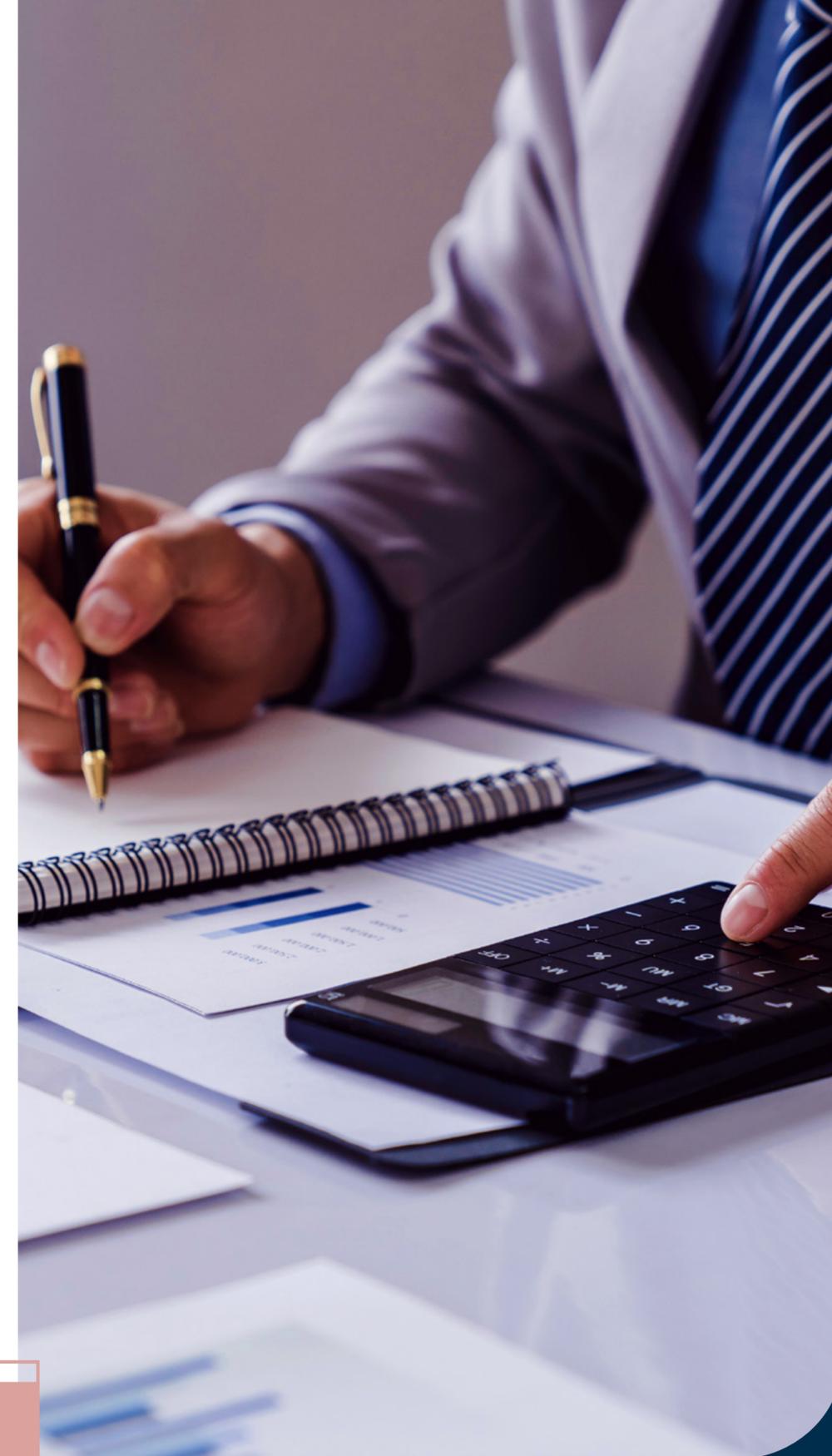
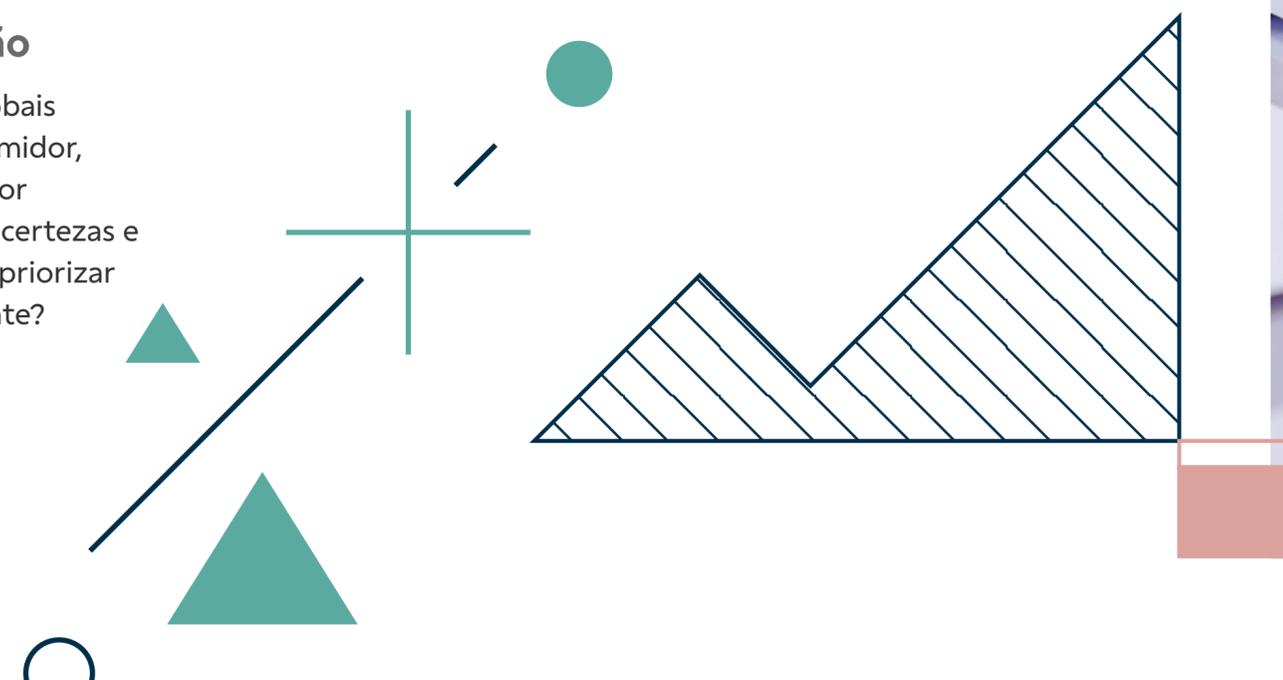
Como a população reagirá a crises globais? Crises globais gerarão incertezas e mudanças nos hábitos do consumidor, que passará a priorizar investimentos para uma melhor qualidade de vida futura, ou crises globais gerarão incertezas e mudanças nos hábitos do consumidor, que passará a priorizar gastos para uma melhor qualidade de vida no presente?

## Mercados de atuação

A atuação do BB está organizada nos seguintes mercados: Varejo Pessoa Física, Varejo Pessoa Jurídica, Atacado, Setor Público e Private.

No processo de formulação estratégica, são realizadas discussões para definição dos principais direcionadores e ambições mercadológicas, que refletem, de forma geral, crescimento da carteira de crédito em linha com as expectativas do sistema financeiro, fortalecimento da atuação em negócios core, como crédito pessoal, apoio à pessoa jurídica, agronegócio, gestão de recursos de terceiros e mercado de capitais, e a prospecção de negócios não core, utilizando o Banco como Plataforma e o Banco como serviço.

Tais direcionamentos e ambições foram apresentados à Alta Administração do Banco e utilizados no processo de elaboração da Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos (RAS, sigla em inglês para Risk Appetite Statement) e do Orçamento Geral, que refletem as expectativas associadas a cada mercado e às principais linhas de negócios.



# Direcionadores estratégicos

Os direcionadores estão materializados nos Objetivos Estratégicos, que fornecem o norte da Organização para os próximos cinco anos, distribuídos em cinco perspectivas:



## Clientes

Oferecemos soluções que proporcionem a melhor experiência para o cliente.



## Processos

Aceleramos a transformação digital e a inovação.



## Sustentabilidade

Atuamos em prol da sustentabilidade, promovendo negócios ASG e o desenvolvimento da sociedade.



## Financeira

Criamos valor e geramos resultados sustentáveis para o Banco.



## Pessoas

Somos referência em profissionais engajados, com foco em inovação, meritocracia e resultados sustentáveis.

Os direcionamentos da Estratégia Corporativa são expressos em nosso dia a dia por meio dos demais planos que compõem a arquitetura estratégica, do orçamento e dos instrumentos de indução e avaliação do desempenho.

Os resultados são acompanhados por indicadores de desempenho, em ferramenta de gestão da estratégia, bem como por relatórios periódicos enviados aos órgãos de governança. [2-12](#)



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Sustentabilidade

|2-16|2-23|2-24|2-25|

A Sustentabilidade Empresarial é um aspecto transversal à gestão dos negócios e dos processos. Acreditamos na viabilidade de conciliar os interesses dos acionistas com negócios social e ambientalmente sustentáveis mediante o estabelecimento de relações éticas e responsáveis com os diversos públicos de interesse.

Disseminamos a importância da incorporação dos princípios da sustentabilidade no planejamento e na execução de ações a toda a cadeia de valor. Com o objetivo de gerar valor e minimizar eventuais impactos negativos, temos lideranças comprometidas com o desafio de aliar a competitividade empresarial com a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Em 2022, o Banco do Brasil aprovou sua **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)** e o respectivo plano de ação, em atendimento à Resolução CMN 4.945/2021, que estabeleceu os requisitos relativos ao estabelecimento da PR SAC e as ações para sua efetiva implementação pelas instituições do sistema financeiro.

Nesse contexto, a PR SAC orienta o comportamento do Banco do Brasil e das Entidades Ligadas integrantes do Conglomerado Prudencial do BB e é pautada pelos princípios da relevância, proporcionalidade e eficiência. Os princípios e diretrizes expressos na PR SAC desdobram-se nas iniciativas que compõem o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e nos normativos internos, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais, ambientais e climáticas no desenho e no desenvolvimento dos processos, produtos e serviços. <sup>3-1</sup>

As demais políticas também contemplam aspectos sociais, ambientais e climáticos que são considerados em práticas negociais e administrativas, a exemplo das operações de crédito e de investimento e do relacionamento com fornecedores e funcionários. Por sua relevância, essas orientações estão replicadas nas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** e nas **Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão**.

Como forma de concretizar esses resultados, os direcionadores em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores definidos com base na Estratégia Corporativa, que vão do nível estratégico até o nível operacional, abrangendo todas as unidades.



A preocupação com as questões sociais, ambientais e climáticas está presente nas nossas práticas administrativas, nos nossos negócios e em nosso relacionamento com os diversos públicos de interesse. Acreditamos no Banco do Brasil como um dos vetores de desenvolvimento do País, tanto por meio do seu apoio e soluções para o Setor Público, como no seu compromisso com a transição para um mundo cada vez mais verde, inclusivo e sustentável. Nos últimos anos, temos intensificado esse compromisso, materializado, por exemplo, em uma nova Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática. O reconhecimento desse nosso esforço se refletiu novamente no *ranking* das 100 empresas mais sustentáveis do mundo, feito pela Corporate Knights e anunciado no Fórum Econômico Mundial, em janeiro de 2023, quando fomos eleitos a instituição financeira mais sustentável do mundo pela quarta vez.”

**José Ricardo Sasseron**

Vice-presidente de Governo e Sustentabilidade Empresarial



# Materialidade

Em 2022, realizamos um processo para definição dos temas relevantes em sustentabilidade para orientar nossa gestão e relato nos próximos dois anos. O processo, que teve como base a ampla consulta aos públicos de interesse realizada em 2020, a estratégia da empresa e a atualização dos cenários nacional e internacional, resultou na definição de 23 temas, dos quais 11 foram considerados materiais (prioritários), na perspectiva da sustentabilidade. Esses temas, por sua vez, se desdobram nos desafios em sustentabilidade que compõem o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. A revisão dos temas/desafios é realizada de dois em dois anos e, ao final de 2022, iniciamos o 9º ciclo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, para o período 2023-2025.

Os temas incluem aspectos socioeconômicos, ambientais, climáticos, de governança e culturais e são identificados e priorizados com base na avaliação de riscos, oportunidades e tendências ASG; estudos setoriais; *benchmarking* com pares nacionais e internacionais; análise de índices, *ratings* e *rankings* de mercado, além da consulta aos nossos públicos de interesse realizada em 2020. Sua definição leva ainda em conta o impacto dos negócios do Banco do Brasil na economia, na sociedade e no meio ambiente (materialidade de impacto ou *inside-out*), assim como esses temas afetam o seu desempenho, a sua posição e o seu desenvolvimento (materialidade financeira ou *outside-in*). 2-26 | 3-1

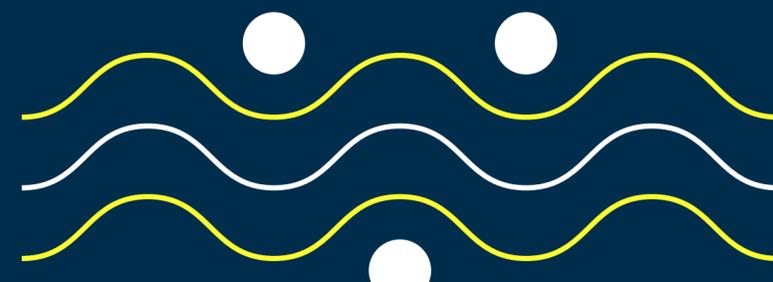
Confira no **Anexo GRI** deste relatório como foi o nosso processo de materialidade 2022.



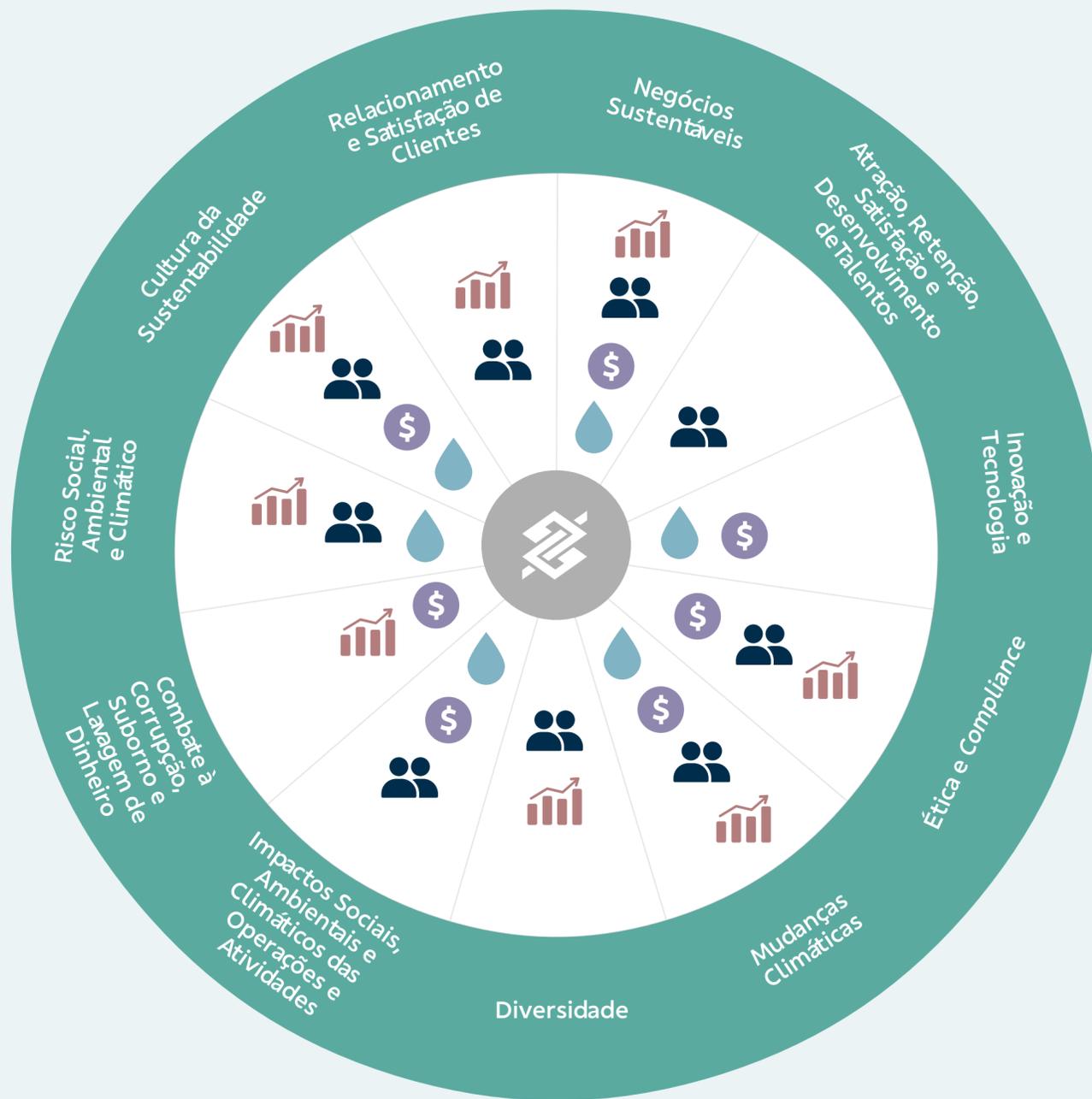
3-2

## Os 11 temas materiais:

- 1 Negócios Sustentáveis
- 2 Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos
- 3 Inovação e Tecnologia
- 4 Ética e Compliance
- 5 Mudanças Climáticas
- 6 Diversidade
- 7 Impactos Sociais, Ambientais e Climáticos das Operações e Atividades
- 8 Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro
- 9 Risco Social, Ambiental e Climático
- 10 Cultura da Sustentabilidade
- 11 Relacionamento e Satisfação de Clientes

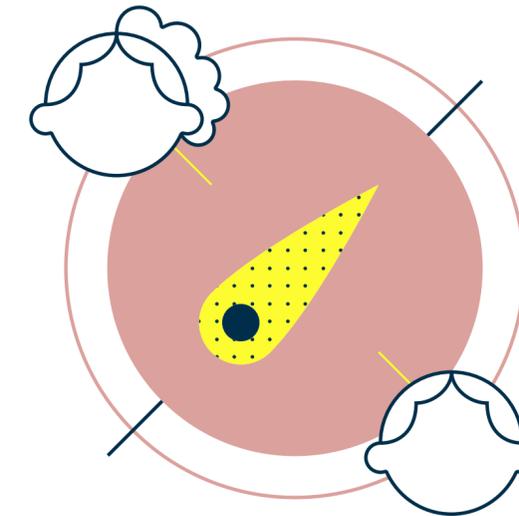


## Matriz de materialidade



### LEGENDA

-  Ambiente
-  Economia
-  Pessoas
-  Negócios



## Nossos públicos de interesse 2-29

As percepções dos grupos de *stakeholders* com os quais interagimos trazem insumos relevantes ao processo de identificação e priorização de nossos desafios e oportunidades. Para que essas percepções fossem contempladas, nos valem do processo realizado em 2020, quando foi feita revisão da relevância das categorias dos públicos de interesse – Alta Administração, acionistas/investidores, clientes, entidades ligadas ao BB, governo, fornecedores, funcionários, imprensa/mídia, órgãos reguladores, representantes da sociedade civil, especialistas em sustentabilidade e concorrentes.

As contribuições de cada categoria foram consolidadas de acordo com o peso nos eixos influência e impacto da matriz de materialidade em sustentabilidade. A relevância foi dada de acordo com a prioridade no mapa de públicos de interesse, que segue as diretrizes da ISO 26000 para priorização de públicos.

# Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB

3-3| Inovação e tecnologia| Diversidade| Negócios sustentáveis| Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos| Impactos Sociais, Ambientais e Climáticos das Operações e Atividades| Cultura da Sustentabilidade| Risco Social, Ambiental e Climático| Ética e Compliance| Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro| Mudanças climáticas| Relacionamento e satisfação de clientes

|2-29|3-1|

Desde 2005, elaboramos nosso Plano de Sustentabilidade, instrumento fomentador de negócios e práticas ASG (ambiental, social e governança) que contribuem para a promoção de resultados sustentáveis no curto, médio e longo prazos. O Plano foi intitulado, mais recentemente, como Agenda 30 BB - em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas. Por meio desta Agenda, buscamos fortalecer nosso papel transformador no oferecimento de produtos e serviços, na promoção da transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva e na ampliação de nossa atuação com criação de valor.

Atentos às tendências e às demandas do mercado e da sociedade, a cada dois anos, atualizamos o Plano por meio de um processo amplo e participativo, que se traduz na definição de desafios em sustentabilidade e no estabelecimento de compromissos que garantem a conexão entre negócios, pessoas e meio ambiente. Assim, ordenado em desafios em sustentabilidade, nosso Plano de Sustentabilidade se desdobra em ações, indicadores e metas para um período de três anos.

## Agenda 30 BB 2021-2023

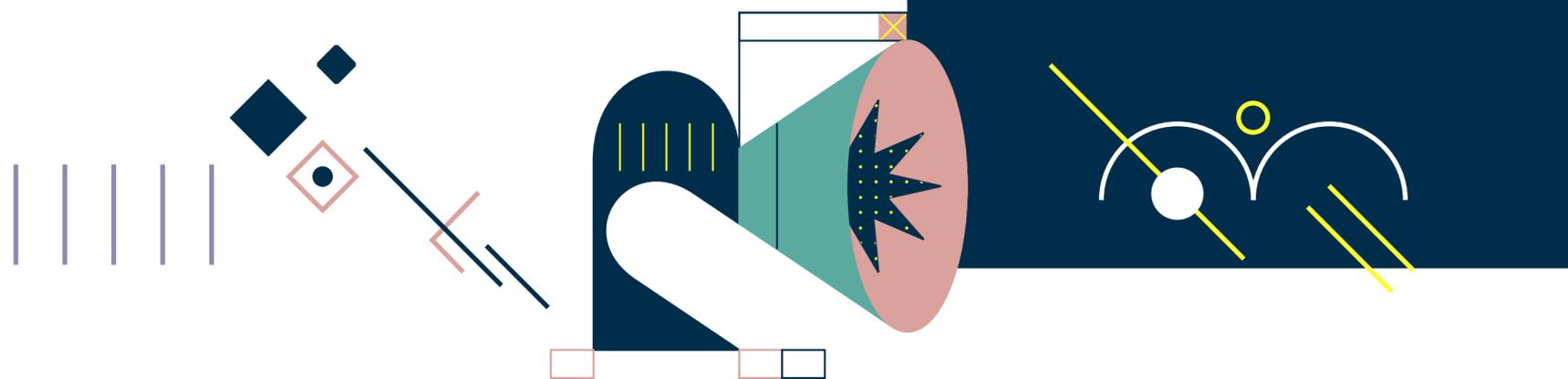
Entre 2020 e 2021, a Agenda 30 BB foi atualizada em sua oitava versão, resultando em 40 ações e 110 indicadores vinculados a 24 desafios em sustentabilidade. Nessa edição, além de se fundamentar nas respostas da consulta aos públicos de interesse, ela foi revisada a partir da avaliação de tendências nacionais e internacionais ASG, índices de mercado e *ratings* de sustentabilidade e *benchmarking* do setor.

Consideramos, ainda, a análise dos riscos e das oportunidades do atual cenário global dentro da lógica ASG. Dessa maneira, a atualização da nossa Agenda 30 BB reflete o processo contínuo de aprimoramento de nossa atuação e dos nossos compromissos.

A Agenda 30 BB 2021-2023 contempla ações com indicadores e metas que objetivam aprimorar a governança em sustentabilidade, a gestão dos riscos social, ambiental e climático, desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG, adotar projetos e soluções sustentáveis, avaliar e mensurar os impactos sociais, ambientais, climáticos e econômicos (externalidades), entre outros.

No final de 2022, iniciamos o nono ciclo de atualização do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB para o período 2023-2025. A nova Agenda 30 BB deverá entrar em vigor no segundo semestre de 2023.

A seguir apresentamos os resultados das iniciativas implementadas em 2022, e as programadas para 2023, no âmbito da Agenda 30 BB 2021-2023.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



### Inovação e Tecnologia



**Desafio:** Antecipar-se às tendências do mercado e promover as inovações necessárias, a fim de garantir a perenidade do Banco do Brasil.

**Ação:** Aprimorar o processo de gestão de pessoas com a utilização de *Analytics* aplicado à determinadas práticas, como: (i) mensuração da performance dos funcionários, (ii) planejamento estratégico e identificação dos gaps de competência da força de trabalho, (iii) recrutamento e contratação, (iv) identificação de riscos, (v) inteligência competitiva, e (vi) análise de networking profissional.

**Indicador:** Incorporar, até 31/12/2022, a utilização de *Analytics* em, no mínimo, dois processos de atração, identificação e retenção de talentos, alinhados às melhores práticas de mercado.

**Prestação de contas:** Foram desenvolvidos quatro modelos analíticos para identificação de talentos, considerando especificidades dos segmentos gerenciais e não gerenciais.

### Diversidade



**Desafio:** Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.

**Ação:** Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.

**Indicador:** Alcançar 24% de mulheres em cargos de liderança em 31/12/2022, de forma a refletir o perfil do quadro de funcionários do BB.

**Prestação de contas:** Atingimento de 23,7% de mulheres em cargos de liderança.

**Indicador:** Alcançar 21% de pretos e pardos em cargos de liderança sênior em 31/12/2022, de forma a refletir o perfil do quadro de funcionários do BB.

**Prestação de contas:** Atingimento de 22,8% de pretos e pardos em cargos de liderança.

# Prestação de contas 2022

## Agenda 30 BB 2021 – 2023



### Negócios Sustentáveis



**Desafio:** Desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança), a fim de fomentar a transição para uma economia inclusiva e de baixo carbono.

**Ação:** Aumentar a cobertura dos ativos sob gestão abrangidos por verificação ASG.

**Indicador:** Alcançar 100% de cobertura dos ativos aplicáveis sob gestão com verificação ASG em 31/12/2022.

**Prestação de contas:** Atingimento de 100% dos ativos aplicáveis (98,9%) dos ativos totais.

**Ação:** Ampliar o saldo de recursos administrados com aspectos ASG.

**Indicador:** Desenvolver soluções de investimento ASG para clientes do segmento varejo e private até 30/06/2022.

**Prestação de contas:** Lançamento de dois novos fundos de investimento, o BB MM BRL Lyxos Bridgewater All Weather Sust IE e o fundo BB MM Carbono.

### Atração, Retenção e Desenvolvimento de Talentos



**Desafio:** Promover programas e iniciativas relacionadas à atração e retenção de talentos e ao desenvolvimento do capital humano, de forma a aumentar a competitividade do negócio e a satisfação dos funcionários.

**Ação:** Aumentar o percentual de funcionários cuja recompensa é impactada pela avaliação de desempenho individual.

**Indicador:** Ter 90% dos funcionários abrangidos pelo uso sistemático de metas mensuráveis acordadas com o superior direto com impacto na remuneração em 31/12/2022

**Prestação de contas:** Todos os funcionários passaram a ser avaliados por indicadores de metas, vinculados ao Programa de Desempenho Gratificado do Banco do Brasil.

**Indicador:** Ter 90% dos funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional com impacto na remuneração em 31/12/2022.

**Prestação de contas:** Todos os funcionários passaram a ser avaliados por indicadores de metas na Gestão de Desempenho Profissional por competências e resultados, na qual é realizada uma avaliação do funcionário de forma multidimensional.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Prestação de contas 2022

Agenda 30 BB 2021 – 2023

## Impactos Socioambientais das Operações/Atividades



**Desafio:** Avaliar e mensurar os impactos socioambientais e econômicos (externalidades) gerados pelos produtos, serviços e atividades do BB de forma a maximizar os positivos e reduzir os negativos para o meio ambiente e sociedade.

**Ação:** Identificar as operações de crédito/financiamento voltadas para redução de emissões de GEE.

**Indicador:** Identificar, até 31/12/2022, as operações de crédito/financiamentos destinadas à redução das emissões de GEE (produtos de baixo carbono ou que evitam emissões) e quantificar as emissões evitadas e a receita gerada.

**Prestação de contas:** A estimativa do total de emissões evitadas pela carteira de financiamentos de energia renovável do BB, em 2022, é de 20.450.472,07 tCO<sub>2</sub>E.

## Cultura da Sustentabilidade



**Desafio:** Transformar a cultura organizacional por meio da implementação de políticas, programas, compromissos e ações em sustentabilidade, fomentando a mudança de comportamento e fortalecendo a gestão do tema no Conglomerado Banco do Brasil.

**Ação:** Fomentar a cultura da sustentabilidade por meio de um maior envolvimento da alta administração.

**Indicador:** Definir metas de sustentabilidade com impacto na remuneração variável para 100% dos funcionários até 31/12/2022.

**Prestação de contas:** O acionamento e percentual de distribuição do lucro líquido no Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) dos funcionários é condicionado ao cumprimento dos indicadores do Programa de PLR, que considera no cálculo metas de sustentabilidade.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Prestação de contas 2022

Agenda 30 BB 2021 – 2023

## Ética e Compliance



**Desafio:** Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e compliance nos seus negócios e processos, com adoção de controles internos cada vez mais eficientes.

**Ação:** Desenvolver iniciativas sobre o tema ética e compliance, buscando fortalecer a gestão e o comprometimento dos funcionários.

**Indicador:** Ter 50% dos funcionários, identificados como público-alvo, capacitados sobre o tema evasão fiscal em 31/12/2022.

**Prestação de contas:** Capacitação de 54,47% dos funcionários público-alvo no tema evasão fiscal.

## Relacionamento e Satisfação dos Clientes



**Desafio:** Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.

**Ação:** Fortalecer a cultura da sustentabilidade no relacionamento com os clientes, por meio do engajamento e da capacitação dos funcionários em produtos/serviços ASG.

**Indicador:** Estruturar forma de incentivar a participação dos clientes na avaliação dos impactos sociais e ambientais dos produtos do BB, estabelecendo o fórum e a periodicidade até 30/06/2022.

**Prestação de contas:** Inclusão, nas pesquisas de satisfação do cliente e de experiência private, questões sobre avaliação dos impactos sociais e ambientais dos produtos do BB, com periodicidade de duas vezes ao ano, cujo resultado irá pautar possíveis ações para melhoria de produtos, além de estruturar ações de comunicação para o público interno e externo.

**Indicador:** Desenvolver e implementar, conforme necessidade a ser identificada, ações de capacitação na Trilha de Sustentabilidade até 30/06/2022.

**Prestação de contas:** Incluídos novos treinamentos na Trilha de Sustentabilidade BB em nossa Universidade Corporativa que abordam a temática de investimento ASG.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Agenda 30 BB 2021 - 2023<sup>1</sup>

## Compromissos para 2023

### Inovação e Tecnologia

**Desafio:** Antecipar-se às tendências do mercado e promover as inovações necessárias, a fim de garantir a perenidade do Banco do Brasil.

**Ação:** Inovar, com o auxílio de novas tecnologias, os modelos de negócios, produtos e serviços do BB.

**Indicador:** Ter 10,6 milhões de clientes com alta maturidade digital até 31/12/2023.

ODS impactados:



### Diversidade

**Desafio:** Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.

**Ação:** Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.

**Indicador:** Alcançar 26% de mulheres em cargos de liderança em 31/12/2023, de forma a refletir o perfil do quadro de funcionários do BB.

ODS impactados:



<sup>1</sup>Publicamos apenas as ações e indicadores não confidenciais e vinculados aos temas / desafios materiais, uma vez que o plano é mais abrangente e considera os demais temas e desafios em sustentabilidade identificados no processo de materialidade e na atualização da **Agenda 30 BB**.

## Negócios Sustentáveis



**Desafio:** Desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança), a fim de fomentar a transição para uma economia inclusiva e de baixo carbono.

**Ação:** Emitir e originar título sustentável.

**Indicador:** Originar R\$ 6,5 bilhões em títulos sustentáveis até 31/12/2023.

**Ação:** Ampliar o saldo de recursos administrados com aspectos ASG.

**Indicador:** Alcançar saldo de R\$ 12 bilhões de recursos administrados com aspectos ASG em 31/12/2023.

**Ação:** Ampliar o volume de crédito sustentável

### Indicadores:

- Desembolsar, no exercício 2023, R\$ 536 milhões, destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Mercado Agro.
- Desembolsar, de 2021 a 2023, R\$ 548 milhões destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Pilar PJ/MPE.
- Contratar, no exercício 2023, R\$ 1.499 milhões em Project Finance e/ou Operações Estruturadas de energia renovável e/ou operações destinadas a players do segmento de energia renovável para aplicação em suas atividades, até 31/12/2023.
- Desembolsar, no exercício 2023, R\$ 200 milhões destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Mercado Setor Público.
- Desembolsar, de 2021 a 2023, R\$ 590 milhões destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Mercado PF.
- Ampliar o saldo em carteira destinado a boas práticas agrícolas e agricultura de baixo carbono para R\$ 113,0 bilhões até 31/12/2023.

ODS impactados:



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Agenda 30 BB 2021 - 2023

## Compromissos para 2023

### Atração, Retenção e Desenvolvimento de Talentos



**Desafio:** Promover programas e iniciativas relacionadas à atração e retenção de talentos e ao desenvolvimento do capital humano, de forma a aumentar a competitividade do negócio e a satisfação dos funcionários.

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2023.

### Impactos Socioambientais das Operações/Atividades



**Desafio:** Avaliar e mensurar os impactos socioambientais e econômicos (externalidades) gerados pelos produtos, serviços e atividades do BB de forma a maximizar os positivos e reduzir os negativos para o meio ambiente e sociedade.

**Ação:** Mensurar os impactos (externalidades) socioambientais e econômicos dos produtos, serviços e atividades do BB.

**Indicador:** Mensurar os impactos de atividades, produtos, serviços ou projetos até 30/06/2023.

ODS impactados:



### Cultura da Sustentabilidade



**Desafio:** Transformar a cultura organizacional por meio da implementação de políticas, programas, compromissos e ações em sustentabilidade, fomentando a mudança de comportamento e fortalecendo a gestão do tema no Conglomerado Banco do Brasil.

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2023.

### Risco Socioambiental



**Desafio:** Fortalecer a gestão do risco socioambiental nos negócios, processos e relações comerciais do Banco do Brasil.

**Ação:** Revisar o processo de crédito do BB sob a ótica do risco socioambiental.

**Indicador:** Revisar e publicar as Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e as Diretrizes Socioambientais - Lista Restritiva e Lista de Exclusão até 31/12/2023.

ODS impactados:



### Ética e Compliance



**Desafio:** Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e compliance nos seus negócios e processos, com adoção de controles internos cada vez mais eficientes.

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2023.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Agenda 30 BB 2021 - 2023

## Compromissos para 2023

### Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro



**Desafio:** Aprimorar e dar transparência às políticas e processos relacionados ao combate à corrupção, aos atos ilícitos, à lavagem de dinheiro e à evasão fiscal.

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2023.

### Mudanças Climáticas



**Desafio:** Aprimorar a governança e a gestão dos riscos e das oportunidades relacionados às questões climáticas, dando transparência aos compromissos e às práticas do Banco do Brasil em relação ao tema.

**Ação:** Reforçar a gestão e a transparência das questões climáticas.

**Indicador:** Aprimorar informações relacionadas ao clima nos relatórios financeiros até 30/06/2023.

ODS impactados:



### Relacionamento e Satisfação dos Clientes



**Desafio:** Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.

**Ação:** Fortalecer a cultura da sustentabilidade no relacionamento com os clientes, por meio do engajamento e da capacitação dos funcionários em produtos/serviços ASG.

**Indicador:** Ofertar produtos e serviços ASG para os clientes propensos ao consumo destes produtos até 31/12/2023.

ODS impactados:



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Contribuição da Agenda 30 BB aos ODS

O Banco do Brasil, ao desenvolver e aprimorar negócios e práticas administrativas relacionadas à sustentabilidade corporativa, confirma o seu compromisso com os objetivos globais da sociedade. Assim, apresentamos um resumo quantitativo das ações da Agenda 30 BB que impactam positivamente os ODS.



# Nossos dez compromissos

|2-16|2-24|

Em 2021, o Banco do Brasil lançou seus 10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade, que vêm contribuindo para o direcionamento das ações do BB até 2030, em alinhamento às demandas da sociedade e aos Objetivos Globais de Desenvolvimento Sustentável.

Estruturados nos eixos Negócios Sustentáveis, Investimento Responsável e Gestão ASG, esses compromissos buscam auxiliar nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável, além de contribuir para que investidores direcionem recursos para companhias que entregam externalidades sociais, ambientais e climáticas positivas, e melhorar ainda mais a gestão das práticas ASG no Banco por meio do aumento da matriz energética limpa, o apoio à agricultura de baixo carbono, redução de emissões de gases de efeito estufa, promoção da diversidade e utilização de práticas robustas de governança.

## Negócios Sustentáveis



**Energia renovável**  
**R\$ 15 bilhões<sup>4</sup>**  
até 2025  
(R\$ 11,3 bilhões dez/22)



**Agricultura sustentável**  
**R\$ 125 bilhões<sup>4</sup>**  
até 2025  
(R\$ 149,5 bilhões dez/22)



**Empreendedorismo**  
**1 milhão**  
até 2025<sup>6</sup>  
(874,9 mil dez/22)



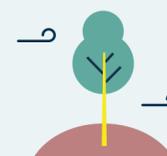
**Eficiência estadual e municipal<sup>7</sup>**  
**R\$ 20 bilhões<sup>5</sup>**  
até 2025  
(R\$ 8,9 bilhões dez/22)

## Investimento Responsável



**Oferta de investimentos ASG**  
**Avaliação ASG de 100% AuM<sup>8</sup> até 2022**  
(100% dez/22)

**R\$ 20 bilhões<sup>4</sup>**  
até 2025  
(R\$ 7,8 bilhões dez/22)



**Recursos sustentáveis**  
**R\$ 30 bilhões<sup>5</sup>**  
até 2030  
(R\$ 15,6 bilhões dez/22)

## Gestão ASG



**Emissões diretas de GEE<sup>9</sup>**  
**Compensar 100%**  
a partir 2021 (100% dez/21)  
**Reduzir 30%**  
até 2030 (69,0% dez/21)  
**Energia Renovável<sup>10</sup> 90%**  
até 2024 (29,0% dez/22)



**Diversidade em cargos de liderança**  
**23% Pretos e pardos**  
até 2025 (22,8% dez/22)  
**30% Mulheres**  
até 2025 (23,7% dez/22)



**Clientes com maturidade digital**  
**17 milhões** até 2025  
(10,4 milhões dez/22)



**Fundação BB**  
**R\$ 1 bilhão** até 2030  
(R\$ 222,7 milhões dez/22)<sup>11</sup>

Conheça os compromissos na íntegra em <https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/sustentabilidade#/>

<sup>4</sup> Em Saldo; <sup>5</sup> Em desembolsos; <sup>6</sup> De empreendedores; <sup>7</sup> Agricultura, cultura, defesa civil, educação, eficiência energética e iluminação pública, esporte e lazer, infraestrutura viária, limpeza pública, meio ambiente, mobilidade urbana, saúde, segurança e vigilância sanitária; <sup>8</sup> AuM aplicáveis; <sup>9</sup> Escopos 1 e 2. O escopo 2 tem redução de 100% com base na escolha de compra (compra de RECs); <sup>10</sup> Energia renovável adquirida no mercado livre (ACL) e produção própria ao final do período; <sup>11</sup> Conforme Sumário de Execução Orçamentária.



1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.



# Governança da Sustentabilidade

O principal objetivo da governança em sustentabilidade é gerir o desempenho social, ambiental e climático, com base na **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**. No Banco do Brasil, ela segue a seguinte estrutura:

|2-9|2-10|2-11|2-12|2-24|2-25|2-26|

## ○ Conselho de Administração

Acompanha semestralmente o desempenho social, ambiental e climático e as iniciativas em andamento.

## ○ Conselho Diretor

Acompanha semestralmente o desempenho social, ambiental e climático e as iniciativas correlatas em andamento.

## ○ Comitê Sustentabilidade Empresarial

Órgão colegiado que tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração nos temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco do Brasil.

## ○ Comitê de Riscos e de Capital

Assessora o Conselho de Administração no exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre os quais o social, ambiental e climático, e de capital.

## ○ Comitê Executivo de Sustentabilidade

Subordinado ao Conselho Diretor e composto por Vice-presidentes e Diretores. É responsável pela aprovação e acompanhamento da execução do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, orientação para implementação de iniciativas de sustentabilidade com potencial impacto nos negócios e definição de diretrizes para o tema, além de conferir uma visão multidisciplinar às tomadas de decisão.

## ○ Fórum de Sustentabilidade BB

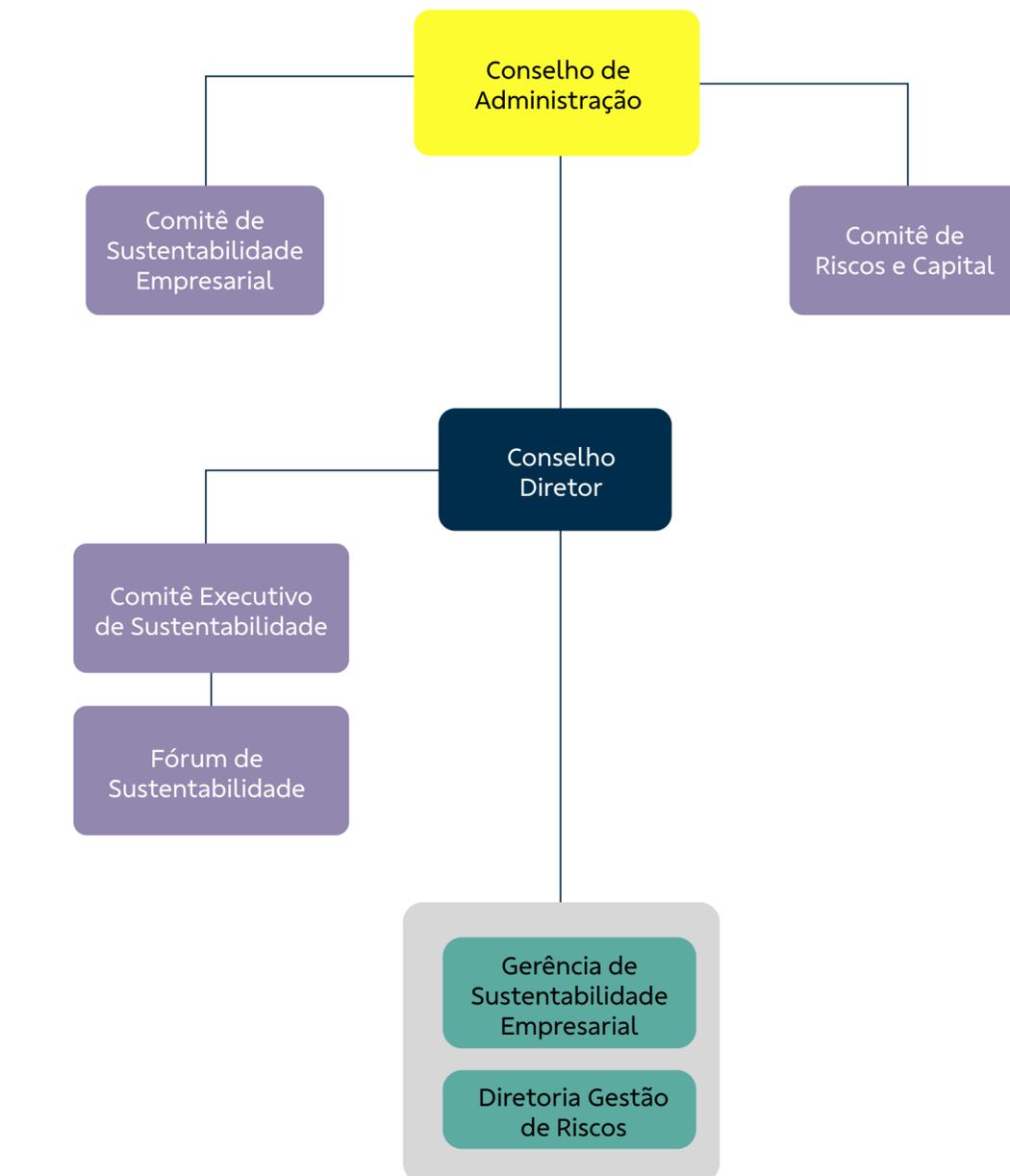
Instância composta por gerentes executivos do Banco e da Fundação Banco do Brasil. O Fórum apoia a incorporação, o alinhamento e a disseminação dos preceitos e práticas de sustentabilidade, além de acompanhar as iniciativas sociais, ambientais e climáticas e a implantação das ações da Agenda 30 BB. Tem periodicidade trimestral e está subordinado ao Comitê Executivo de Sustentabilidade.

## ○ Gerência de Sustentabilidade Empresarial

Gerência autônoma vinculada à Vice-presidência de Governo e Sustentabilidade Empresarial – responsável pela condução do tema sustentabilidade empresarial com orientações estratégicas e de aculturação do tema.

## ○ Diretoria Gestão de Riscos

Unidade responsável pela gestão corporativa dos riscos social, ambiental e climático e por adequar a estrutura de gerenciamento desses riscos às mudanças regulatórias (Resoluções CMN 4.943 e 4.945, BCB 139, e Instrução Normativa 153).



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Modelo de negócios e geração de valor



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Cadeia de valor

2-6

□ Serviços

● Stakeholders

● Impactos

## Funcionários

Mais de 85 mil funcionários em todas os estados brasileiros e no exterior.

## Acionistas

Mais de 953 mil acionistas, 98,4% deles pessoas físicas e 1,4% pessoas jurídicas.

## Impactos com o consumo de recursos naturais

Água: 1.128,4 mil m<sup>3</sup>  
Energia: 509,46 GWh  
Papel: 91,01 t

## Materiais

água, energia e gás  
R\$ 0,53 milhões

## Processamento de dados e comunicação

R\$ 1,2 bilhão

## Fornecedores

R\$ 7,8 bilhões pagos a fornecedores.

## Serviços<sup>11</sup>

R\$ 3,6 bilhões

Manutenção e conservação de bens  
R\$ 0,75 bilhão

## Segmento de gestão de recursos

- **Serviços**  
Compra, venda, e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras e administração de fundos e clubes de investimento.
- **Mercados**  
Investidores pessoas Física, Jurídica e Institucionais.

Receitas operacionais  
R\$ 3,7 bilhões

## Segmento bancário

- **Serviços**  
Depósitos, operações de crédito e prestação de serviços, que são disponibilizados aos clientes por meio dos mais variados canais de distribuição situados no país e no exterior.
- **Mercados**  
Varejo, atacado, governo, microempreendedores e o setor informal.

Receitas operacionais  
R\$ 275,9 bilhões

## Segmento de investimentos

- **Serviços**  
Intermediação e distribuição de dívidas no mercado primário e secundário, participações societárias, prestação de serviços financeiros, assessorias econômico-financeiras, aplicações em títulos e valores mobiliários.
- **Mercados**  
Investidores Pessoa Física e Jurídica, captadores de recursos.

Receitas operacionais  
R\$ 1,6 bilhão

## Segmento de meios de pagamento

- **Serviços**  
Captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações em meio eletrônico.
- **Mercados**  
Emissão, bandeira e adquirência.

Receitas operacionais  
R\$ 2,7 bilhões

## Segmento de seguros, previdência e capitalização

- **Serviços**  
Produtos e serviços relacionados a seguros de vida, patrimonial e automóvel, planos de previdência complementar e títulos de capitalização.
- **Mercados**  
Pessoa Física e Jurídica

Receitas operacionais  
R\$ 8,7 bilhões

## Fundação BB

Desde 2013, foram R\$ 2,6 bilhões em investimento socioambiental e mais de seis milhões de pessoas com as realidades transformadas pela Fundação Banco do Brasil.

## Comunidade

CCBB: 220 iniciativas culturais presenciais, com mais de 3 milhões de visitantes.  
Mais de 28 mil ações cadastradas no Portal do Voluntariado em 2022.

# Modelo de negócios

Total do valor adicionado:

## R\$ 80,1 bilhões

- **Pessoal:** R\$ 26 bilhões
- **Governo:** R\$ 19 bilhões
- **Remuneração de Capitais Próprios e de Terceiros:** R\$ 35,1 bilhões

<sup>11</sup> Terceiros, vigilância, propaganda e transporte

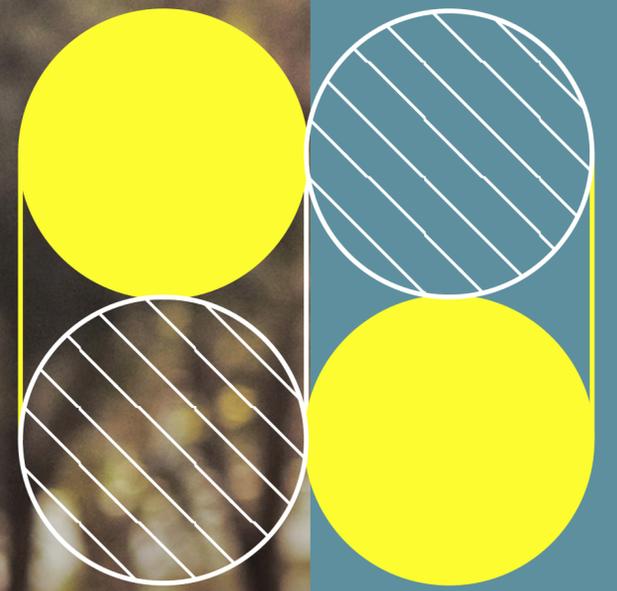


- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



2.

Papel transformador



# Nossa contribuição

Exercemos papel transformador na sociedade por meio da oferta de crédito, fomentando o empreendedorismo e a produção sustentável em todas as regiões do Brasil. Nossa atuação inclui desde operações de microcrédito até soluções financeiras para grandes corporações empresariais, do mercado de capitais e de governos, com posição de destaque na concessão de crédito rural.

Como parte do sistema financeiro, assumimos uma responsabilidade crucial: direcionar a aplicação de recursos e auxiliar na transição de uma economia de alto impacto para uma economia sustentável, menos intensiva nas emissões de carbono e mais inclusiva, com correta gestão de riscos e elaboração de modelos inovadores de captação de investimentos.

Adotamos a premissa de estruturar soluções financeiras sustentáveis, que viabilizem a utilização racional dos recursos naturais e a implantação de projetos mais eficientes, incorporando variáveis socioambientais no processo de avaliação de projetos. Contribuímos, assim, para que a sociedade possa acessar, de forma ágil e facilitada, as novas tecnologias, modelos de produção inovadores e gerar crescimento e desenvolvimento para o país.

Os principais desafios incluem fomentar o crescimento econômico nacional em bases sustentáveis, de forma que englobe cadeias produtivas com menor risco social, ambiental e climático e com maior retorno. Nos próximos anos, continuaremos apoiando modelos para captação de recursos para investimento em projetos que tenham por premissa a sustentabilidade e em oportunidades para financiar reflorestamento, infraestrutura urbana, mobilidade, geração descentralizada de energia, eficiência energética e cadeias produtivas sustentáveis em atividades agrícolas e pecuárias.

## Nossa atuação durante a pandemia e apoio à sociedade

Diante do cenário de incertezas trazido pela pandemia da Covid-19, atuamos, ao longo desse período, para prover suporte aos clientes com empatia, rapidez e segurança, ao mesmo tempo que fortalecemos nosso compromisso com a sociedade, por meio da adoção de ações que buscam apoiar o país e minimizar os efeitos adversos da atual conjuntura.

Ficamos mais próximos dos clientes nesse momento tão desafiador, levando novas soluções e trazendo a possibilidade de prorrogarem obrigações e ajustarem suas necessidades financeiras e fluxos de caixa considerando os impactos da pandemia para pessoas e empresas.

Trabalhamos para preservar a continuidade das nossas operações e a sustentabilidade de longo prazo de nossa empresa e do relacionamento com nossos clientes. Reforçamos o compromisso de manutenção dos cuidados necessários com a saúde dos nossos funcionários e mantivemos os esforços voltados para o atendimento dos clientes e da população em geral.

Um bom exemplo dessa atuação responsável foi a emissão do primeiro Social Bond do BB, em janeiro de 2022, no mercado internacional de dívida. Com valor de US\$ 500 milhões, a captação visa o fomento de projetos com impacto social positivo e, principalmente, o apoio às micro e pequenas empresas para superar os desafios impostos pela pandemia.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



# Carteira de Crédito Sustentável

Nossa Carteira de Crédito Sustentável, anteriormente denominada Carteira Verde, compreende o montante das operações/linhas de crédito destinadas a financiar atividades e/ou segmentos com impactos socioambientais positivos.

Para garantir ainda mais confiabilidade e robustez à carteira, revisamos as linhas de crédito e operações que a compõem, tendo como base metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que trata da mensuração e identificação de recursos alocados em setores da economia verde, e o nosso framework de finanças sustentáveis. Pela segunda vez, submetemos esta revisão à avaliação independente da consultoria Sitawi Finanças do Bem, que, em novembro de 2021, emitiu segunda opinião a partir do alinhamento das operações de crédito com padrões internacionais para avaliação de projetos e negócios sustentáveis, atribuindo um rating (de A a C), de acordo com as adicionalidades sociais e ambientais verificadas para cada linha.

Como resultado, as operações obtiveram classificação majoritária de alta adicionalidade (rating A), evidenciando sua contribuição positiva e transformacional para o desenvolvimento sustentável e para a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

201-2

Em dezembro de 2022, a carteira apresentou um saldo de R\$ 327,3 bilhões em operações de crédito sustentáveis, crescimento de 12,2% em 12 meses.

A carteira é composta por operações de crédito para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos. Além disso, para fomentar uma economia inclusiva, são consideradas áreas de cunho social, como educação, saúde e desenvolvimento local e regional. O volume de recursos foi destinado a clientes de todos os segmentos, como Pessoa Física (Varejo e Private), empresas de diferentes portes (micro e pequenas empresas - MPE, Corporate, Atacado) e Setor Público. 201-2| 203-2|

A carteira é composta por operações de crédito para os setores de energias renováveis, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Carteira de Crédito Sustentável

Total:

**R\$ 327,3** bilhões

**3,16** milhões de operações



Majoritariamente Alta/Transformacional

Empresarial  
**12%**

R\$ 39,3 bilhões  
146 mil operações

Agricultura de Baixo Carbono  
**20,7%**

R\$ 67,7 bilhões  
156 mil operações

Boas Práticas Socioambientais  
**26,6%**

R\$ 87,1 bilhões  
1,27 milhão de operações

Negócios Sociais  
**40,7%**

R\$ 133,2 bilhões  
1,59 milhão de operações

Confira a avaliação completa<sup>1</sup>:



Parecer de Segunda Opinião  
**SITAWI**  
FINANÇAS do BEM

## Negócios Sociais

	Governo	47,75	
	Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	43,06	
	Habitação	19,99	
	Emergencial Covid	22,14	
	Demais	0,28	

## Boas Práticas Socioambientais

	Pronaf Mais Alimentos	40,15	
	Investimentos	16,49	
	PCA/Moderagro	11,72	
	Pronaf Custeio	11,63	
	Infra e Desenv. Regional	5,26	
	Pronaf Investimento	1,82	

## Agricultura de Baixo Carbono

	Custeio Plantio Direto	59,04	
	Programa ABC	8,69	

## Empresarial

	Empresarial	39,26	
--	-------------	-------	--

Adicionalidade / Contribuição para a Sustentabilidade

- Alta/Transformacional
- Moderada/Efetiva
- Limitada/Transitória

(R\$ bilhões)  
Posição: Dez/2022

<sup>1</sup> A partir de 2022, a Sitawi se dividiu em duas operações. As atividades de avaliação de finanças sustentáveis passaram a ser conduzidas pelo braço comercial, sob a nova marca Nint - Natural Intelligence.

# Produtos e serviços com atributos ambientais, sociais e de governança (ASG)

O posicionamento como financiadores de cadeias produtivas sustentáveis reforça o alinhamento com as disposições do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA) sobre economia verde e melhores práticas empresariais. Isso tem impacto positivo na relação com os clientes, funcionários e investidores, aumentando a confiabilidade para a captação de recursos internos e externos.

Para os clientes, os modelos de negócios sustentáveis proporcionam soluções que geram retorno financeiro e trazem benefícios sociais, além de auxiliarem na preservação do meio ambiente e na redução das emissões de carbono. As soluções estimulam ações de eficiência energética, geração de energia a partir de fontes renováveis, agricultura de baixo carbono, proteção dos recursos naturais, melhorias na mobilidade e infraestruturas urbanas, bem como práticas de produção mais limpa e menos degradante.

As maiores demandas por soluções e modelos de negócios sustentáveis partem dos próprios clientes que, cada vez mais, buscam consumir produtos e serviços com esses atributos e firmar relacionamentos com empresas socioambientalmente responsáveis.

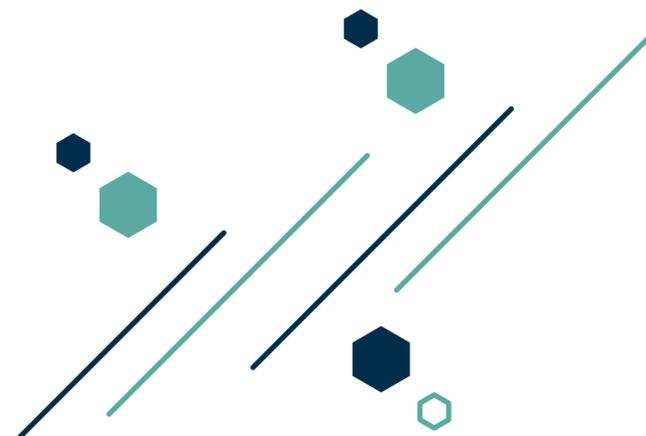
O compromisso de desenvolver soluções negociais com aspectos sociais, ambientais e climáticos é orientado e declarado em nossa **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**. Tem suporte também nas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito**, que estão em sinergia com os compromissos internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles os relacionados à mitigação e à adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

Com destaque nacional no desenvolvimento de soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia sustentável e inclusiva, consideramos as mudanças climáticas no planejamento e aproveitamos oportunidades de negócios para uma economia de baixo carbono, especialmente para atender às necessidades de redução de emissões assumidas pelo Brasil no Acordo de Paris.

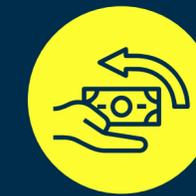
Neste último ano, a linha BB Crédito Energia Renovável PF, lançada em 2021, teve seu prazo máximo de pagamento ampliado de 60 para 96 meses, potencializando as oportunidades de negócios. Desde o lançamento da linha, já foram desembolsados mais de R\$ 300 milhões, contribuindo com a transição para a energia limpa em cerca de 11 mil projetos residenciais.

A mudança visa alinhar o produto às condições ofertadas na concorrência e oferecer a oportunidade de parcelamento com prestações menores, adequado às necessidades do cliente, e permitindo, por exemplo, a substituição do valor da conta de energia pela prestação do financiamento, sem aumento do gasto mensal familiar. A linha também passou a possibilitar o financiamento de instalação dos sistemas fotovoltaicos em imóveis localizados fora da área urbana, como chácaras e sítios.

Essa iniciativa se soma à linha BB Crédito Mobilidade, linha destinada ao financiamento de itens de mobilidade, como bicicletas, patinetes, scooters elétricas ou mecânicas e motos abaixo de 125 cilindradas, além de oferecer taxas especiais para financiamento de veículos elétricos e híbridos.



## Iniciativas para energia renovável



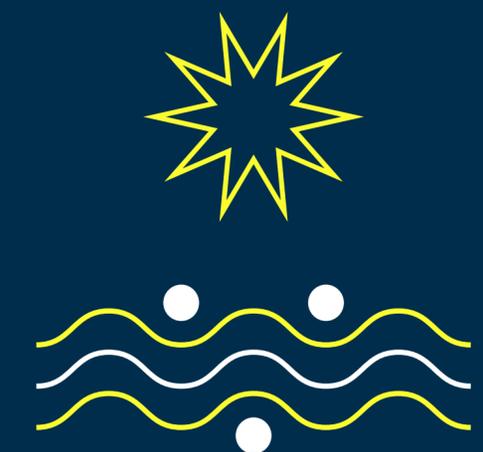
Em 2022, foram contratadas operações de crédito para financiamento e prestação de garantias para 13 projetos de médio e grande porte, de **geração de energia renovável** — complexos eólicos, solares e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) —, totalizando o volume de **R\$ 3,65 bilhões**.



Em 2022, o **BB Crédito Energia Renovável**, linha de crédito específica para aquisição de sistemas de geração de energia solar em residências e que beneficia clientes pessoas físicas com financiamento de até 100% do valor de sistemas fotovoltaicos, incluindo a instalação, desembolsou **R\$ 430,59 milhões em cerca de 13 mil projetos residenciais**.



Ainda em 2022, a parceria entre o BB e o Grupo AES, que desenvolve projetos de **geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis**, resultou na contratação de duas operações que somam **R\$ 1,02 bilhão**. O UBS BB coordenou a emissão de **R\$ 950 milhões** em debêntures incentivadas no âmbito do projeto Cajuína. A oferta foi certificada pela Sitawi como título verde, o que garante o direcionamento dos recursos para iniciativas sustentáveis, nesse caso, geração de energia renovável.



## Negócios inclusivos

3-3 | Negócios Sustentáveis | SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-410a.2

Por meio dos negócios sociais, atuamos em favor do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção das inclusões social e financeira. Disponibilizamos produtos voltados a públicos específicos e estratégicos, que possibilitam a renovação e a fidelização da carteira de clientes ao mesmo tempo em que incentivam o desenvolvimento econômico do País.

Todas as iniciativas estão em consonância com os compromissos da **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)** e das **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito**.

A adoção de premissas sustentáveis vai ao encontro da nossa estratégia ao direcionar a aplicação de recursos às atividades e/ou sistemas de produção caracterizados pelo baixo impacto ambiental, baixo carbono e por serem inclusivos, do mini ao grande produtor, em toda a cadeia de valor. Como principais linhas de financiamento, pode-se destacar o Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e o Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC).

O Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) é um produto para a inclusão financeira e, por consequência, a bancarização de um nicho significativo de microempreendedores no Brasil, muitos ainda informais. O cliente busca a instituição financeira para suprir sua necessidade de expansão de vendas, notadamente na aquisição de insumo e/ou matéria-prima para comercialização ou prestação de serviços.

Já o BB Crédito Acessibilidade procura incluir o público de pessoas com deficiência no mercado de trabalho por meio do financiamento de bens e serviços de tecnologia assistiva, com condições diferenciadas de juros, que variam de 6% a 7,5% ao ano. O público-alvo é de correntistas PF com renda mensal bruta de até dez salários mínimos. Em 2022, o Banco do Brasil

desembolsou R\$ 111,8 milhões em cerca de 10 mil operações de linha de crédito para pessoas com deficiência. Regulamentado pelo Governo Federal em 2012, quando esse instrumento foi criado, o investimento já alcançou R\$ 860,5 milhões, beneficiando mais de 100 mil pessoas em todo o país. [SASB FN-CB-240a.4](#)

## Oferta de investimentos ASG

O Banco do Brasil tem trabalhado para engajar clientes a investir em ativos sustentáveis, oferecendo produtos diversificados que aliam rentabilidade às melhores práticas ambientais, sociais e de governança. As soluções de investimento responsável alcançaram R\$ 7,8 bilhões ao final de 2022.

Temos disponível em nosso portfólio o fundo BB Ações ASG Brasil, que investe em ações de empresas brasileiras comprometidas com os critérios ASG, que compõem o índice S&P/B3 Brasil ESG e sejam aderentes ao Pacto Global.

Nossos clientes têm acesso também ao produto LCA Verde, cujos recursos são direcionados exclusivamente para operações de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstas no *framework* de Finanças Sustentáveis do BB. Em 2022 o produto atingiu a marca de R\$ 4,3 bilhões em saldo. [FS8](#)

Em 2022, iniciamos a comercialização do fundo BB Multimercado ASG, um fundo de baixo risco voltado para o investidor que tem interesse em ações ASG, porém com perfil de investimento mais conservador. O fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG. As características desse fundo podem ser consideradas vantajosas ao investidor por oferecer possibilidade de retorno ao mesmo tempo em que confere segurança, visto que o fundo adquire até 40% de sua carteira em renda variável e 60% em renda fixa. Encerramos o ano com um patrimônio líquido de R\$ 190 milhões no fundo.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Esses produtos complementam o nosso portfólio de soluções de investimentos ASG, cuja demanda tem sido crescente, visto que o investidor busca estratégias de diversificação que estejam alinhadas aos seus valores e às tendências de mercado.

## Agricultura sustentável

Como um dos principais indutores do desenvolvimento do agronegócio no País, fornecemos soluções com atributos socioambientais para os clientes produtores rurais. O apoio à agropecuária sustentável visa à obtenção de retornos sustentáveis no longo prazo, para além das análises financeira e de risco tradicionais. As tecnologias sustentáveis também estão associadas à redução de custos e aos ganhos de eficiência, contribuindo para a sustentabilidade dos modelos de produção no longo prazo. Atuando desde o pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais – como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental. Assim, o agronegócio brasileiro em todas as etapas da cadeia produtiva é apoiado com 52% de participação nos financiamentos destinados ao setor. O saldo total de Produtos e Serviços com Atributos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) em 2022 (R\$ 149,5 bilhões) representa 52% da Carteira Classificada do Agronegócio (R\$ 286,0 bilhões). SASB FN-CB-240a.4 | SASB FN-CB-000.A | 203-2

Para mitigar impactos decorrentes do clima, são utilizadas ferramentas como o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (Zarc), publicado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), e o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), desenvolvido internamente. A ferramenta Zarc indica os municípios com aptidão climática e de solo para determinadas culturas e as cultivares mais adaptadas.

Já o RTA mantém informações sobre custos de produção, histórico de preços e produtividade por cultura e município produtor. O histórico de produtividade do sistema é alimentado a cada safra e diretamente afetado pela incidência de fenômenos climáticos. A série histórica de produtividade é sensível aos eventos prejudiciais, que afetam o grau de atratividade de uma cultura em determinado município, sendo fundamental para as análises de financiamento de custeio das lavouras.

O Monitoramento de Risco Climático é realizado em todo o território nacional, baseado em Alertas de Eventos Climáticos emitidos pela rede de assessores de agronegócios, que são registrados no sistema Painel de Acompanhamento da Safra e permitem observar a reincidência de eventos extremos e mudanças no padrão climático local. No curto prazo, em um período safra, os alertas possibilitam ainda adotar medidas preventivas para mitigação de perdas financeiras em nível da operação de crédito, como o acionamento de seguro de produção. Ao longo de 2022, foram registrados 4.876 Alertas de Eventos Climáticos para 1.857 municípios brasileiros, em 47 atividades.

Por meio da Ferramenta de Monitoramento de Safra identificamos alertas de quebra de safra e diminuição da capacidade de pagamento do produtor. No ano de 2022, foram emitidos 4.876 alertas em 47 culturas diferentes. 27.013 operações foram impactadas por alertas críticos.

O apoio à agropecuária sustentável visa à obtenção de retornos sustentáveis no longo prazo, para além das análises financeira e de risco tradicionais.



Somos um dos principais parceiros da agricultura do Brasil, apoiando desde os produtores da agricultura familiar, responsáveis por boa parte dos alimentos consumidos pelos brasileiros, até os clientes do agronegócio, que contribuem para o saldo da balança comercial nacional. Possuímos um portfólio amplo e adequado a todas as necessidades do Agro, com soluções que agregam responsabilidade socioambiental, inovações tecnológicas, atendimento especializado e proximidade com clientes em milhares de municípios. Cerca de 50% do nosso crédito para o setor possui externalidades positivas sociais e ambientais, o que significa que contribuem ou com a garantia de renda no campo ou com a melhoria do meio ambiente. Os resultados alcançados e a nossa atuação demonstram o protagonismo e o compromisso do Banco em contribuir para o desenvolvimento deste setor, tão relevante para a segurança alimentar dos brasileiros e para a economia do País.”

**Francisco Augusto Lassalvia**

Vice-presidente de Agronegócios (em exercício)



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Iniciativas direcionadas à redução das emissões de CO<sub>2</sub> na atividade agropecuária e conservação do meio ambiente são apoiadas e amparadas no Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC). Em 2022, mantivemos a liderança na contratação de financiamentos, alcançando 60% do mercado, com a contratação de operações que totalizaram R\$ 2,6 bilhões.

Os clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. No ano de 2022, 59,3% de todo o custeio agrícola, no montante de R\$ 43,3 bilhões, contaram com a cobertura do Seguro Agrícola e do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em virtude de eventos climáticos extremos.

Para estimular o uso de energias renováveis no meio rural, ofertamos crédito por meio do Programa Agroenergia. Em 2022, foi observado crescimento de 71%, sendo liberados R\$ 1,4 bilhão no âmbito do Programa.

O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf), que conta com suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos, é voltado a mini e pequenos produtores rurais, promovendo geração de renda e fortalecendo as atividades desenvolvidas pelo produtor familiar. Em 2022, no âmbito do Pronaf, aproximadamente 200 mil agricultores familiares foram atendidos, com um total de R\$ 21,3 bilhões e cerca de 307 mil operações, com participação em 43% das contratações do mercado em operações de custeio, investimento e industrialização. Os negócios atingiram 82% dos municípios brasileiros, o que demonstra a abrangência do programa.

## Políticas e instrumentos mitigadores

Entre os exemplos de documentos e instrumentos que o Banco do Brasil utiliza na análise de propostas de crédito rural com o objetivo de assegurar a regularidade socioambiental dos empreendimentos financiados, citamos: Licenciamento ambiental; Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e Relatório de Impacto ao Meio Ambiente (Rima); Cadastro Ambiental Rural; e Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos (Outorga de Água).

Ainda, destacamos as seguintes avaliações realizadas e práticas adotadas para as operações de crédito rural:

- **Verificação de áreas embargadas pelo IBAMA e terras indígenas:** o sistema de contratação de operações verifica se as glebas informadas correspondem a áreas que possuam algum impedimento, risco ou possível impacto social e/ou ambiental, com bases de terras indígenas (Funai) e áreas embargadas (Ibama), em todo o território nacional (qualquer que seja o percentual de sobreposição). Neste caso, fica impedido o prosseguimento da contratação.
- **Operações no Bioma Amazônia** – Resolução Bacen 3.545/2008: no Banco do Brasil, operações que beneficiarão empreendimentos localizados no Bioma Amazônia têm um fluxo diferenciado. A análise, deferimento e liberação da operação é realizada por equipe especializada. São obrigatórios: documento que comprove a regularização fundiária do imóvel ou regularização em andamento, conforme relação de documentos constantes do Manual de Crédito Rural; e comprovação de inexistência de embargos vigentes (Certidão de Nada Consta de Embargos no site do Ibama) – nova consulta a cada liberação/parcela.

- **Operações Rurais com exigência de cadastramento de gleba:** o Banco do Brasil faz a verificação de sobreposição entre bases cartográficas e as glebas vinculadas às propostas de financiamento. Estas bases são classificadas como Dados Abertos e publicadas por entes públicos, das mais variadas classes, que vão desde o mapeamento da hidrografia até a classificação dos tipos de solo; da identificação do Bioma à localização da área em distritos; da verificação da conformidade com áreas embargadas pelo Ibama ou Terras indígenas até o alerta de sobreposição em áreas de preservação. A solução, denominada Diagnóstico Geo SocioAmbiental, assegura que a gleba financiada esteja fora de áreas com restrições legais ou com vedações normativas internas. A análise de sobreposição das coordenadas geográficas da gleba sobre bases públicas é realizada antes da formalização da operação. Em caso de sobreposição com áreas que apresentam restrição como áreas embargadas (inclusive os relativos ao Bioma Amazonia) ou terras indígenas, o processo de contratação de crédito é interrompido até a adequação do projeto.
- **Vedação ao financiamento da produção de soja em áreas desflorestadas dentro do bioma Amazônia:** o Banco do Brasil aderiu ao Grupo de Trabalho da Moratória da Soja – GTS. Os estudos produzidos pelo GTS têm por objetivo conciliar a preservação do meio ambiente com o desenvolvimento econômico por intermédio da utilização responsável e sustentável dos recursos naturais brasileiros, atendendo aos anseios da sociedade.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Convênios agro

Ao longo de 2022, incrementamos os esforços para fomentar o volume de negócios com empresas conveniadas a clientes do Banco do Brasil. Esse foco permitiu que ampliássemos nossa atuação, chegando a uma carteira de crédito rural no valor de R\$ 3 bilhões, com 40 empresas apoiando seus fornecedores. Os Convênios Agro são fundamentais para o apoio às cadeias produtivas, proporcionando benefícios, como a garantia de fornecimento de matéria-prima de qualidade às conveniadas e oportunidade de acesso ao crédito, assistência técnica especializada e novas tecnologias para os produtores rurais. 203-2

## BB Convir

Modelo de negócio formalizado por meio de convênio entre o Banco e empresas integradoras ou cooperativas que desenvolvem suas atividades em regime de produção verticalizada, de forma a apoiar o regime de integração rural das cadeias agropecuárias por meio da concessão de crédito aos produtores rurais integrados ou cooperados. O Convir fechou o ano de 2022 com um saldo de R\$ 3 bilhões.

## Programa Agro Energia

O programa visa estimular o uso de energias renováveis no meio rural, através de financiamento de usinas micro e/ou minigeradoras de energia alternativas. Em 2022, foi liberado R\$ 1,4 bilhão em investimentos no Agro Energia, 71% superior a 2021. 203-2

## Correspondente Pronaf 3-3 | Negócios Sustentáveis

Como forma de incentivo e ampliação de negócios com a agricultura familiar, a formalização de convênio com correspondentes permite a ampliação da rede de atendimento. Em 2022, foram liberados R\$ 13,8 bilhões em operações de Pronaf por este canal, contra os R\$ 11,7 bilhões em 2021.

## Cédula de Produto Rural eletrônica (CPR Digital) 3-3 | Relacionamento e satisfação de clientes

A CPR possibilita ao cliente gerar recursos financeiros com lastro em produção agropecuária, pendente ou colhida, para atender as necessidades no processo produtivo de suas atividades, bem como financiar outros elos da cadeia produtiva. É um instrumento que vem ampliando sua relevância no mercado. Em agosto de 2018, o BB lançou a emissão da CPR Digital para o produtor rural pessoa física. O cliente pode emitir o título pelo celular, com crédito imediato e diretamente em sua conta corrente.

A implementação da CPR Digital contribuiu para a evolução da carteira de CPR, passando de R\$ 919,9 milhões, em 2018, para R\$ 14,3 bilhões, em 2022, totalizando 31.532 operações, das quais 82% foram contratadas digitalmente.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





## Mitigação de risco

Os clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. Em 2022, 59,3% de todo o custeio agrícola, no montante de R\$ 43,3 bilhões, contaram com a cobertura do Seguro Agrícola ou do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em virtude de eventos climáticos extremos.



## CPR Preservação

A CPR Preservação tem como público-alvo produtores rurais, pessoas físicas e pessoas jurídicas que possuem Reserva Legal, Áreas de Preservação Permanente e áreas de vegetação nativa excedentes. Para a emissão da CPR Preservação, é necessária a apresentação de certificação de terceira parte atestando os benefícios ecossistêmicos gerados na área, além do Cadastro Ambiental Rural (CAR), para que sejam verificadas as áreas que serão objeto da emissão do título.

Para monetizar essa operação, o BB criou uma metodologia de valoração da área levando em consideração o valor da terra versus os benefícios ali gerados.

Com os dados informados na Certificação e no CAR, os produtores podem financiar suas despesas de manutenção, preservação e conservação dessa área através da CPR Preservação.

A primeira CPR Preservação negociada pelo Banco do Brasil contemplou uma propriedade rural que produz café, cana-de-açúcar e soja em 2.374 hectares, na cidade de Santa Lúcia (São Paulo). O produtor adota práticas sustentáveis e preserva 47% da propriedade, uma área de 1.099 hectares, como lastro para a emissão da CPR.

A emissão da CPR Preservação contou com a certificação de terceira parte da *Global Certification System*, a partir de Relatório de Auditoria de Sustentabilidade emitido pela empresa CS Ambiental.

## Net Zero BB Asset

O projeto Net Zero BB Asset tem como objetivo cobrir as emissões da BB Asset de 2020, de 55,60 tCO<sub>2</sub>e e, ainda, criar um lastro estimado de 515 tCO<sub>2</sub>e para as emissões futuras.

Possui como principais benefícios o plantio de mudas e o apoio aos agricultores, através da restauração florestal, compensação de carbono, fomento à bioeconomia e geração de renda para agricultores familiares. Tal iniciativa possibilita fortalecer o posicionamento da BB Asset quanto às práticas ASG e ampliar a

visualização da Marca BB Asset e de seu alinhamento aos princípios ASG junto aos clientes e potenciais clientes.

Saiba mais sobre o nosso compromisso com as mudanças climáticas na [página 148](#).

## Moradia popular

[203-2] SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-000.A

Somos agentes financeiros do conjunto de medidas do Governo Federal que visa facilitar a aquisição de casa própria por famílias de baixa renda, especialmente por meio dos programas Minha Casa Minha Vida (MCMV) e Casa Verde e Amarela (PCVA). Por intermédio dos recursos disponibilizados em crédito imobiliário, a economia e a sociedade brasileiras são beneficiadas com a redução do déficit habitacional, crescimento da cadeia da construção civil e melhoria da qualidade de vida da população.

Em 2022, foram concluídas 14 obras, que totalizaram 2.269 novas unidades imobiliárias, três das quais empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 609 unidades habitacionais. No segmento Pessoa Física (PF), foram contratadas 123 operações do Programa Casa Verde e Amarela (PCVA).

Se considerado o acumulado entre 2019 e 2022, foram concluídas 167 obras, que totalizaram 24.363 novas unidades imobiliárias. Destas, 73 empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 10.363 novas unidades habitacionais.

Adicionalmente, o BB também atua na conclusão de obras vinculadas à Faixa 1 do Programa Minha Casa Minha Vida (empreendimentos contratados até 2018). Tal modalidade se trata de serviço prestado ao Governo Federal que, embora não represente operação de crédito, reforça a participação do Banco no fomento à redução do déficit habitacional para famílias com rendas mensais de até R\$ 1.800,00.



1.

2.

3.

4.

5.

6.





## Desenvolvimento produtivo e apoio ao empreendedorismo

| 203-2 | SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-410a.2

Oferecemos soluções adequadas para apoiar o desenvolvimento de micro e pequenas empresas e incentivar a cultura empreendedora no Brasil, a exemplo da Conta PJ Digital e do cartão de crédito Ourocard Empreendedor.

Nos últimos anos, o BB reforçou seu papel de parceiro das micro e pequenas empresas, acompanhando-as de perto no decorrer desse período desafiador. Nesse contexto, garantimos a manutenção do crédito na medida certa e atuamos com as prorrogações de parcelas, as linhas emergenciais e o monitoramento preventivo dos clientes.

Em 2022, não foi diferente: em apoio às micro e pequenas empresas, foram liberados R\$ 91,6 bilhões entre novas operações, prorrogações, renegociações e linhas emergenciais, beneficiando 359 mil empresas.

Quanto às linhas emergenciais, em 2022, houve uma nova edição do Pronampe. Foram liberados R\$ 12 bilhões, que beneficiaram 128 mil empresas.

Com objetivo de apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores e atender às necessidades de capital da atividade produtiva de pessoas físicas e jurídicas, ofertamos o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), usando metodologia baseada na orientação e acompanhamento. Encerramos 2022 com mais de 14 mil clientes ativos e superamos a marca de nove mil operações de crédito contratadas.

## Pronampe – MPE

O Banco do Brasil foi a primeira instituição financeira a liberar operações na nova etapa do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Pronampe para seus clientes. Logo na largada, o Banco bateu recorde de liberação, com R\$ 2,5 bilhões disponibilizados para mais de 23 mil clientes no primeiro dia de operações da linha. Em 2021, o maior desembolso diário registrado havia sido de R\$ 2,1 bilhões.

Em 2022, na nova etapa do programa, o BB atingiu R\$ 12 bilhões em operações liberadas (33% do total de recursos disponibilizados), beneficiando 128 mil micro e pequenas empresas de todo o país. Desse total, 41% possuem dirigentes mulheres.

Para a aplicação dessa linha, foram consideradas a adequação do produto às empresas e a utilização do crédito na medida certa, com utilização de modelos de risco de crédito e de *suitability* para a seleção do público-alvo, garantindo assertividade e sustentabilidade ao crédito. Além disso, foi mobilizada uma estrutura do BB para atender as empresas presencialmente e de forma remota/digital.

Considerando as edições do programa ocorridas entre 2020 e 2022, o Pronampe no BB somou R\$ 27,2 bilhões em liberações, apoiando a manutenção da atividade de 261 mil empresas.

Nos últimos anos, o BB reforçou seu papel de parceiro das micro e pequenas empresas, acompanhando-as de perto no decorrer desse período desafiador.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Programa de Estímulo ao Crédito – PEC

Desde agosto de 2022, o Banco do Brasil opera também com o PEC – Programa de Estímulo ao Crédito, por meio do qual concedemos crédito aos empreendedores com prazos a partir de 24 meses e sem cobrança de IOF. Em 2022, liberamos mais de R\$ 4,5 bilhões em operações nesse Programa.

## Agro MPE

Para ampliação do apoio às micro e pequenas empresas produtoras rurais, foram disponibilizados recursos em linhas de custeio agrícola destinados ao financiamento das despesas normais dos ciclos produtivos, financiando lavouras cultivadas e a extração de produtos vegetais. O resultado foi um saldo de R\$ 107 milhões, o que representa um crescimento de 197% em saldo em comparação ao final de 2021.

## Comércio Exterior para MPE

Para clientes que operam com comércio exterior, disponibilizamos atendimento negocial especializado e oferta de portfólio completo de soluções para alavancagem dos negócios. Temos, inclusive, condições especiais para aquisição de cursos, focados no apoio à internacionalização.

A estratégia resultou em 41% a mais (mais de US\$ 246,2 milhões) em saldo de operações em comércio exterior, com mais de 7,5 mil clientes MPE iniciando ou voltando a operar com comércio exterior no BB em 2022.

## BB Franquia

O Banco do Brasil apoia o setor de *franchising* por meio do Programa BB Franquia, que oferece soluções para modernizar e expandir os negócios, taxas diferenciadas, carência especial para capital de giro, desconto nas tarifas, equipe com atendimento exclusivo às franquias, atendimento gerenciado e vantagens especiais para franqueados em implantação.

Para fomentar o empreendedorismo, o Banco possui ampla estratégia de apoio aos clientes do segmento Empreendedor, oferecendo desde soluções financeiras em canais digitais – portfólio de microfinanças, preços competitivos e alinhados ao perfil dos clientes do segmento – até iniciativas de apoio em educação financeira e aumento da visibilidade dos negócios desse público.

O BB alcançou 284 marcas conveniadas e mais de 7,7 mil franquias correntistas MPE, que já somam R\$ 556 milhões em saldo de crédito em dezembro de 2022, um crescimento de 11,8% em comparação ao mesmo período de 2021.

O cliente MPE conta ainda com a parceria entre o BB e o Sebrae, cujo principal objetivo é apoiar empresas em planos de sustentabilidade e eficiência dos negócios, por meio de cursos *on-line* direcionados à orientação financeira.

## Imagina sua Empresa

O Banco do Brasil lançou em 2022 a websérie *Imagina Sua Empresa*, com histórias inspiradoras de mulheres apoiadas pelo Banco. O objetivo é fortalecer o posicionamento do BB como principal parceiro das MPE e evidenciar a importância do relacionamento com nossos clientes, especialmente das empreendedoras.

Em cada episódio veiculado nas redes sociais (*YouTube, Instagram, Facebook e LinkedIn*), uma cliente compartilha sua jornada de empreendedorismo e a relação de parceria com o Banco. A proposta dá visibilidade ao negócio e promove o fomento ao empreendedorismo no País a partir de casos inspiradores.

Em 2022, foram lançados cinco episódios da websérie com foco no empreendedorismo feminino, que, juntos, somam mais de 38 milhões de visualizações.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## MPE Week 2022

A MPE Week, evento no qual micro e pequeno empreendedores que são clientes do Banco do Brasil podem cadastrar e anunciar ofertas de produtos e serviços em plataformas digitais, sem qualquer custo, bateu recorde de participantes. Foram mais de 91 mil micro e pequenas empresas de todo o Brasil.

O número de participantes demonstra a importância do movimento como ação estratégica focada no “clientecentrismo” e reforça a MPE Week como um dos mais importantes eventos para as MPE brasileiras. Além das ofertas das empresas para as pessoas físicas, oferecemos descontos individualizados em soluções e serviços BB, como taxas diferenciadas de crédito, descontos em soluções e serviços próprios, seguros, consórcios, milhas em dobro no programa de relacionamento para empresas e descontos em ofertas de parceiros.

O BB divulgou as ofertas cadastradas para mais de 14 milhões de clientes pessoas físicas, que receberam abordagens diretas pelos canais digitais do Banco, e para mais de 35 milhões de consumidores via redes sociais, internet e sites de parceiros, com mais de 10 milhões de visualizações somente no *YouTube*.

## Apoio ao empreendedorismo feminino

O BB tem, entre seus clientes, mais de 1,2 milhão de empresas dirigidas por mulheres, o que representa mais de 42% da nossa carteira. Essas empresas são responsáveis por 37% do saldo da nossa carteira de crédito.

Para intensificar o apoio ao empreendedorismo feminino, o Banco do Brasil conta com o BB pra Elas, um movimento que oferece soluções financeiras, educação empreendedora e saúde e bem-estar. Entre as diversas ações do programa, foi desenvolvida plataforma exclusiva ([bb.com.br/bbpraelas](https://bb.com.br/bbpraelas)), com conteúdo e benefícios especiais para todas as mulheres. Essa iniciativa também foi integrada ao Circuito de Negócios Agro,

estimulando a participação e apoiando as empreendedoras em cada uma das regiões e municípios visitados pela carreta Agro.

## Painel PJ

O Painel PJ atingiu a marca de apoio à gestão de R\$ 180 milhões em faturamento estimado, oriundos de aproximadamente 13 mil MPE. A solução traz, de forma intuitiva, visual e consolidada, todas as informações de pagamentos e recebimentos dos clientes micro e pequenas empresas, provenientes dos diversos meios utilizados pelos clientes. A plataforma permite aos empresários uma visão financeira mais objetiva do presente, contribuindo para a organização, a saúde e a sustentabilidade do empreendimento, além de subsidiar decisões futuras da empresa. Essa solução facilita a gestão empresarial e conta ainda com uma consultoria especializada e inteligente de alertas nos canais BB.

## Liga PJ

Outro importante passo do BB em 2022 para a ampliação da atuação no ecossistema das micro e pequenas empresas trata-se da plataforma Liga PJ, disponível no endereço [ligapj.com.br](https://ligapj.com.br). A solução, que atingiu mais de um milhão de usuários e contabiliza mais de 11 mil visualizações da vitrine de parceiros, é um espaço para a troca de informações, experiências e conexões negociais entre empreendedores e atores desse mercado. Esse *hub* de informações traz soluções e oportunidades, com conteúdo e parceiros para atuar nas principais necessidades dos empreendedores, independentemente do estágio ou nível de sua jornada empresarial. Na plataforma, é possível encontrar diversos conteúdos, como dicas de liderança, gestão de pessoas, melhores práticas em gestão financeira e facilitadores para criar presença digital, incluindo as principais tendências e novidades sobre empreendedorismo.

O BB tem, entre seus clientes, mais de 1,2 milhão de empresas dirigidas por mulheres, o que representa mais de 42% da nossa carteira. Essas empresas são responsáveis por 37% do saldo da carteira de crédito.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Modelo de finanças sustentáveis

Em outubro de 2020, aprovamos o nosso modelo de finanças sustentáveis, que estabelece parâmetros e gestão para a captação de recursos para projetos classificados como sustentáveis no mercado global. Os recursos de captações deste tipo podem ser usados para financiar projetos capazes de oferecer benefícios financeiros, ambientais, sociais e de governança (ASG).

O modelo, inédito no sistema financeiro brasileiro, leva em conta as emissões definidas como sustentáveis, verde e social, segundo o **framework de Finanças Sustentáveis**, e considera também a possibilidade de emissões de dívidas do tipo *Sustainability-Linked Loans* (SLLP) e *Sustainability-Linked Bonds* (SLLB). Esses dois padrões vinculam os juros pagos pelas emissões ao desempenho de indicadores ASG, tais como redução da pegada de carbono da empresa, aumento da diversidade em seus quadros e a redução do risco das carteiras de crédito de alto impacto socioambiental.

Em 2021, atualizamos o nosso **framework**, incorporando novas tendências e os 10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade. Novamente, contamos com o apoio da Sitawi na elaboração do documento. Ao final, o documento foi submetido à **avaliação independente de Segunda Opinião** (SPO, na sigla em inglês) da Sustainalytics, com aprovação ao final de dezembro.

As medidas estão aderentes aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e alinhadas às nossas **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)** e Estratégia Corporativa 2023-2027 (ECBB). As captações sustentáveis requerem compromisso com padrões ASG avançados, com monitoramento por meio de indicadores de performance relacionados à sustentabilidade, à transparência e à divulgação dos resultados das captações. As emissões poderão ser categorizadas como verdes, sociais e sustentáveis, dependendo do projeto a ser financiado, bem como fomentar o incremento do nosso desempenho socioambiental, atrelando o custo financeiro da transação ao desempenho em indicadores de performance ASG específicos preestabelecidos.

### Captações de recursos em categorias sustentáveis

Com base em nosso modelo de finanças sustentáveis, em 2022, realizamos três captações de recursos com destinação específica em categorias ASG.

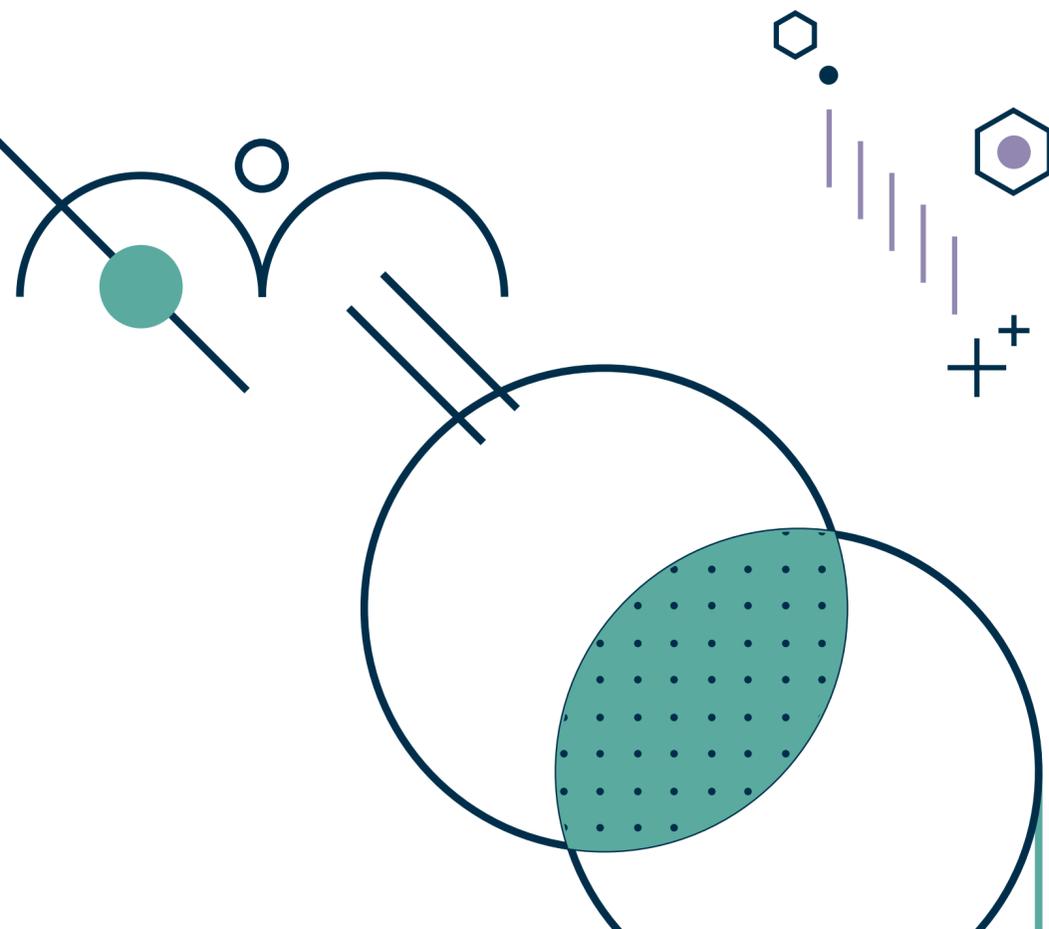
Em janeiro de 2022, emitimos nosso primeiro *Social Bond* no mercado de capitais. A captação de US\$ 500 milhões pelo prazo de sete anos teve os recursos alocados para micro e pequenas empresas

em apenas 30 dias após a emissão, garantindo a manutenção e geração de emprego e renda. A captação está alinhada com o **framework** de Finanças Sustentáveis e os *Social Bond Principles* e foi reconhecida internacionalmente pela publicação *The Banker*.

Ainda, com intuito de promover uma economia cada vez mais verde e inclusiva e de oferecer condições diferenciadas aos nossos clientes, realizamos diversas parcerias com organismos multilaterais. A Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD) viabilizará empréstimo de € 100 milhões, destinados a financiamento de projetos no setor de energia renovável para os públicos PF e PJ Varejo, com prazo total de dez anos. Com o Banco Mundial, estruturamos uma linha de US\$ 500 milhões para promover a redução da emissão e a remoção de gases de efeito estufa (GEE), ao incentivar uma participação maior do setor privado nos mercados de crédito de carbono. Ademais, formalizamos acordo com o Banco de Desenvolvimento do BRICS (NDB, em inglês), no qual serão disponibilizados US\$ 200 milhões para a ampliação da nossa carteira ASG, além de estabelecer um plano de cooperação para seleção de projetos sustentáveis.

O Banco do Brasil realizou, em 2022, captações sustentáveis no valor de US\$ 240 milhões, por meio do instrumento *Sustainable Time Deposit*. Os recursos foram utilizados para refinarar operações da cadeia do agronegócio de empresas com compromisso com a sustentabilidade ambiental e social.

Todas essas captações estão alinhadas ao compromisso BB de captar R\$ 30 bilhões até 2030 em recursos para aplicações em atividades sustentáveis, promovendo a transição para uma economia verde e inclusiva.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Recursos sob gestão

A BB Asset Management (BB Asset) administra, gere e distribui fundos e carteiras administradas. De acordo com o *ranking* de Gestão de Recursos de Terceiros da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA), a BB Asset destaca-se como a maior gestora do país, registrando volume total de R\$ 1.399,0 bilhões e *market share* de 19,51% em dezembro de 2022, representando um crescimento de 2,5% no volume gerido de recursos de terceiros em relação ao encerramento de 2021 (R\$ 1.364,3 bilhões). Além dos recursos computados para o *ranking* entre as instituições participantes do mercado, são geridos e administrados R\$ 74,5 bilhões em fundos extramercado.

A BB Asset, por direcionamento estratégico, realiza ampla triagem de ativos, considerando aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança. Por meio de metodologia proprietária de análise ASG de ativos - *framework* integrado ASG -, encerrou 2022 com R\$ 1,383 bilhão em ativos cobertos por esta metodologia, representando 100% dos ativos elegíveis à análise ASG. FS11

A gestora de recursos administra e distribui, aos diferentes segmentos de investidor, 28 fundos de investimento com características socioambientais que, em dezembro de 2022, somaram R\$ 3,5 bilhões de patrimônio líquido.

A fim de atender ao Banco Central e às diretrizes dos Princípios de Investimento Responsável (PRI) e ao **Código Brasileiro de Stewardship**<sup>1</sup>, considera-se, nos processos de avaliação dos ativos investidos de recursos de terceiros, a combinação de retornos financeiros com a governança corporativa, de acordo com princípios de ASG.

De forma a aprofundar a análise de aspectos ASG, a BB Asset desenvolveu metodologia própria de avaliação de sustentabilidade das empresas de seu quadro de cobertura, produtos estruturados e de *Rating* Soberano ASG (MRS-ASG).

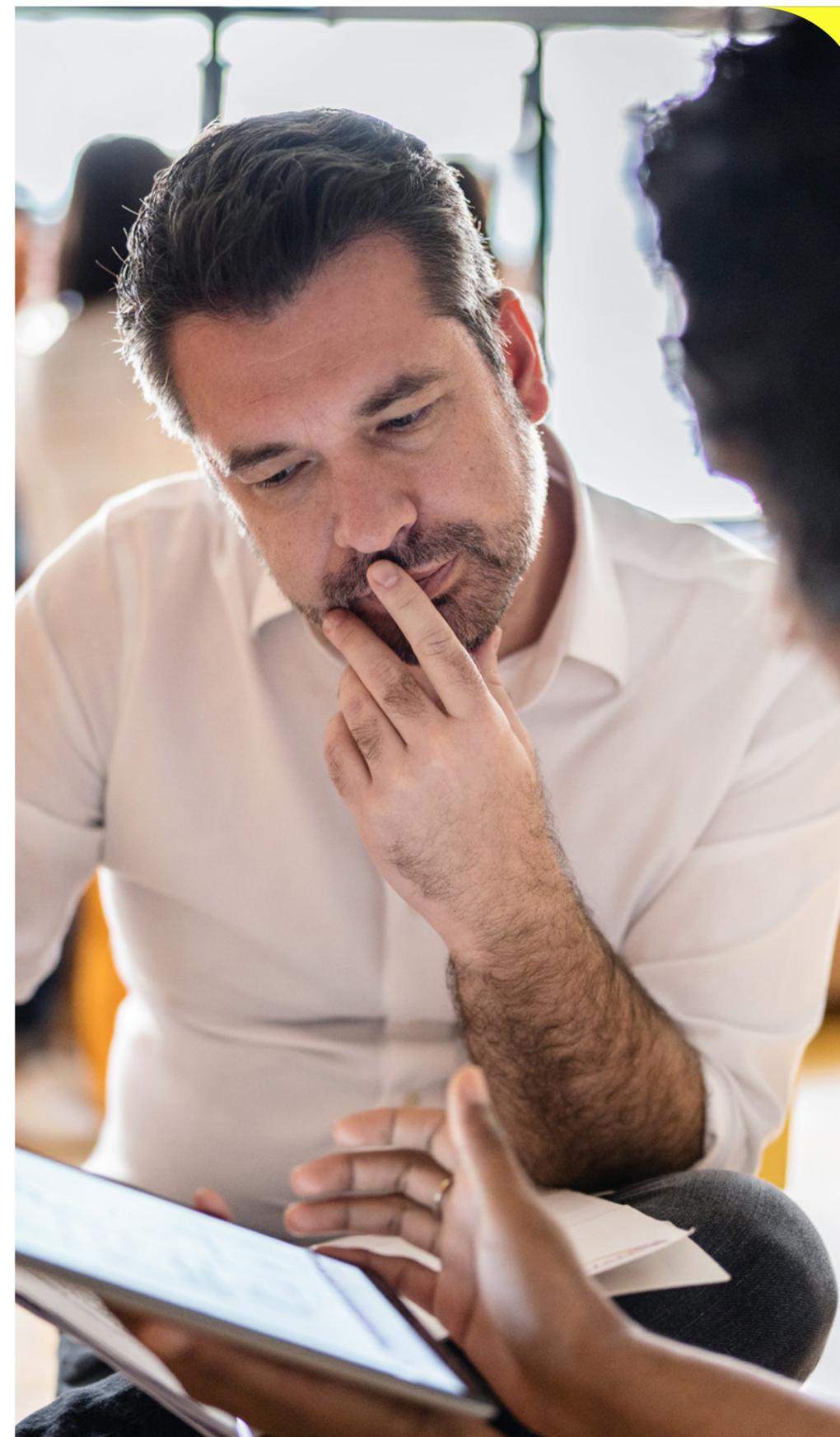
A metodologia para análise de ações e crédito corporativo – *Rating* ASG – engloba indicadores gerais, como estrutura de governança, ética, integridade, aspectos socioambientais e climático, posicionamento em relação aos índices de sustentabilidade, transparência e alinhamento aos GRI Standards, além de indicadores específicos de acordo com o segmento de atuação da empresa analisada. Para o processo de construção do *Rating* ASG de empresas, considera-se a materialidade dos aspectos ASG relevantes para cada um dos setores pré-definidos com base na classificação setorial das companhias e de acordo com o mapa de materialidade do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

Para as operações de crédito privado, o *Rating* ASG compõe uma régua que influencia a tomada de decisão, podendo implicar na objeção, redução ou ampliação ao limite de crédito. Já para os ativos de renda variável, é elaborado um *ranking* com as companhias mais bem colocadas, tendo influência em diversas estratégias de alocação de recursos. As avaliações são disponibilizadas aos gestores para que apliquem práticas favoráveis à integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa.

Para atribuir *Rating* Soberano ASG (MRS-ASG), é elaborada matriz independente de pontuação ASG e análise de cenário específica por país, incorporando riscos socioambientais. O *rating* busca refletir a capacidade e disposição de um governo para honrar suas obrigações financeiras influenciadas pela política, governança, por questões sociais, desastres naturais e pelo impacto de longo prazo de fatores ambientais. SASB FN-CB-410a.2

A BB Asset, por direcionamento estratégico, realiza ampla triagem de ativos, considerando aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança.

<sup>1</sup> Lançado em maio de 2021 pela CFA Society Brazil e pela Associação dos Investidores no Mercado de Capitais (Amec), o Código Brasileiro de Stewardship representa uma atualização do Código Amec de Princípios e Deveres dos Investidores Institucionais – Stewardship, originalmente criado em 2016.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Há ainda metodologia própria para a habilitação dos candidatos indicados aos Conselhos de Administração e Fiscal, influenciando ativamente a melhoria das governanças das companhias.

Para consulta, consta disponível no *website* da BB Asset, além de outros documentos e Políticas, a Diretriz de Investimento Responsável e a Política Específica de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, ambas revisadas ao longo de 2022.

Em 2022, as agências de classificação de risco Moody's e Fitch Ratings reafirmaram suas avaliações sobre gestão de ativos da BB Asset, considerada como excelente por ambas. Para a Moody's, a BB Asset conta com um processo disciplinado e bem estabelecido de gestão de investimentos, forte posição de mercado e valor de franquia, fortes fundamentos financeiros, forte cultura fiduciária de gestão de risco e controle, e sólido desempenho ajustado ao risco de seus fundos. A Fitch Ratings, por sua vez, apontou a capacidade de investimento e características operacionais muito fortes, o processo de investimento robusto e bem disciplinado e forte geração de receitas e lucratividade, além da estrutura organizacional bem segregada e segmentada, a equipe experiente e a robusta estrutura de risco e controles.

## Fundos de Investimentos em Participações (FIP)

O Programa de Investimento em *private equity* e *venture capital* está em processo de desinvestimento. Em 2022, foram realizados seis desinvestimentos em ativos dos FIP investidos pelo BB - Banco de Investimentos (BB-BI). No período, o BB-BI recebeu R\$ 39,9 milhões entre desinvestimentos e proventos desses fundos.

Os regulamentos dos FIP, dos quais fazemos parte como investidor, prezam pela adoção de melhores práticas de governança e de gestão social e ambiental. Entre elas, destacam-se:

- Estabelecer mandato de até dois anos para todos os membros do Conselho de Administração (CA);
- Disponibilizar aos acionistas, informações sobre assuntos referentes aos seus negócios;

- Aderir à câmara de arbitragem para resolução de conflitos societários;
- Providenciar auditoria anual de suas demonstrações contábeis por auditores independentes registrados na CVM;
- Implementar política para minimizar efeitos nocivos ao meio ambiente;
- Aplicar planos de ação social com comunidades próximas;
- Atuar com boas práticas de gestão de recursos humanos, desenvolvendo esse capital;
- Adotar padrões de responsabilidade socioambiental;
- Implementar política para o atendimento aos padrões de governança corporativa regulamentares;
- Não utilizar trabalho infantil ou escravo; e

- Conduzir e realizar tratamento igualitário às suas relações.

As oportunidades de investimento em FIP devem se enquadrar nos limites, nas regras e nos parâmetros do Programa de Investimento para mitigar riscos legais e de imagem e agregar valor às companhias investidas. Os regulamentos dos fundos estabelecem normas e padrões de governança corporativa que o gestor deve observar para que sejam adotados pelas companhias investidas previamente à decisão de investimento e praticados durante a permanência do FIP como acionista.

Acompanhamos a conformidade por meio de processo de *due diligence* feito em etapa anterior ao investimento e conduzido pelo gestor, que, durante todo o ciclo do FIP, promove reuniões periódicas com atualização do acompanhamento das companhias investidas.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



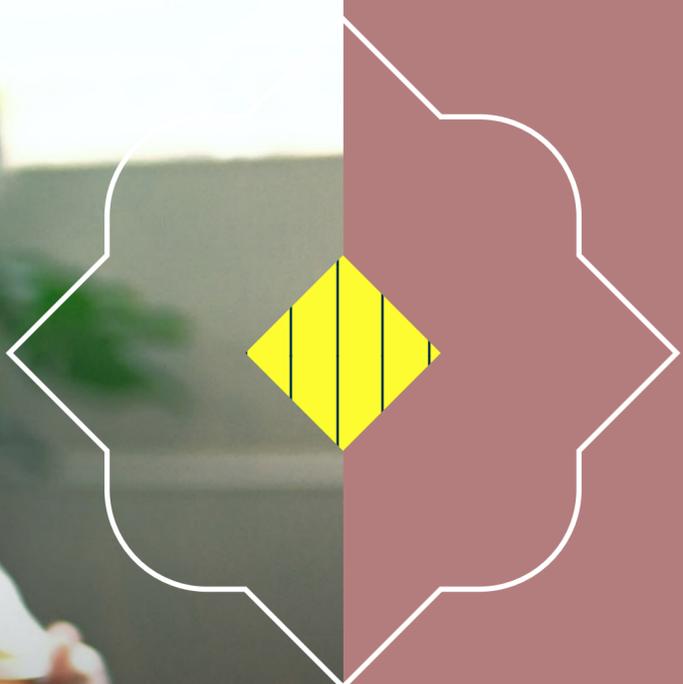
## Fundos de Investimentos em Participações (FIP) investidos pelo BB-BI<sup>1</sup> (subsidiária integral do BB)

Produto	% de Participação do BB-BI	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Patrimônio líquido do Fundo em 2020 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2021 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2022 (R\$ milhões)
Brasil Sustentabilidade FIP – Multiestratégia	9,50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiental</li> <li>Social</li> <li>Governança</li> </ul>	Dedicado à compra de participação em empresas cujas atividades se associem a projetos com potencial de geração de créditos de carbono, com a incorporação dos princípios de sustentabilidade às decisões de investimento.	268,5	126,3	142,0
Brasil Agronegócios FIP – Multiestratégia	19,05%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiental</li> <li>Governança</li> </ul>	Dedicado à compra de participações em empresas brasileiras com sólidos fundamentos em valor e que possam se beneficiar de aportes de capital, com o objetivo de levá-las ao mercado de ações. O foco de investimentos do fundo abrangerá toda a cadeia produtiva do agronegócio.	381,7	592,0	551,8
Fundo Brasil de Internacionalização de Empresas FIP – Multiestratégia	24,44%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social</li> <li>Governança</li> </ul>	Destinado à compra de participações em empresas brasileiras de médio porte, já atuantes no comércio exterior ou que tenham potencial de internacionalização (setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo, por exemplo). As companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e boas práticas de governança corporativa.	396,9	336,1	204,4
Brasil Portos e Ativos Logísticos FIP	18,81%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Governança</li> </ul>	Dedicado à compra de empresas nos diversos setores de logística, incluindo ativos portuários, retroportuários, de armazenagem, centros de distribuição e ativos para movimentação e transporte de cargas. As companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e adotar boas práticas de governança corporativa.	132,7	216,0	176,3
FIP Brasil Internacionalização de Empresas II	21,45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Social</li> <li>Governança</li> </ul>	Destinado à compra de participação em empresas brasileiras de médio porte, já atuantes no comércio exterior ou que tenham potencial de internacionalização (setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo, por exemplo). As companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e boas práticas de governança corporativa.	1.097,0	781,5	580,0

<sup>1</sup> BB - Banco de Investimentos



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# 3. Criação de valor



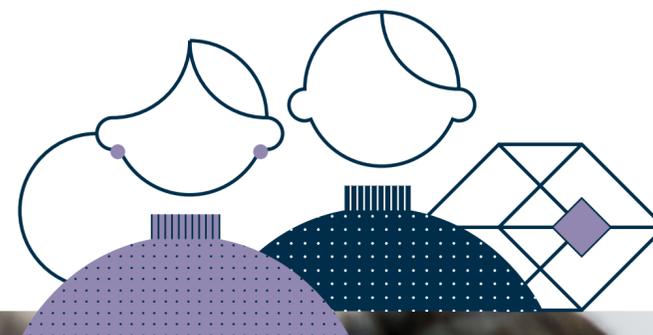
# Social

## Funcionários

Acreditamos que nossa transformação digital será consolidada pela capacitação continuada e pelo protagonismo dos nossos funcionários. Buscamos preparar nossos times para serem flexíveis e para se adaptarem às dinâmicas de mercado, garantindo eficiência operacional e alta performance.

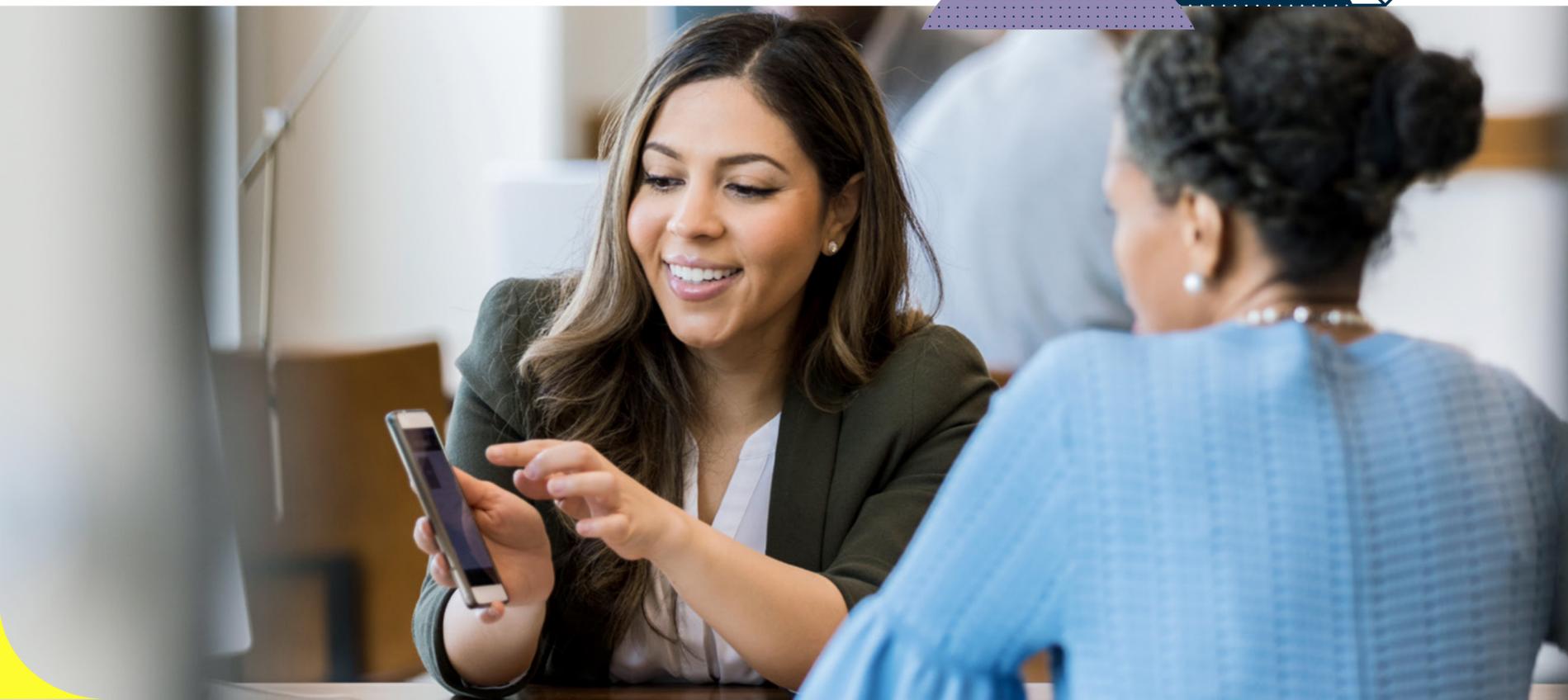
Incentivamos uma cultura organizacional que promova o orgulho de pertencimento, o protagonismo, a capacidade inovadora e o justo reconhecimento pelos resultados alcançados.

Para a retenção de talentos, também investimos em qualidade de vida, saúde e segurança, por meio do cumprimento dos pressupostos legais brasileiros, da observância de políticas internacionais, como as da Organização Internacional do Trabalho (OIT), e de boas práticas e padrões mundiais.



Acreditamos que o desenvolvimento das pessoas, em todos os níveis hierárquicos, contribui de forma efetiva para a construção de uma empresa que aprende e se adapta com rapidez, buscando se antecipar aos desafios. Acreditamos nas pessoas, na possibilidade de criação conjunta a partir de perspectivas diversas, na ampliação da nossa cultura de inovação, de transformação tecnológica e de sustentabilidade. Nossa atuação, como banco público e de mercado, está voltada para o desenvolvimento da sociedade brasileira e dos negócios, gerando impacto social e ambiental positivos. O uso eficiente dos recursos naturais norteia a nossa gestão, sendo demonstrado em nossas práticas, a exemplo do uso de fontes de energias renováveis e, também, da exigência de fornecedores que observem e adotem boas práticas sociais, ambientais e climáticas. Para nós, a sustentabilidade deve sempre nortear nossas relações com todos os públicos.”

**Ana Cristina Rosa Garcia**  
Vice-presidenta Corporativa





## Concurso BB

Em 2022, foram convocados todos os candidatos classificados na última seleção externa do BB, que contou com mais de 1,6 milhão de inscritos. Foram empossados 3.717 novos funcionários, sendo 3.352 agentes comerciais, que atuam em unidades de negócios, e 365 agentes de tecnologia, que atuam em unidades estratégicas.

Pela primeira vez na história, o Banco realizou todos os procedimentos de convocação e qualificação em plataforma digital. Outra novidade que beneficiou os convocados desta seleção foi a participação no Programa "Tô on no BB", desenvolvido pela UniBB em parceria com diversas Unidades Estratégicas gestoras de conteúdos e hospedado numa plataforma interativa. O Programa, realizado totalmente no formato digital, tem o objetivo de receber os novos colegas de acordo com as melhores práticas do BB, desenvolvendo as competências essenciais para a realização de atividades bancárias.

Durante o contrato de experiência, os novos funcionários foram avaliados na função de agente comercial/tecnologia, e foram observadas as seguintes competências: Foco no Cliente, Adaptabilidade, Inovação, Senso de dono, Colaboração e Inspira Confiança. Do total de avaliados, 78,7% demonstraram alto potencial em todas as competências avaliadas, 81,6% demonstraram alto potencial em Foco no Cliente, 81,8% demonstraram alto potencial em Adaptabilidade, 84,4% dos candidatos demonstraram alto potencial em Inovação, 85,8% demonstraram alto potencial em Senso de dono, 85,5% dos candidatos demonstraram alto potencial em Colaboração e 84,3% demonstraram alto potencial em Inspira Confiança.

## Perfil do quadro funcional

3-3| Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos

As seleções e contratações externas, por meio de concurso público, ocorrem de acordo com a necessidade de pessoal identificada para cada região. O grau de qualificação é determinado com base nas exigências do cargo, mas considera a promoção da inclusão social.

## Quantidade de funcionários próprios e estatutários por contrato de trabalho e gênero<sup>1</sup>

2-7

		Masculino	Feminino	Total
2020	CLT <sup>2</sup>	53.028	38.645	91.673
	Estatutário	28	6	34
	Estagiários	336	490	826
2021	CLT <sup>2</sup>	48.670	35.927	84.597
	Estatutário	28	4	32
	Estagiários <sup>3</sup>	16	17	33
2022	CLT <sup>2</sup>	49.951	36.002	85.953
	Estatutário	29	4	33
	Estagiários <sup>3</sup>	38	157	195

<sup>1</sup> O quadro de funcionários próprios não inclui funcionários em regime temporário.

<sup>2</sup> Contrato individual de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho.

<sup>3</sup> As contratações de estagiários foram suspensas durante a pandemia, em função do afastamento presencial e da indisponibilidade de VPN, Office e equipamentos para que este público realizasse atividade remota. O número apresentado refere-se aos estagiários que ainda têm contratos ativos, além dos estagiários das coligadas (BB Seguros, BB Asset e BB Consórcios). Os dados gerados comportam todos os estagiários cadastrados no sistema do Banco e das coligadas que também cadastram os estagiários no nosso sistema.

## Diversidade do quadro funcional 3-3 | Diversidade | 405-1

Nossas iniciativas no tema Diversidade, além de promoverem o aprimoramento das relações de trabalho, geram valor e reputação e são um diferencial para estarmos listados como uma das empresas com as melhores práticas de RH pelo instituto internacional Top Employers. Ainda contribuem para o posicionamento do Banco como uma empresa sustentável, reconhecida nacional e internacionalmente.

Diversidade é um dos temas prioritários do Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB, que se desdobram em ações para toda a organização. Neste tema, assumimos o desafio de “promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na atuação junto aos públicos de relacionamento”.

O nosso Programa de Diversidade, bem como as demais iniciativas da Agenda 30 BB, está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU; mais especificamente, os objetivos 5 – Igualdade de Gênero; 8 – Trabalho Decente e Crescimento Econômico; e 10 – Redução das Desigualdades.

Estruturamos um Programa de Diversidade com desafios amplos para toda a Organização. O propósito é promover um ambiente de trabalho colaborativo e inclusivo, disseminar a cultura de inclusão por meio do diálogo e proporcionar maior satisfação dos grupos de interesse. Com isso, garantimos que o BB continue sendo reconhecido pelas boas práticas em Gestão de Pessoas.

As ações para promoção da diversidade no quadro funcional são garantidas pelas políticas gerais e pelo Código de Ética. Também temos amadurecido os dispositivos e as ações em prol da equidade de gênero, no sentido da conscientização, responsabilização e construção orgânica da representatividade interna. Os normativos internos do Banco destacam que não são utilizados critérios de escolha que caracterizem discriminação e preconceito, como: idade, gênero, raça, tempo de banco, entre outros.



Temos objetivos específicos para cinco grupos: Mulheres; Pessoas Negras, aqui com a consideração de observar se há outras raças e etnias que requeiram ações; Pessoas com Deficiência; Gerações, para atrair e reter jovens ao mesmo tempo que respeitamos e reconhecemos a contribuição de funcionários mais antigos; e LGBTQIAPN+.

Dentre as ações promovidas em prol da Diversidade no BB, destacam-se os avanços no Programa de Liderança Feminina, criado com o objetivo de aumentar o número de mulheres em cargos de liderança sênior. Em cinco anos (2017-2022), aumentou de 18% para 23,7% o percentual de mulheres nessas posições. Considerando todas as funções gerenciais, ‘elas’ representam 37,2% (percentual muito próximo ao observado no quadro feminino de 41,9%). Cabe salientar que, no Banco do Brasil, funcionários que exercem a mesma função, são remunerados igualmente.

Já a segunda edição do Programa de capacitação do Liderança Feminina, lançada em 2020, tem como objetivos aumentar a participação de mulheres nas oportunidades de ascensão profissional na empresa e disseminar a cultura de equidade de gênero em todo o Banco. Nessa nova versão do programa, todos os funcionários podem acessar as ações educacionais, disponíveis no Espaço Liderança Feminina, na UniBB ou no App UniBB Mobile.

O BB preconiza a diversidade no corpo funcional em todos os níveis hierárquicos. Ações de sensibilização e treinamento vêm colaborando para isso. No pilar raça, observou-se na liderança sênior um aumento de 20% para 22,8%, nos últimos 5 anos. Registramos avanços também nas funções gerenciais como um todo. O percentual de negros nessas funções é praticamente equivalente ao existente no universo de funcionários negros nessas funções: 23,5% e 24,5%, respectivamente. Quanto ao pilar Pessoas com Deficiência (PcD), registramos incremento no quadro de pessoal de quase 10% entre 2021-2022.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Para os funcionários que estão no grupo Pessoas com Deficiência, estamos investindo no acesso a tecnologias assistivas. Adquirimos óculos Orcam, notebooks e mobiliários elencados pelos participantes do grupo para melhorar suas condições de trabalho e vida pessoal.<sup>1</sup>

Fomos o primeiro banco brasileiro a aderir aos Padrões de Conduta para Empresas, desenvolvido pela ONU com o objetivo de promover direitos iguais e tratamento justo para a comunidade LGBTQIAPN+. Esse compromisso se traduz em respeito aos nossos funcionários, com a adoção de simplificação dos procedimentos para inclusão de dependentes por união homoafetiva; atendimento especial na ouvidoria interna quando solicitado; licença adoção de até 120 dias para funcionário com união estável homoafetiva equiparada com a licença das mulheres; orientações para os médicos quanto à solicitação de exame periódico de saúde para funcionários transgênero; uso de banheiro de acordo com a identidade de gênero do funcionário; possibilidade de uso do nome social no crachá, cartão de visitas, carimbos e e-mail para pessoas transgênero.

<sup>1</sup> Óculos Orcam, uma tecnologia de inteligência artificial de última geração que permite identificar rostos de pessoas, objetos, ler textos impressos ou digitais, identificar cédulas de dinheiro, distinguir cores e outras informações visuais.

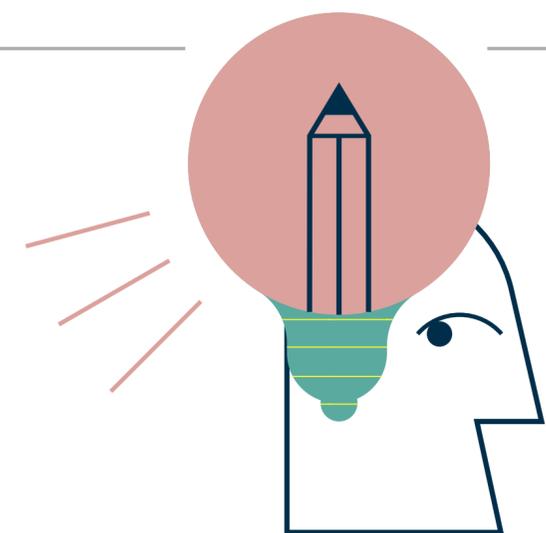
## Diversidade (número de funcionários) 405-1

Grupos	2020	2021	2022		Variação 2021-2022
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	% do total	
Pretos	2.732	2.600	2.894	3,37	11,31%
Pardos	18.606	17.444	18.128	21,09	3,92%
Indígenas	166	144	139	0,16	-3,47%
Pessoas com Deficiência <sup>1</sup>	1.640	1.567	1.709	1,97	9,06%
<b>Total</b>	<b>23.144</b>	<b>21.755</b>	<b>22.870</b>	<b>26,59</b>	<b>5,12%</b>

## Diversidade nos cargos de chefia 405-1

Grupos	2020	2021	2022		Variação 2021-2022
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	% em relação ao total/cargos de chefia	
Pretos, Pardos e Indígenas	7.145	7.284	7.390	23,56	1,45%
Pessoas com Deficiência <sup>1</sup>	337	370	391	1,22	5,67%
<b>Total</b>	<b>7.482</b>	<b>7.654</b>	<b>7.781</b>	<b>24,78</b>	<b>1,65%</b>

<sup>1</sup> O número de PcD pode contemplar demais integrantes dos grupos de diversidade: pretos, pardos ou indígenas.



## Satisfação do funcionário

3-3 | Relacionamento e Satisfação de Clientes

Aprimoramos o processo de aplicação da pesquisa com os funcionários para avaliar a qualidade das relações estabelecidas no ambiente de trabalho de modo que consigamos compreender questões de rotatividade, absenteísmo, desmotivação, queda de produtividade, retenção de talentos, dentre outras. Em 2022, descontinuamos a pesquisa de Clima Organizacional e mantivemos a aplicação da Pesquisa Engajamento BB, com o objetivo de dar mais foco e profundidade às análises dos resultados. Em 2021, a pesquisa de Clima Organizacional foi respondida por 80,51% dos funcionários e, em 2020, por 82,37%.

A Pesquisa de Engajamento é realizada por fornecedor externo (Instituto Gallup), com metodologia de aplicação e cálculo próprios. Sua utilização permite a comparação dos resultados de engajamento do Banco em relação a outras empresas do mercado, financeiras e não financeiras, representando insumo valioso para a tomada de decisões em relação a práticas de gestão de pessoas.

Com o monitoramento dos dados e identificação de pontos críticos de atuação, desenvolvemos ações ao longo de 2022 visando a melhoria dos índices de engajamento, dentre as quais destacamos:

- reuniões com Diretores e Executivos, em que os resultados da pesquisa de engajamento por área foram apresentados em detalhes para elaboração de planos de ação específicos;
- *workshops* de *feedback* para gerentes;
- *workshops* de Comunicação não Violenta; e
- rodas de conversa – segurança psicológica.

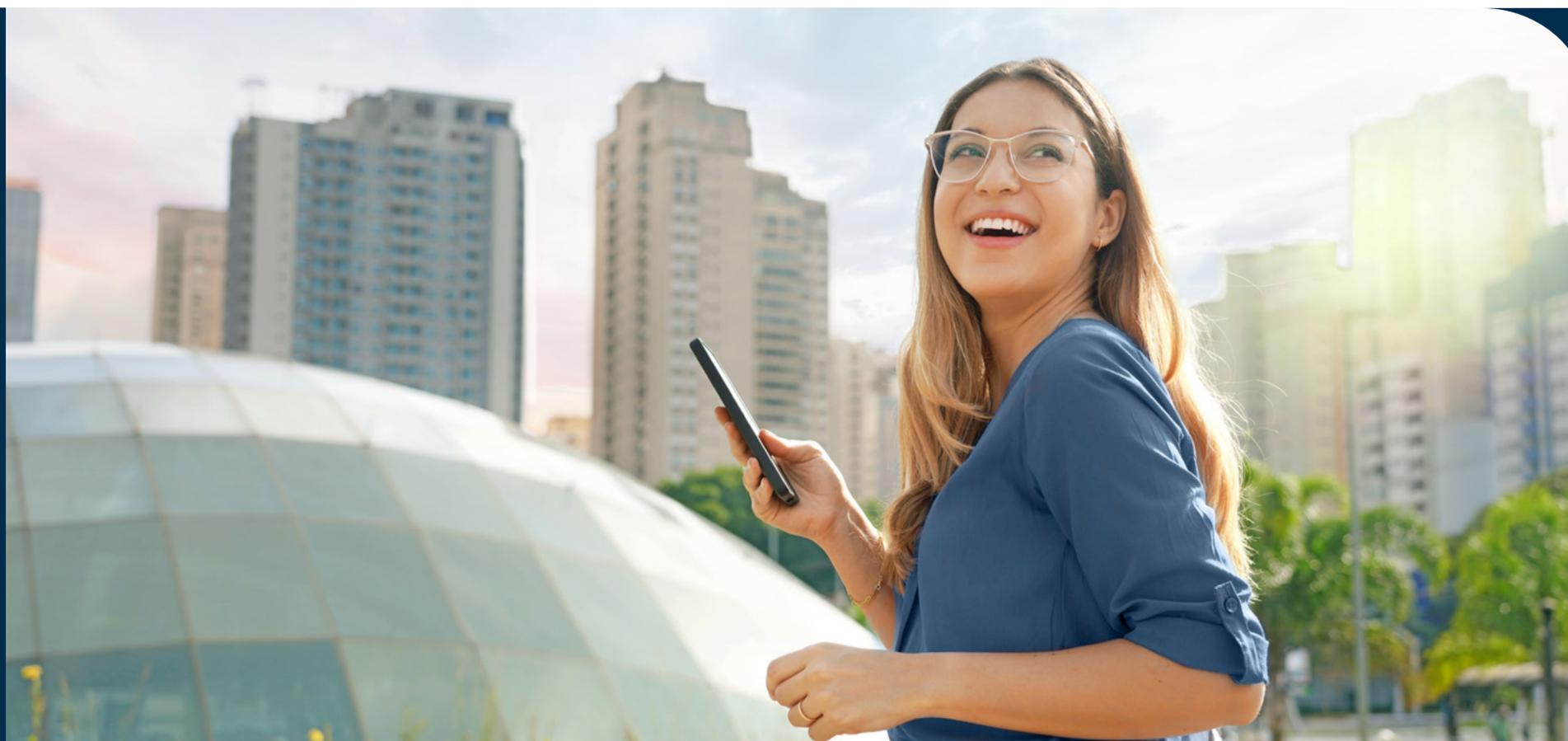
O aumento dos índices de Engajamento envolve questões comportamentais e culturais. Como os impactos de ações que efetivamente alteram padrões de comportamentos e transformam a cultura tendem a ser sentidos a médio e longo prazos, reforçamos o compromisso de continuidade no investimento em ações que visam melhorar as práticas de gestão de pessoas.

Como os impactos de ações que efetivamente alteram padrões de comportamentos e transformam a cultura tendem a ser sentidos a médio e longo prazos, reforçamos o compromisso de continuidade no investimento em ações que visam melhorar as práticas de gestão de pessoas.

### Pesquisa de Engajamento

	2021 <sup>1</sup>	2022	Meta para 2022	Meta para 2023
Índice engajamento BB	66,11	63,84	66,00	68,00
Feminino	62,93	65,00		
Masculino	60,58	63,00		
Gerencial	73,34	63,86		
Assessoramento	76,63	70,44		
Técnico	75,69	82,95		
Operacional	71,08	60,74		
Escriturários e Caixas Executivos	66,21	63,27		

<sup>1</sup> Substituímos a média das notas das pesquisas em 2021 pelo índice de engajamento por meio de aplicação da fórmula.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Carreiras e sucessão

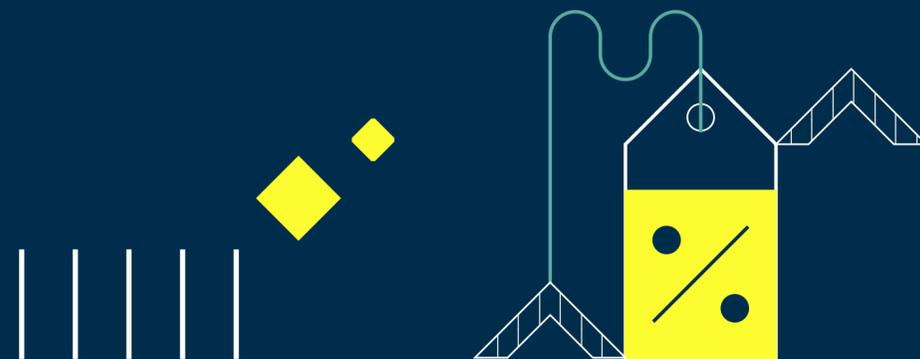
A educação corporativa é um recurso estratégico para alcançarmos o propósito e os objetivos, além de reforçar os valores organizacionais. Para que as soluções educacionais oferecidas contribuam efetivamente com o desenvolvimento dos funcionários, nosso sistema de educação corporativa está estruturado em quatro subsistemas inter-relacionados: Diagnóstico e Análise de Necessidades de Treinamento, Planejamento Educacional, Implementação e Avaliação de Resultados das Ações Educacionais.

Em 2022, devido a uma reestruturação do processo de Diagnóstico e Análise de Necessidades de Treinamento, Desenvolvimento e Educação Corporativa e à implementação do Projeto Trilhas, que propõe proativamente soluções educacionais mapeadas a partir da necessidade das áreas, não houve análise de demandas de desenvolvimento de novas soluções educacionais.

Os resultados das ações de capacitação são avaliados por meio do Sistema Integrado de Avaliação de Programas de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (SIAP). A finalidade é disponibilizar informações abrangentes e confiáveis para a tomada de decisão e melhoria das ações, do desempenho de educadores e de funcionários treinados, dos resultados organizacionais e da alocação de recursos.

A última avaliação de um programa de treinamento foi realizada em 2022, referente ao programa Desenvolve Setor Público, cujo objetivo foi preparar os funcionários que atuam neste setor para estabelecer estratégias de relacionamento com foco na melhor experiência e na construção de soluções para entrega de valor ao cliente, considerando o impacto de sua atuação no desenvolvimento da sociedade. O público prioritário do Programa foram os Gerentes de Relacionamento da rede Setor Público, que atingiram uma média de progressão da trilha de 98,98%. 404-2

Ofertamos aos funcionários o Mapa de Carreira, um ambiente de orientação profissional disponível no Portal UniBB, com o objetivo de auxiliar na construção de plano de



## Educação corporativa

Iniciativa	2020	2021	2022 <sup>1</sup>	Varição 2021-2022
Nº de demandas para desenvolvimento de iniciativas de capacitação	30	38	0	n.a.
Nº de iniciativas do total das demandas identificadas como aderente à Estratégia Corporativa	17	21	0	n.a.

n.a. — não se aplica

<sup>1</sup> Em razão da reestruturação do processo de diagnóstico de análise de necessidade de treinamento e da implementação do Projeto Trilhas, não houve análise de demandas para desenvolvimento de soluções educacionais

desenvolvimento e de carreira, que já acumula mais de 37 mil acessos desde sua criação. Mais de 11 mil funcionários criaram planos de carreira, com cerca de 25.900 mapas gerados. 404-2

A UniBB também oferece o Portal de Mentoria BB, ambiente *on-line* que apoia os processos de orientação profissional, com o intuito de compartilhar conhecimentos e experiências entre funcionários, visando à gestão do conhecimento corporativo e ao desenvolvimento de competências importantes para o crescimento profissional dos participantes. Em 2022, foram realizados 53 programas de mentoria, com a participação de 2.516 mentorados.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



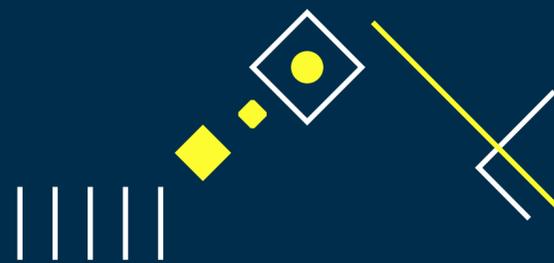
## Avaliação de programa de treinamento

Informação	2020	2021	2022	
Nome do programa avaliado	Workshop Exclusivo	Jornada Super	Capacitação e adimplência	Desenvolve Setor Público
Nº de funcionários/perfil no programa avaliado	3.262	159	68 mil	1.018
Investimento realizado no programa avaliado	R\$ 1.221 mil	R\$ 1.399 mil	R\$ 182 mil	R\$ 401 mil
Retorno sobre o investimento do programa avaliado	3.760%	546%	200%	218%
Incremento na margem de contribuição (MC)	R\$ 47,13 milhões	R\$ 9,04 milhões	R\$ 7,84 milhões	R\$ 1,27 milhão

## Bolsas de estudo

Tipo de bolsa concedida	2020	2021 <sup>1</sup>	2022
BB MBA Turma Contratada	0	257	292
Especialização	0	437	423
Graduação	0	257	146
Idiomas	267	229	405
Mestrado/Doutorado	27	63	38
<b>Total Geral</b>	<b>294</b>	<b>1.243</b>	<b>1.304</b>
<b>Nº total de bolsas de estudos em andamento em 31 de dezembro</b>	<b>4.306</b>	<b>4.492</b>	<b>1.893</b>

<sup>1</sup> A variação entre 2020 e 2021 deve-se ao fato de que, como parte de uma série de medidas adotadas para resguardar a saúde e bem-estar dos funcionários em face da pandemia da Covid-19 – como a utilização do trabalho remoto residencial emergencial em larga escala e a interrupção das viagens a serviço –, não foram abertos processos seletivos para a concessão de bolsas.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



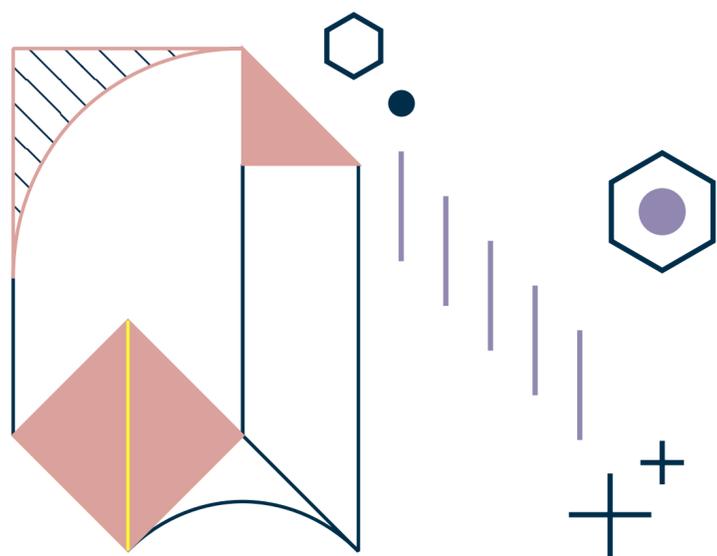
## Universidade Corporativa Banco do Brasil – UniBB

As ações da UniBB, que em 2022 completou 20 anos de existência, alinham-se à Estratégia Corporativa e contribuem para concretizar nossa visão de futuro, atingir objetivos estratégicos e fortalecer crenças e valores, consolidando o compromisso da empresa com os públicos de interesse. São ofertadas ações educativas nas modalidades presencial, em diversas localidades brasileiras, e a distância.

Em 2022 foram realizadas mais de 9,8 milhões de horas de capacitação e mais de 2,7 milhões de cursos. Além disso, quase 55 mil certificações estavam vigentes, e foram ofertadas mais de 2,1 mil bolsas de graduação, pós-graduação e idiomas.

Foram lançados também programas de capacitação para desenvolvimento de diversos públicos-alvo, como os programas Cultiva Agro, Jornada Conexão Clientes e Aceleração Vinet. Além disso, foi realizada uma seleção para o cargo de Gerente de Soluções.

Para a liderança, foram lançadas duas edições do Pit+, programa com a finalidade de identificar, desenvolver e reter os talentos mais alinhados à estratégia, a partir do cruzamento de indicadores diversos de resultados e comportamentos. Foram mapeados cerca de cinco mil talentos com potencial para as ascensões em funções de liderança na empresa que aliam a



formação, experiência e capacitação, com o desenvolvimento de competências, transformando-as em resultados no dia a dia.

Considerando a necessidade de identificar e desenvolver líderes que sejam protagonistas no processo de transformação cultural e digital do BB, foi realizado, no primeiro semestre, o programa de ascensão para Gerente de Soluções em unidades estratégicas. Foram qualificados 173 profissionais que terão como missão conciliar os desafios atuais da função com a construção do Banco do futuro. Tratou-se de um processo muito bem estruturado e inovador, que contou com mais de duas mil inscrições na etapa de recrutamento e 1.063 avaliações nos comitês gestores.

A Trilha Sustentabilidade, composta por 28 soluções de capacitação, reúne em um ambiente todos os conteúdos de capacitação referentes à sustentabilidade. Em 2022, foram concluídos mais de mil cursos da trilha, abordando temas como Crédito, Risco Socioambiental, Direitos Humanos, Economia Verde e Inclusiva, Voluntariado, Mudanças Climáticas, entre outros.

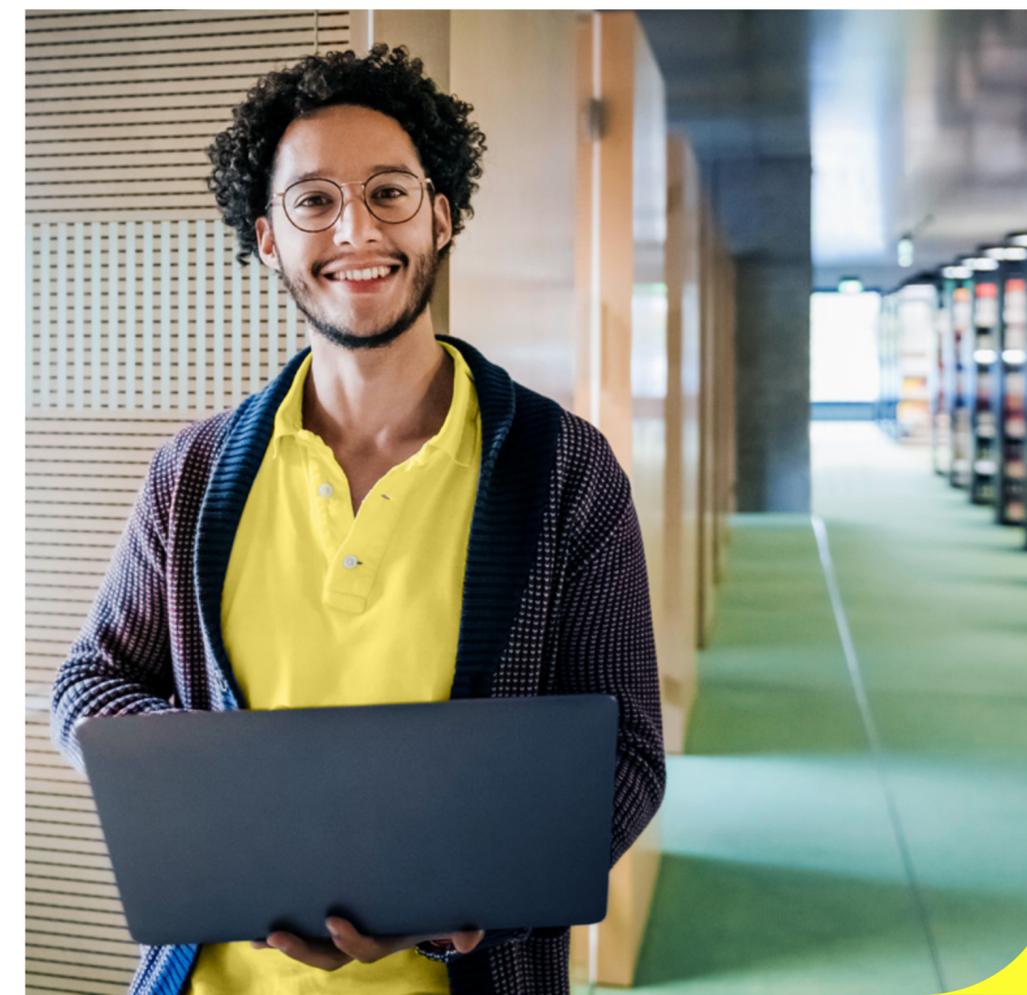
Informação	2020	2021	2022
Nº de cursos no catálogo on-line	642	2.036	2.040
Nº de cursos concluídos no ano	3,59 milhões	3,54 milhões	2,8 milhões
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do Portal UniBB	+ de 22,09 milhões	+ de 25,63 milhões	+ de 28,56 milhões
Nº de cursos concluídos no ano pelo UniBB Mobile	221,7 mil	79,43 mil	52,30 mil
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do UniBB Mobile	+ de 2,71 milhões	+ de 2,78 milhões	+ de 2,8 milhões

## Atração e retenção de talentos

3-3| Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos

	2020	2021	2022
Horas Mínimas de Capacitação Anual por Funcionário	30	30	40 <sup>1</sup>
Percentual de Funcionários que Cumpriram a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	98,36	99,16	98,51
Meta de Percentual de Funcionários que Devem Cumprir a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	90,00	90,00	90,00

<sup>1</sup> As 40 horas de treinamento contemplam as soluções educacionais disponíveis no catálogo UniBB e Alura, presenciais e a distância. Os funcionários são orientados a utilizar parte dessas horas para realização de cursos considerados estratégicos, no ano, para sua área de atuação.



## Formação de líderes

A capacitação da nossa Alta Administração está sustentada em três pilares: palestras anuais proferidas por profissionais de notório conhecimento sobre o assunto tratado; realização de treinamentos internos por meio do Portal UniBB; e disponibilização de um catálogo de cursos em turma aberta, que contempla conteúdos estrategicamente relevantes para o Banco, além dos legalmente impostos.

Todos os dirigentes e conselheiros fiscais do Banco do Brasil têm acesso ao Portal UniBB, ao aplicativo UniBB Mobile e a seus respectivos portfólios de cursos para realização de treinamentos a distância, de livre escolha, sem a necessidade de autorização prévia.

A Trilha Alta Administração, que está disponível no Portal desde 2018, conta atualmente com 15 soluções. Anualmente, a trilha passa por atualização, incorporando novos temas ou se aprofundando em temas já abordados. Em 2022, foi incluído curso que aborda o tema Liderança Inclusiva, com o objetivo de nortear a gestão pela inclusão e diversidade.

## Movimento Evolution

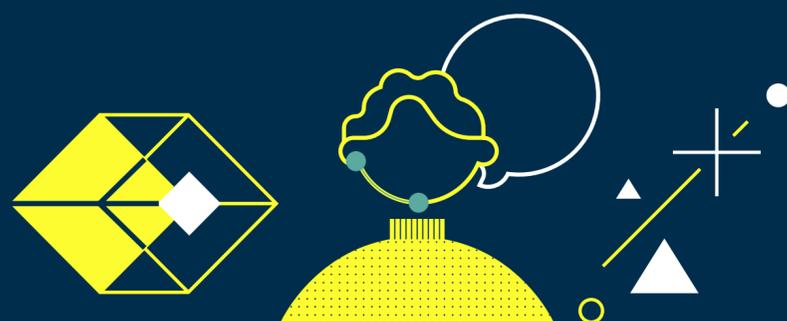
Em maio de 2021, a UniBB lançou o Movimento Evolution, com diversas oportunidades de requalificação profissional direcionadas para o desenvolvimento de competências digitais. O Movimento Evolution pretende acelerar a transformação digital e transformar a cultura organizacional.

Em 2022, o Movimento Evolution realizou uma série de iniciativas para fomentar a aceleração digital no BB, entre elas:

- Renovação do contrato Alura por mais cinco anos;
- Oferta de até 1,5 mil bolsas de estudos para cursos de graduação e pós-graduação *lato sensu* para 2022 para a área de conhecimento em Ciências da Computação;
- Disponibilização de duas edições do PIT+, Programa de Identificação de Talentos cuja finalidade é identificar e desenvolver talentos alinhados à estratégia da empresa, com base em uma metodologia que alia o cruzamento de indicadores de performance e comportamento e o uso de *people*

*analytics*. São mais de cinco mil talentos com potencial para as ascensões em funções de liderança na empresa que aliam formação, experiência e capacitação com o desenvolvimento de competências, transformando-as em resultados no dia a dia;

- Lançamento da trilha Academia de Educadores – UniBB Lovers, uma seleção de cursos que busca aperfeiçoar competências educacionais no contexto de transformação digital e cultural do BB, alinhados ao Movimento Evolution;
- Redesenho do Portal UniBB e o app UniBB Mobile para um novo leiaute, mais moderno e mais fluido;
- Contratação de 80 vagas do MBA Digital Business, pela USP-Esalq;
- Ressarcimento de certificações em TI;
- Patrocínios de eventos de tecnologia, como o BB Data Week e BB Data Challenge; e
- Organização de *Bootcamp* que apresentou uma experiência imersiva da UniBB no metaverso.



### Investimento em Programas Corporativos de Desenvolvimento e Retenção de Talentos (R\$ milhões)

	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	% atendimento da meta
Valores Investidos	50,40	62,40	80,40	28,8%	92,00



## Gestão de talentos

Com foco no desenvolvimento para todos os assessores de unidades estratégicas, a gestão de talentos tem o objetivo de direcionar ações de desenvolvimento, avaliar e mitigar riscos sucessórios e subsidiar decisões de sucessão. Para isso, está ancorada em três pilares: identificação (qual é o perfil desejado para o assessor?), mapeamento (quem são os assessores da minha unidade? Quais são seus interesses e seu potencial?) e desenvolvimento (quais são as suas necessidades de desenvolvimento e como desenvolvê-los?).

Cerca de dois mil funcionários foram avaliados com o apoio de consultoria externa e de um profissional de recrutamento e seleção do BB (funcionários com formação em psicologia). Os gestores imediatos dos candidatos e comitês das Unidades Estratégicas (UE) tiveram a possibilidade de discutir o potencial de cada um deles, seus destaques, pontos de aprimoramento e ações específicas de desenvolvimento. Em seguida, forneceram *feedback* individual, contribuindo para a disseminação da cultura de *feedback*, em que líderes praticam efetivamente a competência “desenvolve talentos” e elaboram e acompanham, conjuntamente com seus liderados, planos de desenvolvimento individuais.

Nesse primeiro momento, participaram os assessores I e, posteriormente, o público será ampliado para os demais níveis de assessoramento das unidades estratégicas.

## Avaliação de desempenho

3-3| Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos

Por meio do sistema de Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP), é realizada semestralmente avaliação de desempenho dos funcionários do BB, considerando as seguintes dimensões: Competências e Resultados.

A dimensão Competências avalia os comportamentos passíveis de observação no ambiente de trabalho, que servem como padrão ou referência para orientar a atuação ou desempenho profissional dos

funcionários. Essa avaliação é realizada sob múltiplas perspectivas, considerando a autoavaliação, bem como as avaliações do superior, dos pares e dos subordinados (se houver). Na dimensão Resultados, são avaliadas as entregas realizadas e os prazos acordados. Assim, a avaliação de desempenho é utilizada para subsidiar outros subsistemas e programas de gestão de pessoas.

## Avaliação de desempenho<sup>1</sup> 404-3

	2020	2021	2022
Número de funcionários avaliáveis <sup>2,3</sup>	88.890	84.315	85.164
Número de funcionários que passaram por avaliação de desempenho <sup>4</sup>	88.874	83.203	84.419
Percentual de funcionários que passaram por avaliação de desempenho	99,98	98,68	99,12

<sup>1</sup> Flutuação decorrente de eventuais ausências superiores a 90 dias em cada ciclo de avaliação, além de variações da quantidade de profissionais do corpo funcional.

<sup>2</sup> “Número de Funcionários Avaliáveis”: quantidade de funcionários que trabalharam ao menos 90 dias no semestre, sendo desconsiderados os ausentes por licenças diversas, cedidos, em contrato de experiência etc.

<sup>3</sup> Os critérios de seleção/definição dos avaliáveis não permite que os públicos sejam os mesmos utilizados no conteúdo 405-1.

<sup>4</sup> “Número de funcionários avaliados”: quantidade de funcionários que receberam conceitos na avaliação de desempenho total e que, em algum momento do ciclo, foram considerados avaliáveis, ainda que posteriormente (dentro do ciclo) tenham passado para a condição de “não avaliável”.

Os resultados das avaliações permitem mensurar o desempenho individual por meio da manifestação das competências profissionais e da contribuição para o alcance dos resultados esperados, além de orientar o processo de desenvolvimento profissional, facilitar a consecução dos objetivos organizacionais e contribuir com o planejamento de carreira.

Os funcionários com lacunas de competências identificadas nos resultados da avaliação são orientados a elaborar um Plano de Desenvolvimento de Competências (PDC), de adesão voluntária

e disponível no Portal UniBB. Já os funcionários com placar de desempenho abaixo do esperado no semestre anterior, devem obrigatoriamente ter Acordo de Desenvolvimento individualizado formulado com seu gestor, com ações necessárias para superação da lacuna de desempenho verificada.

Por fim, esses resultados também subsidiam outros subsistemas e programas de gestão de pessoas, tais como Bolsas de Estudos da UniBB, Programa de Desempenho Gratificado, Recrutamento e Seleção Interna, Ascensão Profissional e SACR – Sistema Automático de Concorrência à Remoção.

## Remuneração 2-19| 2-20|

Para proporcionar remuneração compatível com as dos principais concorrentes e das demais instituições financeiras, utilizamos estudo dos equilíbrios salariais interno e externo. O interno considera a escala de remuneração para as funções e cargos integrantes da estrutura organizacional. Além disso, são observadas as atividades, as responsabilidades, a amplitude de comando e demais fatores vinculados aos cargos, funções e comissões. E, para a avaliação do equilíbrio externo, é utilizada pesquisa salarial realizada por consultoria especializada.

A remuneração dos funcionários corresponde à soma das verbas vinculadas ao exercício de funções e das verbas pessoais. As verbas vinculadas ao exercício de funções apresentam valores definidos conforme as atribuições, o nível hierárquico, a complexidade, a praça, o grupamento e outros fatores vinculados a cada função/comissão e podem, portanto, ser extintas ou alteradas a qualquer tempo. As verbas pessoais são calculadas individualmente e, se acionadas, passam a ser irredutíveis, variando de um funcionário para outro em virtude da carreira, do histórico de funções/comissões e da data de posse. 2-20

Todas as recompensas (salários, participação nos lucros e premiações) estão em permanente processo de aperfeiçoamento, de acordo com o cenário e a estratégia para o período, além de seguirem a legislação federal.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## Programa de Desempenho Gratificado – PDG [2-19|2-20]

O Programa de Desempenho Gratificado é uma premiação vinculada ao resultado e ao desempenho superiores ao ordinariamente esperado dos participantes em indicadores de gestão e de resultado, de maneira alinhada aos objetivos estratégicos. Atualmente, 100% dos funcionários são elegíveis para o programa.

No primeiro semestre de 2022, o PDG contemplou mais de 35 mil funcionários, que receberam premiações entre 25% e 200% do piso salarial da função avaliada no período. Já os valores devidos aos contemplados no segundo semestre de 2022, foram pagos no decorrer do primeiro semestre de 2023.

## Participação nos Lucros e Resultados – PLR [2-19|2-20]

A Participação nos Lucros ou Resultados — PLR é um programa que estimula a busca por melhores resultados no Banco, retribuindo aos funcionários parte do lucro alcançado em cada período. Entre seus principais objetivos, estão:

- a) fortalecer a parceria entre o funcionário e o Banco;
- b) reconhecer o esforço individual e da equipe na construção do resultado;
- c) estimular o interesse dos funcionários na gestão e nos destinos do Banco;
- d) distribuir lucros ou resultados aos funcionários do Banco; e
- e) alavancar os negócios e o lucro do Banco.

A PLR prevê a distribuição de parcelas fixa e variável, sendo que esta última está condicionada ao desempenho das unidades em que os participantes atuaram ao longo do período apurado.

Conforme exigência legal, ratificamos com as entidades representativas dos empregados o Acordo Coletivo sobre Participação nos Lucros ou Resultados – PLR, em que são apresentados os critérios de elegibilidade ao programa e as definições para o seu acionamento, distribuição e pagamento.

A aferição do desempenho das unidades se dá por meio de ferramentas corporativas, entre elas o Acordo de Trabalho (ATB) – modelo de avaliação de desempenho que tem como base os objetivos propostos na Estratégia Corporativa. A remuneração variável dos funcionários das Unidades Estratégicas, Táticas e Operacionais também está vinculada ao ATB e inclui indicadores relacionados ao uso eficiente de recursos (água, energia e papel), cumprimento do Plano de Sustentabilidade, finanças sustentáveis, aumento de financiamento a soluções sustentáveis, como energia renovável, e à ampliação do envolvimento em causas sociais e voluntárias.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Saúde, segurança e bem-estar

Nossa Política de Gestão de Pessoas contém subitens específicos sobre saúde e segurança no trabalho (SST) e prevê a busca pela melhoria contínua dos sistemas de Gestão desses temas. Consideramos segurança e saúde no trabalho como um dos principais pilares institucionais, adotando práticas de qualidade de vida que proporcionam condições de trabalho saudáveis, seguras e bem-estar.

Para saber mais sobre a atuação do banco nesse tema, veja o nosso **Caderno ASG**.

### Qualidade de vida 403-10

Dispomos de uma ampla estratégia de promoção do bem-estar de nossos funcionários, visando mantê-los saudáveis, motivados e produtivos. Essa estratégia abrange ações na área de saúde ocupacional, segurança e qualidade de vida no trabalho.

Observando o cenário externo, além das evidências epidemiológicas do BB, em setembro de 2021, lançamos o Programa Saúde Mental, ancorado em cinco pilares (Hábitos Saudáveis, Educação, Ergonomia, Apoio Psicológico e Cuidado). A iniciativa envolve diferentes ações e níveis de prevenção, com foco na saúde integral da pessoa. Ao longo de 2022, incrementamos as ações do programa com novas iniciativas:

**Pilar Hábitos Saudáveis:** mais de 9,2 mil funcionários ativos na plataforma de atividades física Gympass. O game “Mexe-se com o BB” contou com a participação de mais de 6 mil funcionários em suas três rodadas em 2022. Em parceria com o Hospital Albert Einstein, o projeto-piloto Saúde no Prato incentiva mudanças nos hábitos alimentares. A primeira consulta já foi realizada por, pelo menos, 612 funcionários.

Taxa de absenteísmo (%) <sup>1</sup> <span>403-9</span>	2020	2021	2022
Absenteísmo total por motivo de saúde	3,30	3,65	4,76
Absenteísmo por questões de Saúde e Segurança Ocupacional	0,19	0,20	0,22
Absenteísmo por questões de Saúde não Ocupacional <sup>2</sup>	3,11	3,45	4,54

**Meta para 2022: 3,36**

<sup>1</sup> Taxa de absenteísmo = (dias agendados perdidos/dias agendados) x 100

O absenteísmo exclui as faltas abonadas, como feriados, licenças-estudo, licença-maternidade, licença-paternidade e licença compassivas.

<sup>2</sup> O aumento no absenteísmo por questões de saúde não ocupacional sofreu forte impacto devido à pandemia de covid-19 nos anos de 2020 e 2021. Em 2022, tivemos o maior pico de casos entre janeiro e fevereiro, com importante impacto no absenteísmo do ano.

**Pilar Educação:** mais de 220 mil cursos concluídos na trilha educacional Saúde Mental, ofertada pela Universidade Corporativa Banco do Brasil. As três Rodas de conversa sobre Saúde Mental, conduzidas pelos líderes do BB, foram realizadas por, aproximadamente, 5,7 mil funcionários. Já os 52 vídeos de especialistas publicados em 2022, tiveram mais de 52 mil visualizações.

**Pilar Ergonomia:** mais de 1,5 mil consultorias realizadas em 2022, com nota média de satisfação 9,82 (nota máxima 10).

**Pilar Apoio Psicológico:** mais de 8,3 mil participantes ativos e aproximadamente 65 mil consultas realizadas pelo programa de atendimento psicológico *on-line* e gratuito em 2022.

**Pilar Cuidado:** desenvolvimento do Programa Reinserção para funcionários afastados há mais de seis meses. Criação de protocolo junto à Ouvidoria Interna para tratamento de ocorrências que envolvem transtornos mentais, possibilitando atuação efetiva na solução das situações relatadas.

Dias perdidos – números absolutos	2020	2021	2022
	764.390	771.929	1.022.371

Os dias perdidos computam afastamentos por motivo de saúde com causas ocupacionais e não ocupacionais.

Taxa de dias perdidos (%) <sup>1</sup>	2020	2021	2022 <sup>2</sup>
	0,2	0,2	0,2

<sup>1</sup> Dias agendados de trabalho perdidos / dias agendados de trabalho. A taxa de dias perdidos leva em conta o total de dias agendados perdidos por lesão e doença ocupacional em relação aos dias agendados totais.

<sup>2</sup> 2022 = (2.376+45.695) \* 100/21.483.500= 0,2\*



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Benefícios e programas

401-2

3-3 | Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos

Benefício/Programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
<b>Gerenciamento de estresse</b>  403-10	Acompanhamento de dados referentes a estresse ocupacional ou não.	A detecção e a intervenção precoce dos casos de adoecimento por estresse tendem a reduzir o agravamento do quadro, evitando afastamentos prolongados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de absenteísmo;</li> <li>• Resultado teste específico (Lipp).</li> </ul>
<b>Ergonomia do ambiente de trabalho</b>  403-10	Análise Ergonômica do Trabalho para adaptação das condições de trabalho, das características psicofisiológicas do trabalhador, abordando, no mínimo, os aspectos relacionados a mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho; condições ambientais, como ruído, temperatura, velocidade do ar, umidade relativa do ar, iluminação; e a organização do trabalho.	Prevenção de doenças relacionadas ou agravadas pelo trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engajamento organizacional;</li> <li>• Taxa de absenteísmo.</li> </ul>
<b>Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)</b>  403-10	Promove ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho.	Um estilo de vida saudável, incluindo atividade esportiva e de saúde emocional, tendem a reduzir o risco de doenças, aumentar a capacidade produtiva e melhorar o bem-estar geral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engajamento organizacional;</li> <li>• Taxa de absenteísmo;</li> <li>• Indicadores do EPS;</li> <li>• Consultoria em Ergonomia.</li> </ul>
<b>Cesta alimentação</b>	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para aquisição de alimento em mercearias ou supermercados.	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	
<b>Ajuda alimentação/Refeição</b>	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para aquisição de alimento em restaurantes e lanchonetes.	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	
<b>Horas de trabalho flexíveis</b>	Manutenção de banco de horas que permite que eventual necessidade de redução de jornada possa ser compensada em até seis meses.	Equilíbrio entre vidas pessoal e profissional.	
<b>Trabalho Remoto</b>	Implementado, em 2022, o trabalho remoto institucional para unidades com processos passíveis de serem realizados de forma remota. Ao longo do ano o programa será avaliado com vistas ao seu aprimoramento.	Alternativas flexíveis de trabalho, alinhando o interesse da empresa ao dos funcionários.	
<b>Auxílio-creche</b>	Auxílio financeiro com a finalidade de ressarcir despesas realizadas com creches e instituições pré-escolares de livre escolha e, inclusive, nas mesmas condições e valor, despesas efetuadas com o pagamento da empregada doméstica/babá. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio na manutenção de dependente em creche e instituições pré-escolares.	



1.

2.

3.

4.

5.

6.



Benefício/Programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
<b>Auxílio a filho com deficiência</b>	Auxílio financeiro com a finalidade de atender de forma parcial necessidades dos funcionários que tenham filhos com deficiência, sem limite de idade. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio para o atendimento de dependentes diretos nos vínculos filhos, enteados, tutelados, menor sob guarda judicial e menor sob guarda em processo de adoção com deficiência.	
<b>Benefício aos Funcionários Pais de Filho com Deficiência</b>	Possibilita a redução da jornada aos funcionários pais de filhos com deficiência que apresentem elevado grau de dependência.	Equilíbrio da rotina de trabalho e o acompanhamento em tratamentos terapêuticos.	
<b>Benefícios para funcionárias que amamentam</b>	Redução de uma hora da jornada de trabalho para mães que amamentam até que a criança complete 1 ano de idade.	Maior tempo com a criança, favorecendo a amamentação e/ou seu desenvolvimento.	
<b>Licença-maternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido</b>	Possibilidade de prorrogação da licença-maternidade remunerada por mais 60 dias, além dos 120 dias previstos na legislação; Programa Empresa Cidadã.	Maior tempo com a criança, favorecendo a amamentação e/ou seu desenvolvimento.	
<b>Licença-paternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido.</b>	Prorrogação da licença paternidade por 15 dias, prevista no Programa Empresa Cidadã.	Maior tempo com a criança, fortalecendo o laço de responsabilidade paterna.	
<b>Programa de Assistência às vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas)</b>  403-10	Garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança à população vitimada em assaltos e sequestros que visem ao patrimônio.	O apoio psicológico/social auxilia na prevenção do desenvolvimento de doenças psiquiátricas potencialmente graves. Cobertura do tratamento dos agravos relacionados ao evento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa de absenteísmo;</li> <li>• Taxa de Doenças Ocupacionais</li> </ul>
<b>Licença para Acompanhar Pessoa Enferma da Família (LAPEF)</b>	Concessão de afastamento remunerado (70% dos proventos) para funcionário que comprove a necessidade de acompanhamento de cônjuge/companheiro, filhos e pais enfermos.	Possibilidade de estar presente no tratamento/recuperação do familiar enfermo com manutenção parcial da remuneração.	
<b>Programa de Assistência Social (PAS)</b>	Tipo de assistência financeira que atende, de forma parcial, necessidades específicas. Complementa coberturas feitas pelo Plano de Associados Cassi relacionadas a procedimentos em saúde.	Atendimento, de forma parcial, de necessidades previstas no programa.	



1.

2.

3.

4.

5.

6.



1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

22.

23.

24.

25.

26.

27.

28.

29.

30.

31.

32.

33.

34.

35.

36.

37.

38.

39.

40.

41.

42.

43.

44.

45.

46.

47.

48.

49.

50.

51.

52.

53.

54.

55.

56.

57.

58.

59.

60.

61.

62.

63.

64.

65.

66.

67.

68.

69.

70.

71.

72.

73.

74.

75.

76.

77.

78.

79.

80.

81.

82.

83.

84.

85.

86.

87.

88.

89.

90.

91.

92.

93.

94.

95.

96.

97.

98.

99.

100.

101.

102.

103.

104.

105.

106.

107.

108.

109.

110.

111.

112.

113.

114.

115.

116.

117.

118.

119.

120.

121.

122.

123.

124.

125.

126.

127.

128.

129.

130.

131.

132.

133.

134.

135.

136.

137.

138.

139.

140.

141.

142.

143.

144.

145.

146.

147.

148.

149.

150.

151.

152.

153.

154.

155.

156.

157.

158.

159.

160.

161.

162.

163.

164.

165.

166.

167.

168.

169.

170.

171.

172.

173.

174.

175.

176.

177.

178.

179.

180.

181.

182.

183.

184.

185.

186.

187.

188.

189.

190.

191.

192.

193.

194.

195.

196.

197.

198.

199.

200.

201.

202.

203.

204.

205.

206.

207.

208.

209.

210.

211.

212.

213.

214.

215.

216.

217.

218.

219.

220.

221.

222.

223.

224.

225.

226.

227.

228.

229.

230.

231.

232.

233.

234.

235.

236.

237.

238.

239.

240.

241.

242.

243.

244.

245.

246.

247.

248.

249.

250.

251.

252.

253.

254.

255.

256.

257.

258.

259.

260.

261.

262.

263.

264.

265.

266.

267.

268.

269.

270.

271.

272.

273.

274.

275.

276.

277.

278.

279.

280.

281.

282.

283.

284.

285.

286.

287.

288.

289.

290.

291.

292.

293.

294.

295.

296.

297.

298.

299.

300.

301.

302.

303.

304.

305.

306.

307.

308.

309.

310.

311.

312.

313.

314.

315.

316.

317.

318.

319.

320.

321.

322.&lt;/

# Clientes

O cliente está no centro da nossa estratégia. Mais do que conhecê-lo, queremos agir proativamente, a partir dos seus objetivos e necessidades, preservando nossa histórica parceria e apoio às pessoas físicas, jurídicas, ao setor público e ao produtor rural. Enfatizamos o uso dos canais digitais como forma de atendimento com comodidade e segurança.

## Satisfação do cliente: NPS e pesquisa de experiência

3-3 | Relacionamento e satisfação de clientes

A Estratégia Corporativa Banco do Brasil (ECBB) coloca o cliente no centro e assume o desafio de proporcionar-lhe experiências de valor em todos os canais de relacionamento. A partir da segmentação, estabelecemos propostas de valor e estratégias específicas, priorizando ações que ampliem negócios e favoreçam o aumento da satisfação, da retenção e da atração de novos clientes.

Os principais indicadores de avaliação da experiência do cliente são Satisfação do Cliente e *Net Promoter Score* (NPS). A série histórica da satisfação dos nossos clientes, mensurada em uma escala de 0 a 100, apresenta a evolução dos resultados nos últimos anos. Apesar do recuo no nível de satisfação em 2020 com o advento da pandemia da Covid-19, os números demonstram forte recuperação da satisfação, encerrando 2022 com um aumento no resultado em relação aos anos anteriores.



Para preservar a imparcialidade e a independência do processo de avaliação da satisfação e do NPS, foram contratados renomados institutos de pesquisa de mercado, filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e/ou à *European Society for Opinion and Marketing Research* (ESOMAR).

A qualidade do atendimento é fundamental para a satisfação dos clientes, na medida em que contribui para o aumento da confiança, a geração de oportunidades de negócios e o incremento da rentabilidade.

Ao analisar a forma de contato com os clientes, é possível aproveitar as informações capturadas para desenvolver e/ou melhorar produtos e serviços: cada interação pode ser utilizada para gerar oportunidades de negócios e aprofundar o relacionamento.

Para mensurar se o atendimento oferecido satisfaz ou excede a expectativa dos nossos clientes, utilizamos o NPS, além de pesquisas relacionadas à experiência do cliente e sobre a sua satisfação com o atendimento recebido, seja ele presencial, telefônico ou via mensagens trocadas pelo aplicativo BB.



“Acreditamos na força do varejo do país como um dos alicerces para a geração de trabalho e renda e fortalecimento da economia nacional, sempre atentos às necessidades e especificidades dos clientes. Com esse enfoque, nossa estratégia procura proporcionar experiências de valor em todos os canais de relacionamento, respeitando sempre a escolha do canal preferido pelo cliente. Para aprimorar a experiência e o atendimento das necessidades dos nossos públicos, utilizamos inteligência analítica para personalizarmos ações, comunicação e benefícios, atingindo um nível de hiperpersonalização que nos permite oferecer uma melhoria contínua no relacionamento e entregar um banco para cada cliente.”

**Carla Nesi**

Vice-presidenta de Negócios de Varejo



1.

2.

3.

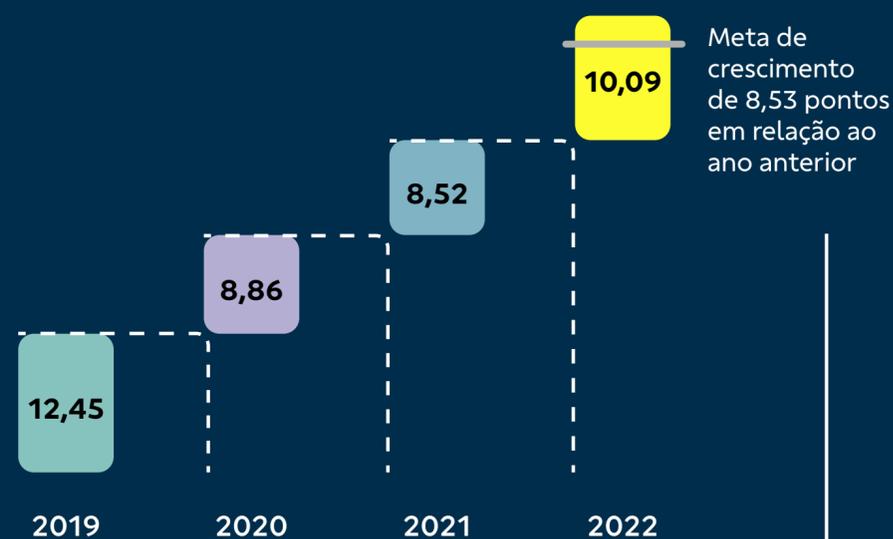
4.

5.

6.



## Crescimento anual do Net Promoter Score (NPS)



Crescimento do NPS em pontos percentuais em relação ao ano anterior Meta 2022

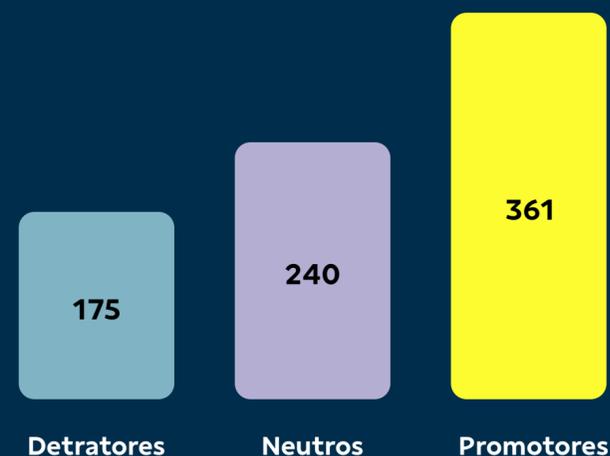
Em relação ao NPS, houve um incremento de 10,09 pontos frente ao NPS de 2021, uma evolução de 22,21%.

Nos mercados de atuação, houve aumento significativo comparado a 2021: MPE incrementou 15,06 pontos; Private teve aumento de 13,17 pontos; Atacado cresceu 10,01; Setor Público aumentou 9,93 pontos; e Pessoa Física com incremento de 9,65 pontos.

Para 2023, a meta é aumentar 6 pontos em relação ao NPS de 2022.

## Relação entre satisfação e resultado financeiro

Média da Margem de Contribuição - PF Varejo (em Reais)



Ao analisar a relação entre NPS e resultado financeiro, verifica-se que, em dezembro de 2022, a margem de contribuição média gerada por cliente promotor (Varejo PF) foi mais de duas vezes superior à do cliente detrator.



Com foco na real necessidade e na satisfação dos nossos clientes, imprescindível para o sucesso e a sustentabilidade dos nossos resultados, a busca pela excelência no indicador NPS é uma meta constante que, ao longo de 2022, demonstrou evolução significativa, atingindo recorde histórico, com evolução de mais de 20% no índice.

Fomos a primeira instituição financeira do País a aprovar e publicar a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, exigência do Conselho Monetário Nacional (CMN), que reforça o compromisso de aprimorar o relacionamento com o cliente. Essa política orienta o comportamento e a condução das atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

A gestão do relacionamento com os clientes é orientada ainda por outros instrumentos internos, como a normatização de Transações com Partes Relacionadas e o Código de Ética. Também está em consonância com as normas gerais do Banco Central e a legislação federal, especialmente o Código de Defesa do Consumidor.

Ao medir a satisfação dos clientes, verificamos se a materialização da proposta de valor é percebida, com o propósito de adotar medidas de gestão, aprimorar processos, produtos e serviços e ajustar estratégias de atuação.

Também acompanhamos de perto o CES (*Customer Effort Score*) e o EES (*Employee Effort Score*) com o objetivo de melhorar nossos processos constantemente.

Fazemos a avaliação de cada um dos atendimentos feitos no BB. E a nota recebida nos atendimentos prestados está atrelada à avaliação da performance semestral de nossos funcionários, para garantir que a qualidade e a satisfação do nosso cliente seja um objetivo comum de todos.

No ano de 2022, tivemos 13,2 milhões de avaliações de clientes PF, sendo que a nota média do ano foi de 4,77, numa escala de 1 a 5.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



A gestão dos nossos indicadores de satisfação está em constante evolução, retroalimentando nossas estratégias de relacionamento com os clientes e contribuindo para a implementação de melhorias e soluções ofertadas por nós.

## Uso de inteligência analítica para aprimorar nosso relacionamento e engajamento do cliente

Realizamos investimentos em conhecimento analítico e lançamos mão das melhores tecnologias disponíveis para proporcionar uma experiência de excelência para nossos clientes, reconhecendo que todos possuem jornadas de vida distintas.

Continuamos trabalhando em ofertas mais adequadas e personalizadas para cada um dos seus desejos e momentos de vida, materializando o que chamamos de “segmento de um”.

Nesse sentido, ampliamos os conhecimentos em relação aos nossos clientes com a utilização de inteligência analítica para entender

e personalizar: ações, comunicação, benefícios e relacionamento, com o uso de 46 Modelos de Propensão e variáveis externas. O processamento diário dos modelos analíticos se aplica atualmente a mais de 103 milhões de clientes, com hiperpersonalização de taxas, propensão a consumo de produtos, eficiência na tomada de decisão de preços, modelos sofisticados de risco e de prevenção a lavagem de dinheiro, dentre outras soluções.

Nossas ofertas e abordagens são realizadas com base em recomendações do nosso CRM, no qual diariamente são analisados mais de 104 milhões de clientes e *prospects*, resultando em mais de dois bilhões de possibilidades de ofertas, distribuídas em mais de 36 categorias de sugestões negociais.

Após refinamento e priorização da propensão de cada cliente à sugestão e relevância da oferta ao momento de vida, entregamos mensalmente em nossos canais (físicos e digitais) mais de 480 milhões de indicações de negócios e oportunidades aderentes a perfil do cliente.

Iniciamos, em 2022, o processo para a aquisição de ferramenta de mercado para a gestão do CRM do Banco, abrindo um leque de novas potenciais formas de relacionamento e engajamento, notadamente na construção de jornadas inteligentes de comunicação, utilizando Inteligência Artificial e exploração do mar aberto para gerar novas oportunidades de negócios. A ferramenta traz uma visão 360º dos clientes e permite um novo nível de integração de dados e informações para gerar valor aos clientes, numa visão *omnichannel*.

### Validação de modelos – viés de algoritmos

Em iniciativa alinhada à transformação digital e à Perspectiva Sustentabilidade da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB), destaca-se, no período, a inclusão de aspectos ASG no processo de validação de modelos, por meio da incorporação de testes que visam mitigar o risco de vieses de algoritmos, empregados principalmente na avaliação de modelos de *people analytics*.

O trabalho adotado na validação de modelos do Banco do Brasil acompanha os movimentos e os avanços observados nas áreas de modelagem, reduzindo riscos decorrentes do uso de novas tecnologias. Isso materializa a nossa motivação em refletir sobre como contribuir para que os modelos analíticos, além de cada vez mais eficazes e assertivos, sejam socialmente responsáveis e aderentes aos padrões éticos.

### Implementação de *Speech Analytics*

A contratação dos serviços *Speech Analytics* e Qualidade do Atendimento possibilitaram-nos a utilização de uma ferramenta de análise do atendimento de voz (a partir das gravações) e, assim, a conseguirmos um monitoramento em escala. Estipulou-se em contrato que seriam analisadas 30% das ligações da CRBB, SAC e ATA, ou seja, aproximadamente 690 mil ligações, com 62 mil horas de análise mensais, o suficiente para obter resultados significativos sobre o atendimento. Além disso, estudos de caso permitiram a melhoria dos processos e comportamento dos atendedores das centrais.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Essa extração é feita de acordo com parâmetros definidos pelo BB, baseados em sessões predefinidas, podendo mudar de acordo com a demanda.

## Certificação de produtos

O indicador “Certificação de Produtos” foi desenvolvido para monitoramento da qualidade dos produtos e serviços do Banco do Brasil. Neste processo, mais de 400 produtos e serviços são avaliados com o objetivo de induzir os gestores ao aprimoramento contínuo, assegurando o alinhamento aos preceitos da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários e contribuindo para a redução de reclamações, mitigação de perdas oriundas de demandas judiciais e melhoria da experiência de clientes e funcionários.

No âmbito das práticas ASG, foi desenvolvido, neste indicador, um componente específico para acompanhamento dos produtos que compõem a Carteira de Crédito Sustentável do Banco do Brasil no nível de operação, permitindo melhor gestão da conformidade dessa Carteira.

## Vulneráveis

Ao longo de 2022, adotamos diversas ações visando a melhoria da experiência, a mitigação de riscos e a promoção de negócios sustentáveis com o público vulnerável.

Reforçando o compromisso com o tratamento justo e equitativo a nossos clientes, adotamos ações para priorização do atendimento a reclamações dos clientes vulneráveis mais críticos, implementamos serviço especializado de intérpretes em Libras para tradução simultânea no atendimento presencial e remoto, bem como realizamos ações de educação financeira e de capacitação do corpo funcional, de forma a possibilitar uma melhor jornada aos clientes.

## Plataforma de benefícios

Lançamos uma nova plataforma de benefícios que é a evolução do nosso ecossistema em um ambiente integrado de benefícios do Programa de Relacionamento PF do BB com ofertas personalizadas e aderentes a cada perfil.

A plataforma Vantagens BB, ambiente que centraliza a divulgação das vantagens que o cliente tem em um único ambiente, foi toda repaginada e agora as ofertas podem ser filtradas por categoria e por localização. Os principais cupons também aparecem destacados em campanhas, facilitando a jornada do usuário. Publicamos mais de 270 ofertas no último trimestre, entre produtos BB, ações para acúmulo, resgate e doação de pontos, além de promoções em empresas parceiras, inclusive com *cashback* em compras.

*Cashback* com Pontos é uma solução pioneira e exclusiva no mercado financeiro, que permite ao cliente usar seus pontos de relacionamento para pagar contas (água, luz, telefone, serviços BB etc.) ou receber de volta valores pagos nos últimos 30 dias. Em outubro de 2022, evoluímos com a entrega do *Cashback* Parcial com Pontos. No ano, foram pagos mais de R\$ 145 milhões em *Cashback* com Pontos aos nossos clientes.

Nosso Clube de assinaturas do Programa de Relacionamento PF entrega Pontos, Recompensas Digitais, Benefícios de Proteção, Vantagens exclusivas em Produtos BB e muito mais. Em fevereiro de 2022, lançamos parceria com Insurtech Ciclic para inclusão de benefícios de telemedicina, de proteção, entre outros, tornando o Clube e suas recompensas ainda mais atrativas para nossos clientes. Atualmente, temos mais de 1,2 milhão de clientes ativos com uma geração de receita bruta superior a R\$ 35 milhões por mês.

## Conselho de clientes PF

3-3 | Relacionamento e satisfação de clientes

2-29

Em 2022, realizamos reuniões do Conselho de Clientes PF, que aconteceram nas cidades de Brasília, São Paulo, Curitiba, Goiânia e Fortaleza, com a participação de clientes e representantes

do alto escalão do Banco do Brasil, sendo destinadas respectivamente aos públicos Profissionais Estratégicos, Estilo e Exclusivo atendidos pelo Escritório Leve, Agro e Varejo.

Esses encontros funcionam como grupos de discussão para capturar as percepções, expectativas e experiências dos nossos clientes para aprofundamento de pontos positivos e negativos e identificação de elementos que afetam a percepção sobre a qualidade do atendimento.

Essa iniciativa é mais um passo na estratégia de fortalecimento e consolidação da cultura de centralidade no cliente. Nosso objetivo é amplificar a voz do cliente nos diversos níveis do banco e trazê-la para o centro da nossa tomada de decisões, em prol da melhoria contínua do relacionamento e da melhor entrega da Proposta de Valor para os diferentes perfis de clientes.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Estratégia de relacionamento

3-3 | Relacionamento e satisfação de clientes | [SASB FN-CB-000.A]

O Banco do Brasil tem o cliente no centro de sua estratégia e constrói um relacionamento de longo prazo com ele oferecendo uma experiência de excelência. Para isso, o BB trabalha em quatro frentes: (i) engajamento e rentabilização, oferecendo assessoria humana e digital e desenhando suas ofertas de soluções considerando preferências individuais de cada cliente, por meio de sua estratégia de hiperpersonalização; (ii) fidelização e retenção, com relacionamento próximo e comunicação personalizada, melhorando a satisfação dos clientes; (iii) atuação em ecossistemas, trazendo a cadeia de valor, indo além do *banking* tradicional; e (iv) expansão e rejuvenescimento, otimizando as jornadas e atraindo novos clientes.

O Banco do Brasil olha para o cliente de uma forma completa e utiliza-se de inteligência analítica aplicada ao conhecimento sobre o cliente, quebrando barreiras tradicionais de segmentação e conhecendo os interesses, hábitos de consumo, estilos de vida, valores e afinidades dos clientes.

As ferramentas corporativas atualizam e analisam frequentemente as informações de mais de 104 milhões de clientes e potenciais clientes, resultando em mais de dois bilhões de possibilidades de ofertas e mais de 480 milhões de indicações de negócios aderentes ao perfil de cada cliente. Essas ofertas e indicações de negócios são disponibilizadas nos canais de atendimento, proporcionando a geração de interações mais adequadas com hiperpersonalização da comunicação.

O Banco do Brasil foi a primeira instituição financeira do País a aprovar e publicar sua Política de Relacionamento com Clientes e Usuários — documento que orienta o comportamento da empresa no relacionamento com clientes e usuários das soluções, observando os princípios de ética, responsabilidade e transparência.

Revisamos o índice de *suitability*, incluindo variáveis que traduzem as necessidades e os interesses dos clientes, com o objetivo de melhorar sua gestão. A marcação do estágio de vulnerabilidade do cliente, já disponibilizada anteriormente nos sistemas utilizados pelos funcionários, ganhou uma nova edição, destacando a informação

para garantir a correta identificação do cliente, permitindo atendimento assertivo, aderente às características e aos princípios de *suitability*.

Em 2022, aprovamos a revisão do Plano Estratégico de Atendimento e Canais (PEAC), baseado em oito norteadores, descritos no quadro abaixo.

## 8 norteadores do Plano Estratégico de Atendimento e Canais (PEAC)

Modelagem de Atendimento e Canal	Desenvolver e revisar promovendo a transformação digital	Ambiência dos Canais Físicos e Virtuais	Estruturar, respeitar e potencializar a Integração ambiência que promova a experiência fluida da marca
Negócios nos Canais Terceiros e Novos Negócios	Aprimorar o modelo de negócio na rede de canais terceiros e testar novos negócios nos canais	Inteligência Artificial	Promover a melhor experiência, otimizar processos, ser resolutivo e realizar previsões de <i>churn</i> e alavancagem de negócio
Distribuição de Canais de Atendimento	Posicionar os canais e avaliar continuamente a eficiência operacional	Integração de Canais	Estruturar e potencializar a integração de sistemas, ferramentas e estratégias para viabilizar a proposta de valor aos clientes e oportunizar negócios
Inteligência Analítica	Utilizar para a oferta de produtos e serviços e na instrumentalização da rede no atendimento para subsidiar a tomada de decisão	Gestão do Atendimento	Estimular o aprimoramento contínuo do atendimento por meio do <i>feedback</i> dos clientes

Respeitando a vocação dos canais e a escolha do usuário, de forma eficiente e inovadora, considerando as evoluções tecnológicas, novos entrantes e a experiência do cliente.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Ações de comunicação

Para garantir a sustentabilidade do negócio e fortalecer a imagem da empresa no atual cenário, as ações de comunicação de 2022 foram centradas no cliente, buscando evidenciar as vantagens e benefícios das soluções do Banco do Brasil.

A melhor percepção da marca e do posicionamento do Banco frente aos seus públicos, aliada à boa performance das ações, apoiaram os objetivos do negócio. Como destaque, podemos citar o movimento de incentivo à utilização da solução de *cashback* com pontos, trabalhada na primeira campanha de massa, que contribuiu para o pagamento recorde de prêmio, sendo destaque em reportagem da revista *Exame*.

Já no agronegócio, as ações promocionais para realização do Circuito de Negócios Agro levaram carretas itinerantes de atendimento pelas cinco regiões do país, oportunizando a prospecção de R\$ 3,8 bilhões, que geraram R\$ 1,4 bilhão de negócios efetivados.

Outro destaque foi a campanha de lançamento da conta BB Cash, que contribuiu para a abertura de 42 mil contas entre o público de 13 a 17 anos apenas no período entre outubro e dezembro de 2022. A campanha publicitária contou com a participação da medalhista olímpica e integrante da Squad BB, Rayssa Leal.

Além disso, os amigos imaginários do Banco do Brasil, personagens presentes na comunicação durante o ano, ganharam vida e se tornaram *toy arts* exclusivos para os novos clientes do BB Cash. O time do Banco em versão *toy art* foi inspirado por Rayssa Leal, Tati Weston-Webb, Isaquias Queiroz, Ana Xisdê, Marotahh e o Gárgula. Assim, jovens de 13 a 17 anos que abriram uma BB Cash, conta digital e exclusiva para essa faixa etária, ganharam um desses bonecos.

Além do número expressivo de abertura de contas, o lançamento da conta BB Cash fez o Banco chegar ao primeiro lugar no *share* de busca do mercado em conta corrente, com 17,2% de participação, liderando as top 10 marcas competitivas em

novembro de 2022. No mesmo período, o termo *BB Cash* foi líder de buscas relacionadas à conta corrente no Google.

Também é importante destacar a campanha de Investimento com ênfase em Educação Financeira, que contribuiu para o alcance de 83% de novos investidores, a partir do *target* definido para ação. Foram mais de 90% de simulações de investimento, com acréscimo de mais de 45% no volume investido em relação ao mesmo período de 2021.

## Destaque em redes sociais

Em 2022, superamos a marca de 6,5 milhões de seguidores em nossos perfis, com destaque para o **TikTok**, que teve uma taxa de crescimento 55,9%. Isso reforça ainda mais a importância da marca para os usuários de redes sociais, por meio de conteúdos relevantes, gerando uma maior aproximação com o público jovem e nativo digital, além dos demais públicos de interesse.

Com relação às visualizações de conteúdos divulgados no ano, tivemos destaque no perfil no **YouTube** com um total de 1,5 bilhão de visualizações, representando um crescimento de 223% em relação ao ano anterior.

O **Blog BB** atingiu mais de 2 milhões de usuários únicos, com 150 postagens publicadas.

A melhor percepção da marca e do posicionamento do Banco frente aos seus públicos, aliada à boa performance das ações, apoiaram os objetivos do negócio.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Pessoa Física (PF)

### ○ Atendimento remoto

Com a consolidação do atendimento remoto como forma de levar o BB onde o cliente está, a disponibilização dessa modalidade de atendimento (texto e voz) qualificado para 100% dos clientes seguiu apoiada por diversas ações:

- Implementação do WhatsApp Ativo, com mais de 200 mil abordagens/mês: disponibilização de funcionalidade para acionar o cliente PF ativamente pelo WhatsApp oficial do BB (61 4004-0001), por meio da ferramenta Fale Com. Assim, é possível chamar o cliente no WhatsApp por meio do Fale Com, de forma institucional e com gravação da conversa nas bases corporativas do BB. Desse modo, a rede se aproxima ainda mais de seus clientes, potencializando a realização de negócios. Amplia-se, também, a segurança na comunicação com o cliente, tendo em vista a utilização de um canal oficial do Banco.
- Expansão do atendimento Fale Com: implementação da solução de atendimento Hórus, que permite a parametrização do atendimento de *bot* em primeiro nível; o atendimento em níveis (*Bot* >> CRBB >> Especialistas); seleção de clientes independentemente do encarteiramento; seleção de equipes de atendimento independentemente da dependência de vínculo do cliente. Com isso, será possível ampliar as formas de atendimento remoto de texto de modo a adequá-las às estratégias e aos modelos de relacionamento. Com as ações implementadas, disponibilizamos o atendimento de *chat* para todos os clientes do BB, nas áreas logadas (*internet* e *mobile*) e no portal BB.
- Contratação de Solução de *Contact Center*: elaboração de diversos artefatos para contratação de solução de mercado de *Contact Center as a Service – CCaaS*, a fim de possibilitar o atendimento *omnichannel* aos clientes do BB.

- Implementação de *Speech Analytics*: a ferramenta viabiliza melhoria do atendimento pela análise de até 100% das interações telefônicas via CRBB, SAC e do Sistema de Gestão de Ligações Telefônicas (ATA), o que possibilita melhor entendimento das necessidades dos clientes.

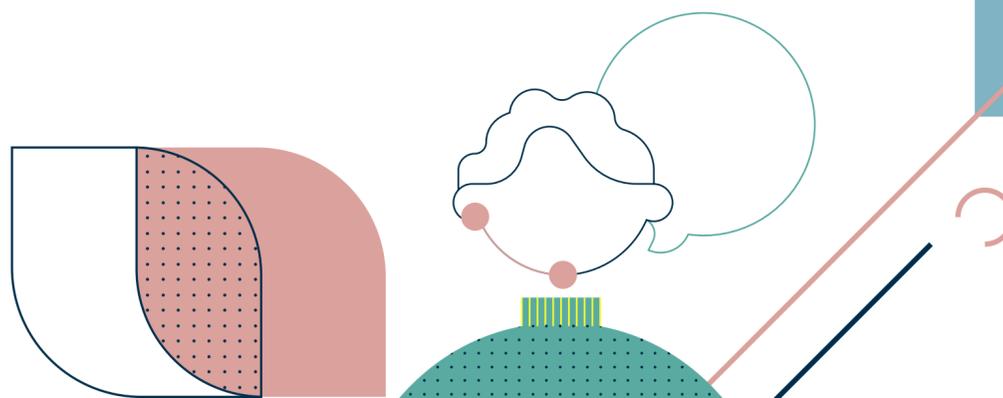
### ○ Ampliação dos negócios nos correspondentes bancários

As linhas de crédito comercializadas pelos correspondentes registraram o desembolso no montante de R\$ 61,7 bilhões, considerando o Crédito PF (R\$ 10,4 bilhões), o Crédito Agro (R\$ 50,5 bilhões) e o Crédito Imobiliário (R\$ 0,9 bilhão), 37,6% maior em comparação aos R\$ 49,2 bilhões desembolsados em 2021.

### ○ Plataforma do Cidadão

O Banco do Brasil desenvolveu, no decorrer de 2022, uma Plataforma de serviços e utilidades públicas aos cidadãos. O ambiente é totalmente digital, disponível pelo endereço [www.bb.com.br/cidadao](http://www.bb.com.br/cidadao), e contempla, desde novembro de 2022, a consulta e o pagamento de impostos, taxas e contas de consumo, via BBpay/Pix; a consulta a benefícios sociais pagos pelo novo sistema de gestão e pagamento de benefícios (PBN); o resgate de abono salarial; a consulta a informações trabalhistas por conexão com a Dataprev e a disponibilização da imagem da CNH por API com a Senatran.

O conjunto de soluções “Serviços para o Cidadão” é acessível pela criação de login IDBB (exclusiva para não clientes) ou logando via gov.br (clientes ou não clientes). O site [www.bb.com.br/cidadao](http://www.bb.com.br/cidadao) está no ar e sua divulgação ocorrerá ao longo de 2023.



## Atendimento em Libras

O BB foi o primeiro banco no País a promover amplo atendimento em Libras. Segundo o IBGE, cerca de 5% da população brasileira (10 milhões de pessoas) é surda ou apresenta alguma deficiência auditiva e/ou de fala. Nesse sentido, *chats* não são suficientes, pois grande parte não é fluente em português, tendo Libras como idioma.

Desde a implantação do Atendimento Libras, em abril de 2022, já foram mais de 5,4 mil chamadas e ampla repercussão nacional, reforçando o compromisso do BB com a responsabilidade social e a acessibilidade.

O atendimento é oferecido nas agências, CRBB, SAC e Ouvidoria, presencialmente ou a partir de chamada do cliente pelo app, *site* ou WhatsApp BB. A tradução é feita por intérprete de empresa parceira (Icom) via chamada de vídeo, triangulando a conversa e traduzindo o atendimento do Banco.

No atendimento presencial, assim que o funcionário identifica a necessidade de atendimento em Libras para o cliente, ele aciona o intérprete por meio de uma chamada de vídeo com a empresa parceira, que faz a tradução simultânea do atendimento.

Já o atendimento remoto ocorre por chamada de vídeo com a Central de Libras, iniciada pelo cliente/usuário a partir do *link* disponibilizado no site [bb.com.br](http://bb.com.br).



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## ○ Beneficiários do INSS

Nos últimos anos, o BB ampliou as soluções digitais, como a possibilidade de realização da prova de vida e portabilidade de recebimento de benefício pelo App BB, que melhoraram a experiência dos clientes beneficiários do INSS, atribuindo mais comodidade e reduzindo cada vez mais a necessidade de deslocamento desses clientes até as agências.

No crédito consignado do INSS, as soluções implementadas nos últimos anos facilitaram a contratação do produto até mesmo para os beneficiários que não possuem conta corrente no BB e, agora, também para aqueles que recebem Benefício de Prestação Continuada.

## ○ Educação financeira

O Banco do Brasil investe em ações de educação financeira, pois acredita no seu poder de contribuir para melhoria da qualidade de vida e para o fortalecimento da saúde financeira da população brasileira. Por isso, o tema está cada vez mais presente nos perfis das redes sociais da empresa e no **Blog BB**. No **canal oficial do BB no YouTube**, foi lançada a série *Aprende que rende*, que aborda a educação financeira de forma leve e descontraída, em situações cotidianas de uma família que enfrenta unida os desafios de administrar seu dinheiro.

Ao longo de 2022, o BB trabalhou no refinamento de uma inteligência analítica para identificar o perfil financeiro do cliente e prover interações mais personalizadas.

Além disso, o BB está integrado à Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia, da Febraban, que oferece conteúdos que auxiliam os cidadãos a melhorarem seus hábitos financeiros de acordo com cada perfil de pessoa e dos desafios financeiros que enfrentam. Essas funcionalidades estão disponíveis no site [plataforma.meubolsoemdia.com.br](https://plataforma.meubolsoemdia.com.br).

## ○ Superendividados

Para fomentar um ambiente em que o consumo de produtos de crédito seja mais responsável e no qual os clientes recebam informações claras o suficiente para tomar decisões mais conscientes, esse tema tem ganhado destaque em normas e regulações. É o caso do normativo de autorregulação da Febraban, a SARB nº 10/2013, criada para estabelecer diretrizes e procedimentos para oferta de produtos de crédito e o tratamento do endividamento dos consumidores, o Comunicado 34.201/2019 do Banco Central do Brasil para orientar as instituições financeiras sobre as práticas de educação financeira, que podem até mesmo contribuir para a qualidade de vida dos cidadãos brasileiros e, mais recentemente, a lei 14.181, de 1º de julho de 2021, que estabelece medidas para prevenir o superendividamento.

Os clientes superendividados estão contemplados nas estratégias de crédito do BB e recebem, além de monitoramento contínuo, ações de estímulo e orientação para planejamento do orçamento financeiro pessoal. Além disso, estes clientes são considerados nas metodologias de limite de crédito sob a forma de condução preventiva e público-alvo das campanhas de oferta de crédito para reperfilamento de suas dívidas, bem como nas estratégias de abordagem preventiva ao endividamento e uso responsável do crédito.

## ○ InvesTalk

Sempre buscando as melhores formas de atender aos clientes investidores, associamos a oferta de investimentos sustentáveis com a educação financeira. Oferecemos uma assessoria digital completa e segura, que contempla ações de informação e conhecimento por meio de mídias digitais. A *playlist InvesTalk*, disponível no **canal do BB no YouTube** desde 2019, conta com uma programação de sugestões de investimentos, cenário econômico, análises de mercado, dicas, bate-papos, entre outros, disseminando informação de qualidade e com foco na experiência prévia de cada investidor, de forma isenta e descomplicada.

O programa Deseconomês, uma série de vídeos que traduz expressões do mercado financeiro para aqueles que estão pensando em começar a investir, é nossa principal frente de educação financeira nesse tema e atingiu, em 2022, a marca de 12,9 milhões de visualizações. Disponibilizamos ainda a assessoria digital no Spotify, por meio de podcasts diários.

Qualquer cliente pode acessar também as sugestões de investimentos, relatórios e análises de mercado produzidas pelos especialistas do Banco do Brasil por meio da página [bb.com.br/carteirasugerida](https://bb.com.br/carteirasugerida), contando, inclusive, com uma carteira sugerida de empresas que seguem os mais elevados padrões de sustentabilidade e possuem um potencial de valorização. Para saber mais sobre os produtos de investimento ASG do Banco do Brasil, é possível acessar nossa vitrine em [bb.com.br/asg](https://bb.com.br/asg).

E, em 2022, lançamos a campanha publicitária “No BB, todo mundo pode ser investidor”, com foco na parcela da população que pensa que investir é complicado ou que precisa de muito dinheiro.



## ○ Private

O cliente Private tem perfil exigente e crítico na gestão do seu patrimônio, prezando pelo sigilo e pela discrição no relacionamento bancário, que geralmente não se restringe a uma única instituição financeira.

Os clientes do segmento valorizam a parceria, a proximidade e a agilidade nos negócios, bem como a assessoria especializada para preservação e rentabilização do seu portfólio. Seguindo o exemplo de outros países, os clientes Private, cada vez mais, incluem o altruísmo e a filantropia na sua agenda financeira, além de questões ASG. Há grande preocupação, também, com o planejamento sucessório de grandes fortunas.

Os diferenciais do relacionamento vão além da entrega da proposta de valor aos clientes. Também se baseiam em soluções pensadas de forma específica e particular para cada um deles, por meio de conhecimento pessoal dos próprios *bankers*, CRM – *Customer Relationship Management*, análises de comportamento de consumo, pesquisa de satisfação e NPS e Conselho de Clientes.

Em 2022, aumentamos o portfólio de produtos de investimentos sustentáveis no BB Private. Entre eles, destacamos:

- BB Multimercado BRL Lyxor Bridgewater All Weather Sustainability IE, fundo de arquitetura aberta que tem como estratégia buscar a valorização do capital a médio e longo prazos e atingir as metas financeiras e de sustentabilidade, usando ativos alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS).
- Brasilprev JGP ESG 100 FIC FI em Ações, fundo de ações *long only* de mandato ESG, dedicado a empresas comprometidas com o conceito de sustentabilidade em suas operações

Veja mais no **Anexo GRI**. FS7/FS8

## ○ Private Talks

Realizamos 48 BB Private Talks durante 2022: *lives* com conteúdos relevantes para os clientes do BB Private, focadas em Estratégia de Investimentos, além de outras com temas de relevância aos clientes, como performance de fundos, cenários e perspectivas.

## ○ Megaprodutor

Para acompanhamento da evolução do mercado Agro, o BB Private conta com a Gerência Estratégia Megaprodutor, responsável por oferecer ampliação de soluções em derivativos, seguridade e acompanhamento de cenários e desenvolvimento de operações estruturadas no mercado de capitais. O time de Inteligência desenvolve as *lives* temáticas “Fórum Megaprodutor”, além do Circuito Private Agro, com a participação de especialistas do Mercado Agro e racionais de *hedge* para Boi, Café, Milho e Soja direcionados aos clientes.

## ○ Legado e sucessão

Para reforçar nosso propósito de ir muito além da prestação de assessoria financeira e de atuar como parceiro de vida dos nossos clientes, o BB Private possui o programa Generations, uma academia de sucessores que tem como principal objetivo agregar valor em todas as fases das famílias por nós assessoradas. O programa tem contribuído para a formação e o desenvolvimento de novos líderes em temas como sucessão familiar, gestão patrimonial, inovação, transformação digital, comportamento humano, sustentabilidade e legado.

Focamos na expansão da nossa Academia de Sucessores e realizamos novas edições baseadas na troca de experiências. Promovemos reflexões de forma imersiva sobre futuro, propósito individual e responsabilidade dos nossos clientes como cidadãos do mundo, com temas vinculados a legado e sustentabilidade, cenário econômico e investimentos, panorama global e agronegócios e inovação tecnológica.

## ○ Uso de presentes sustentáveis nas ações de relacionamento com os clientes

Passamos a indicar o uso de presentes sustentáveis nas ações de relacionamento com os clientes Private e Atacado.

Os fornecedores são mapeados pelas agências de promoção contratadas pelo Banco e os brindes são selecionados de acordo com critérios dos pilares de sustentabilidade: ambiental (desenvolvimento pensado para preservação do planeta e para gerações futuras); econômico (melhoria do uso dos recursos naturais promovendo novas oportunidades de negócio e otimização na fabricação e venda) e social (distribuição de renda com redução das diferenças sociais e melhoria da qualidade de vida da população).

Para incentivar a cadeia produtiva, as ONGs, agricultores familiares e artesãos apoiados pelo BB também fazem parte da lista de fornecedores. Isso enriquece as práticas sustentáveis porque fomenta a produção artesanal, valorizando ainda mais a procedência e origem dos produtos.

## ○ Escritório Comex Exclusivo

Criamos o Escritório de Comércio Exterior Exclusivo para públicos priorizados PF, especialmente público agro, e reforçamos estratégias de aproximação com mercados, ampliando negócios, desconcentrando resultados e proporcionando uma melhor experiência aos clientes de Comércio Exterior.

## ○ CrediAgro: inteligência analítica no limite de crédito e Agiliza Agro

Com foco no mercado agro, estratégico para o BB, foram criadas metodologias analíticas com utilização intensiva de dados. O CrediAgro, Inteligência Analítica no Limite de Crédito, analisa os pedidos de limites para produtores rurais, reduzindo as interações humanas no processo, bem como o tempo de resposta para o



1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.



cliente. Já o Agiliza Agro avalia em tempo real a capacidade de pagamento para propostas de investimento para esse público.

Desde sua implementação, em março de 2022, o CrediAgro já estabeleceu R\$ 55 bilhões em limites, e o Agiliza Agro, com implantação concluída em novembro, aprovou mais de R\$ 272 milhões para linhas de crédito que visam a modernização e ampliação do agronegócio brasileiro. Alinhadas ao objetivo estratégico de acelerar a transformação digital e a inovação, as soluções proporcionam a instantaneidade do crédito, melhorando a experiência do nosso cliente.

### ○ Proventistas

A Estratégia de rentabilização por meio de clientes proventistas, públicos e privados, continua sendo um pilar importante para o Banco do Brasil e, ao longo de 2022, incrementamos a quantidade desses clientes em nossa base, com foco no público de alto valor e nichos priorizados. A comunicação com esses clientes é personalizada, com ênfase nos benefícios e jornadas, buscando fortalecer a percepção do BB como o melhor banco para se relacionar e receber seu salário.

### ○ Público Agro – Expansão da especialização e Família Agro

O Banco do Brasil vem, continuamente, ampliando a especialização do relacionamento. Vale destacar a implementação do Família Agro, um programa para continuidade dos negócios, que visa iniciar e manter o relacionamento com os sucessores, juntamente com o cliente líder, integrando a nova geração às soluções, aos produtos e aos serviços **Agro do BB**, ofertando as mesmas condições negociais do sucedido.

### ○ Profissionais liberais e sócios de empresas

Com o relacionamento próximo, foco no atendimento especializado, planejamento pessoal e assessoria financeira, os profissionais liberais e sócios de empresas permaneceram com condições especiais e exclusivas em 2022.

Além da análise de limite de crédito com metodologia diferenciada, o público contou com taxas de crédito, principalmente em linhas com débito não consignado, contemplando clientes de diversas ocupações profissionais: médicos, sócios, advogados, enfermeiros, engenheiros, odontólogos, entre outros.

No ano, observou-se o aumento de 5% da base de clientes da estratégia, com destaque para o crescimento de 20% da carteira de empréstimo (CDC) desse público.

### ○ Novos clientes

Ao longo de 2022, trabalhamos para melhorar a experiência dos novos clientes BB pelo aprimoramento constante nas portas de entrada digitais, que vêm entregando uma jornada mais amigável, segura e 100% digital no App BB. Essas melhorias proporcionam mais autonomia aos usuários e têm contribuído para o crescimento da entrada de clientes no Banco.

As estratégias de conquista de clientes são desenvolvidas com uso de modelos preditivos, *Open Finance* e ofertas de benefícios e soluções relevantes, que contribuem para atração de novos clientes pessoas físicas e empresas.

## Público Jovem

### ○ Plataforma de rejuvenescimento

Em 2022, o BB implantou uma série de novidades para se aproximar ainda mais do público jovem, tanto na linguagem quanto nos canais utilizados por este público, visando entregar experiências cada vez mais aderentes às demandas desse segmento de clientes.

Engajar o público jovem, ampliando sua participação nos resultados da Empresa, foi um dos principais direcionadores estratégicos para a atuação do BB em 2022. Procuramos adequar nossos produtos e serviços a esse momento de vida, além de promover experiências que fazem sentido para eles como uma das medidas fundamentais para garantir a sustentabilidade do BB.

### ○ BB Cash – porta de entrada do BB para menores de idade

Em outubro, lançamos a BB Cash, uma conta bancária desenvolvida com foco no público jovem de 13 até 17 anos, aberta de forma totalmente digital e gratuita. Lançada com o objetivo de disponibilizar uma experiência que tivesse mais “a cara do jovem”, a BB Cash é moderna, tanto em seu visual quanto nos produtos que disponibiliza a seu público. O jovem que adere à BB Cash tem um cartão para compras *on-line*, acesso ao Pix, investimentos e previdência, entre outras funções personalizadas. A chegada da BB Cash também impulsionou a abertura de contas na agência, visto que crianças de 8 a 12 anos também podem ter conta.

Com o lançamento, o Banco do Brasil reforça sua presença junto a esse público, demonstrando que pode ser parceiro dos clientes em todas as fases da vida. O objetivo é apoiar, de forma consciente, a vida financeira desde os primeiros passos por meio de uma jornada 100% digital, oferecendo novas soluções, como acesso a meios de pagamento, planejamento para o futuro e outros benefícios. Temos uma oportunidade clara de elevar o engajamento desses clientes – inclusive, com soluções que vão “além do *banking*” – a exemplo da oferta de *giftcards* no Shopping BB, que podem ser usados para consumo de games *on-line*. Tudo isto, é claro, com consentimento e acompanhamento dos pais.

De outubro até dezembro de 2022, foram abertas 42 mil contas, sendo 23 mil no App e 19 mil nas agências.

### ○ Brablox – BB no metaverso

Ainda em outubro de 2022, houve o lançamento do Brablox, *game* do BB na plataforma Roblox. O lançamento ocorreu durante a Brasil Game Show (BGS), maior feira de *games* da América Latina, que conta com o patrocínio do BB desde 2018.

Desenvolvida para o público infantojuvenil, a ação funciona como um *game* que guia os jogadores por um mapa repleto de enigmas que entregam orientações de inteligência financeira, ajudando a resolver problemas reais de economia e planejamento. Para auxiliar



1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.





nos desafios, inserimos no mapa do jogo os Amigos Imaginários BB, protagonistas das campanhas publicitárias do banco, que guiam os participantes por todo o ambiente virtual, ajudando-os a passar por desafios que refletem diretamente em questões financeiras da vida real. No final, os participantes ganham uma *skin*, algo como um visual customizado para o jogo. Na prática, o BB está investindo em experiências inovadoras em realidade estendida, planejamento financeiro, produtos remodelados, como o recente lançamento da conta para jovens BB Cash e novas soluções de meios de pagamento.

Com esse projeto, o BB figurou entre os finalistas em duas categorias do Prêmio Internacional Qorus-Accenture – *Banking Innovation Awards: Reimagining the Customer Experience e Digital Marketing & Sales*.

### ○ Yours Bank

Como parte da estratégia de investir e impulsionar *startups* de base tecnológica com foco em *fintechs*, *agritechs* e *govtechs* que buscam melhorar a experiência digital dos clientes BB, fizemos um aporte de R\$ 5 milhões na Yours Bank, *fintech* brasileira com propósito de transformar vidas por meio da inteligência financeira focada no público jovem. O investimento na empresa gaúcha foi o primeiro feito por meio do fundo BB Ventures I.

A *startup* tem como principal missão ensinar aos clientes menores de 18 anos a terem uma vida financeira saudável e o que é preciso fazer para guardar e investir dinheiro. Ela proporciona uma jornada de aprendizado sobre finanças com experiências reais, definição de desafios e objetivos financeiros, e conteúdo “gamificado”.

Essa parceria está alinhada à nossa estratégia de rejuvenescimento da base de clientes, como complemento à proposta de valor dos produtos diretamente ofertados pelo BB.

### ○ Universitários

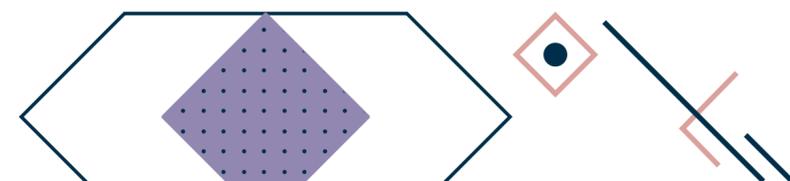
O segmento universitário é uma das portas de entrada dos jovens no sistema bancário. Isso exige estratégias cada vez mais ousadas de atração, adaptação aos desejos e necessidades das novas gerações. Em 2022, alcançamos a marca de 1,75 milhão de clientes universitários. O apoio aos jovens universitários vai além de serviços bancários, com a criação de projetos personalizados e atrativos, proporcionando experiências marcantes, como o Futuro do Trampo, #POVBB, patrocínio ao PitStop no Enem, entre outros.

Aos clientes universitários, o BB oferece: conta digital grátis; cartão de crédito internacional com limite de R\$ 1.500 (sem comprovação de renda), anuidade zero, pagamento por aproximação, cartão virtual para compras *on-line*, além de personalização do cartão com foto da sua preferência; acesso aos benefícios do cartão Ourocard, com vantagens em shows, esportes e cultura; atendimento via WhatsApp, onde é possível fazer operações bancárias e ainda ter a prontidão do *chatbot* e dos nossos atendentes diariamente das 8h às 18h, inclusive finais de semana e feriados; descontos e benefícios especiais em produtos e serviços e, também, em lojas *on-line* e físicas parceiras.

### ○ Ações de Posicionamento: POV

No início de julho, promovemos em São Paulo a primeira edição do #POVBB (ponto de vista, na sigla em inglês), evento que teve como objetivo se aproximar de novos públicos, mergulhando no seu mundo cultural, esportivo, tecnológico, inovador e sustentável para entender seu Ponto de Vista, o seu olhar sobre as coisas, o mundo e os negócios.

Em novembro, foi realizada a segunda edição do #POVBB. Mais de dois mil visitantes que passaram pela Marina da Glória, no Rio de Janeiro, participaram de várias ações simultâneas, como GameBox, simulador de surfe, de skate e de Fórmula 1, além de uma experiência digital na exposição virtual “OSGEMEOS: Nossos Segredos”, exibida no CCBB-RJ.



### ○ **Parceria para preparação dos jovens ao ENEM: Pitstop Enem**

Em 2022, o BB foi o patrocinador exclusivo do Pitstop Enem, um game de conhecimentos entre estudantes de escolas públicas de todo o Brasil, para proporcionar ao jovem dinâmicas e interações ao longo das etapas, acelerando o aprendizado e preparando-o para ingressar em uma universidade por meio do Enem.

O evento integra a plataforma “Acelere no Enem”, que oferece, de forma gratuita e *on-line*, recursos para preparação para o vestibular, com aulas ao vivo com renomados professores, monitoria interativa, acompanhamento pedagógico, simulados, show musical, dinâmicas e interações com convidados especiais.

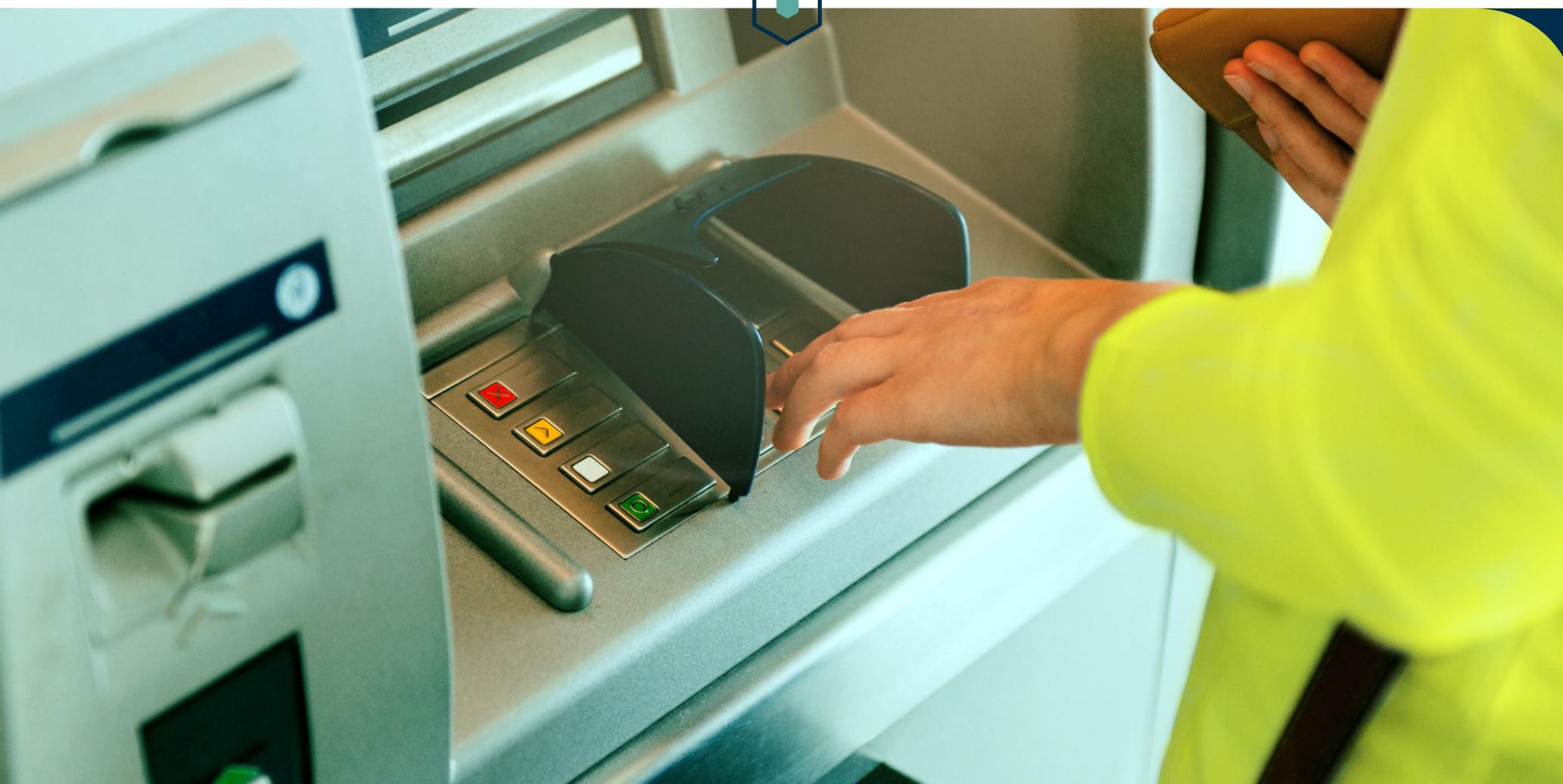


## Pessoa Jurídica (PJ)

Temos investido cada vez mais na especialização do atendimento. Ampliamos o atendimento gerenciado, elevando a satisfação e o resultado dos nossos clientes, otimizando nossos recursos, ganhando escala e gerando mais eficiência.

Ampliamos nossa base de clientes em mais de 3,5 milhões, totalizando quase oito milhões de clientes em carteiras Pessoa Física e MPE e permitindo atendimento por gerente a todo os clientes do alto varejo. Mais de 60% desses novos clientes encarteirados tornaram-se rentáveis.

Com esse movimento, estamos ampliando a especialização na hora de atender segmentos e nichos de clientes – como produtores rurais, investidores e micro e pequenas empresas.

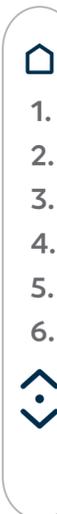
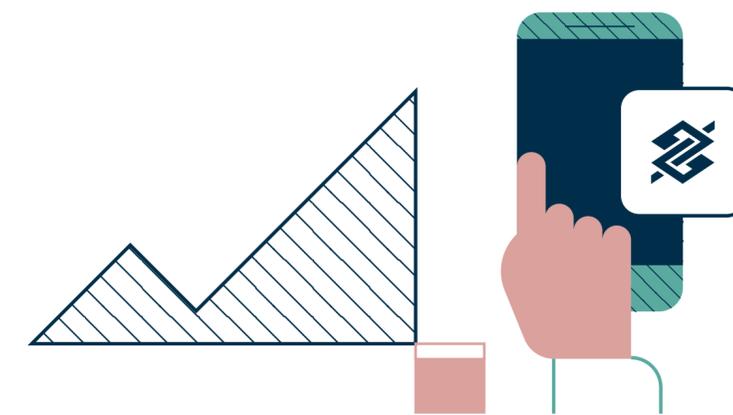


Nas micro e pequenas empresas, por exemplo, temos mais de 7,2 mil profissionais dedicados exclusivamente para atender esse segmento. Eles recebem capacitação específica, com foco em conhecer o negócio de cada empresa e prestar assessoria para ajudá-las a se desenvolver na direção de seus objetivos, denominada Empreenda MPE. Esse time especializado, apoiado pelas nossas soluções de tecnologia e conhecimento do cliente, vem garantindo uma atuação mais rápida e assertiva na entrega de soluções de fluxo de caixa, capital de giro, investimentos e até gestão da inadimplência.

Na especialização do Agro, o BB reforça o protagonismo e a parceria junto ao setor, com o atendimento focado em proximidade, conhecimento negocial, técnico e de capilaridade nacional. As agências com concentração de agronegócio contam com funcionários capacitados e especializados no setor, que estão aptos a atender os 1,7 milhão de clientes agro de forma completa. A especialização se distribui em agências, carteiras e grupos especializados, que atuam em todo o Ecosistema do Agronegócio, dos pequenos aos grandes produtores, incluindo as cooperativas e as agroindústrias. São aproximadamente 277 mil clientes atendidos em 968 carteiras especializadas distribuídas em 679 municípios de 22 estados.

### ○ **Central de Câmbio**

Plataforma de autoatendimento para que as empresas possam realizar cotação, contratação, consulta, análise, acompanhamento, monitoramento e condução de operações de pagamentos internacionais e operações de crédito de comércio exterior de maneira digital. Desse modo, ampliamos o portfólio de produtos e serviços disponíveis e elevamos o número de clientes operando neste canal de 25.500, em 2021, para 82.628 clientes, em 2022.



## ○ Atacado Empresarial (Middle e Upper Middle)

O modelo Atacado Empresarial é direcionado a clientes de perfil Middle e Upper Middle, ou seja, com faturamento anual bruto de R\$ 30 a 800 milhões. O modelo de relacionamento com esse público visa consolidar o BB como o banco das médias empresas do país, com foco na satisfação de seus clientes e na geração de negócios sustentáveis.

Para o relacionamento com clientes Atacado Empresarial, o modelo dispõe de 356 Gerentes, apoiados por especialistas em cash management, comércio exterior, investimentos, seguridade, benefícios de RH e mercado de capitais, além de equipe especializada em operações estruturadas e com princípios de ASG, para oferecer assessoria financeira qualificada e suporte à gestão das empresas.

Esses profissionais estão presentes em mais de cem municípios e ficam distribuídos em 65 escritórios e 54 plataformas empresariais. O modelo conta ainda com três escritórios de atendimento localizados em São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG) e Curitiba (PR) para dar suporte às demandas diárias e viabilizar a efetivação tempestiva dos negócios.

Um dos direcionadores estratégicos consiste na rentabilização de empresas como forma de elevar a fatia de clientes participantes do volume de negócios, desconcentrando resultados. Em consequência, observou-se, em 2022, o crescimento de 41% da Margem de Contribuição Sem Risco total do mercado Atacado Empresarial e a evolução de 10% na quantidade de clientes rentabilizados.

A elevação da rentabilidade está vinculada a frentes negociais desempenhadas com foco neste mercado, como a intensificação da atuação em cadeias de valor mediante o desenvolvimento de parcerias com seus clientes, otimizando negócios em outros mercados do BB, como o Varejo.

Dentre essas parcerias, destacaram-se a conquista de Folhas de Pagamento, que oxigenou a base de Pessoas Físicas do

Banco, com mais de 200 mil novos clientes, e a presença de aproximadamente 200 empresas de perfil Atacado Empresarial no ecossistema virtual Broto, plataforma que reúne produtores rurais, fornecedores e revendedores de soluções para o mercado Agro.

Além do investimento em cadeias de valor, em 2022, buscamos intensificar a atuação comercial observando o perfil de consumo e de relacionamento em determinados grupos de clientes para oferecer soluções mais aderentes às suas peculiaridades e ofertar propostas de valor mais adequadas às necessidades dos segmentos-alvo, como, por exemplo, do agronegócio.

Foram especializadas mais 25 carteiras, totalizando 28 gerentes com expertise dedicados ao setor Agro, distribuídos em 24 municípios, atingindo 700 clientes Empresariais, com mais de R\$ 8 bilhões de saldo de crédito e margem de contribuição mensal de R\$ 56 milhões.

Tendo em vista a importância do crédito para impulsionar a economia, reforçamos o crescimento sustentável desta carteira com rentabilidade e qualidade dos ativos, mantendo a adimplência sob controle. Em 2022, houve evolução de 15% do saldo total da carteira de crédito ampliada, que terminou o ano superando a marca de R\$ 60 bilhões.

Ampliamos o atendimento gerenciado para clientes PJ, elevando a satisfação e o resultado, otimizando nossos recursos, ganhando escala e gerando mais eficiência.



“Temos, cada vez mais, nos posicionado como o banco das médias e grandes empresas do Brasil. Tendo como cultura o “clientecentrismo” e o estabelecimento de negócios sustentáveis, apoiamos nossos clientes para a criação de um círculo virtuoso na economia, oportunizando a geração de empregos e a melhoria de renda de seus colaboradores. Para isso, dispomos de um modelo de atendimento multidisciplinar de assessoria financeira e de suporte à gestão dos nossos clientes, pautados em princípios de governança e responsabilidade social e ambiental. Apoiamos, também, a cadeia de valor do agronegócio, criando uma plataforma virtual específica para o setor, oferecendo soluções mais aderentes às suas singularidades e potencializando novos negócios. Por meio de um relacionamento mais próximo e centrado em suas especificidades, temos conseguido gerar impacto na experiência dos nossos clientes e contribuir para o avanço de seus negócios e do País.”

**Francisco Augusto Lassalvia**

Vice-presidente de Negócios de Atacado

De forma a diversificar seus resultados, buscamos ainda aumentar as receitas com prestação de serviços. Em 2022, observou-se evolução de aproximadamente 9% na Margem de Contribuição conquistada com esse tipo de solução.

Em linha com premissas ASG, fomentamos negócios sustentáveis, como a emissão de debêntures verdes e a contratação de operações inéditas de Empréstimo Financeiro Direto com recurso do New Development Bank (NBD). Essas operações de mais de R\$ 400 milhões de crédito contribuem para reforçar o compromisso do BB em auxiliar os seus clientes na transição para uma economia menos intensiva em carbono.

Dada a centralidade no cliente em suas estratégias, um dos direcionadores para este mercado consiste na busca contínua da melhora de satisfação dos seus clientes. Nesse sentido, em 2022, foi implementado o Programa Excelência, composto por mais de 50 iniciativas estruturantes com atuação nos principais fatores e atributos que geram impacto na experiência dos nossos clientes. Como resultado da iniciativa, observou-se crescimento de 18% no resultado da avaliação do segmento, chegando à Zona de Excelência do NPS em dezembro de 2022.

### ○ Corporate e Large Corporate

O Pilar Atacado é responsável pela gestão dos clientes pessoas jurídicas do segmento Corporate e Large Corporate com Faturamento Anual Bruto consolidado a partir de R\$ 800 milhões. Ao todo, são 211 funcionários que atendem 1.436 grupos empresariais, distribuídos entre 20 escritórios e 18 plataformas de atendimento. Visando estreitar ainda mais o relacionamento com os clientes corporativos, com foco nos atributos de proximidade, integração e eficiência, o Banco expandiu o modelo de atendimento corporate e large corporate por meio da abertura de plataformas de atendimento em várias capitais. Também foram reforçadas as estruturas de atendimento em localidades estratégicas com forte vocação ao agronegócio.

Seguimos com atuação centrada no cliente, com propostas de negócios que melhor atendam suas necessidades em todos os momentos. Temos assessorado os clientes corporate e large corporate, dentre outras iniciativas, em oportunidades de emissões de green bonds, em operações de project finance de geração de energia renovável e, também, no mercado de carbono, colaborando com a transição para uma economia de baixo carbono, por meio da estruturação e monetização de soluções que reduzam emissões de gases do efeito estufa.

O fortalecimento da integração entre as diversas áreas do Banco, que atuam com o ecossistema gerado pelo relacionamento com essas grandes empresas, também tem sido um importante foco de atuação e geração de oportunidades complementares. Como, por exemplo, o Shopping BB, marketplace de afiliados que possibilita a oferta de produtos de parceiros através dos canais do Banco. Das 93 empresas participantes do projeto, quase 70% fazem parte dos segmentos corporate e large corporate. Por meio destas parcerias, o BB amplia o engajamento de seus clientes pessoa física em seu App e gera novas fontes de receitas.

### ○ Conta PJ Digital

A Conta PJ Digital é aberta pelo próprio cliente no App BB e tem todos os benefícios de uma conta corrente pessoa jurídica, ampliando as oportunidades para novos negócios. O limite de crédito do cliente é calculado logo após o deferimento da conta, possibilitando a oferta de outras soluções do BB: crédito, fluxo de caixa, meios de pagamento, investimentos, seguros e mais.

A solução foi lançada em junho de 2021 e atende, inicialmente, empreendedores individuais (EI), microempreendedores individuais (MEI), empresas individuais (Eireli) e SLU (Sociedade Limitada Unipessoal).

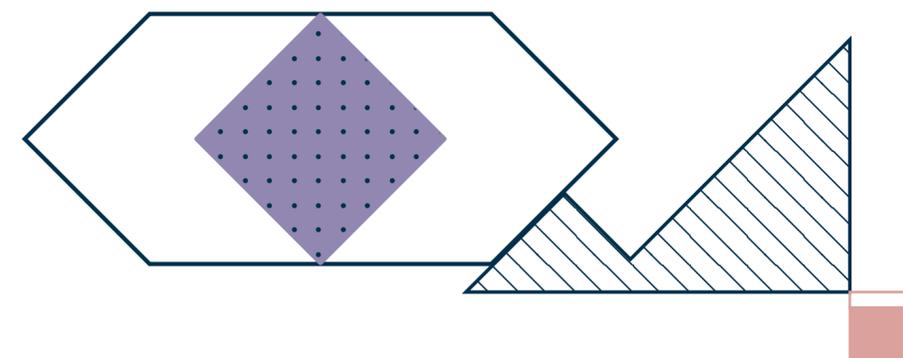
### ○ Programa de Relacionamento PJ

O Programa de Relacionamento PJ visa valorizar o relacionamento das empresas com o Banco, por meio da geração de pontos que podem ser resgatados por produtos e serviços ou convertidos em diversos benefícios. Atualmente, possui mais de 589 mil participantes, com mais de 4 bilhões de saldo em pontos que podem ser convertidos em prêmios.

Durante o ano de 2022, o Pix foi incluído na relação de produtos geradores de pontos. Além disso, foi disponibilizada nova modalidade de troca de pontos por *cashback* no canal *mobile*. As soluções contribuíram para melhoria na performance do programa, que apresentou crescimento de 38% na quantidade de participantes e incremento de 34% de clientes trocadores.

A inclusão do Pix como gerador de pontos é um diferencial do BB neste segmento e contribui com a estratégia de fluxo de caixa do cliente no Banco. A partir da disponibilização da solução, em julho de 2022, já foram creditados cerca de 293 milhões de pontos, beneficiando 322 mil clientes participantes. A disponibilização da modalidade de utilização do *cashback* no *mobile* contribuiu para o incremento de 29% na quantidade de clientes que utilizam este benefício.

Para 2023, estão previstas novas soluções para incrementar o programa de relacionamento PJ por meio de novas opções de troca de pontos relevantes para o cliente, visando ampliar a percepção de valor das empresas com o programa e valorizar cada vez mais o relacionamento delas com o BB.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Clientes no exterior

### ○ Conta Easy BB Americas

Desenvolvemos uma solução integrada ao app do BB para abertura de conta em moeda estrangeira no BB Américas de forma 100% digital e simplificada. Esta solução é isenta de tarifas e tem depósito mínimo de US\$ 100.

### ○ Revisão de serviços de banqueiros

Realizamos revisão de parcerias com banqueiros externos com objetivo de melhorar a experiência de nossos clientes, oferecendo soluções mais eficientes.

### ○ Assinatura eletrônica

Disponibilizamos assinatura digital para as operações realizadas nas agências externas dos Estados Unidos e do Japão.

### ○ Migração BB Miami

Com o objetivo de aprimorar a jornada internacional dos clientes, oferecendo portfólio ampliado de produtos e serviços, o BB convidou aqueles que mantêm contas junto à agência externa BB Miami a migrarem seu relacionamento para o BB Americas, nossa subsidiária integral nos Estados Unidos.

### ○ Eventos de Comércio Exterior

Realizamos eventos de forma presencial, *on-line* e híbrida com o objetivo de promover o Comércio Exterior brasileiro, apoiando os empresários na ampliação de seus negócios internacionais. Entre os eventos realizados, contamos com a participação de especialistas de Comércio Exterior no Brasil e de nossas dependências no exterior.

### ○ Criação da Unidade de Negócios Internacionais

Em 2022, criamos a Unidade de Negócios Internacionais, cujos principais motivadores foram a liderança e o protagonismo no Comércio Exterior, a Integração da Rede Externa e da Rede

Brasil e o apoio às estratégias de negócios das Entidades Ligadas controladas pelo BB no exterior, como o BB Americas, BB Securities LLC, Banco Patagonia e BB AG, com foco na transformação digital e a melhor experiência dos clientes em sua jornada internacional.

## Setor Público

A proximidade está refletida na especialização do atendimento aos clientes do Setor Público, com movimentos que estreitaram o relacionamento digital com o segmento, além da ampliação do atendimento dos Gerentes de Investimento Especializado para os clientes do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS) e criação da Assessoria Especializada para soluções de *cash*.

Em 2022, houve a consolidação do modelo de atendimento especializado, implantado em 2021 em todos os municípios brasileiros. Para o atendimento especializado, os gerentes

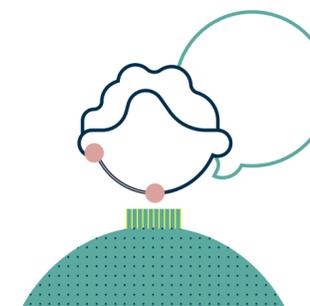


Setor Público contam com canais digitais do BB para prestar atendimento ágil e resolutivo, além da oferta das soluções mais adequadas à realidade de cada município, de forma a apoiar a gestão eficiente de recursos públicos e a implementação de políticas públicas. Nas compras públicas, o Licitações-e consolidou-se como solução para realização de pregões eletrônicos. O Licitações-e esteve ao lado do setor público na realização de 54.363 processos de compras eletrônicas, tendo movimentado R\$ 79,5 bilhões em compras, garantindo transparência e eficiência na aplicação de recursos públicos.

Avançamos com a interligação para integrar nosso Sistema de Controle de Depósitos Judiciais (SisconDJ) junto aos do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (Rondônia/Acre) e Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (Amazonas/Roraima). Instalamos o sistema SisconDJ nos Tribunais de justiça do Rio de Janeiro e de Mato Grosso do Sul.

Atualmente, temos 30 tribunais, entre justiça do trabalho e de justiça estadual, integrados aos sistemas do BB via SisconDJ e emitindo resgates de depósitos judiciais *on-line* sem a necessidade de procedimentos operacionais manuais por parte de funcionários do Banco ou pelos beneficiários dos recursos.

Para o atendimento especializado, os gerentes Setor Público contam com canais digitais do BB para prestar atendimento ágil e resolutivo, além da oferta das soluções mais adequadas à realidade de cada município.



Seguimos eliminando a emissão de alvarás em papel junto às varas que já iniciaram o uso do SisconDJ. O processo encontra-se em expansão dentro desses novos Tribunais que instalaram o sistema.

Os procedimentos automatizados de acolhimento e resgates de depósito judicial geraram economia de 38,81 toneladas de papel em 2022, chegando ao patamar de 63,2% do total de resgates do ano realizados de forma eletrônica, um incremento de 10,2% em relação a 2021.

Nas eleições de outubro de 2022, 1,2 milhão de mesários de 22 estados receberam o auxílio-alimentação de forma *on-line*, totalizando 2,5 milhões de pagamentos e volume de cerca de R\$ 128 milhões no 1º e 2º turnos

#### ○ Apoio a estados e municípios 203-2

Em 2022, desembolsamos cerca de R\$ 4,8 bilhões em operações de crédito com estados e municípios para viabilizar a execução de programas de investimentos constantes do plano plurianual dos entes públicos.

#### ○ Reestruturação da Rede Setor Público

No início de 2022, criamos mais 11 escritórios especializados Setor Público, permitindo a expansão do atendimento a mais 1.800 municípios, ou seja, para todo os 5.569 municípios. Atualmente, a Rede especializada Setor Público conta com 41 escritórios presentes em todas as capitais, Ribeirão Preto e Campinas.

#### ○ Ampliação da rede especializada GCash

No final de 2022, foi aprovada a expansão da rede GCash com a implantação de um novo prefixo especificamente para atendimento de clientes Setor Público. Criado em dezembro, o prefixo é responsável pelo atendimento aos clientes no âmbito federal, estadual e municipal.

#### ○ Novo critério de estabelecimento de limite de crédito consignado

A partir da publicação do Decreto 11.150, de 26 de julho de 2022, foram revistos os critérios de disponibilização de limite para contratação de crédito consignado. Diante desse contexto, de acordo com o novo critério, o Banco do Brasil disponibiliza o valor do limite conforme a margem consignável do Órgão Empregador, independentemente do endividamento no Sistema Financeiro, respeitando o percentual definido no convênio entre o Banco e o Órgão. A referida solução possibilitou o incremento de R\$ 183 bilhões em limite de crédito consignado, contemplando todos os clientes público-alvo da linha.

### Alteração de Condições Pactuadas (ACP)

O Banco do Brasil possui mecanismos que permitem a modificação das operações contratadas por seus clientes, por meio da ferramenta Alteração de Condições Pactuadas (ACP), que tem a finalidade de retificar, modificar e/ou adequar condições estabelecidas de uma operação contratada.

A ACP permite, de forma automatizada, o atendimento de solicitações do cliente para a adequação das condições originalmente contratadas, como necessidades de substituição de garantias, alterações de cronograma de pagamento, redução ou elevação de valores de tetos de desconto.

Algumas operações de tetos operacionais são passíveis de renovação automática quando atendidas as condições gerais de crédito e as condições específicas da linha. O processo permite a renovação automatizada pelo prazo de até 360 dias, caso identificadas condições favoráveis para tanto.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

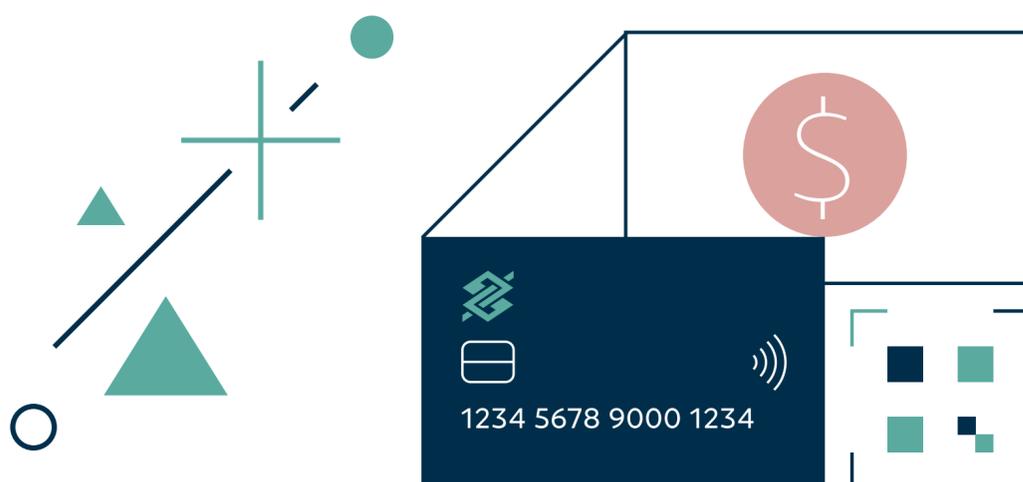


## Canais de atendimento

Recentemente, atualizamos e modernizamos nossos aplicativos, *internet banking*, portal e nossos assistentes virtuais. Apresentamos os novos App BB, App Ourocard e *site* do BB. As mudanças trazem uma interface mais leve, nova navegação e mais segurança, entre outras melhorias.

O App BB permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira, com nota 4,6 no *Google Play* (avaliado por mais de 5,5 milhões de usuários) e nota 4,7 na *Apple Store* (com 2,6 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

O portal teve um incremento no número de usuários orgânicos devido ao trabalho de SEO (*Search Engine Optimization*, em português, otimização de mecanismos de busca) e, conseqüentemente, um incremento de usuários no topo de funil de contratação dos produtos. Foi desenvolvido um índice de maturidade de SEO (IM-SEO) com quatro pilares, com o modelo atribuído e com as métricas estruturadas, ações estas que geraram impacto nos resultados. Com isso, encerramos o ciclo de 2022 com quase 50% das palavras priorizadas na estratégia nas três primeiras posições de pesquisas, gerando um incremento de 36,1% quando comparado com períodos anteriores.



Em 2022, alcançamos um incremento de 44,7% no tráfego orgânico do *bb.com.br*, que refletiu em incremento de clientes potencialmente qualificados no topo de funil dos produtos. Um projeto que consolidou 85% das visualizações dos usuários em aproximadamente 220 páginas, reduzindo em 96,2% a volumetria de páginas do portal e, assim, gerando mais eficiência operacional.

Em relação aos Assistentes Virtuais, no último trimestre de 2022, registramos um aumento de 29,5% nos usuários únicos em comparação com o quarto trimestre de 2021. Mantivemos a taxa de transferência para atendentes humanos em 5,7%, mesmo patamar registrado no final de 2021, com melhoria na nota de avaliação em 8,8%, passando de 3,71 para 4,04.

Lançamos em nosso WhatsApp soluções inovadoras, como a renegociação de crédito imobiliário em atraso, a transferência de recursos de outros bancos para o BB – Pix via *open finance* –, a contratação de CDC Consignado, abrangendo mais de cinco mil convênios, a transação de contestação de compras por desacordo comercial e a possibilidade de o cliente solicitar a alteração da sua modalidade de cartão de crédito.

No final de 2022, realizamos abordagens ativas sobre dicas de segurança e implementamos jornadas sobre agronegócios, como custeio, calculadora fotovoltaica e da nossa plataforma digital agro – Broto.

## Resultado da Pesquisa Canais Digitais

Os canais digitais obtiveram, em 2022, 85,99% de satisfação. Entre os usuários do app, a satisfação chegou a 87,98%, enquanto na internet foi de 84,00%.

Nesse contexto, a participação das transações nos canais físicos do BB continua com tendência de queda, que já havia sido percebida no comparativo entre 2020 e 2019.

	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
% do total de transações pelo App	68,40%	79,47%	81,80%	2,93 p.p.
Clientes que acessam o App mensalmente*	+ de 16,7 milhões	+ de 18,4 milhões	+ de 19,7 milhões	7,06%
Avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo	4,6 para Android 4,7 para iOS	4,6 para Android 4,7 para iOS	4,6 para Android 4,7 para iOS	-- %

\* Consideram-se usuários *mobile* os clientes ativos que acessaram o App nos últimos três meses (trimestres fechados).



Transações por Tipo (%)	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Mobile + Internet	86,5	91,7	92,5	0,87%
Outros (Caixa, POS, Correspondentes no País e CABB)	7,9	5,4	5	-7,4%
TAA	5,6	2,9	2,6	-10,34%



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





# Fornecedores

3-3 | Risco Social, Ambiental e Climático

Em 2022, aprovamos a revisão da **Política Específica de Relacionamento com Fornecedores**, incluindo um ajuste para adequá-la à abordagem da questão climática, oriunda da atualização da **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**. A política atualizada está disponível no site do BB, e no Portal do Fornecedor, canal de relacionamento com os fornecedores BB.

Adotamos critérios de seleção, contratação e avaliação – imparciais e transparentes – que conferem pluralidade e concorrência entre fornecedores. Essas prerrogativas incluem o direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva por parte de funcionários dos fornecedores. Nosso Código de Ética contém seção específica sobre o relacionamento com esse público, no qual está expresso o cumprimento das legislações trabalhista, previdenciária e fiscal – incluindo a não utilização de trabalho infantil ou análogo ao escravo. A Política de Relacionamento com Fornecedores também versa sobre esses aspectos. [408-1](#) | [409-1](#) |

O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal. Assim, verificamos, previamente ao pagamento, a adequação a esses dispositivos pelos fornecedores, além da análise de indícios ou denúncias de eventuais infrações e desconformidades. [202-1](#) | Constam em todos os contratos cláusulas e obrigações contratuais relacionadas a Direitos Humanos em que o fornecedor declara e obriga-se a:

- exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente (trabalhista, previdenciária e fiscal); [202-1](#)
- não utilizar, direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo; [408-1](#) | [409-1](#)
- não empregar, direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 anos, salvo na

condição de aprendiz, a partir de 14 anos. Neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;

- não adotar práticas de discriminação negativas e limitativas para o acesso e manutenção do emprego; e
- não utilizar práticas corruptas e/ou antiéticas que visem obter ou dar vantagem indevida de forma direta ou indireta, entre outras.

Nas minutas de contratos do Banco, existe cláusula contratual em que o fornecedor declara conhecer e respeitar o Código de Ética e o Programa de Compliance do BB, as Normas de Conduta e a Política Específica de Relacionamento com Fornecedores do Contratante, bem como a Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção, disponíveis no **site do BB**. [205-2](#)

Um fiscal de contrato, um fiscal de serviço e a Ouvidoria Interna são colocados à disposição dos trabalhadores de empresas contratadas para que eles registrem eventuais reclamações relacionadas aos seus contratos de trabalho.

Considerando medidas preventivas e inibidoras adotadas na condução dos processos de compras e contratações e nos contratos e fornecedores mantidos nos sistemas corporativos, em 2022, não foram identificadas operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo nem foram registradas, na Ouvidoria Interna, quaisquer reclamações envolvendo exploração de trabalho degradante ou escravo. Também não se teve conhecimento de operações e/ou fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva estivesse em risco. [409-1](#) | [414-2](#) |

Durante a execução do contrato, se for constatado que o fornecedor infringiu as disposições ou a legislação relativa à sua execução, é aberto processo administrativo que prevê a aplicação de sanção administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Em 2022, foram concluídos 356 processos sancionatórios a fornecedores, de um total de 15.680 contratos vigentes, o que representa uma taxa de 2,27% de descumprimento contratual. Foram aplicadas 459 sanções administrativas nos 356 processos sancionatórios, sendo que 386 consistiram em multas (84,09%), 17 advertências (3,70%), 54 suspensões temporárias do direito de licitar e contratar com o BB (11,77%) e 2 (0,44%) rescisões contratuais, após devidamente instaurados e instruídos os processos sancionatórios a fornecedores, nos termos legais e contratuais, assegurados os direitos do contraditório e da ampla defesa (um processo pode culminar em mais de uma sanção, por isso o número de sanções é maior que a quantidade de processos sancionatórios a fornecedores).

Tendo em vista que contratamos serviços, e não trabalhadores, as empresas contratadas têm total responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos e demais obrigações. As principais infrações verificadas referem-se ao descumprimento de pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio refeição, quitação das verbas rescisórias, recolhimento de FGTS e previdência. 403-9

Adotamos a gestão segmentada para controle e monitoramento da prestação dos serviços e da qualidade dos produtos entregues. Assim, baseamo-nos em critérios como custo-benefício, capacidade operacional, qualidade, idoneidade, responsabilidade socioambiental, segurança e risco e cumprimento dos requisitos legais, principalmente trabalhistas e associados à continuidade dos negócios.

Os fornecedores são selecionados por meio de processo licitatório, conforme a Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais) e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil. Entre os aspectos legais para a escolha da proposta mais vantajosa, estão: menor preço, maior desconto, melhor técnica ou melhor combinação de técnica e preço, melhor conteúdo artístico, maior oferta de preço, maior retorno econômico e melhor destinação dos bens alienados.

A cadeia de fornecedores abrange uma série de setores e atividades relacionadas ao fornecimento de bens e serviços. Em 2022, o Banco teve 4.611 fornecedores com 15.680 contratos vigentes, distribuídos pelos seguintes tipos de suprimento:

## Informações de contratos por tipo de suprimentos

2-6

Tipo Suprimento	Qtde. Contratos	Qtde. Fornecedores <sup>1</sup>	Valor contratado (R\$ milhões)	Valor pago (R\$ milhões)
Serviços	11.561	4.181	32.954,20	8.569,49
Edificações	3.076	289	3.196,52	745,53
Equipamentos	445	152	4.568,10	492,20
Mobiliário	396	51	2.523,76	44,44
Material expediente	58	38	39,90	3,04
Utensílios	99	38	85,41	4,97
Software	45	27	335,80	40,07
<b>Total</b>	<b>15.680</b>	<b>4.611</b>	<b>43.703,72</b>	<b>9.899,74</b>

<sup>1</sup> Um fornecedor pode fornecer mais de um tipo de suprimento.

Nos processos de compra, os gestores devem se manifestar formalmente a respeito do estabelecimento de critérios ambientais ou justificar sua inaplicabilidade. O Regimento Interno inclui normas específicas para contratações sustentáveis, que contemplam o documento Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis disponível no Portal BB para consulta, atendendo aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais assumidos. Incluímos na TR, documento no qual os fornecedores formalizam sua manifestação, maior detalhamento dos critérios ambientais, bem como nota explicativa sobre esse item. Ainda, construímos ferramenta para gestão dessas informações/manifestações. 308-1

As cláusulas contratuais contemplam a responsabilidade socioambiental e registram o compromisso dos fornecedores com práticas de preservação ambiental e desenvolvimento social, bem como com o cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária e o combate à corrupção. Outra condição para a assinatura do contrato é a apresentação, pela empresa selecionada, de declaração de inexistência de empregado menor de 18 anos em seu quadro de funcionários. 308-1| 408-1| 414-1|

Desse total de fornecedores com contratos vigentes em 2022, 591 referem-se a novos fornecedores, o que equivale a 12,82% do total. 2-6

Dos R\$ 9,9 bilhões pagos aos fornecedores, R\$ 28,3 milhões foram realizados a cinco fornecedores domiciliados no exterior – decorrentes de cinco contratos –, ou seja, 0,29% dos pagamentos liberados. 2-6

## Locações e comodato

Verificada a inexistência de espaço disponível no nosso portfólio, é permitida a contratação de áreas para abrigar qualquer dependência do Banco. A ocupação de imóveis de terceiros pode se dar de forma gratuita (cessão em comodato) ou onerosa (locação).

Tanto o processo de locação quanto o de comodato devem ser realizados com estrita observância ao Código de Ética e às



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



normas de conduta do Banco do Brasil, bem como às Normas de Prevenção à Corrupção. Orienta-se também observar a norma sobre prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Também são exigidos do locador:

- declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 anos, salvo em condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- declaração de que conhece o Código de Ética do Banco, disponível na internet, sendo dispensável este documento se o locador for pessoa jurídica e possuir código de ética próprio; e
- declaração de Pessoa Exposta Politicamente.

A contratação efetiva ocorre após verificação de que não há registro ou ocorrência na relação de pessoas impedidas de contratar com o Banco do Brasil e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, assim como no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

## Fornecedores existentes no período de janeiro a dezembro de 2022 2-6

Ano base 2022	Quantidade	Valor pago
Locadores	3.226	R\$ 1.277.671.622,18
Comodantes	1.142	
<b>Total</b>	<b>4.368</b>	<b>R\$ 1.277.671.622,18</b>

## Due diligence integrada

308-2| 3-3| Risco Social, Ambiental e Climático

A fim de aprimorar a *due diligence* documental realizada na contratação e no pagamento, em 2022, realizamos o quarto ano da *Due Diligence* Integrada de Fornecedores BB, que contempla as dimensões Ambiental, Direitos Humanos e Integridade, como parte integrante do Programa de Gestão de Risco de Fornecedores.

O foco dessa avaliação, pós-contratação, são os fornecedores classificados como estratégicos ou críticos, fornecedores de novos contratos com valor estimado superior a R\$ 5 milhões, incluindo as contratações diretas, bem como os fornecedores em novas compras e contratações relacionadas à Tecnologia da Informação. No período, foram realizados 342 processos de *due diligence* em 316 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública de diversos portes e segmentos de atuação. Esse público avaliado corresponde aproximadamente a 61% do valor total contratado pelo BB (posição de dezembro de 2022).

Nesse ciclo, alcançamos 77% da base de fornecedores considerados Estratégicos ou Críticos. Em termos de impacto socioambiental negativo potencial, dos fornecedores avaliados, 177 apresentaram risco alto na dimensão Social (Direitos Humanos) e 183 apresentaram risco alto na dimensão Ambiental, sendo que, destes, 124 apresentaram risco alto nas duas dimensões.

Resultados dos processos de *due diligence* por dimensões:

	Notas Risco Alto	Notas Risco Médio	Notas Risco Baixo
<b>Social (Direitos Humanos)</b>	177 (52%)	116 (34%)	49 (14%)
<b>Ambiental</b>	183 (54%)	116 (34%)	43 (12%)
<b>Integridade</b>	156 (46%)	110 (32%)	76 (22%)

Em termos de impacto socioambiental negativo, 0,6% dos fornecedores avaliados na *due diligence* responde ou respondeu processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho

infantil nos últimos três anos. Ainda, 3,8% apresentam passivos ambientais, enquanto 1,75% foi autuado, multado ou notificado nos últimos 10 anos por motivo de crime ou descumprimento da legislação ambiental. Já 9% dos fornecedores não possuem procedimentos estruturados para logística reversa, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010, e 57% deles não possuem programa de coleta seletiva implementado.

Os segmentos com maior incidência de risco alto na dimensão Social (Direitos Humanos) foram os de serviços gerais, obras civis e serviços técnicos especializados.

Para os fornecedores identificados com risco elevado em qualquer das dimensões avaliadas — Ambiental, Direitos Humanos e Integridade —, foram realizados *feedbacks* com orientações e recomendações de aprimoramento dos processos e gestão relacionados aos temas avaliados. Disponibilizamos cursos e fontes de consultas com temáticas que visam disseminar as diretrizes do Código de Ética do BB, além de termos realizado encontros com alguns fornecedores para conscientização da importância de implementar medidas ASG em suas operações e na gestão organizacional.

Cabe destacar que o Banco não contrata empresas que utilizam trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil, faz fiscalização da prestação dos serviços em suas dependências e unidades e sanciona os fornecedores que cometem essa ilegalidade, via processo administrativo que prevê a aplicação de punição administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral. 408-1| 409-1| 414-2|

O aprimoramento do processo de *due diligence* socioambiental foi iniciado em 2016, quando aderimos ao CDP por meio do Programa *Supply Chain*. Assim, em 2022, 495 fornecedores, selecionados prioritariamente (aqueles que exercem atividades de maiores impactos climáticos), de acordo com recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) do Financial Stability Board (FSB), e de maior relacionamento comercial com o BB foram convidados para avaliação ambiental sobre mudanças climáticas e sobre gestão hídrica.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Conforme cronograma estabelecido, conquistamos taxa de resposta de 20% referente à clima e 13% referente à água.

## Programa CDP Supply Chain

308-2 3-3 | Risco Social, Ambiental e Climático

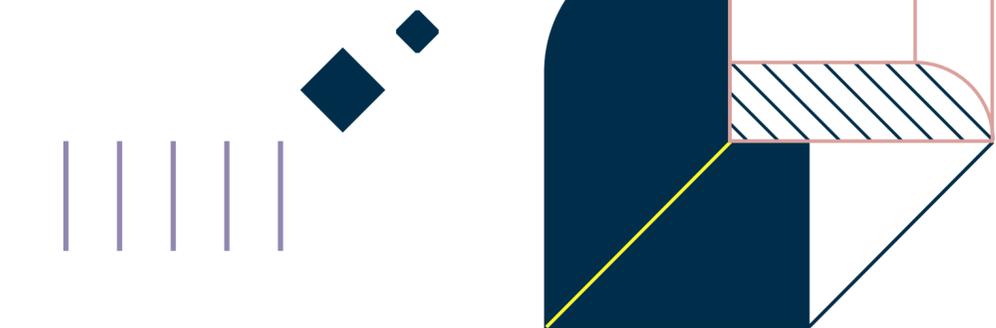
A adesão ao CDP Supply Chain, desde 2016, tem nos permitido um melhor acompanhamento dos fornecedores quanto aos impactos causados no meio ambiente, seus reflexos nas mudanças climáticas e na gestão dos recursos hídricos. Com isso, temos pautado nossa atuação no combate da emergência climática, incentivando a mudança de comportamento na cadeia de suprimentos, fato observado nos resultados obtidos no Ciclo CDP 2022, realizado ainda em um cenário sob efeito da pandemia de Covid-19.

Levando em conta o total de avaliados em 2022, 62% dos fornecedores reportam suas emissões operacionais, enquanto 23% reportam emissões a montante do escopo 3. Além disso, 35% dos fornecedores reportaram ter metas ativas de emissões, enquanto 15%, metas SBTi<sup>1</sup> de curto prazo validadas. Ainda no aspecto redução de emissões, 41% dos fornecedores relataram projetos de redução de emissões e uma economia anual estimada de 3 milhões de toneladas de CO<sub>2</sub>, e 40% dos fornecedores relataram o uso de energia renovável. Ainda, 44% dos fornecedores atuam para engajar seus próprios fornecedores, sendo que 32% dos fornecedores exigem de seus próprios fornecedores o cumprimento dos requisitos relacionados com o clima. Como parte do resultado, 24% dos fornecedores relataram ter um plano de transição alinhado às metas de limitar o aumento da temperatura global a 1,5°C, e enquanto 41% dos fornecedores relataram ter procedimentos de avaliação de riscos.

No tema Recursos Hídricos, do total de 62 respondentes, 21% internalizaram questões hídricas nas estratégias de longo prazo. Os que afirmam que pretendem tratar o tema nos próximos dois anos somam 32%, enquanto 35% não preveem ações, 10% informaram que a água não é um ativo estratégico para sua operação e 2% não se manifestaram sobre a questão.



Os resultados obtidos no questionário de Clima representaram uma evolução na gestão dos fornecedores quanto às mudanças climáticas. Já o de gestão hídrica sinaliza que o tema deve ser acompanhado com mais atenção pelo BB. Ressaltamos, também, que, a cada ano, a lista de fornecedores respondentes vem sendo aprimorada, a fim de melhorar a representatividade e capturar a complexidade da nossa cadeia de suprimentos. Com essas ações, busca-se melhorar o acompanhamento das emissões e mobilizar nossa cadeia de suprimentos para atingirmos cada vez mais uma economia de baixo carbono. 12-23



<sup>1</sup> Science Based Targets Initiative

# Investimento Social Privado

O Investimento Social Privado (ISP) engloba o repasse voluntário, monitorado e sistemático de recursos privados para iniciativas sociais, ambientais e culturais de interesse público. O ISP pode ser alavancado por meio de incentivos fiscais e pela alocação de recursos não financeiros e intangíveis.

## Fundação Banco do Brasil (Fundação BB)

A **Fundação Banco do Brasil - Fundação BB** foi instituída em 1985. É o coração social do Banco do Brasil, contribuindo para a transformação social dos brasileiros e o desenvolvimento sustentável do país. Tem como principal eixo de atuação a Tecnologia Social – TS, exercendo, desde 2001, o papel de certificadora de soluções inovadoras para desafios socioambientais e fomentando a disseminação do tema e a reaplicação das metodologias reconhecidas.

Em quase 40 anos de história, a Fundação BB pulsa pela transformação social dos segmentos mais vulneráveis da sociedade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país. O amplo alcance dos programas, ações e projetos em todo território brasileiro é potencializado pela mobilização de parcerias com setor privado, setor público e terceiro setor, que impulsionam o impacto positivo nas comunidades. Nos últimos 10 anos, foram R\$ 2,6 bilhões<sup>1</sup> em investimento socioambiental, aplicados em mais de 10 mil iniciativas que já atenderam 6,6 milhões de pessoas. Aproximadamente 2,7 mil municípios brasileiros foram contemplados, em todos os estados do Brasil e no Distrito Federal.

<sup>1</sup> Valor acumulado de 2013 a 2022, atualizado pela Selic.

<sup>2</sup> O Investimento Social Total (direto e indireto) 2022.

<sup>3</sup> 256 projetos formalizados em 2022.

Alinhada aos critérios ASG e aos ODS, a Fundação BB é protagonista na jornada da sustentabilidade do Banco do Brasil, gerando valor a clientes e toda a sociedade. Com o propósito de valorizar vidas para transformar realidades, a Fundação BB possui como alicerces valores como sensibilidade social e respeito à diversidade, princípios de governança e integridade. Dessa forma, a Fundação BB se consolidou como referência no terceiro setor.

A Tecnologia Social – TS é a principal veia de atuação que alimenta a reaplicação de soluções para desafios socioambientais. Reconhecida como fomentadora e multiplicadora de #TS, os

programas estruturados da Fundação BB são: Tecnologia Social (eixo transversal), Educação para o Futuro, Meio Ambiente e Renda, Saúde e Bem-estar, Voluntariado e Ajuda Humanitária.

## Geração de valor à sociedade

Em 2022, o Investimento Social realizado pela Fundação BB foi de R\$ 149,3 milhões.<sup>2</sup> Foram 256 projetos apoiados<sup>3</sup> em mais de mil municípios brasileiros. De norte a sul do Brasil, 1,7 milhão de pessoas foram atendidas durante o período.

### Aportes do Conglomerado BB para a Fundação Banco do Brasil por fonte (R\$ milhões)

Fontes de Recursos	2020	2021	2022
Banco do Brasil S.A.	81,9	69,9	116,4
BB Asset Management	1,2	2,8	0,5
Federação Nacional de Associações Atléticas Banco do Brasil – FENABB	20,9	22,8	22,9
BB Administradora de Consórcios S.A.	0,0	1,5	2,0
Ativos S.A.	1,0	1,0	0,0
Cielo S.A.	0,0	0,5	0,0
Elo Serviços S.A.	0,0	0,1	0,0
BB Tecnologia e Serviços S.A.	0,0	0,0	0,1
BB Seguridade	40,0	0,0	0,0
Banco Votorantim	15,7	0,4	0,0
Nível S.A.	0,1	0,0	0,2
Brasilprev	0,0	0,0	0,1

Saiba mais sobre os projetos da Fundação Banco do Brasil no **Caderno ASG**

### Incentivos fiscais (R\$ milhões)

	2020	2021	2022 <sup>2</sup>
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	18,2	3,8	4,0
Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente <sup>1</sup>	0,0	0,0	5,0
Fundos da Pessoa Idosa <sup>1</sup>	0,0	0,0	5,0
Valor Total em Doações	24,2	3,8	14,0

<sup>1</sup> Os programas Fundo para Infância e Adolescência – FIA, Fundo Nacional do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica- Pronon e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD) não tiveram repasses em 2020 e em 2021. Até a realização das doações, a Lei 5307/2020, que prevê a prorrogação de Pronon e Pronas/PCD, estava aguardando sanção presidencial, motivo pelo qual não houve repasses em doação nesses mecanismos, mesmo havendo base tributária para tal.

<sup>2</sup> Após um período de recuperação gradual das atividades culturais em 2021, devido à pandemia de Covid-19, em 2022, a programação presencial foi retomada nas quatro unidades do Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) – nas cidades de Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP). O Conglomerado BB investiu R\$ 25,4 milhões na programação cultural dos espaços, sendo R\$ 6,3 milhões em valores incentivados pela Lei de Incentivo à Cultura.





## Canais de informações, reclamações e denúncias

GRI 2-26 | SASB FN-CB-510a.2

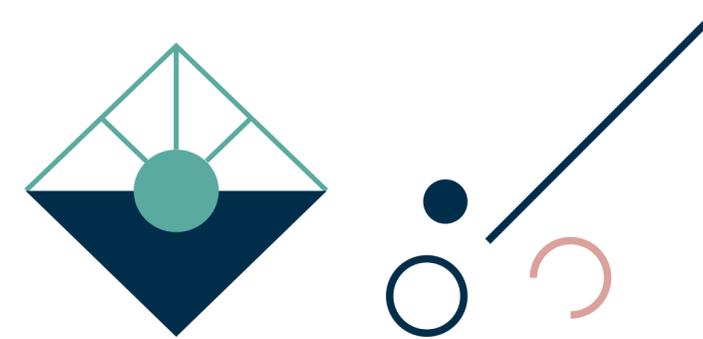
Disponibilizamos canais para atender às demandas dos públicos de interesse e tratar de assuntos específicos, casos de descumprimento do Código de Ética e denúncia de ilícitos de qualquer natureza, incluindo corrupção.

Os clientes contam com dois meios de atendimento: a Central de Relacionamento BB (CRBB) e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). O primeiro é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento das demandas dos consumidores bancários, que tem como objetivo proporcionar soluções com qualidade, comodidade, rapidez e segurança, contribuir para a formação do resultado e apoiar a rede de agências no atendimento aos clientes e realização de negócios.

O SAC é um multicanal (telefone, internet e *mobile*) cuja finalidade é resolver as demandas do consumidor a partir de informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. O escopo do SAC são demandas enquadradas na relação de consumo, independentemente de o manifestante ser cliente. O SAC recebe e busca resolver a demanda já no primeiro contato (*First Call Resolution – FCR*), o que ocorre em mais de 95% dos casos.

Cabe salientar que o SAC não é o canal indicado para registro de denúncias. Caso seja acionado para tal, a orientação será para que o próprio cliente registre o protocolo no endereço [www.bb.com.br/canaldedenunciasbb](http://www.bb.com.br/canaldedenunciasbb). Caso o cliente insista em realizar o registro via SAC, o atendente prosseguirá o atendimento, informando que o SAC providenciará o registro no Canal de Denúncias do BB para tratamento.

O Canal de Denúncias do Banco do Brasil permite o relato de situações com indícios de ilícitos ou irregularidades de quaisquer naturezas. As denúncias podem ser feitas anonimamente ou sob identificação, sendo assegurados o tratamento confidencial das informações e a proteção à identidade do denunciante.



Caso a manifestação seja direcionada ao Banco por meio do SAC, CRBB e Ouvidoria Externa e verse sobre possíveis violações ao Código de Ética, às Normas de Conduta e a demais políticas da Instituição ou sobre quaisquer irregularidades, um protocolo poderá ser registrado no Canal de Denúncias para viabilizar a análise e a resposta pelo fluxo adequado.

Se a demanda não é solucionada nos canais de atendimento primários, os clientes podem acionar a Ouvidoria Externa. Em 2022, 99,36% dos demandantes procuraram os canais internos, como SAC e a Ouvidoria, e 0,35% buscaram o atendimento no Banco Central.

Direcionada aos funcionários, estagiários, aprendizes e contratados, a Ouvidoria Interna recebe consultas, elogios e sugestões sobre práticas e processos internos, bem como denúncias e reclamações sobre conflitos no ambiente de trabalho, desvios comportamentais, descumprimentos de normas internas e reclamações referentes aos temas de gestão de pessoas e outras áreas do BB. Além disso, é intermediadora na resolução de conflitos e avalia a ocorrência de comportamento reprovável, buscando conduzir as demandas por meio de práticas restaurativas com foco no reposicionamento dos funcionários.

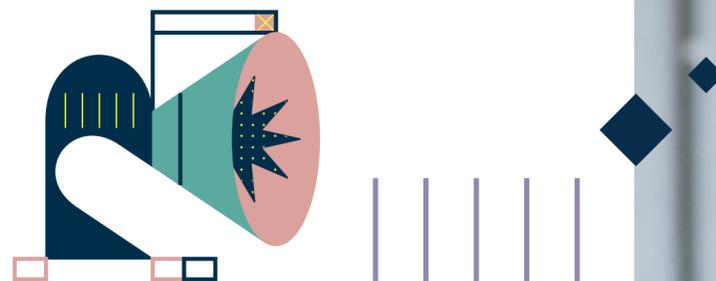
Quando constatada a participação de funcionário ou ex-funcionário em irregularidade objeto de condução via Controle Disciplinar (omissão ou ação comprovada, praticada em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, que acarreta prejuízo ao Banco ou expõe a risco), o caso é encaminhado para tratamento pelas áreas responsáveis. O Controle Disciplinar delimita as participações, imputa as responsabilidades e define o tratamento e as consequências para os envolvidos em irregularidades.

## Relação entre o público interno e canais de atendimento

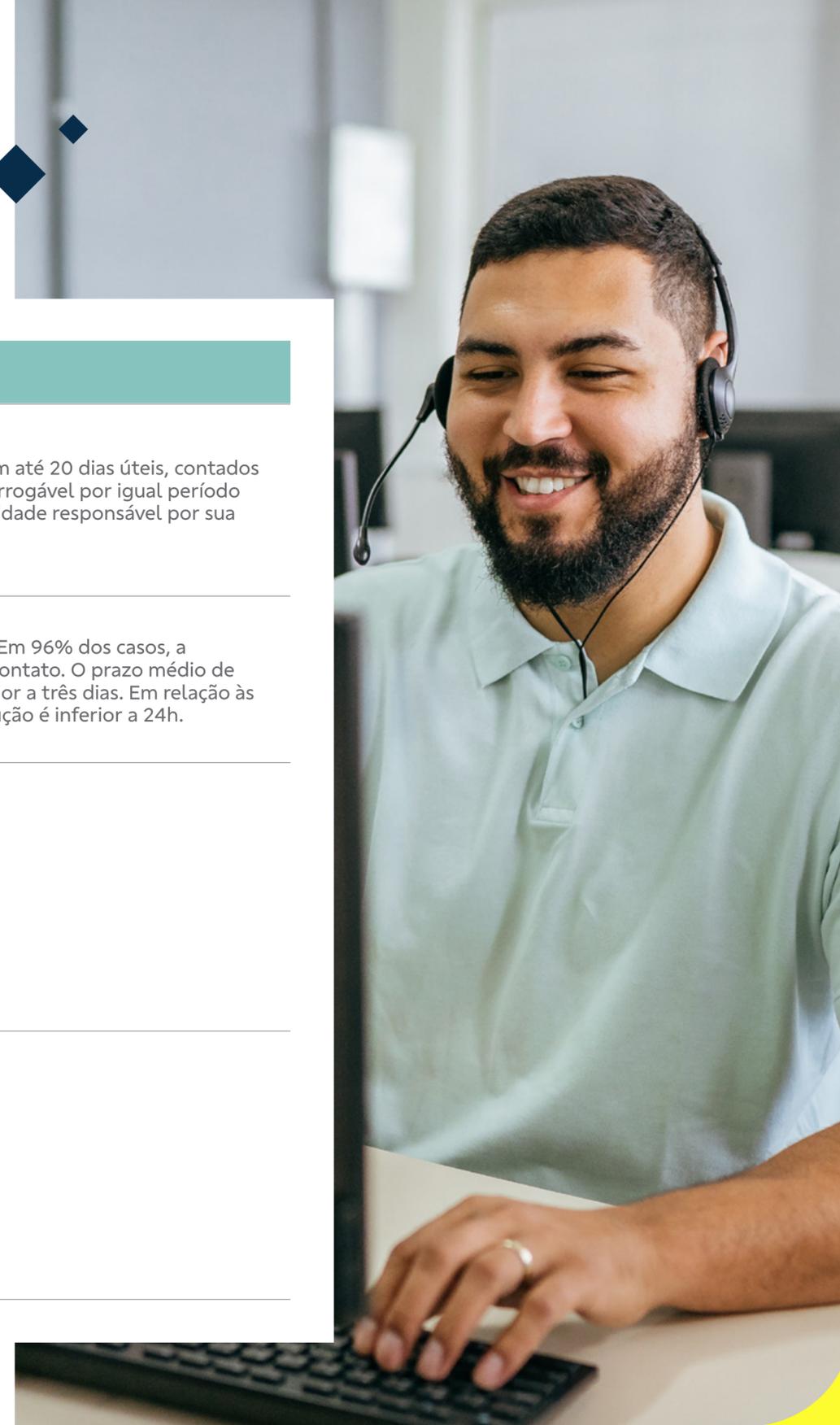
Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos	Solução
Ouvidoria Interna	Reclamações Processos de Gestão de Pessoas	Funcionários, estagiários, aprendizes e contratados	Possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas	10 dias úteis	Se há possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas, a demanda é encaminhada à área gestora como recomendação
	Mediação restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	Reparação de danos e restauração das relações interpessoais após encontro conduzido por um mediador com objetivo de identificar os pontos convergentes e divergentes e desenvolver, de forma cooperativa, propostas que ponham fim ao conflito, sob condições de sigilo e confidencialidade
	Conciliação	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	
	Conversa restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	
	Estudos de caso de Ouvidoria	Funcionários	Comportamento reprovável	30 dias úteis	Plano de ação (quando procedente): reeducação de comportamento. Fica impedido, por determinado prazo, de ascender profissionalmente e participar de programas de reconhecimento e premiação
	Comentário AGN	Funcionários	Comportamento reprovável	10 dias úteis	<i>Feedback Estruturado</i>
	Orientação sobre Conduta de Desrespeito à Intimidade (OCDI)	Funcionários	Comportamento reprovável	10 dias úteis	<i>Feedback Estruturado + Termo de Compromisso com viés de reeducação de comportamento.</i>
	Consulta Ética	Funcionários	Esclarecimentos de dúvidas relativas ao Código de Ética	10 dias úteis	Esclarecimentos
	Elogio	Funcionários	Reconhecimento de Ação	5 dias úteis	Encaminhamento de elogio ao superior hierárquico com orientação para registro de reconhecimento na GDP
	Sugestão	Funcionários	Possibilidade de melhoria de processos	15 dias úteis	Encaminhamento da sugestão à área interveniente e resposta a demandante



## Relação entre o público externo e canais de atendimento



Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos
<b>Denúncias do Banco do Brasil</b>	Formulário no site do Banco do Brasil.	Clientes, usuários, parceiros ou fornecedores do Banco do Brasil.	Denúncia de ilícitos criminais de qualquer natureza, incluindo corrupção e negócios não sustentáveis relacionados à prática de gestão, negócio ou de atendimento.	As denúncias devem ser concluídas em até 20 dias úteis, contados da data de registro do protocolo, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa da Unidade responsável por sua condução, na própria aplicação.
<b>SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor</b>	Atuação multicanal (0800, APF Internet, Redes Sociais, consumidor.gov, ReclameAQUI, Fale Conosco no Portal BB)	Clientes do Conglomerado do Banco do Brasil e demais consumidores.	Manifestações dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.	Prazo legal de até sete dias corridos. Em 96% dos casos, a demanda é solucionada no primeiro contato. O prazo médio de solução das demais demandas é inferior a três dias. Em relação às mídias sociais, o tempo médio de solução é inferior a 24h.
<b>CRBB – Central de Relacionamento BB</b>	Atendimento telefônico por meio da Unidade de Resposta Audível – URA ou por atendimento humano. Atendimento receptivo e ativo.	Clientes correntistas e consumidores bancários.	A CRBB é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento das demandas dos consumidores bancários. São realizadas consultas, transações bancárias e orientações técnicas sobre o uso dos canais de autoatendimento.	Atendimento imediato.
<b>Ouvidoria Externa BB</b>	Ligação telefônica (0800) realizada por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), ou internet.	Reclamações de clientes do Conglomerado BB que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário ou que necessitem de revisão da solução.	A Ouvidoria BB é o canal especializado no atendimento a reclamações de clientes e usuários que utilizaram o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, Agências ou demais pontos de atendimento e não ficaram satisfeitos com a solução apresentada.	Dez dias úteis.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Resultados SAC

### Média de ligações mensais em 2022:

646 mil, das quais

**96%**

solucionadas no primeiro atendimento (FCR);

Em outras demandas não resolvidas imediatamente, o prazo médio de solução foi de

**2,47** dias úteis;

### Prazo médio de solução em 2022:

**0,17**

dia útil, incluindo demandas solucionadas no primeiro atendimento (FCR);

Com relação às mídias sociais, foram solucionados

**22.874**

atendimentos mensais.

Informação	2020	2021	2022
Média de ligações mensais	614 mil	743 mil	646 mil
% solucionada no primeiro atendimento (FCR)	94,40	95,00	96,00
Prazo médio de solução	0,18 dia útil	0,18 dia útil	0,17 dia útil
Prazo médio de outras demandas não resolvidas imediatamente	1,93 dia útil	2,29 dias úteis	2,47 dias úteis
Atendimentos mensais solucionados via mídias sociais	33.779	39.846	22.874

## Resultados Ouvidoria Externa <sup>2-26</sup>

Informação	2020	2021	2022	Variação 2020-2021
Ocorrência recebidas	134.513	123.435	105.045	14,90%
Prazo médio (Ouvidoria)	3,60 dias	4,03 dias	4,05 dias	0,50%
First Call Resolution – SAC	6.958.296	8.466.173	7.443.915	-12,07%
Ocorrências SAC	516.743	566.678	444.414	-21,58%
Ocorrências Ouvidoria (reabertas da Ouvid Ext)	89.264	70.272	53.674	-23,62%
Demandantes que procuraram os canais internos (SAC e Ouvidoria)	99,41%	99,42%	99,36%	-0,06%
Demandantes que buscaram o Bacen	0,43% <sup>1</sup>	0,37% <sup>1</sup>	0,35%	-5,41%

<sup>1</sup> A diferença de percentual entre o total de atendimentos nos canais internos e os registros realizados no Bacen é referente a demandas de clientes que procuraram outros canais, como Procons, Nudecons ou outros órgãos, os quais somam 0,29%..

## Resultado Canal de Denúncias BB<sup>1</sup> <sup>2-26 | 406-1 | 417-2 | SASB FN-CB-510a.2</sup>

	2020	2021	2022	
			Qtd.	% do total
Denúncias recebidas (total)	1.762	1.971	2.661	100,00%
Fraude, falsidade ideológica, estelionato, falsificação de documento etc.	75,09%	64,80%	1.194	44,80%
Outras denúncias	3,69%	13,10%	745	28,00%
Corrupção 205-1   205-3	6,58%	3,90%	203	7,60%
Crimes contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira	8,80%	2,60%	87	3,30%
Crimes contra o Sistema Financeiro Nacional	— <sup>2</sup>	— <sup>2</sup>	181	6,80%
Lavagem de Dinheiro	— <sup>2</sup>	— <sup>2</sup>	55	2,10%
Quebra de sigilo	1,48%	4,40%	108	4,10%
Assédio, discriminação, crimes contra a honra	0,51%	4,00%	61	2,30%
Assalto, arrombamento, furto e sequestro	1,31%	0,20%	27	1,00%
Relação de consumo	2,55%	7,00%	— <sup>3</sup>	— <sup>3</sup>

<sup>1</sup> A classificação/natureza do resultado do Canal de Denúncias do Banco do Brasil foi ajustada no decorrer de 2022, juntamente com demais melhorias na ferramenta.

<sup>2</sup> Item sem série histórica. A nova classificação/natureza foi implementada no decorrer de 2022.

<sup>3</sup> Classificação/Natureza descontinuada no decorrer de 2022.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Realizamos a gestão, o monitoramento e a triagem das denúncias recebidas por meio do canal Denúncias do Banco do Brasil. Semestralmente, com as data-base de 30 de junho e 31 de dezembro, elaboramos um relatório, nos termos da Resolução CMN 4.859/20, que é submetido para aprovação do Conselho de Administração e deve ser mantido à disposição do Banco Central pelo prazo de cinco anos.

O registro da denúncia é realizado no **Portal BB** e recebido pela equipe da triagem, que avalia a suficiência das informações fornecidas, identifica e endereça as manifestações para as áreas gestoras encarregadas pela condução.

As áreas gestoras são responsáveis pela fase de análise das denúncias. Cada denúncia é conduzida mediante adoção de rito processual adequado aos fatos denunciados. Tais análises devem ser realizadas por funcionários que não tenham vínculo ou relacionamento com o denunciante ou quaisquer pessoas citadas na denúncia.

As denúncias com informações insuficientes não são acolhidas, mas respondidas com as devidas orientações. Dentre as

acolhidas, será considerada procedente a manifestação em que restar evidenciado o cometimento de irregularidade ou fragilidade sob responsabilidade do Banco ou de seus funcionários. Ou, ainda, aquelas manifestações que resultarem na instauração de procedimento interno de investigação cujo prazo seja superior aos prazos estabelecidos pelo Canal.

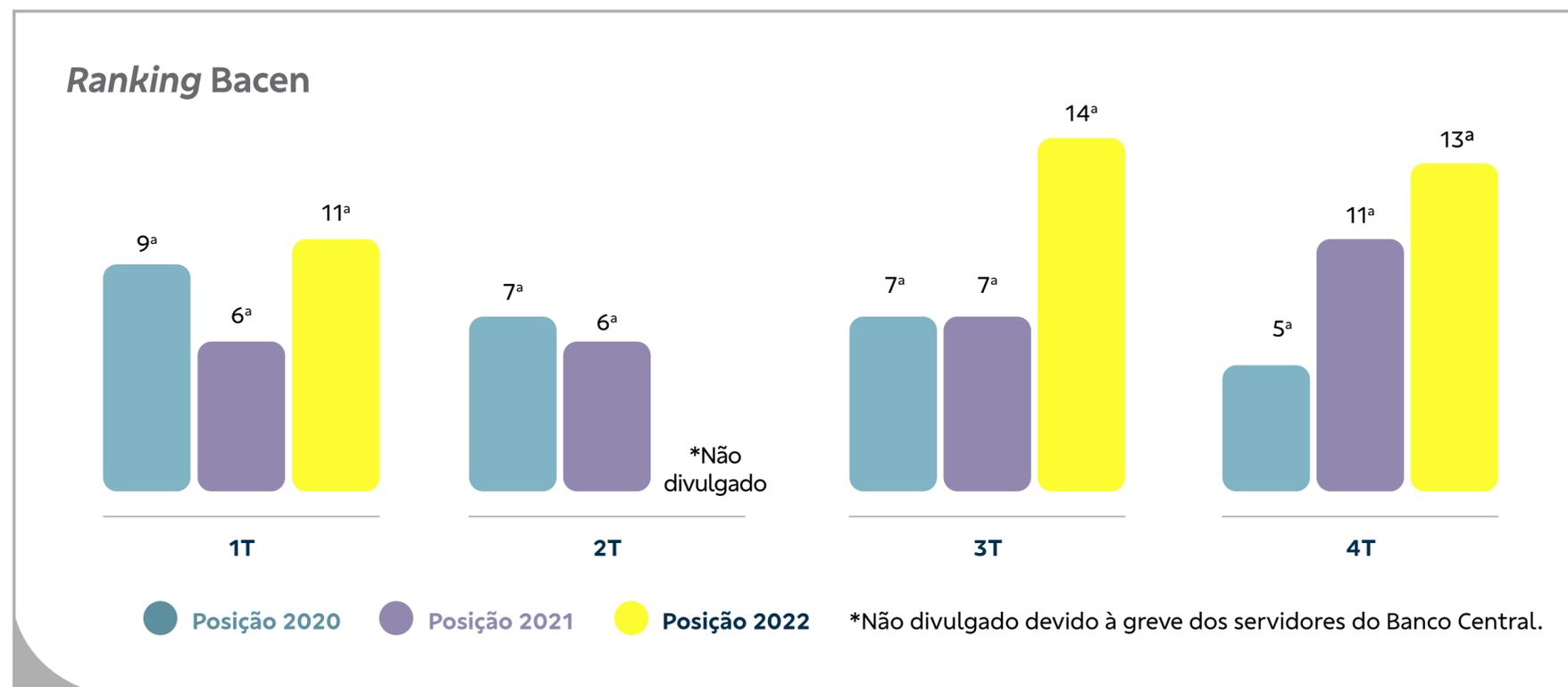
A denúncia será considerada improcedente quando for descaracterizada qualquer irregularidade ou que apresente insuficiência de informações para análise.

### Indicadores de reclamações Bacen

O Banco Central (Bacen) realiza trimestralmente um *ranking* das reclamações das instituições financeiras. Neste *ranking*, quanto maior a posição, melhor a colocação. Em 2022, melhoramos nossa posição, não figurando entre os dez primeiros do *ranking* e obtendo posições históricas nos terceiro e quarto trimestres de 2022, conforme o gráfico a seguir.

Em 2022, ocupamos, no primeiro trimestre, a 11ª colocação entre os 15 bancos que compõem o *ranking*. No segundo trimestre, o Bacen não divulgou o *ranking* devido ao impacto da greve dos servidores da instituição ocorrida entre abril e julho. No terceiro trimestre, ocupamos a 14ª colocação, posição histórica do Banco do Brasil. Fechamos o ano de 2022 na 13ª colocação.

Reclamações Bacen	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Reclamações Recebidas	32.589	33.719	28.035	-16,85%
Reclamações Consideradas Procedentes	6.229	5.133	2.669	-48,00%



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

# Ambiental

3-3 | Impactos Sociais, Ambientais e Climáticos das Operações e Atividades | Cultura da Sustentabilidade | Risco Social, Ambiental e Climático | Mudanças climáticas

Alinhado à nossa **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)**, o Gerenciamento Ambiental do Banco do Brasil (GABBi) segue as especificações da Norma Brasileira ABNT NBR ISO 14001, de 2015, quanto à definição de objetivos, premissas, requisitos, responsabilidades, programas, iniciativas e normas para a implementação das diretrizes ambientais. Por meio do sistema, que abrange todas as unidades no Brasil, as ações de controle dos impactos ambientais são organizadas e acompanhadas.

## Mudanças climáticas e gases de efeito estufa (GEE)

Somos membros fundadores da iniciativa Empresas pelo Clima (EPC) e do Programa Brasileiro GHG Protocol, ambos destinados à reflexão e à proposição de ações de combate às mudanças climáticas. Integramos a Câmara Temática de Mudanças do Clima (CT Clima), coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), e o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

Em continuidade ao desenvolvido em anos anteriores, buscamos maior abrangência e confiabilidade do Inventário de Emissões de GEE com a contratação de empresa especializada em auditorias ambientais para verificação externa do documento, em acordo com a norma ISO 14.064 e a metodologia GHG Protocol. Recebemos, no ano, o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol pela qualidade e confiabilidade do inventário.

Além das mudanças em nossa matriz energética, nos comprometemos a reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) em 30% até 2030 para os Escopos 1 e 2. Desde 2021, passamos a compensar 100% de nossas emissões diretas do

consumo de combustíveis, estrutura de climatização e segurança com a compra de créditos de carbono e a vincular nosso consumo de energia elétrica a Certificados de Energia Renovável (RECs).

305-5

## Participação na COP-27

Apoiamos a participação do Brasil na 27ª Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas (COP 27), com a apresentação de “cases sustentáveis” de clientes e parceiros do BB que abordaram temas como energia renovável, agricultura sustentável, uso sustentável da terra e processos industriais sustentáveis. Os representantes do BB na COP 27 participaram de reuniões com bancos de fomento, empresas desenvolvedoras de projetos de redução e compensação de emissões de gases do efeito estufa, representantes de indústrias interessadas em reduzir e neutralizar suas emissões, com projetos de conservação, restauro e agricultura regenerativa.

## Precificação interna de carbono

A partir da média de preços de projetos qualificados para compor o portfólio para compensação das nossas emissões, aprovamos, ao final de 2019, a precificação interna de carbono,

com a adoção de R\$ 18,00/tCO<sub>2</sub>e (ou US\$ 4,50/tCO<sub>2</sub>e), obtido por meio do cálculo da média dos preços de tonelada de carbono registrados nos mercados voluntário e regulado no Brasil.

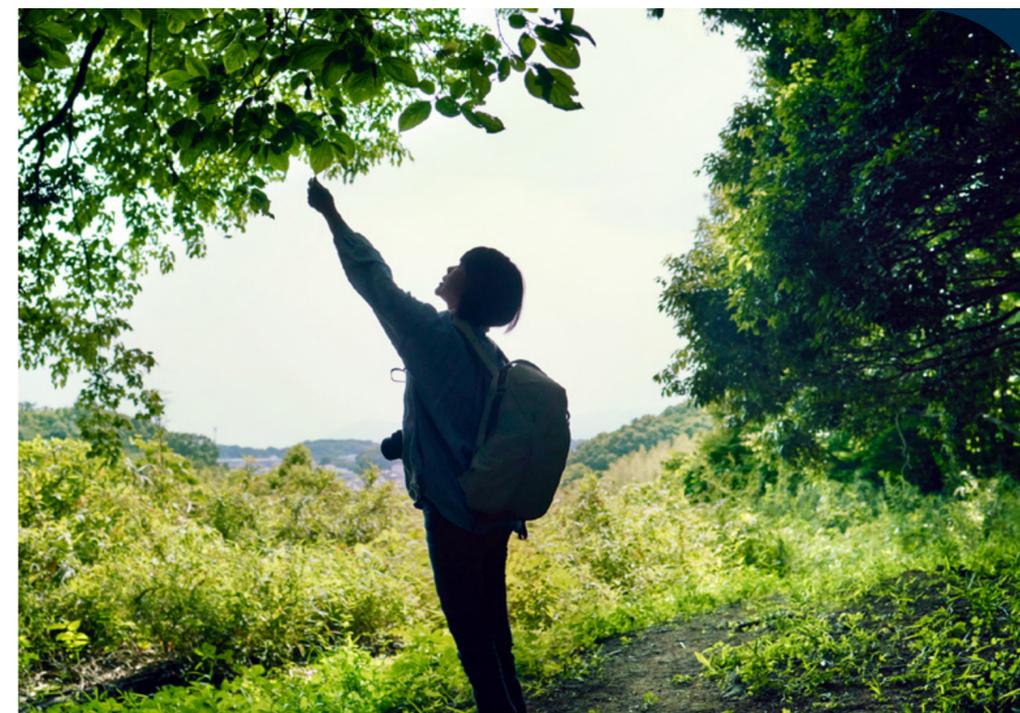
A definição da metodologia de precificação interna de carbono e do preço interno de carbono tem como objetivo a compensação das nossas emissões referentes aos escopos 1 e 2, conforme nosso compromisso com as mudanças climáticas e para avaliação de investimentos em estrutura da própria instituição. Visamos, com isso, apoiar a realização de teste de estresse de investimentos, bem como motivar os investimentos de baixo carbono, a cadeia de suprimentos/fornecedores e os funcionários.

A precificação de carbono permite ainda direcionar investimentos para soluções menos intensivas em carbono por meio da internalização de parte das externalidades representadas pelas emissões, ou seja, que as empresas possam incorporar esses custos externos às suas decisões de negócios e busquem alternativas para minimizar seus efeitos.

3-3 | Impactos Sociais, Ambientais e Climáticos das Operações e Atividades | 201-2 |

Saiba mais sobre o desempenho ambiental do BB no **Caderno ASG**.

Além das mudanças em nossa matriz energética, nos comprometemos a reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) em 30% até 2030 para os Escopos 1 e 2.



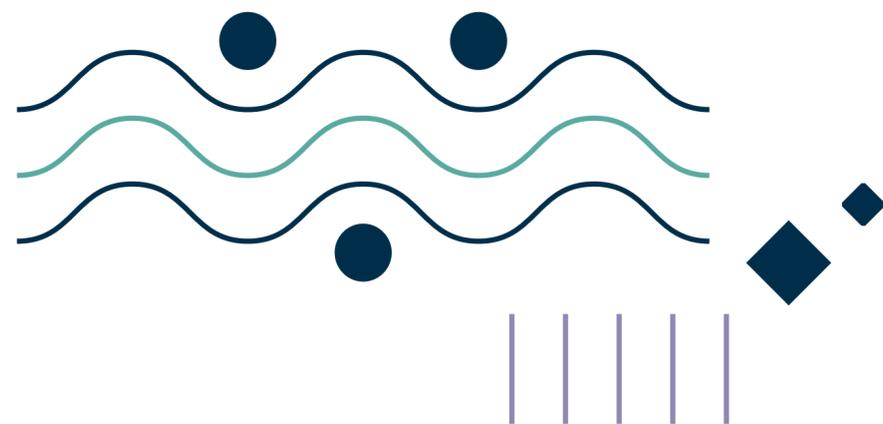
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Ecoeficiência

A gestão da ecoeficiência proporciona redução no consumo de recursos naturais, como água e energia, minimizando o impacto ambiental, além de despesas com a aquisição desses insumos. Com o mesmo objetivo, foram racionalizadas as emissões de GEE e o consumo de materiais como papel, toner e combustível, reduzindo a geração de resíduos sólidos.

As premissas do Gerenciamento Ambiental do Banco do Brasil (GABBi) incluem aprimorar continuamente a gestão; reconhecer e considerar as expectativas e as prioridades das partes interessadas na gestão ambiental; disseminar conceitos e práticas para o consumo eficiente de recursos naturais e prevenir a poluição, buscando engajamento e fortalecimento da cultura em Responsabilidade Social, Ambiental e Climática; e capacitar os públicos de interesse interno e externo, visando aprimorar competências em gestão ambiental.



## Energia

Meta geral	- 9,29% do consumo em 5 anos, em relação à 2022 (2023-2027)				
Metas anuais	2023	2024	2025	2026	2027
	1,46%	1,80%	1,95%	2,08%	2,00%
Consumo anual (GWh) <sup>1</sup> 302-4	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	
	532,84	516,99	509,46	-1,48%	
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior	-5,00%	-3,00%	-2,50%		
Meta atendida	<input checked="" type="checkbox"/> (atingiu -6,68%)	<input type="checkbox"/> (não atingiu -2,97%)	<input type="checkbox"/> (não atingiu -1,46%)		
Consumo de energia - detalhamento (GWh)					
Consumo anual (GWh)	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	
Sistema Interligado Nacional (SIN) <sup>2</sup>	449,30	423,59	412,57	-2,60%	
Ambiente de Contratação Livre (ACL)	74,86	80,57	81,18	0,76%	
Geração Distribuída (usinas solares)	8,68	12,83	15,71	22,45%	
Despesas com energia					
Total no ano (R\$ milhões)	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	
Sistema Interligado Nacional (SIN) <sup>2</sup>	422,00	444,80	449,80	1,12%	

<sup>1</sup> A partir de 2020, o BB passou a adquirir RECs com objetivo de garantir que 100% da energia elétrica consumida provenha de fontes renováveis, evitando assim as emissões de 100% dos Gases de Efeito Estufa provenientes do consumo de energia elétrica.

<sup>2</sup> **De acordo com o ONS**, no final de 2022, 76,7% da matriz elétrica do SIN foi provida por fontes renováveis.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Água

Meta geral	- 5,00% do consumo em 5 anos, em relação à 2022 (2023-2027)				
Metas anuais <sup>1</sup>	2023	2024	2025	2026	2027
	-1,00%	-1,00%	-1,00%	-1,00%	-1,00%
Consumo anual (mil m <sup>3</sup> ) 303-5 <sup>2 3 4</sup>	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	
	955,70	1.139,33	1.128,40	-0,96%	
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior <sup>1</sup>	-3,00%	-5,00%	-5,00%		
Meta atendida	<input checked="" type="checkbox"/> (atingiu -15,87%)	<input type="checkbox"/> (não atingiu +19,21%)	<input type="checkbox"/> (não atingiu -0,96%)		
Despesas com água					
Total no ano (R\$ milhões)	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	
	28,60	29,70	28,20	-5,05%	

<sup>1</sup> Devido a mudança de cenário, durante e pós-pandemia, o Banco definiu pela prorrogação do indicador de redução de água do ano de 2022 para 2023, alteração do ano base de 2020 para 2022 e, posteriormente, revisar a meta de 2023.

<sup>2</sup> Não se utiliza água reciclada nas unidades. O fornecimento de água é realizado pelas concessionárias. O consumo de água do ano de 2022 foi obtido com base na despesa realizada com faturas de água. O modelo utilizado estimou o percentual dos prédios atendidos por rede de esgoto com base em 16 mil faturas de água registradas por empresa contratada. Em seguida, realizou-se a estimativa do consumo considerando a tarifa da concessionária mais representativa de cada UF.

<sup>3</sup> Pela natureza do setor, não realizamos até o presente momento a medição do consumo total de água de todas as áreas com estresse hídrico em megalitros.

<sup>4</sup> Monitoramos a necessidade das dependências em adquirir água mineral fora das concessionárias de água locais. Nesses casos em que a água fornecida não é própria para consumo ou até mesmo não existe fornecimento do insumo, é realizada a aquisição de água mineral pela dependência de duas formas: caminhão pipa, para abastecimento da dependência como um todo (caixa d'água); água mineral engarrafada, para o consumo dos funcionários e clientes.

## Papel

Meta geral	-70,00% de impressos, até 2028, em relação a 2017				
Metas anuais, em relação ao ano anterior	2023	2024	2025	2026	2027
	-4,00%	-4,25%	-4,50%	-5,50%	-5,75%
Consumo					Variação 2021-2022
Quantidade de impressos (milhões) 301-1	2020	2021	2022		
	112,82	103,76	91,01	-12,29%	
Redução efetiva <sup>1</sup> %	-50%	-20%	-12,29%		
Meta atendida	<input type="checkbox"/> (não atingiu -49,68%) <sup>2</sup>	<input type="checkbox"/> (não atingiu -8,03%)	não foi estabelecida (atingiu -12,29%)		

<sup>1</sup> Em 2020, a meta estabelecida era de redução de 50% no volume de impressões, tendo como base o ano de 2017 (224,22 milhões de impressões). Já para os anos seguintes, a meta é de redução em relação ao ano anterior. [2-4](#)

<sup>2</sup> Dado retificado com relação ao divulgado no ano anterior. [2-4](#)



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## Resíduos gerados 306-3

Peso de resíduos não perigosos, discriminados por tipo de destinação	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022
Reúso – doação (unidade)	1.475	12.755 <sup>(6)</sup>	0 <sup>(8)</sup>	-100%
Reúso – interno (unidade)	19.401	42.157	35.236	-16%
Reciclagem (t)	2.689,50	4.258,39 <sup>(5)</sup>	2.715,04	-36%
Armazenamento no local <sup>(1)</sup>	-	-	-	-
Coleta pública (resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do programa coleta seletiva) (t) <sup>(2)</sup> <sup>(3)</sup> <sup>(4)</sup>	318,9	128,9	220,34	71% <sup>(7)</sup>

<sup>1</sup> O processo de destinação de bens foi reestruturado, desde 2019 o serviço é executado de forma contínua, sem realização de pesquisa prévia para dimensionar os bens inservíveis armazenados nas dependências. Desta forma, a existência de resíduos de bens é informada e eles são recolhidos por empresa contratada.

<sup>2</sup> Dados referentes às dependências que, sem periodicidade definida e de forma voluntária, registram as quantidades estimadas de resíduos destinados à reciclagem em sistema interno do Banco. Os dados com grande discrepância são desconsiderados, uma vez que os registros são voluntários e se trata de quantidades estimadas.

<sup>3</sup> O BB não encaminha os resíduos gerados em suas dependências para a incineração. Os resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do Programa Coleta Seletiva são encaminhados para a coleta pública recebendo, portanto, o tratamento dispensado a todos os resíduos gerados no município em que a dependência do Banco estiver localizada, considerando a legislação local e o programa de gestão de resíduos do município.

<sup>4</sup> Em relação a metas para reciclagem de resíduos, essa foi uma necessidade apurada no âmbito da reformulação do atual Programa de Coleta Seletiva. Os recentes estudos de implementação do Programa BB Lixo Zero estimam uma meta de redução dos resíduos encaminhados à coleta pública em 20% até 2030 (ano base 2020), conferindo melhor destinação aos resíduos que hoje são despejados em aterro, de modo a redirecioná-los à reciclagem.

<sup>5</sup> Em 2020, devido à situação de pandemia, ocorreu uma contingência de pedidos e de recolhimento de bens para reciclagem, o que refletiu em uma elevação dos números de 2021.

<sup>6</sup> Número retificados em relação aos apresentados no relatório de 2021 por se tratar de processos de doação aprovados em 2021, com baixa dos bens no patrimônio do BB em 2022.

<sup>7</sup> O aumento da quantidade de resíduos destinados à coleta pública refere-se a uma maior geração de resíduos em virtude do retorno dos funcionários aos ambientes físicos das unidades do Banco após a normalização das atividades passada a fase crítica da pandemia de Covid-19. Note-se que, se comparado o quantitativo do ano de 2022 em relação ao ano de 2020 (início da pandemia), o quantitativo é inferior, tendo havido variação negativa (redução) de -31%.

<sup>8</sup> Em 2022, por se tratar de ano eleitoral, o banco é vedado por lei de realizar doações de bens.

Resíduos não perigosos <sup>(1)</sup> (t)	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022 <sup>(2 3)</sup>
Plástico	67,9	32,9	50,3	53%
Metal	14,2	11,5	9,05	-21%
Vidro	12,5	3,8	12,12	219%
Papel	889,6	257,7	229,20	-11%

<sup>1</sup> Dados referentes às dependências que, sem periodicidade definida e de forma voluntária, registram as quantidades estimadas de resíduos destinados à reciclagem em sistema interno do Banco. Os dados com grande discrepância são desconsiderados, uma vez que os registros são voluntários e se trata de quantidades estimadas.

<sup>2</sup> O aumento da quantidade de resíduos não perigosos destinados à reciclagem refere-se a uma maior geração de resíduos em virtude do retorno dos funcionários aos ambientes físicos das unidades do Banco após a normalização das atividades passada a fase crítica da pandemia de Covid-19.

<sup>3</sup> Note-se que, se comparados ao ano de 2020, ano de início da pandemia, os quantitativos de resíduos não perigosos são todos inferiores. A variação das quantidades apuradas em 2022, se comparadas às de 2020, representam redução de -26% para o plástico, -36% para o metal, -3% para o vidro, e -74% para o papel.

Peso de resíduos perigosos, discriminados por tipo de destinação (lâmpadas, baterias e placas eletrônicas) <sup>(1,2)</sup>	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022
Outro (reação química e descontaminação) (t)	65,1	67,97	19,06 <sup>(3)</sup>	-71,95%

<sup>1</sup> Os dados relativos às lâmpadas e às baterias se referem aos itens recolhidos e destinados por contrato de reciclagem de bens móveis.

<sup>2</sup> O serviço de recolhimento e destinação sustentável, no qual está incluído o descarte de lâmpadas baterias e outros item perigos, foi reformulado em 2019 permitindo a intensificação do recolhimento em 2020.

<sup>3</sup> Em 2022 não foram incluídos os dados de placas eletrônicas devido à mudança de fornecedor, cujo contrato prevê a separação de resíduos de forma diferente do anterior, sem especificação das placas eletrônicas.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



# Financeiro

## Resultados

### Lucro Líquido ajustado de R\$ 31,8 bilhões

Alcançamos lucro líquido ajustado de R\$ 31,8 bilhões em 2022, um aumento de 51,3% em relação a 2021, e resultado sobre o patrimônio líquido (RSPL) de 21,1%. O resultado foi influenciado pelo crescimento da margem financeira bruta em 23,8%, pela elevação de 10,2% das receitas de prestação de serviços, bem como pelo aumento de 69,1% do resultado de participação em controladas, coligadas e *joint ventures*. Além disso, houve crescimento de 27,8% da despesa de PCLD ampliada e de 5,6% das despesas administrativas.

Em 2022, distribuimos R\$ 11,8 bilhões em juros sobre capital próprio/dividendos a nossos acionistas, aumento de 57,3% na comparação com 2021. O valor por ação destinado aos acionistas foi de R\$ 4.138.

### Demonstração do resultado resumida - R\$ milhões

Fontes de Recursos	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
<b>Margem Financeira Bruta</b>	<b>56.539</b>	<b>59.305</b>	<b>73.397</b>	<b>23,8</b>
PCLD Ampliada	-21.923	-13.108	-16.747	27,8
PCLD - Risco de Crédito	-25.561	-17.884	-23.547	31,7
PCLD - Recuperação de Crédito	7.359	7.808	8.771	12,3
PCLD - Descontos Concedidos	-1.086	-2.135	-1.176	-44,9
PCLD - Perdas por Imparidade	-2.635	-897	-795	-11,4
<b>Margem Financeira Líquida</b>	<b>34.616</b>	<b>46.198</b>	<b>56.650</b>	<b>22,6</b>
Receitas de Prestação de Serviços	28.702	29.343	32.333	10,2
Despesas Administrativas	-31.583	-32.026	-33.828	5,6
Risco Legal <sup>1</sup>	-4.207	-6.264	-6.033	-3,7
Outros Componentes do Resultado <sup>2</sup>	-7.272	-5.898	-422	-92,8
<b>Resultado Antes da Trib. s/o Lucro</b>	<b>20.256</b>	<b>31.352</b>	<b>48.700</b>	<b>55,3</b>
Imposto de Renda e Contribuição Social	-3.093	-6.080	-10.195	67,7
Participações Estatutárias no Lucro	-1.702	-2.645	-4.059	53,5
<b>Lucro Líquido Ajustado</b>	<b>13.884</b>	<b>21.021</b>	<b>31.815</b>	<b>51,3</b>
Itens Extraordinários	-1.186	-1.311	-803	-38,7
<b>Lucro Líquido</b>	<b>12.697</b>	<b>19.710</b>	<b>31.011</b>	<b>57,3</b>

<sup>1</sup> Grupamento contendo o saldo da linha Demandas Cíveis, Fiscais e Trabalhistas;

<sup>2</sup> Grupamento contendo o resultado das linhas Outras Provisões, Resultado de Participações em Controladas, Coligas e JV, PREVI – Plano de Benefícios 1, Previ – Atualização de Fundo Utilização, Despesas Tributárias, Outras Receitas/Despesas Operacionais e Resultado Não Operacional;



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## Margem Financeira Bruta cresce 23,8%

A Margem Financeira Bruta (MFB) é composta pelas receitas financeiras com operações de crédito, despesas financeiras de captação e de captação institucional e pelo resultado de tesouraria.

A MFB totalizou R\$ 73,4 bilhões, crescimento de 23,8%, explicado pelo aumento de 43,7% das receitas de operação de crédito e 116,0% do resultado de tesouraria, impulsionados pelos crescimentos da carteira de crédito (com destaque à intensificação do uso de inteligência analítica, que permitiu a oferta de produtos aderentes ao perfil de cada cliente) e de títulos e valores mobiliários (beneficiada pela elevação da taxa básica de juros). Em compensação, houve aumento de 158,4% da despesa de captação comercial, com impacto negativo sobre o MFB. No ano, as receitas e despesas financeiras foram também influenciadas pelo movimento de alta da taxa média Selic – 12,39% em 2022 ante 4,42% em 2021.

### Margem Financeira Bruta e Spread – R\$ milhões

	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Margem Financeira Bruta	56.539	59.305	73.397	23,80%
Receita Financeira com Operações de Crédito	69.221	76.479	109.863	43,70%
Despesa Financeira de Captação Comercial	-14.340	-23.224	-59.985	158,29%
Despesa Financeira de Captação Institucional <sup>1</sup>	-10.463	-9.889	-10.886	10,10%
Resultado de Tesouraria <sup>2</sup>	12.120	15.940	34.404	115,83%

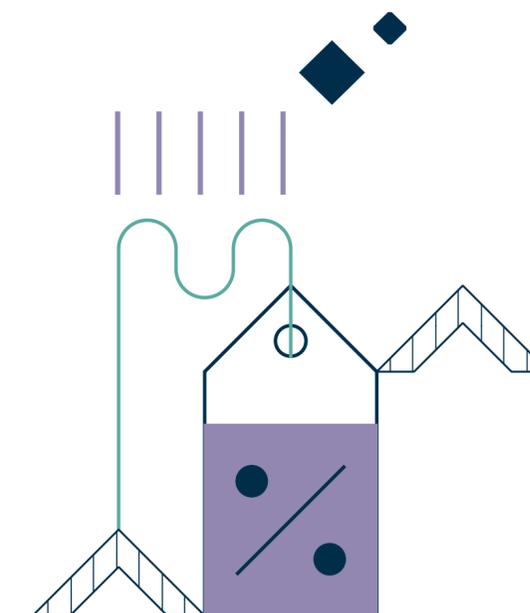
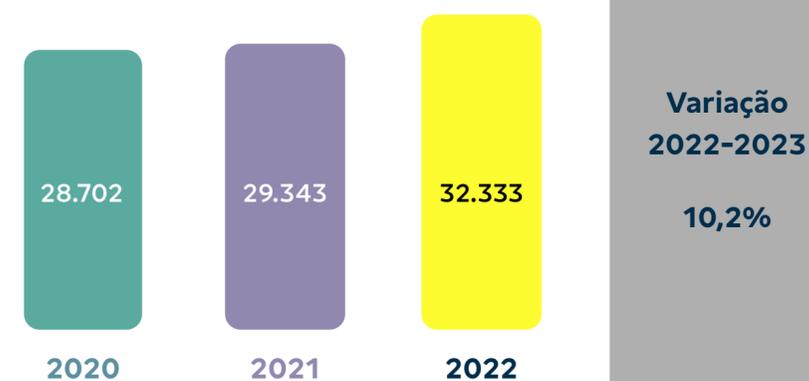
<sup>1</sup> Inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e IHCD no país e no exterior;

<sup>2</sup> Inclui o resultado com juros, hedge fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado.

## Receitas de prestação de serviços avançam 10,2%

Em 2022, as receitas de prestação de serviços somaram R\$ 32,3 bilhões, crescimento de 10,2% na comparação com o ano anterior. O crescimento é explicado, principalmente, pelo desempenho nos segmentos de administração de fundos (+11,8%), seguridade (+14,6%) e operações de crédito e garantia (+27,2%).

### Varição das receitas de prestação de serviços – R\$ milhões



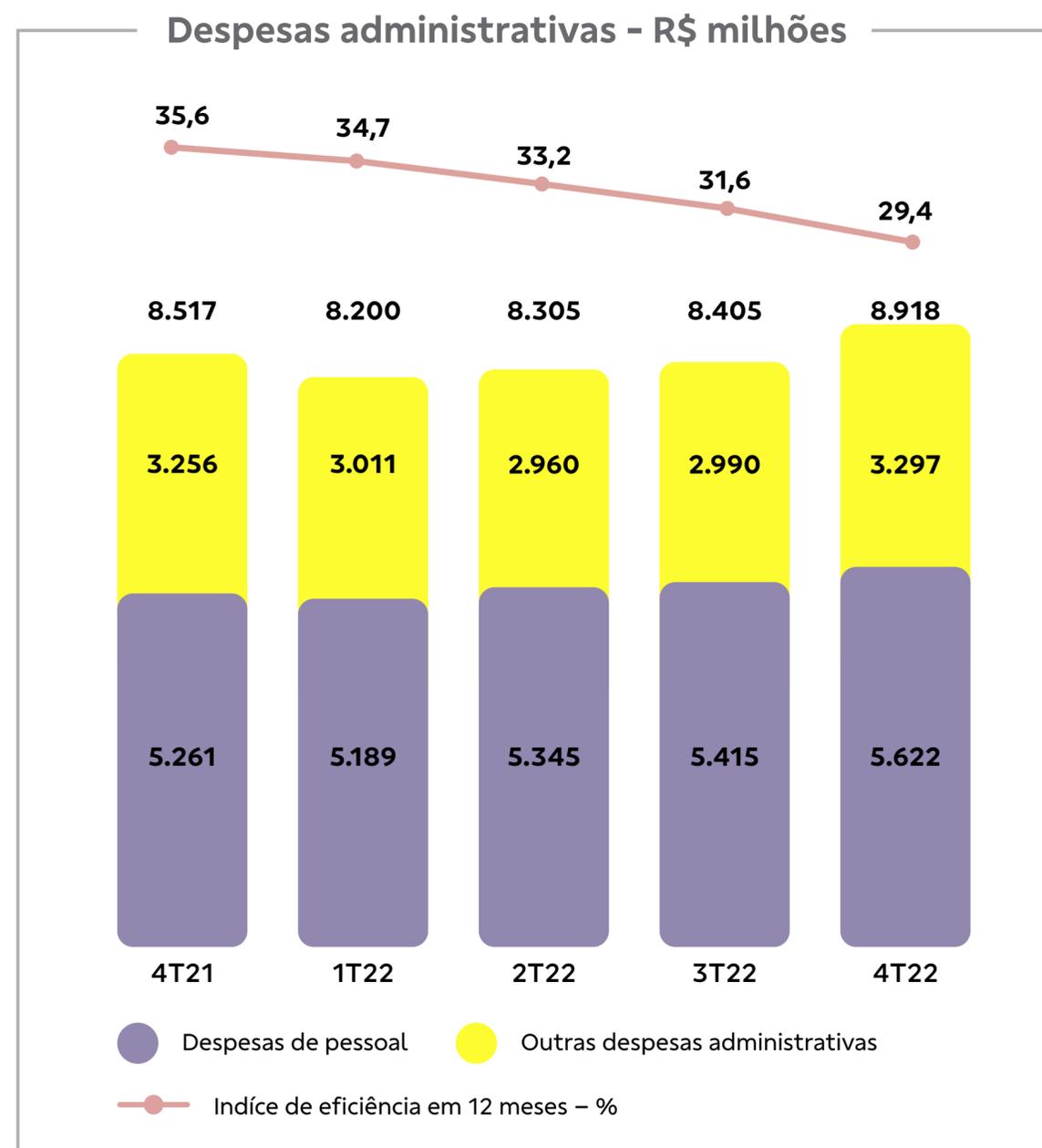
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Despesas Administrativas e Índice de Eficiência

As Despesas Administrativas aumentaram 5,6%, mantendo-se dentro do intervalo das projeções corporativas e abaixo da inflação acumulada em 12 meses (5,79%).

O índice de eficiência acumulado em 12 meses alcançou 29,4%, o melhor da série histórica.



Buscamos constantemente melhorar a eficiência operacional e produtividade, mantendo controle de nossas despesas administrativas e de pessoal, ao mesmo tempo que trazemos aumentos sustentáveis e diversificados em nossa base de receitas.

## Carteira de crédito

Carteira de Crédito Ampliada, que inclui, além da Carteira Classificada, TVM privados e garantias, totalizou R\$ 1,0 trilhão em dezembro de 2022, crescimento de 14,8% na comparação com dezembro de 2021.

A carteira ampliada Pessoa Física cresceu 9,0% no ano, devido à performance positiva no crédito consignado (7,8%) e pelas operações com cartão de crédito (14,5%).

Na Pessoa Jurídica, houve crescimento de 12,8% no ano com ênfase para os crescimentos de operações com recebíveis (20,4%) e de TVM privados e garantias (21,4%). Destaque para os desembolsos realizados na linha do Pronampe que, de julho a dezembro, totalizaram R\$ 12 bilhões.

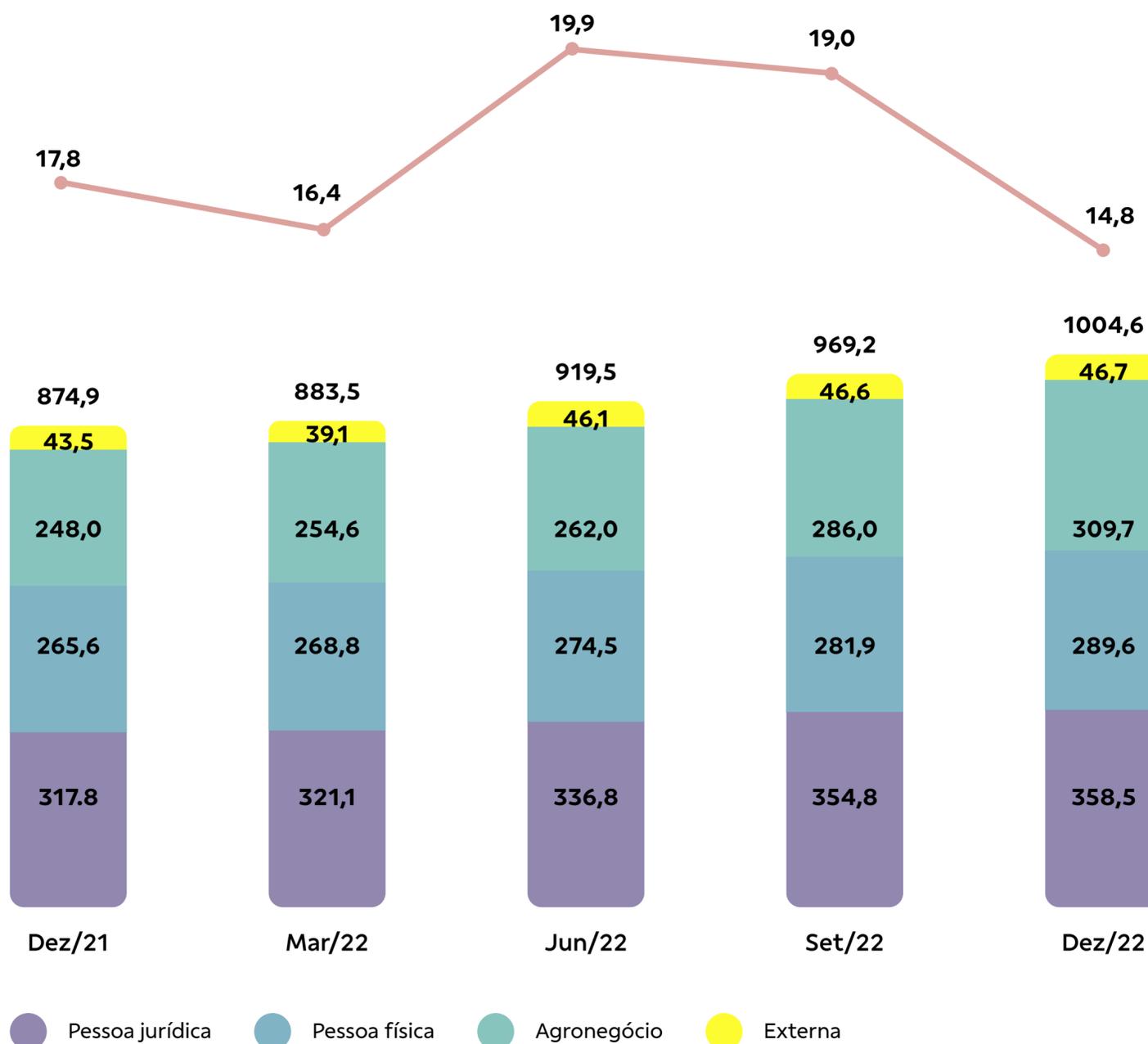
No Agronegócio, a carteira cresceu 24,9% na comparação com dezembro de 2021, com destaque para o custeio agropecuário (46,5%), para as linhas de investimento agropecuário (54,6%) e crédito agroindustrial (109,1%).



O resultado expressivo do Banco no último ano demonstra a força e o comprometimento de cada um de nossos funcionários, tanto com os desafios da organização como com o seu papel de ser um dos protagonistas e referência para o sistema financeiro nacional. Nosso sólido desempenho é fruto do foco no cliente, da oferta de soluções para diferentes tipos de perfis e demandas, de funcionários especializados e de uma gestão com forte controle de custos. Mantemos uma relação próxima com nossos públicos por meio de diferentes canais, sem descuidar dos aspectos sociais, ambientais e climáticos de nossas operações. Tudo isso gera valor para os nossos públicos de interesse e contribui para resultados cada vez melhores, sempre com foco em nosso propósito de ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos.”

**Marco Geovanne Tobias da Silva**  
Vice-presidente de Gestão Financeira e Relações com Investidores

## Carteira de crédito ampliada – Em R\$ bilhões e %



—●— Índice de eficiência em 12 meses – %

O índice de eficiência é um indicador de produtividade que expressa a relação entre as despesas administrativas e suas receitas operacionais.

## Despesa com PCLD cresce 27,8%

No acumulado anual, a PCLD Ampliada somou R\$ 16,7 bilhões, aumento de 27,8% frente a 2021.

### PCLD Ampliada – Em R\$ milhões

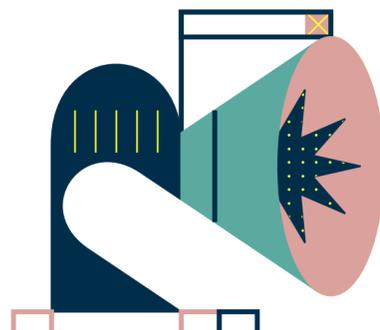
	2021	2022	Variação %
<b>PCLD Ampliada</b>	<b>-13.108</b>	<b>-16.747</b>	<b>27,8</b>
PCLD - Risco de Crédito	-17.884	-23.547	-31,7
PCLD - Recuperação de Crédito	7.808	8.771	12,3
PCLD - Descontos Concedidos	-2.135	-1.176	-44,9
PCLD - Perdas por Imparidade	-897	-795	-11,4



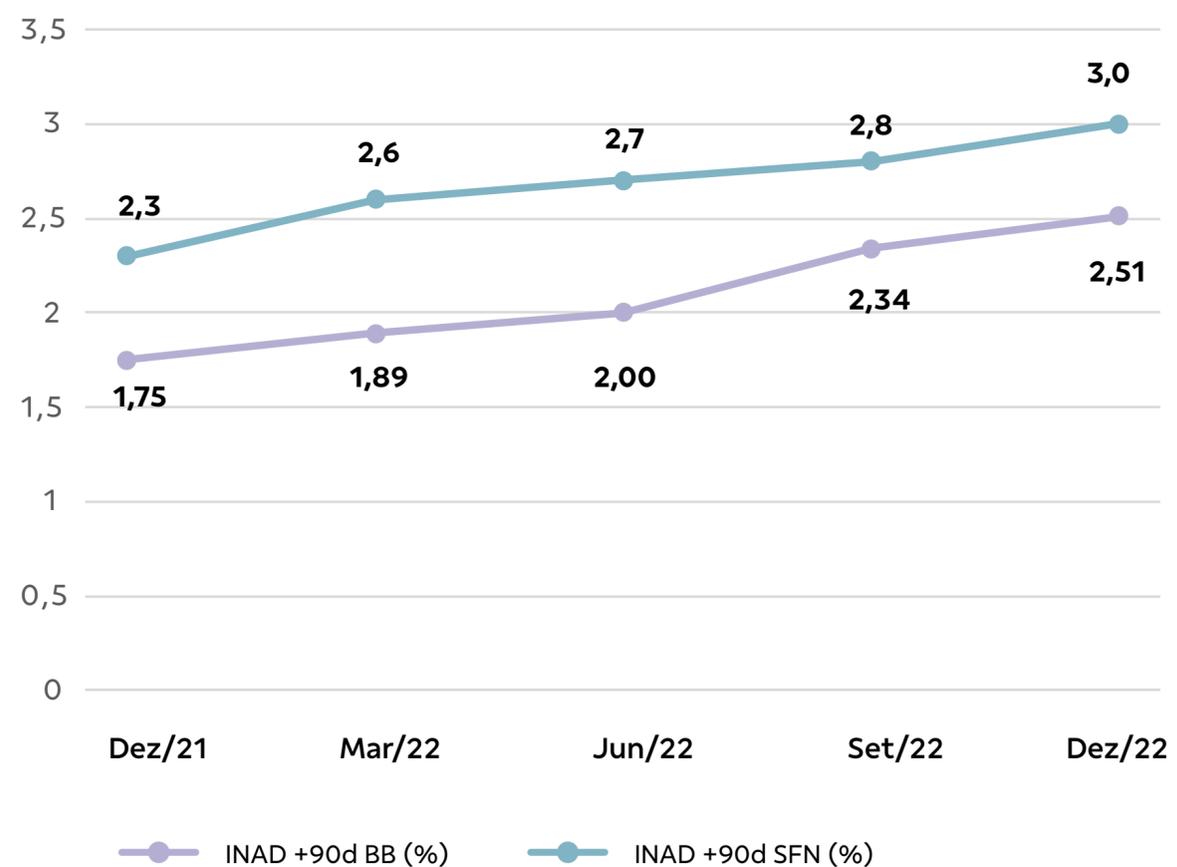
## Qualidade do Crédito

O índice de inadimplência INAD+90d (relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada) avançou em relação a dezembro de 2021, atingindo 2,51%.

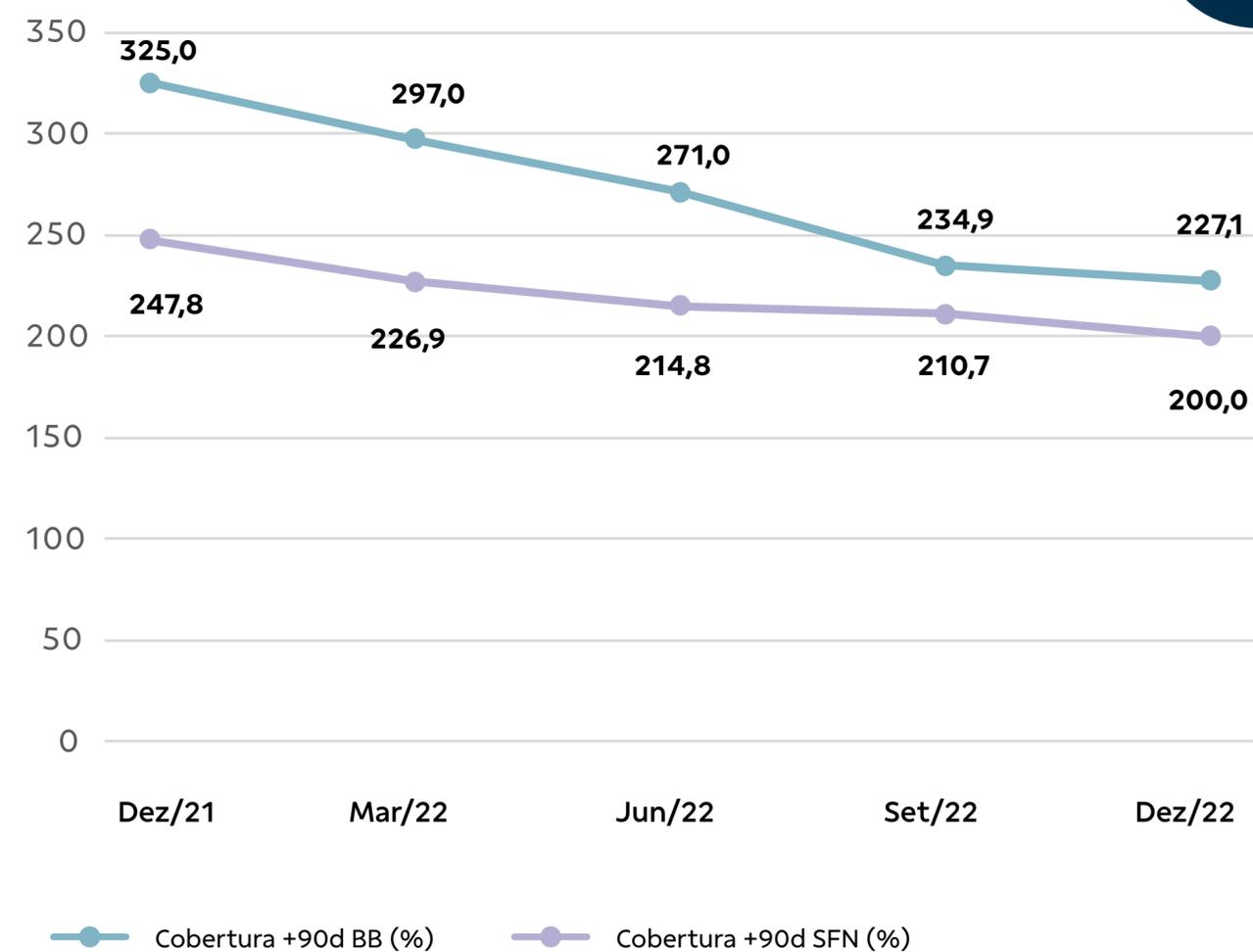
O índice de cobertura (relação entre o saldo de provisões e o saldo de operações vencidas há mais de 90 dias) foi de 227,1%, superior à média observada no sistema financeiro nacional.



INAD +90d – em % da Carteira de Crédito Classificada



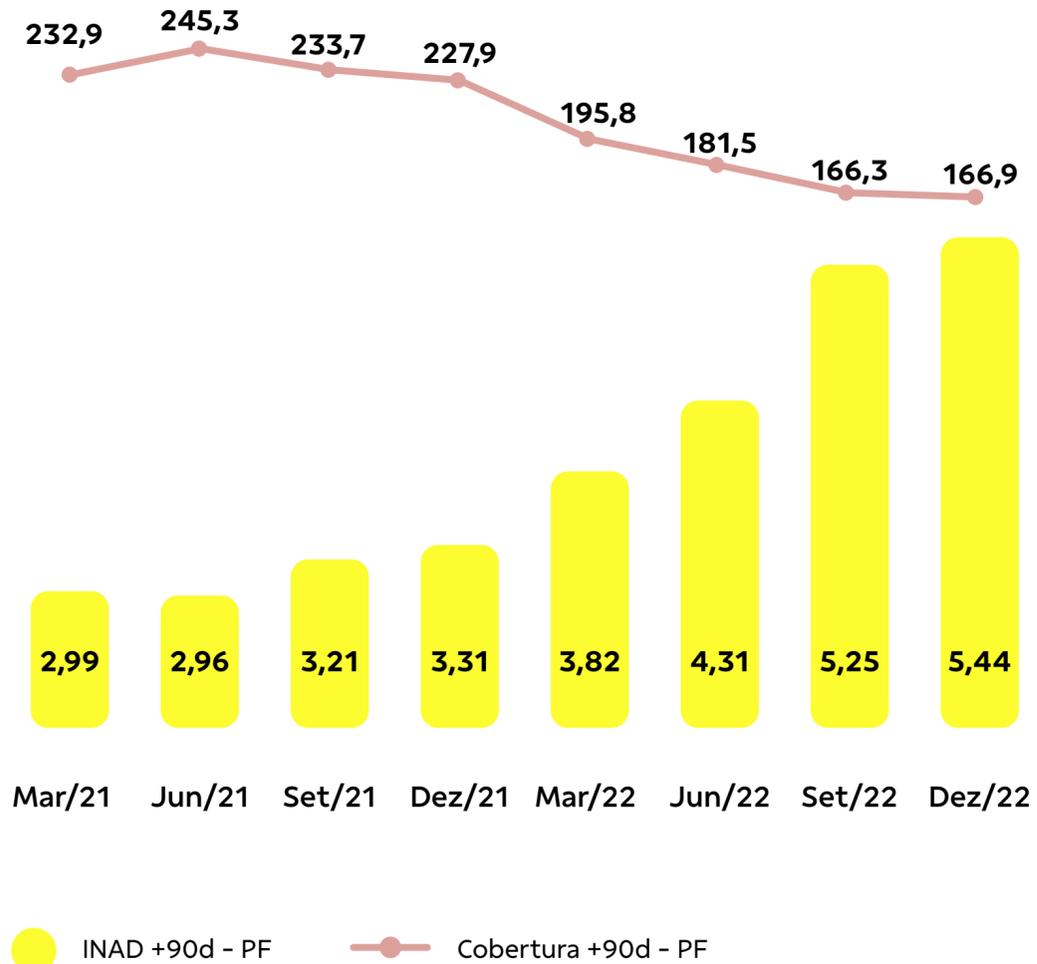
Índices de Cobertura da Carteira de Crédito Classificada



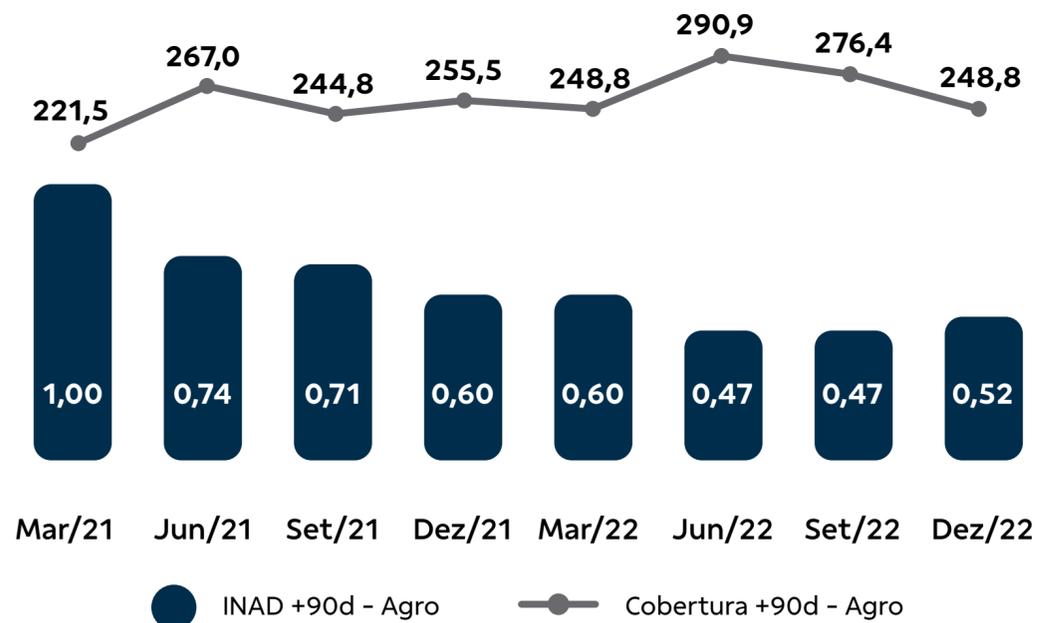
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



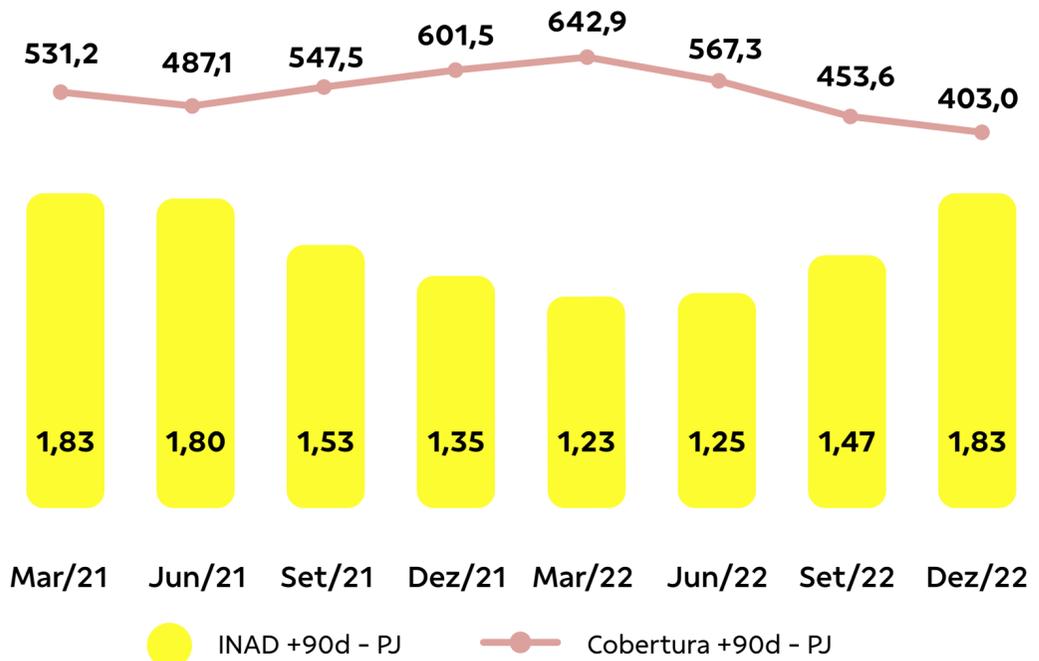
INAD +90d e Cobertura da Carteira Classificada PF - %



INAD +90d e Cobertura da Carteira Classificada Agro - %



INAD +90d e Cobertura da Carteira Classificada PJ - %



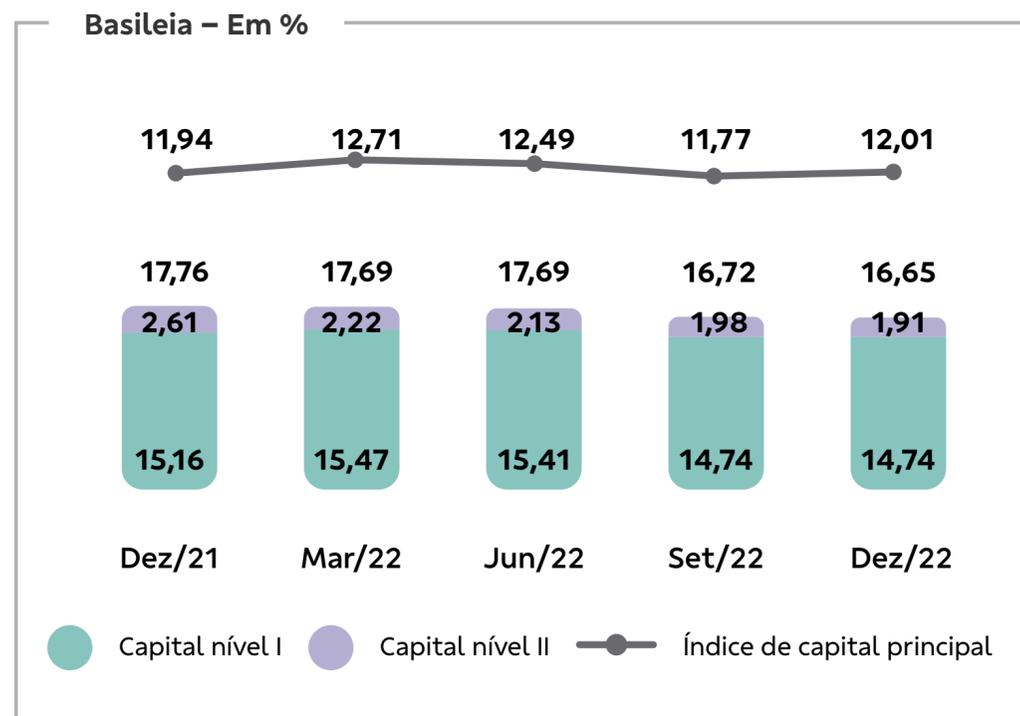
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Índice de Basileia

Nosso Plano de Capital tem visão prospectiva de três anos e considera (a) a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, (b) a Estratégia Corporativa e (c) o Orçamento Corporativo.

O índice de Basileia foi de 16,65% em dezembro de 2022. O índice de capital nível I atingiu 14,74%, sendo 12,01% de capital principal.



## Acionistas

Contamos com uma base de mais de 953 mil acionistas, sendo 98,4% pessoas físicas (PF) e 1,4% pessoas jurídicas (PJ). Entre janeiro de 2019 e dezembro de 2022, nossa base de acionistas PF cresceu de 430 mil para 937 mil. Nossa composição acionária encerrou dezembro distribuída entre 50% de ações com a União Federal, 49,6% em circulação (*free float*) e 0,40% mantidas em tesouraria. Os investidores locais respondem por 77% das ações em circulação, enquanto os estrangeiros detêm 23%. Nossas ações (BBAS3) representaram 2,537% do Ibovespa no último quadrimestre.

O Valor Patrimonial por ação encerrou o período em R\$ 53,81, variação de 14% em relação a dezembro/21. A Cotação de Fechamento do mês de dezembro ficou em R\$ 34,73 para BBSA3 e US\$ 6,58 para as ADRs que fazem parte de um programa nível I, negociadas no mercado de balcão norte-americano.

Em dezembro de 2022, recebemos o prêmio Apimec IBRI como a empresa com a Melhor Prática e Iniciativa de Relações com Investidores (RI) na categoria Large Cap (Companhias de grande porte na Bolsa de Valores). A premiação, que está em sua terceira edição, elege anualmente os melhores profissionais de RI e casas de análise, escolhidos pelos associados das duas associações promotoras, sendo compostos majoritariamente por analistas de mercado, companhias de capital aberto e profissionais de relações com investidores.

	31/12/2022		31/12/2021	
	Ações	% Total	Ações	% Total
União Federal - Tesouro Nacional	1.432.708.542	50,0	1.432.708.542	50,0
Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - Previ	131.948.214	4,6	133.689.414	4,7
Ações em tesouraria <sup>1</sup>	11.830.375	0,4	12.017.619	0,4
Outros acionistas	1.288.929.889	45,0	1.287.001.445	44,9
<b>Total</b>	<b>2.865.417.020</b>	<b>100,0</b>	<b>2.865.417.020</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> Incluídas, em 31/12/2022, 49.614 ações do Banco do Brasil mantidas na BB Asset (42.983 em 31/12/2021).

	Ações ON <sup>1</sup>	
	31/12/2022	31/12/2021
Conselho de Administração (exceto o Presidente do Banco)	3.988	3.599
Diretoria Executiva (inclui o Presidente do Banco)	128.355	95.341
Conselho Fiscal	1.000	1.000
Comitê de Auditoria	2.012	2.015

<sup>1</sup> A participação acionária do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria representa aproximadamente 0,005% do capital do Banco.

Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)	2020	2021	2022	2022/2021 %
Lucro por Ação (R\$)	4,39	6,86	10,8	57,4
Preço/Lucro 12 Meses	8,25	4,18	3,2	23,4
Preço/Valor Patrimonial	0,82	0,57	0,64	12,3
Capitalização de Mercado (R\$ bilhões)	104,7	82,3	99,1	20,4
Preço da Ação ON (R\$)	36,71	28,85	34,73	20,3



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Inovação e negócios digitais

Os serviços financeiros vêm se aprimorando para acompanhar as demandas dos clientes em relação à comodidade, conveniência e diversidade de serviços para início e manutenção de relacionamentos. Nesse sentido, o setor bancário tem desenvolvido soluções que visam apoiar os seus clientes, adaptando o seu portfólio e ofertas àquilo que o cliente espera.

Acreditamos que olhar para o cliente superando a forma tradicional de segmentar e a esfera financeira - conhecendo seus interesses, hábitos de consumo, estilo de vida, valores, afinidades, isto é, o que é importante para cada um - é o que vai fazer cada vez mais a diferença no nosso jeito BB de atender e ir além do *core* bancário nessa relação.

O comportamento dos clientes, estimulados por novas tendências e inovações, indica as direções e oportunidades de negócios. O acompanhamento de tendências beneficia diretamente clientes e demais públicos de interesse, visto que se pode ofertar soluções e facilidades que não apenas satisfaçam, mas antecipem suas necessidades.

Estamos trabalhando na entrega de uma nova visão da estratégia de clientes, focada no uso de inteligência analítica aplicada ao conhecimento do cliente, permitindo ainda mais personalização do relacionamento, gerando boas experiências e, principalmente, relevância para que as pessoas tenham acesso a um Banco altamente especializado nas pessoas, olhando as suas necessidades específicas, individuais.

Esse contexto pressupõe novos modelos de negócios, mais eficientes e ágeis. Assim, seguimos na vanguarda das soluções digitais com uso da inteligência artificial, permitindo aos clientes interagirem conosco e usufruírem serviços via WhatsApp e redes sociais. O assistente virtual responde em linguagem

natural e aprende continuamente, de acordo com as demandas e dúvidas dos usuários. Ele não substitui outros canais, como o *internet banking*, e, se houver necessidade de atendimento pessoal, o cliente pode ser atendido por funcionários.

Aprimoramos nossos investimentos em computação em nuvem, "*big data*", plataformas sociais e computação cognitiva. Viabilizamos soluções capazes de identificar sentimentos e interesses dos nossos clientes no campo da computação afetiva, uma aplicação da inteligência artificial (IA). Essa ferramenta permite ainda identificar o grau de satisfação do cliente.

## Estratégia digital

Somos um banco tecnológico e digital. Em 2022, investimos em soluções tecnológicas de ponta com arquitetura de TI modernizada constantemente.

Ampliamos a capacidade de processamento em nuvem contemplando soluções como *Open Finance*, Pix e *chatbots*. Isso trouxe flexibilidade, capacidade e rapidez na entrega de soluções, além de maior disponibilidade de recursos, sem perder desempenho e proporcionando melhor experiência ao cliente.

Viabilizamos novos negócios e inovações por meio de soluções de Inteligência Artificial, como o Minhas Finanças Multibanco e transações acionadas por voz.

Fomos o primeiro banco participante do *Open Finance* a ser habilitado a operar como iniciador de pagamentos, reforçando o protagonismo na implementação e geração de iniciativas, inclusive com não correntistas. Essa estratégia reforça a atuação do Banco nas frentes de melhoria da experiência dos clientes, da hiperpersonalização das ofertas relacionais e comerciais e da sustentação da atuação nos modelos *Bank as a Service* - BaaS e *Bank as a Platform* - BaaP. Outro destaque foi a implementação da jornada do consentimento no WhatsApp, inédita no mundo, trazendo conveniência, simplicidade e mantendo a conformidade regulatória. Esse serviço está

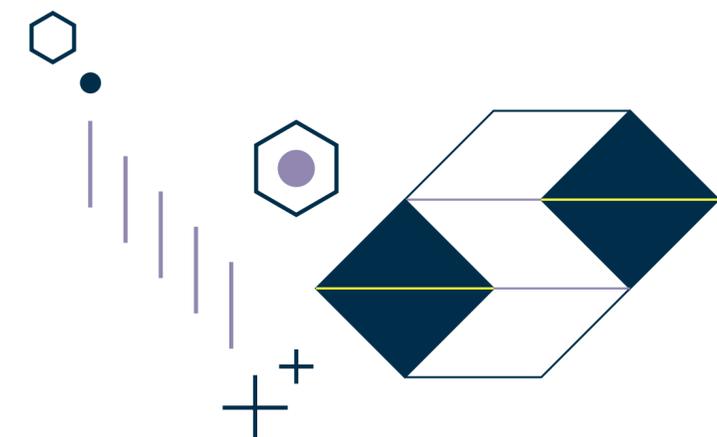
integrado a outros oferecidos pelos assistentes virtuais do BB.

Aprimoramos nossos modelos de trabalho, de relacionamento e de oferta de soluções, impulsionando o compartilhamento de conhecimentos e recursos em diversas plataformas, como *Mobile*, *Web*, *Low Code*, *Cloud*, *Mainframe*, *UX*, IA e segurança.

Renovamos a certificação internacional ISO 20000, que atesta a qualidade dos processos de TI e que se soma ao selo ISO 45001 do Edifício BB, em Brasília, e ao ISO 55001, no qual o Data Center BB foi o primeiro do mundo a ser certificado.

Sob a ótica da responsabilidade social, ambiental e climática, contribuímos com o Programa BB Papel Zero, descarte adequado de equipamentos e geração de trabalho e renda, com destaque para a doação de resíduos recicláveis a associações e cooperativas de catadores.

A Plataforma Digital Broto ampliou a participação em 2022 e segue oferecendo soluções inteligentes e integradas para potencializar a produtividade máxima econômica do Ecosistema Agro. A Plataforma já soma mais de R\$ 2,1 bilhões em negócios realizados desde seu lançamento e, atualmente, conta com mais de 5 mil produtos, mil *sellers* e 1,2 milhão de acessos, além de agregar novas funcionalidades para auxiliar os produtores rurais, como simuladores de financiamento com as condições do crédito, artigos sobre variados temas, podcasts produzidos diariamente por especialistas agro, conteúdos audiovisuais, além de *lives* com as novidades e lideranças do setor.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Em 2022, o Banco do Brasil tornou-se parceiro do Agnest - *hub* de inovação criado a partir do conceito de laboratório vivo (*farm lab*) cujo objetivo é catalizar o ecossistema de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação e promover o empreendedorismo no agronegócio. Essa iniciativa é mais uma oportunidade para o BB fomentar ações de inovação aberta com foco em agricultura digital e conectividade, e foi construída em parceria com Embrapa, Bayer, Nutrien e Jacto.

Além disso, consolidamos a parceria com o AgTech Garage - maior *hub* de inovação do agronegócio na América Latina, o que permite ao BB conectar-se com *startups*, produtores, academia e outros *players* corporativos para desenvolver soluções inovadoras que impulsionem o agronegócio e gerem mais valor para a Empresa. Estabelecemos parcerias com *startups* com o objetivo de levar aos produtores rurais soluções inovadoras que os auxiliem na gestão dos empreendimentos agropecuários, otimizando o processo produtivo, além de introduzir novas tecnologias aplicáveis.

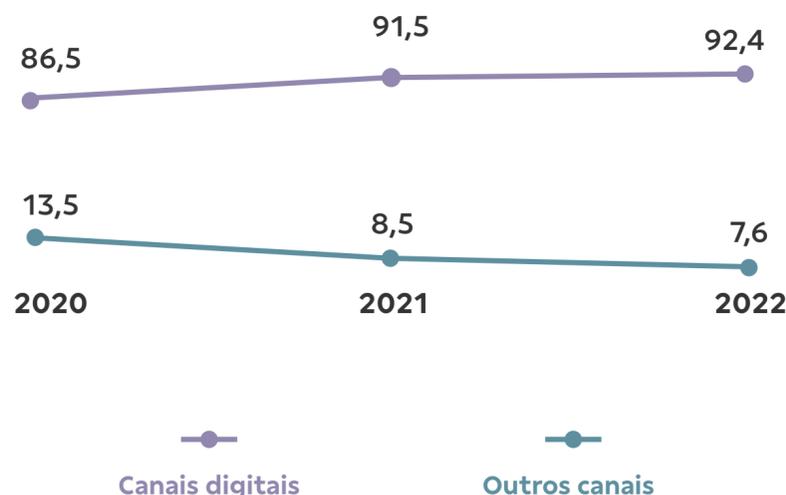
## Atendimento digital

Alcançamos mais de 23 milhões de usuários de canais digitais do BB, com a expansão das soluções disponíveis, plano de conversação para incentivo ao uso desses canais e utilização de inteligência analítica para identificar padrões de comportamento do cliente e implementar ações para melhoria do engajamento.

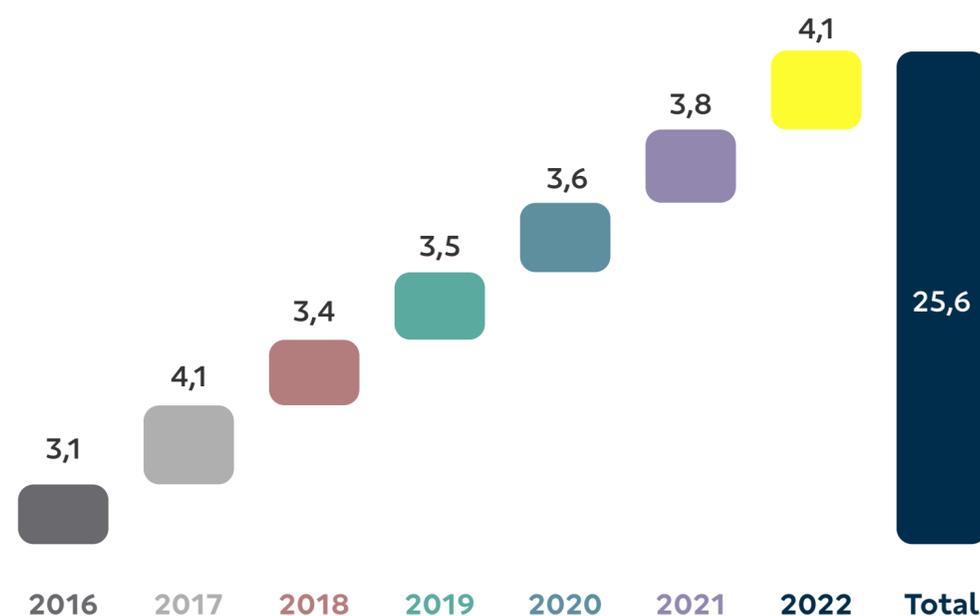
O atendimento por meio de texto teve uma participação relevante no aprimoramento do relacionamento com o público Varejo PF e PJ.

Além do atendimento pelo WhatsApp do BB, que possibilita acesso aos principais serviços e operações, por meio de um Assistente Virtual e, em caso de dúvida mais específica, transferência para um dos nossos atendentes. O atendimento por meio do Assistente Virtual também está disponível no WhatsApp para as pessoas, clientes ou não, que buscam atendimento pelo número institucional do BB.

Participação dos canais de atendimento nas transações - %



Investimentos em tecnologia - R\$ bilhões



Entregar as melhores experiências, prover agilidade e garantir a segurança de nossos clientes é o que nos move! Somos um banco tecnológico e digital que tem investido de forma robusta em TI, análise de dados, IA, nuvem, redes sociais, entre outras ferramentas digitais, de modo a antecipar demandas do mercado e encantar os usuários de nossas soluções. E, com foco em nossa estratégia de futuro, estamos avançando na inovação aberta por meio do nosso programa de Corporate Venture Capital, na experimentação de tecnologias emergentes e em modelos de negócio *beyond banking*. São frentes como essas que nos mantêm na vanguarda das soluções digitais, relevantes social e economicamente e entregando as melhores respostas às necessidades de nossos públicos de interesse.”

**Marisa Reghini Ferreira Mattos**

Vice-presidenta de Negócios Digitais e Tecnologia



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Estratégia de nuvem

Com uma arquitetura de TI robusta, modernizada constantemente e que, de forma eficiente, atende às necessidades dos negócios, o BB continua investindo em soluções em nuvem.

Esses investimentos se traduzem em maior flexibilidade e rapidez na entrega de soluções para o cliente, na expansão da capacidade de processamento sem perder o desempenho, na maior disponibilidade de recursos e, consequentemente, na melhor experiência para o cliente.

Soluções como o Pix, *open banking*, *chatbots* e Monitoramento de Fraudes estão sendo executadas em ambiente de nuvem. São mais de 3.800 aplicações/serviços em produção e mais de 340 milhões de operações por dia.

## Inteligência Artificial

Mantendo o movimento de ampliação do uso de IA nos produtos, serviços, processos e experiências com clientes BB, houve o incremento do uso da Plataforma de IA, de acordo com a estratégia de torná-la o principal conjunto de ferramentas para desenvolvimento de serviços e soluções de IA. Novos modelos e novas funcionalidades foram adicionados à plataforma, de modo a melhorar a experiência do desenvolvedor e dar agilidade na entrega de soluções tecnológicas. Agregou-se, assim, valor comercial e garantiu-se *compliance* com risco e legislação vigente, transformando processos por meio da entrega de 84 soluções com inteligência artificial, divididas em 52 soluções em eficiência operacional e 32 em experiência do cliente.

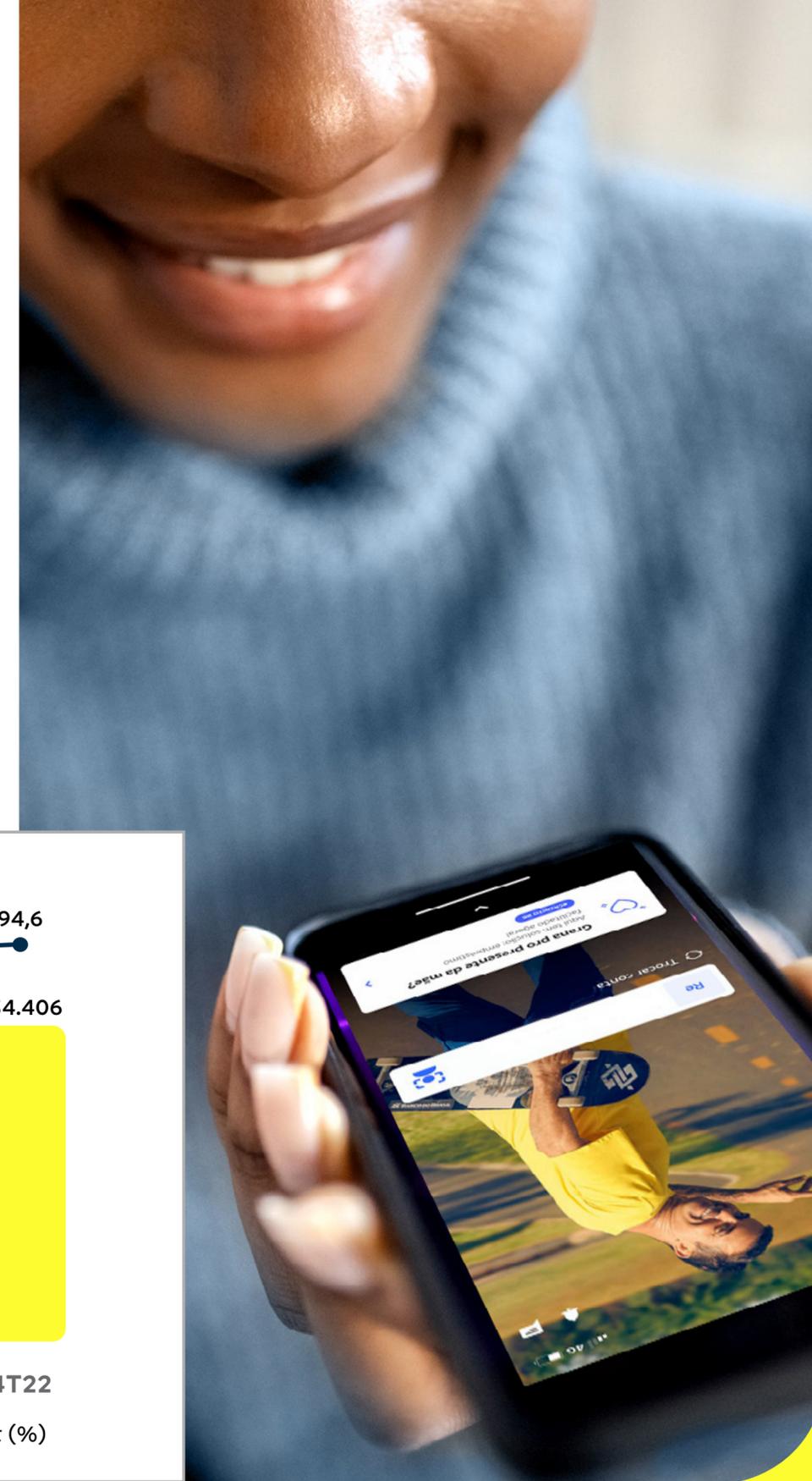
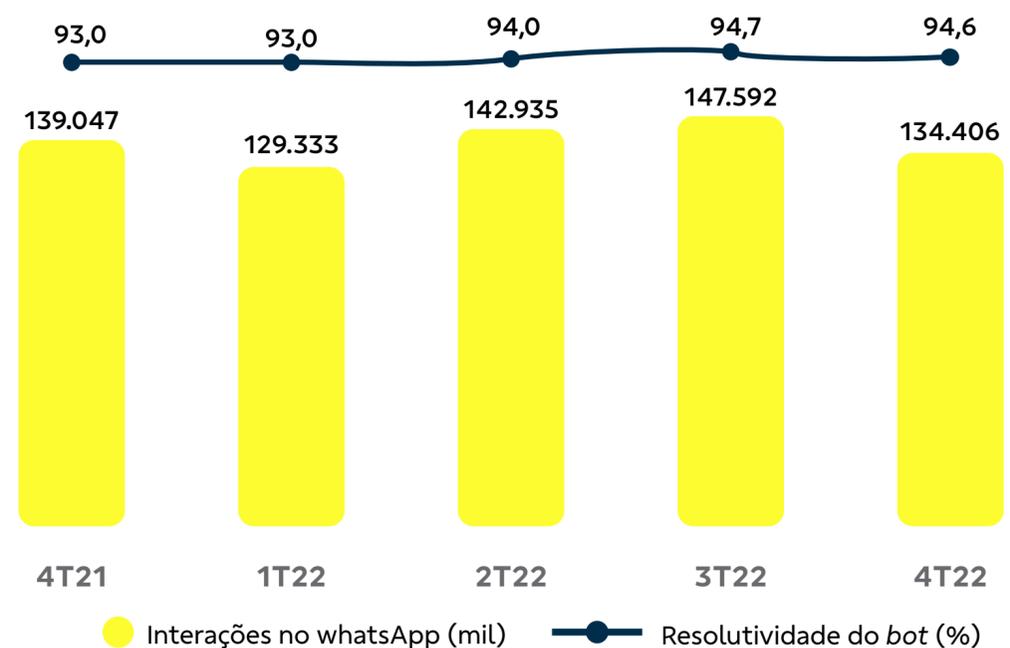
Na estratégia de rejuvenescimento da base de clientes, lançamos oficialmente o BraBlox, *game* do BB no ambiente de Metaverso do Roblox, em outubro de 2022. O BraBlox foi inteiramente desenvolvido internamente e está disponível na Plataforma Roblox. No *game*, os usuários têm contato com monumentos e belezas naturais que representam as diversas regiões do Brasil, e podem participar de minixperiências em esportes patrocinados pelo BB, como skate, corrida de rua, surfe e vôlei, em sustentabilidade,

com dinâmica de painéis solares produzindo energia e iluminando uma agência do Banco, e em conhecimento financeiro, a partir de enigmas e missões junto aos “amigos imaginários do BB”.

A evolução do modelo de IA para classificação de transações no Minhas Finanças foi destaque, trazendo mais precisão e expandindo a utilização para transações de outras instituições por meio do *Open Finance*.

O atendimento por voz também foi um dos destaques de 2022. Agora, clientes e não clientes do BB podem utilizar a Alexa para obter informações sobre cartão, BB Cash, conta digital, *cashback*, *Open Finance*, canais de atendimento e podcasts de especialistas BB em Agronegócios (BB Cast Agro) e Investimentos (Carteiras Sugeridas). É possível também realizar várias transações, como consulta do limite de cartões de crédito, melhor dia de compra, dia do fechamento e saldo da fatura. Dá para consultar ainda saldo de conta corrente, poupança, CDB e de fundos de investimento e até extrato de empréstimos.

### Interações no WhatsApp X Resolutividade do Bot



## Open Finance

Em 2022, o BB manteve seu protagonismo no *Open Finance* Brasileiro. No âmbito regulatório, atendemos adequadamente todas as demandas e participamos ativamente do ecossistema em todos os Grupos de Trabalho e *Squads*, inclusive na liderança de GT estratégicos, contribuindo para a elaboração de propostas técnicas para a autorregulação.

Ao longo de 2022, tivemos um crescimento relevante de consentimentos de clientes para o compartilhamento de dados de outras instituições com o BB. A partir do foco em comunicação dos benefícios e vantagens do *Open Finance*, bem como melhorias constantes nas operações, crescemos mais em consentimentos recebidos do que transmitidos em todos os trimestres.

Evoluímos na internalização e no uso dos dados para gerar valor para a experiência do cliente e para os negócios do Banco. Soluções negociais que utilizam os dados compartilhados pelo cliente já geram melhores condições para os clientes e novas receitas para o Banco, em especial em negócios de cartão de crédito, empréstimo e captação. Essa inteligência dos dados é aplicada tanto em modelos analíticos quanto em soluções para uso da rede de atendimento e relacionamento do BB, tornando a assessoria mais personalizada e focada no cliente.

Em abril, o BB foi o primeiro grande banco habilitado a operar como iniciador de transações de pagamento (ITP) pelo Banco Central. A partir do segundo semestre, fomos pioneiros no lançamento de diversas soluções com o uso dessa estrutura: transferências Pix *Open Finance* no App e no WhatsApp BB, pagamento de parcela CDC e aplicação em fundos utilizando o saldo de outros bancos.

Com o propósito de inovar e fortalecer nosso posicionamento, fomos o primeiro banco do mundo a disponibilizar a jornada do consentimento no WhatsApp, em agosto. Essa solução teve grande repercussão no mercado e ganhou a disputa de Case do Ano no Open Summit Awards, a principal premiação do Open Finance no Brasil, e o primeiro lugar no prêmio

internacional Qorus-Accenture Banking Innovation Awards, na categoria Reimagining the Customer Experience.

Por falar em reconhecimento e protagonismo, fomos a instituição mais premiada do Open Summit Awards: além do Case do Ano, levamos o primeiro lugar em outras três categorias do prêmio: Case Pessoa Física (Minhas Finanças Multibanco), Case ITP (investimento em fundos), Case Pessoa Jurídica (BB Pay). Ficamos em segundo lugar na categoria Empresa do Ano e em terceiro na categoria Case Crédito (revisão de limite de cartão com dados de OPF).

Fomos também vencedores no Prêmio Banking Transformation 2022 na categoria Customer Experience, com o Minhas Finanças Multibancos.

Fortalecemos nossa operação no Portal do Desenvolvedor, ampliando de 5 para 8 APIs disponíveis para integração dos clientes às soluções do BB. Pela primeira vez na história do BB, tivemos uma API monetizada (cobrança por chamada): a de Validação de Contas, em dezembro. Quase triplicamos a quantidade de empresas integradas, com API em produção, chegando a mais de 15 mil em dezembro. Com o investimento em melhorias contínuas na experiência, alcançamos 95 de NPS no Portal em dezembro.

Indicador Quantidade de Clientes e API	Dez/21	1T22	2T22	3T22	4T22
APIs com chamadas em produção	14	16	19	21	22
APIs Regulatórias	15	15	15	15	15
Clientes com chamadas em produção	3.076	4.221	4.277	4.963	6.681

## Pix

Nossa solução Pix, integrada a todos os nossos aplicativos negociais, atende de forma ágil as transferências dos clientes (pagador e recebedor).

A qualidade das entregas e o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos pelo Regulador colocam o Banco do Brasil em

posição de destaque, o que traz reflexos positivos na imagem do BB perante o mercado e reforça sua solidez. Tais entregas e seus desdobramentos são importantes para a perenidade da instituição e impactam diretamente na satisfação da base de clientes.

Até o fim de 2022, o BB somava 23 milhões de chaves Pix cadastradas por 20 milhões de usuários, sendo mais de 1 milhão de pessoas jurídicas. Durante o ano, registramos mais de 3,7 bilhões de transações via Pix, entre envios e recebimentos, alcançando um valor movimentado superior a R\$ 2,7 trilhões e *market share* de 25,44%, além de R\$ 351 milhões arrecadados em tarifas.

A facilidade de cadastramento das chaves Pix, bem como a simplicidade e presteza na realização das transferências, apoiam a nossa rede na tarefa de fidelizar os clientes.

Em 2022, o BB foi o primeiro banco habilitado pelo Banco Central do Brasil para operar com o Iniciador de Transação de Pagamentos – ITP. A funcionalidade permite que os usuários da solução BB consigam receber de seus clientes em qualquer instituição habilitada como detentora no *Open Finance*, seja via celular, no app ou site de lojas, de forma muito mais fluida. Por meio do ITP é possível também, aos clientes BB, transferir recursos de outros bancos, utilizando o App BB.

O BB, que já permitia a seus clientes realizarem transferências Pix por meio do WhatsApp e do Google Assistant, passou a disponibilizar a transferência de dinheiro de outros bancos por meio do WhatsApp, utilizando o ITP. O BB foi o primeiro banco do mundo a oferecer a transação de iniciação de pagamentos nesse canal.

As novidades de 2022 não ficaram restritas aos clientes e correntistas BB. No início de dezembro, correntistas e não correntistas do Banco do Brasil passaram a ter a possibilidade de efetuar pagamento de tributos e faturas de consumo diretamente nos Terminais de Autoatendimento do BB, utilizando o Pix.

Por fim, a partir de 26 de dezembro, o BB passou a oferecer o parcelamento de pagamentos instantâneos, totalmente integrado à jornada do Pix.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



A agenda evolutiva do Pix segue prevendo novos produtos e novas opções de liquidação para os usuários, como a Geração de QR Code pelo pagador, Pix Garantido, Pix Internacional, Novas formas de iniciação do Pix, entre outras, que aguardam definições do regulador.

Iniciamos o ano de 2022 com 1.158 convênios de arrecadação integrada ao Pix ativos. As ações estratégicas executadas pela rede especializada nos Escritórios Setor Público resultaram um crescimento de 29,1% nos convênios de arrecadação integrada, encerrando o ano de 2022 com 1.495 convênios ativos e transacionando. Nesse período foram processadas 17,4 milhões de transações de arrecadações nessa modalidade.

## Outras iniciativas em inovação

### Lentes BB – Laboratório de Experimentação e Novas Tecnologias do Banco do Brasil

Programa corporativo do Banco do Brasil que viabiliza projetos inovadores para que se tornem reais, promovendo seu propósito por meio de uma estrutura que conecta pessoas, desenvolve competências e habilita novos modelos de negócio. Tem três principais objetivos: habilitar o BB a aplicar tecnologias emergentes em seus processos e modelos de negócio; amplificar e acelerar a capacidade de inovação do BB, com ênfase no desenvolvimento de negócios; e ampliar a proposta de valor do BB, indo além do *banking* tradicional.

Sua atuação se dá em três pilares: Laboratório; *Education*; e Comunidade, detalhados a seguir:

#### ○ Frente Laboratório

Tem como finalidade acelerar experimentos baseados em tecnologias e temas emergentes com potencial de geração de valor para o BB e seus clientes. A primeira iniciativa foi a implementação de ciclos de experimentos com a tecnologia *blockchain*. Para iniciar o primeiro ciclo e mapear os casos de uso, um desafio foi lançado na Plataforma de Inovação BB, em maio de 2022, e foram selecionadas três ideias para desenvolvimento de protótipo funcional conceitual.

#### ○ Frente *Education* (ou conhecimento)

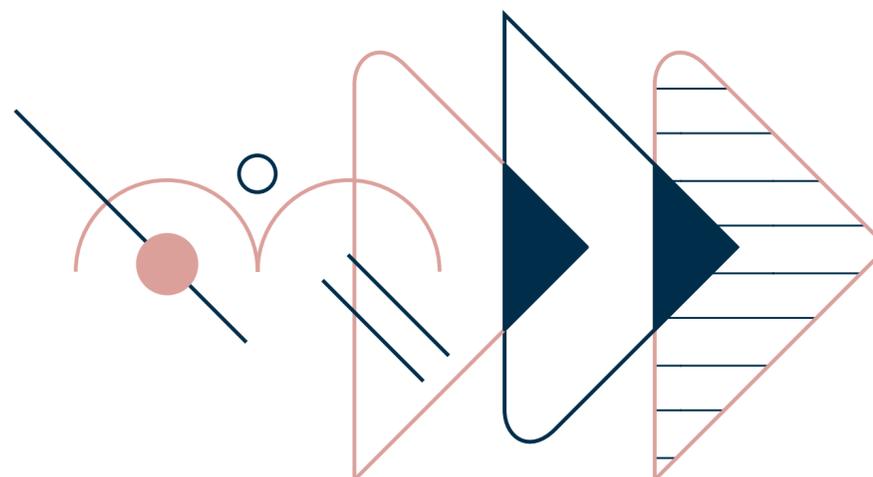
Tem como propósito fornecer insumos para que a comunidade do BB possa ampliar seus conhecimentos em inovação, metodologia ágil, *service design*, modelagem de negócios, *future design* e tecnologias emergentes e, com isso, aperfeiçoar suas habilidades de enxergar oportunidades para a solução de problemas e fornecer ideias que realmente façam a diferença em seus contextos.

#### ○ Frente Comunidade

Formada e guiada pelo propósito de integrar e conectar pessoas em prol da construção da cultura da inovação. Atualmente, a frente se mantém, principalmente, por meio da realização de eventos presenciais no Edifício Sede do Banco do Brasil, em Brasília. A estrutura beneficiou 25 Unidades Estratégicas, e 2.773 funcionários foram impactados presencialmente.

### Plataforma de Inovação

Implementada em fevereiro, a Plataforma é uma solução de SaaS, que elimina o esforço de TI do BB no âmbito das campanhas de incentivo à inovação e ao intraempreendedorismo. Capaz de dar suporte ao processo desde a coleta de ideias até a execução dos projetos, já impactou 7.457 funcionários de 15 Unidades Estratégicas, que apresentaram 1.536 ideias de inovação ao longo das oito campanhas lançadas em 2022.



## Corporate Venture Capital

O programa de CVC é fundamental para impulsionar a inovação aberta, ajudando no desenvolvimento de novos negócios, ampliando mercados nos quais atuamos, ao mesmo tempo que promove uma melhor experiência para os clientes. Estar próximo a *startups* é uma forma de trocar experiências, aprendizados, incorporar novas tecnologias e reduzir o *time-to-market*, aumentando a nossa competitividade. Alinhado a isso, o investimento em *startups* de impacto gera ainda mais valor, não só para o BB, como também para a sociedade e todo o ecossistema.

Além dos investimentos em fundos da Astella Investimentos, Indicator Capital e SP Ventures, o BB conta com dois fundos exclusivos, um sob gestão da MSW Capital especializada na integração entre as corporações e *startups*, e o outro com a Vox Capital, especializada em investimentos de impacto, ambos com foco em *agritechs*, *fintechs*, *govtechs* e *startups* que melhorem a experiência dos clientes. Estão no escopo *startups* nos estágios *seed* e série A, com produtos testados e clientes ativos, priorizando aquelas que tenham objetivos, métricas e metas claras de impacto social, ambiental e de governança responsável.

Em 2022, foram examinadas mais de 360 *startups*, em um processo contínuo de busca por soluções que tenham sinergia para gerar valor para os clientes, para o BB e para a *startup*, sempre em uma relação ganha-ganha-ganha. Neste contexto, nossos fundos exclusivos fecharam o ano com quatro investimentos: Aprova Digital, Bitfy, Pagaleve e Yours Bank.

Para o BB, esses investimentos têm o potencial de gerar valor em estratégias relevantes, como ganho de eficiência para o ente público e melhoria da experiência do cidadão, *blockchain*, tokenização de ativos, conveniência em meios de pagamentos, inteligência financeira e soluções para o público jovem, além de novos negócios baseados em dados e inteligência analítica.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Novo fluxo de *upgrade* de conta

Desde junho de 2022, o fluxo de transformação para conta completa, também conhecida como *upgrade* de conta, passou por uma transformação digital com a implementação de três importantes melhorias: no App BB, foi implantado o motor de deferimento automático no fluxo de *upgrade*; e, na Plataforma BB, foram implementadas a retirada da impressão do Termo de Assinatura Eletrônica e o fim da obrigatoriedade do Cartão de Autógrafos.

As melhorias reforçam o posicionamento de transformação digital, melhoria na experiência do cliente, redução no tempo de aprovação, redução do custo operacional e aumento da satisfação do cliente.

## Novo fluxo de abertura de contas eleitorais

A conta eleitoral é destinada ao registro de movimentação financeira de campanhas de candidatos a cargos eletivos e diretórios partidários. As contas permanentes de partidos políticos também são contempladas neste processo.

O novo fluxo entregue em 2022 está muito mais simples e ágil. Com a abertura feita integralmente pela Plataforma 3.0, não é necessário acessar outros sistemas. É possível ainda abrir até cinco contas em uma única solicitação. Com isso tivemos uma redução do tempo médio utilizado para concluir todas as etapas de 120 para 30 minutos.

Se a conta for de candidato e não houver pendências cadastrais, é aberta automaticamente e disponibilizada para movimentação. Já a conta de partido é encaminhada ao Centro de Serviços Negócios e Operações (Cenop) para validação e disponibilização da numeração para movimentação no dia seguinte.

Além de todas essas vantagens, a nova conta eleitoral ainda oferece acesso ao BB Digital e depósitos identificados, facilitando a prestação de contas pelos candidatos.

O sucesso na simplificação se refletiu na participação do BB com 67% dos candidatos com contas eleitorais abertas em 2022.

## BB Pay

O BB Pay é uma solução em desenvolvimento que abrange todos os meios de pagamentos que o Banco possui atualmente (débito em conta, Pix, *Open Banking*, boleto e cartão de crédito) e que busca simplificar o recebimento e pagamento de valores tanto para o recebedor quanto para o pagador.

Com essa ferramenta multiplataforma, o cliente BB será capaz de acessar os serviços da instituição via App BB, *web*, *widget* ou API, o que possibilitará uma grande acessibilidade e escalabilidade às soluções do Banco do Brasil.

No final do segundo semestre de 2021, realizamos com sucesso nosso primeiro pagamento via Open Finance por meio do BB Pay.

Ao longo do ano de 2022, a solução evoluiu, disponibilizamos as soluções de Pix e Pix *Open Finance* através de APIs e da integração com sistemas internos. Essa evolução possibilitou recebimentos diversos de nossos produtos com débito em qualquer instituição. Como exemplo, citamos a amortização de parcelas de empréstimos e o aporte em fundos de investimento. Além disso, integramos a solução BB Pay ao Shopping BB, possibilitando recebimentos através de débito em conta e cartão de crédito.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## Aproveitamento de dados de sócios correntistas

A Conta PJ Digital é destinada a empresas com apenas um sócio, ou seja, MEI, EI, EIRELI e SLU. É uma conta corrente 100% digital, aberta via App e com acesso a todo o portfólio de produtos e soluções do BB.

Com o objetivo de apresentar uma jornada ainda mais simples, segura e completa para aqueles que já são nossos clientes pessoas físicas, foi lançado em 2022 um novo fluxo que permite o aproveitamento de dados e documentos do correntista PF durante o processo de abertura da Conta PJ Digital.

Para esse público, não há a necessidade de envio de nova *selfie*, fotos do documento de identificação nem do comprovante de residência. Além disso, a conta poderá ser deferida e ativada em poucos minutos, de forma 100% digital para o cliente e para o BB.

## Ourocard Elo – 100% Digital

O BB foi o primeiro banco a lançar um cartão 100% digital, confirmando seu pioneirismo, ao lançar produtos inovadores. O Ourocard Digital Elo foi lançado no fim de dezembro de 2022, com solução que visa atender à digitização da sociedade. Além disso, um produto 100% digital aumenta nossa eficiência operacional, eliminando os custos na emissão do cartão e reduzindo o prazo para o uso do cartão pelo cliente, pois não há a necessidade de aguardar o recebimento de um plástico físico para sua utilização em compras.

Disponível inicialmente para não correntista, o cartão não possui anuidade e conta com benefício Elo Flex e, promocionalmente, a possibilidade de solicitar um pacote de dados inteiramente grátis. O cartão de crédito, aceito no Brasil e no exterior, permite ao cliente realizar todas as compras de forma *on-line* ou presencial, possuindo todas as informações de um cartão físico.

O cliente pode realizar compras *on-line* por meio do acesso ao App BB ou App Ourocard na opção “visualizar dados” e incluir as informações do cartão no site ou gerar um Ourocard-e. Para as compras presenciais o cliente pode

adicionar o cartão em uma carteira digital (Google Pay e Apple Pay), realizando o pagamento por aproximação do celular, ou clicar no símbolo do QR Code (App BB e App Ourocard) para captura nos terminais dos estabelecimentos.

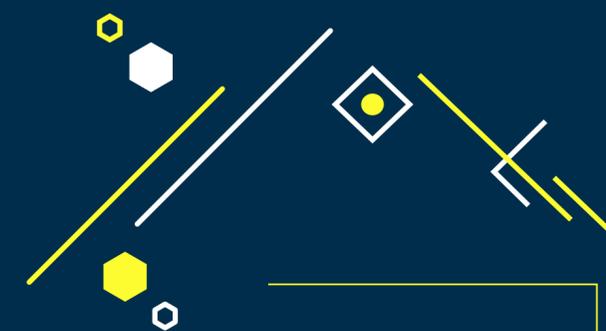
## Integração de APIs

A busca por soluções que proporcionam a melhor experiência para o cliente por meio de inovações, que geram negócios sustentáveis para o Banco, resultaram na ampliação das parcerias de *cash*, com consequente engajamento de clientes por meio das integrações de APIs.



### App BB

Em 2022, o aplicativo do Banco do Brasil manteve sua posição de destaque entre os mais bem avaliados do mundo.



#### Destaques 2022

Usuários recorrentes (>=10 acessos no mês):

**13,9 milhões**

Atingimos **21,8 milhões** de usuários únicos no canal

Aumento de **9,3%** na média de usuários diários: **8,2 mil**



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Além dos benefícios para os clientes, que ganham mais velocidade e até segurança nas transações, as soluções também trazem grandes vantagens para o Banco, tais como o estreitamento do relacionamento com nossos clientes, o estabelecimento de novas parcerias (que nos proporcionaram o atingimento do público-alvo em alta escala) e a consolidação do Banco do Brasil no mercado de BaaS (*Bank as a Service*).

Em 2022, o avanço da construção das APIs permitiu a formalização e implantação de 160 parcerias com empresas de tecnologia, que desenvolvem soluções diversas, promovem os serviços do BB e aumentam as oportunidades de negócios. Dos mais de 11 mil clientes que consomem nossas APIs, quase metade utiliza os serviços financeiros de *cash* por meio das plataformas de nossos parceiros. Ao todo, oito APIs estão publicadas no Portal Developers BB e várias outras estão em processo de piloto, passando por preparações diversas antes da divulgação massificada. Novas funcionalidades são gradativamente implementadas nas APIs buscando agregar mais valor e eficiência às transações dos clientes.

## Estrutura para desenvolvimento de novos negócios

Celebramos um contrato com o Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (CESAR) com foco na aceleração da esteira de desenvolvimento de novos modelos de negócio. Estão previstas modelagens e aceleração de iniciativas estratégicas construídas em parceria entre as Unidades Estratégicas patrocinadoras e o instituto de renome internacional, vinculado à Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e ao Porto Digital do Recife. A estrutura deu suporte a iniciativas nos segmentos de Setor Público, Varejo PF, Negócios Digitais, Rejuvenescimento de Base e Investidores.

## Shopping BB

Em um contínuo aprimoramento de nossa estratégia de banco como plataforma, lançamos em novembro de 2021 a Loja BB. Com o objetivo de centralizar e expandir a oferta de diversos produtos e serviços não financeiros para os clientes, a Loja BB disponibiliza os

produtos de *marketplace*, *gift cards* e recargas de celular. Em abril de 2023 a Loja BB passou a ser nomeada de Shopping BB buscando abarcar a constante evolução de soluções existentes e por vir.

Ao longo do ano, o Shopping BB recebeu diversas melhorias, dentre as quais destacamos:

- expansão de *e-commerces* parceiros disponíveis aos correntistas Banco do Brasil para atender suas principais necessidades, encerrando o ano de 2022 com mais de cem *e-commerces*;
- disponibilização de novos conteúdos de *gift cards*, com *games*, *delivery*, *streaming*, lojas de aplicativos, *softwares*, serviços de transporte, lojas de esportes, entre outros, totalizando 188 produtos de 18 marcas;
- desenvolvimento de uma nova seção no Shopping BB chamada de Área Gamer, onde estamos segregando e especializando a oferta de conteúdos específicos para o público *gamer*; e
- recargas de celular para as principais operadoras do Brasil.

Ao longo de 2022, o Shopping BB movimentou um volume superior a R\$ 1 bilhão com venda de produtos e serviços não financeiros para aproximadamente 5,3 milhões de clientes.

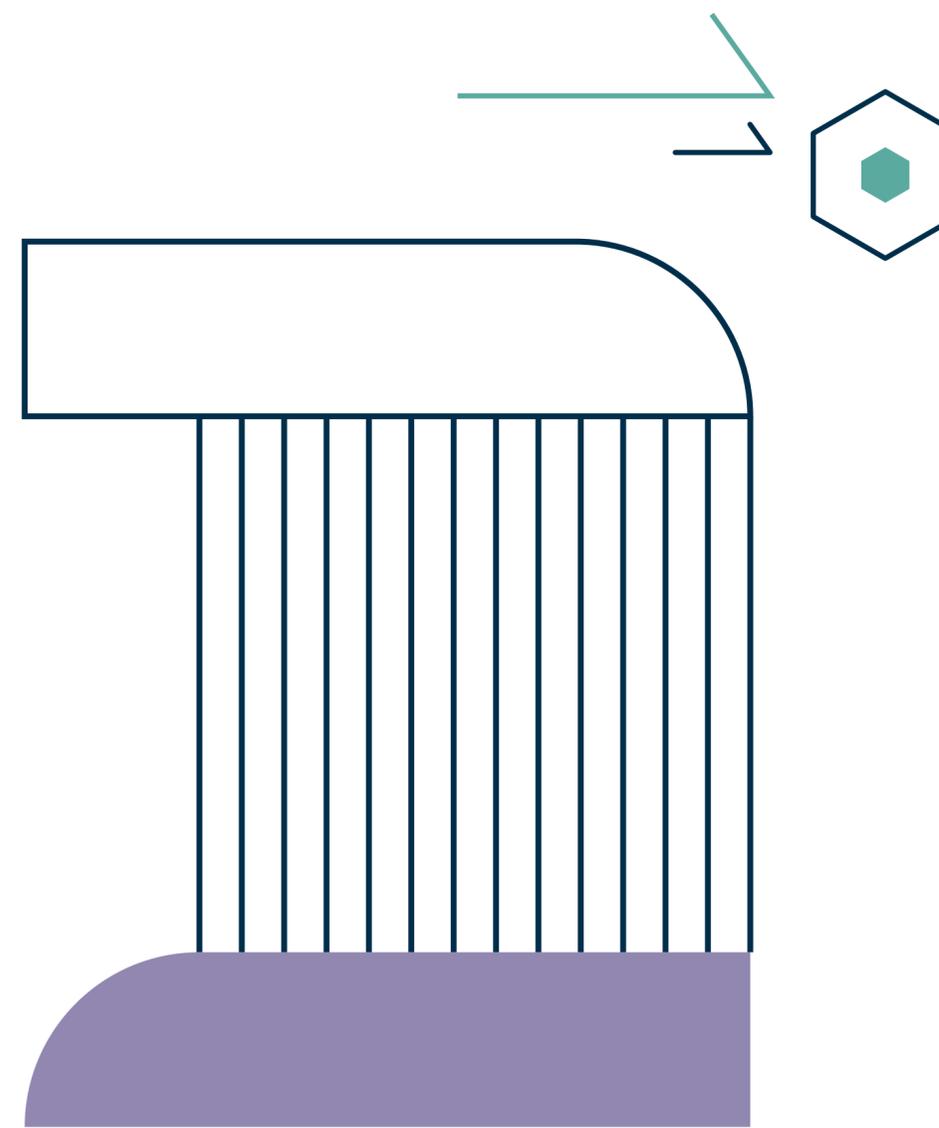
## Minhas Finanças Multibanco

Em 2022, foi disponibilizada a todos os clientes BB a nova versão do Minhas Finanças, um gerenciador financeiro multibanco disponível no App BB, que foi integrado às vantagens e possibilidades do *Open Finance* para oferecer a melhor experiência de gestão e educação financeira do mercado.

A ferramenta permite ao cliente centralizar toda sua vida financeira no BB, com uma visão integrada de seus compromissos, lançamentos em contas e cartões, saldos e hábitos de consumo. A solução completa conta com as ferramentas Extrato Multibanco, Agenda Financeira, Perfil de Consumo e Planejamento Financeiro.

Desde o lançamento, a ferramenta já acumulou mais de três milhões de usuários únicos e 1,2 milhão de planejamentos financeiros cadastrados. Além disso, 13% dos consentimentos de dados via *Open Finance* recebidos de outros bancos foram iniciados no Minhas Finanças Multibanco.

Como resultado, em novembro, o Banco do Brasil ficou em primeiro lugar na premiação Open Summit Awards, considerado o maior evento do ecossistema Open Finance no Brasil, vencedor na categoria Pessoa Física, com o case do Minha Finanças Multibanco. Além disso, a solução foi reconhecida no Prêmio Banking Transformation 2022 por entregar a melhor experiência aos seus usuários, sendo vencedora na categoria Customer Experience/User Experience.



1.

2.

3.

4.

5.

6.





- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

# 4.

Governança,  
ética e  
transparência



# Governança Corporativa

3-1|3-3| Ética e compliance

Ao adotarmos boas práticas de governança corporativa, demonstramos nosso compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa e fomentamos a confiança nas relações com todos os públicos de interesse, em especial acionistas e investidores – fator crítico para decisão de investimento e, portanto, para atração de capitais. Consolidamos uma gestão sustentável, que equilibra e protege os interesses de todas as partes, para que nenhuma seja beneficiada em detrimento de outras.

Alinhados às melhores práticas aplicáveis ao contexto nacional, nossa atuação é regida, orientada e limitada pela Lei das Estatais, que, em governança corporativa, vai além das exigências da Lei das Sociedades Anônimas. Como empresa de capital aberto e que atua no sistema bancário, estamos subordinados à regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), entre outras que versam sobre vários aspectos de governança corporativa. Somos listados no Novo Mercado, da Brasil, Bolsa, Balcão (B3), segmento mais exigente em termos de governança corporativa.

Internamente, a arquitetura de governança é composta pelo Estatuto Social, pelas atas da Assembleia Geral de Acionistas (AGO), pelos Regimentos Internos dos órgãos de governança e dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (CA) e por políticas, normas e procedimentos.

O modelo de decisão colegiada é adotado desde 1995. Todas as deliberações, independentemente do nível hierárquico, são tomadas com o envolvimento dos representantes das unidades e o apoio de comitês executivos na definição de estratégias e na aprovação de propostas para os diferentes negócios.

Adotamos a segregação de funções no âmbito da governança corporativa. As unidades responsáveis pela gestão de riscos e

controles internos, por exemplo, não ficam sob supervisão direta da Vice-presidência à qual estejam vinculadas diretorias ou unidades responsáveis por atividades negociais; as diretorias ou unidades responsáveis pelas atividades de análise de risco de crédito não podem ficar sob a supervisão direta da Vice-presidência à que estiverem vinculadas diretorias ou unidades responsáveis por atividades de concessão de créditos ou de garantias, exceto nos casos de recuperação de créditos; e os Vice-presidentes, Diretores ou quaisquer responsáveis pela administração de recursos próprios do Banco não podem administrar recursos de terceiros. 2-15

A prestação objetiva, clara, confiável e tempestiva das informações é assegurada. Todos os fatos são passíveis de divulgação, exceto os de caráter restrito, que coloquem em risco a atividade e a imagem institucional, ou os que estejam protegidos por lei. 2-15

## Programa Dirigentes BB 2-17

O Programa Dirigentes BB se iniciou em 2016. Entre os seus objetivos, estão a avaliação e mitigação de eventuais riscos sucessórios e a orientação ao desenvolvimento dos participantes de forma planejada e proativa, além de oferecer subsídios a decisões de movimentação e sucessão para funções da Alta Administração.

O Programa tem possibilitado à empresa refletir sobre a necessidade de identificação e preparação de sucessores, de forma planejada e proativa, para funções críticas à sustentabilidade organizacional.

Anualmente, são realizados ciclos de análise de sucessão, nos quais todos os potenciais sucessores às funções da Alta Administração do Banco são avaliados, tanto por seus superiores imediatos quanto por comitês de suas vice-presidências, com foco no desempenho observado, potencial e prontidão para as cadeiras de dirigentes do Banco.

Com o resultado dos comitês de avaliação, a equipe técnica elabora a Matriz de Sucessão, indicando a prontidão dos avaliados para cada vaga, bem como os riscos identificados pela ausência de potenciais sucessores, e a estratégia para retenção dos talentos identificados.



O Programa Dirigentes BB tem possibilitado à empresa refletir sobre a necessidade de identificação e preparação de sucessores, de forma planejada e proativa, para funções críticas à sustentabilidade organizacional.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





Em 2022, realizamos os ciclos de avaliação dos Dirigentes BB (Diretores, Gerentes Gerais e Auditor Geral), dos Dirigentes de ELBB e dos Gerentes Executivos e Superintendentes. No total, realizamos mais de 80 entrevistas e comitês de calibração, o que permitiu a identificação de áreas com maior risco sucessório e direcionamento para acelerar a formação de seus talentos, como a parceria com a consultoria LHH - Serviços de Recursos Humanos para a realização de *assessment* para todo público-alvo do Programa Dirigentes, bem como um *workshop* de liderança para 80 executivos. Houve, também, as parcerias com Amcham (Câmara de Comércio Americana), em uma jornada de imersão em ecossistemas internacionais de inovação para 150 executivos, e MIT, no Guided Hackathon Bootcamp, para 40 executivos. Criamos listas com sugestões de nomes para cadeiras de dirigentes tanto do BB quanto do conglomerado.

## Remuneração da Alta Administração

3-3 | Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos

Em atendimento à Resolução CMN nº 3.921/2010, mantemos um Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem), cuja finalidade é assessorar o Conselho de Administração no estabelecimento da política de remuneração de administradores. 2-20

O órgão é composto por no mínimo três e no máximo cinco membros efetivos, sendo um escolhido entre os integrantes do Conselho de Administração (CA), indicado pelos acionistas minoritários; um escolhido entre os integrantes do CA, indicado pela União; e até três escolhidos a critério do CA. O comitê deve ser composto, em sua maioria, por membros independentes. 2-20

A política de remuneração de administradores do BB, disponível no *site* de Relações com Investidores, visa atrair, incentivar, recompensar e reter os administradores à condução dos negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados, nas estratégias de curto, médio e longo prazos, e conciliando os interesses dos acionistas e dos demais públicos. Os valores efetivamente pagos são divulgados em cada período, em

conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes.

Os valores de remuneração fixa e os benefícios concedidos aos administradores são apurados com base em pesquisas de mercado, equilíbrio interno, competências e responsabilidades requeridas, de acordo com as especificidades do cargo.

Anualmente, as parcelas que compõem a remuneração total (remuneração fixa, remuneração variável e benefícios) são submetidas à aprovação da Assembleia Geral Ordinária, considerando a adequação aos dispositivos legais pertinentes.

O programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) é destinado exclusivamente aos membros da Diretoria Executiva, com periodicidade anual. Ele é definido em razão dos riscos e das atividades dos administradores e condicionado à ativação do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados dos empregados (PLR) e ao alcance de lucro contábil.

De formar a alinhar o Programa de RVA à Estratégia Corporativa, em sua composição, é considerado o atingimento do Plano Diretor (PD) do Banco, que mensura o desempenho da instituição como um todo. Além disso, é considerado o desempenho individual e o da unidade de atuação do administrador (Acordo de Trabalho). O atingimento do PD é composto por indicadores relacionados à experiência dos clientes, às finanças sustentáveis, à estratégia ASG, à transformação digital e ao fortalecimento da cultura organizacional.

Parte do valor do programa é paga em crédito em conta corrente e parte, em ações, sendo que 40% do total é diferido. As parcelas diferidas são condicionadas à manutenção do resultado, estando sujeitas à cláusula de *malus*<sup>1</sup> e, portanto, passíveis de reversão.

Os percentuais de contribuições realizados para o mais alto órgão de governança são iguais aos demais empregados. Assim, as contribuições e os recolhimentos realizados, tanto para o Regime Geral de Previdência Social (RGPS – INSS) quanto para o Regime de Previdência

<sup>1</sup> Devolução de compensação (originalmente paga pelo empregador) em razão de mau desempenho do empregado.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



Complementar, são iguais para todo o público, vinculado ou associado.

As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), por meio das quais os planos de benefício são patrocinados, não fazem distinção entre os participantes, sendo os benefícios concedidos conforme o regulamento de cada Plano. 2-19

## Avaliação da Alta Administração

A avaliação de desempenho dos membros da Diretoria Executiva – Direx é realizada semestralmente por meio de instrumento específico de análise de competências profissionais, que abrange diferentes aspectos da governança corporativa, representando expectativas em relação ao desempenho de seus membros. São avaliados fatores como atos de gestão e qualidade das decisões, comunicação estratégica, comprometimento, mobilização e engajamento, relacionamento com públicos de interesse, resultados sustentáveis, inovação, foco no cliente e visão estratégica e de mercado.

Dentro do processo de avaliação individual, os membros da Diretoria Executiva realizam autoavaliação e são avaliados pelo superior hierárquico, de forma que os membros do Conselho de Administração avaliam o Presidente do Banco, que, por sua vez, avalia os Vice-presidentes e Diretores a ele diretamente vinculados. Por fim, os Vice-presidentes avaliam os Diretores vinculados à sua área de atuação.

Os resultados dessas avaliações são disponibilizados ao Conselho de Administração, após a verificação de conformidade pelo Comitê de Remuneração e Elegibilidade – Corem, cabendo sua re/ratificação pelo Conselho de Administração (CA), discussão e proposição de eventuais medidas ou recomendações que visem contribuir para o aprimoramento da governança do Banco e da atuação dos administradores avaliados.

Os direcionamentos em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores que vão do nível estratégico, com o Plano Diretor, até o nível operacional, no acordo de trabalho das unidades e

na avaliação de desempenho dos funcionários. Os indicadores incluem a avaliação de resultados nos planos operacionais das unidades, o que impacta a remuneração variável dos dirigentes estatutários e dos funcionários das unidades estratégicas, táticas e operacionais. 2-19 | 3-3 | Cultura da sustentabilidade

## Avaliação do Conselho de Administração

Conforme previsto no Estatuto Social do Banco e no Regimento Interno do Conselho de Administração (CA), anualmente os conselheiros avaliam, por meio de instrumento específico, a atuação do CA e dos comitês constituídos no seu âmbito. Adicionalmente, também realizamos anualmente as avaliações colegiadas da Diretoria Executiva e da Secretaria Executiva, além da avaliação do Auditor Geral, que é realizada semestralmente.

O Conselho de Administração aprovou a instituição de avaliação independente de desempenho dos seus membros a ser conduzida por empresa contratada pelo BB, adicionalmente ao processo de avaliação já existente. 2-18



São avaliados fatores como atos de gestão e qualidade das decisões, comunicação estratégica, comprometimento, mobilização e engajamento, relacionamento com públicos de interesse, resultados sustentáveis, inovação, foco no cliente e visão estratégica e de mercado.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

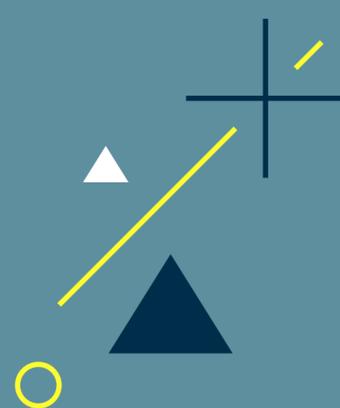


## Inovações e aprimoramentos em Governança

Em 2022, obtivemos, novamente, o Selo de Governança Nível I (IG-Sest), atingindo, nos seis ciclos realizados, pontuação máxima (nota 10) em todos os critérios avaliados pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest) do Ministério da Economia. Esses reconhecimentos são fruto de aprimoramentos contínuos na estrutura e nas práticas internas de governança do Banco.

Ao longo do mesmo ano, revisamos o Informe BB sobre o Código de Governança Corporativa, a Política Específica de Transações com Partes Relacionadas e, também, alteramos o Estatuto Social. A seguir, listamos as principais modificações realizadas:

- inclusão, em atendimento à alteração ocorrida na Lei 6.404/1976, de competência da Assembleia Geral de Acionistas para deliberar sobre celebração de transações com Partes Relacionadas, alienação ou contribuição para outra empresa de ativos, caso o valor da operação corresponda a mais de 50% do valor dos ativos totais do BB presentes no último balanço aprovado;
- inclusão de situações de impedimentos para o exercício de cargos em órgãos de administração e explicitação da previsão que os impedimentos e vedações se aplicam aos membros dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração;
- remanejamento para o Conselho Diretor da competência para aprovar o seu regimento interno e o da Diretoria Executiva;
- previsão para que a Política Específica sobre Negociação dos Valores Mobiliários de Emissão do BB regule o prazo mínimo para que os planos de investimento ou desinvestimento das pessoas que possuem relação com o Banco produzam efeitos; e
- simplificação do processo de licenças e afastamentos de até 30 dias para membros da Diretoria Executiva e limitação ao acúmulo de votos nas situações de acúmulo de funções por Vice-presidente ou Diretor. 2-13



### Reconhecimentos

O BB tem sido reconhecido por suas práticas de governança corporativa:

- entre 2017 e 2022, o BB obteve nota máxima nos seis ciclos de avaliação do Indicador de Governança IG-Sest da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia. A avaliação verifica a adequação contínua das empresas à Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), ao Decreto 8.945/16 e às boas práticas de governança corporativa da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico — OCDE;
- em 2020, o Tribunal de Contas da União (TCU) conferiu ao BB nível de excelência após conclusão de trabalho relacionado à adequação das empresas estatais federais ao marco regulatório aplicável às estatais, a Lei 13.303/2016 (processo TC 036.817/2018-0); e
- em 2021, o resultado do levantamento realizado pelo TCU, para fins do Índice Integrado de Governança e Gestão Pública (IGG), reforçou que o Banco do Brasil se encontra no estágio aprimorado no que diz respeito a esses temas.

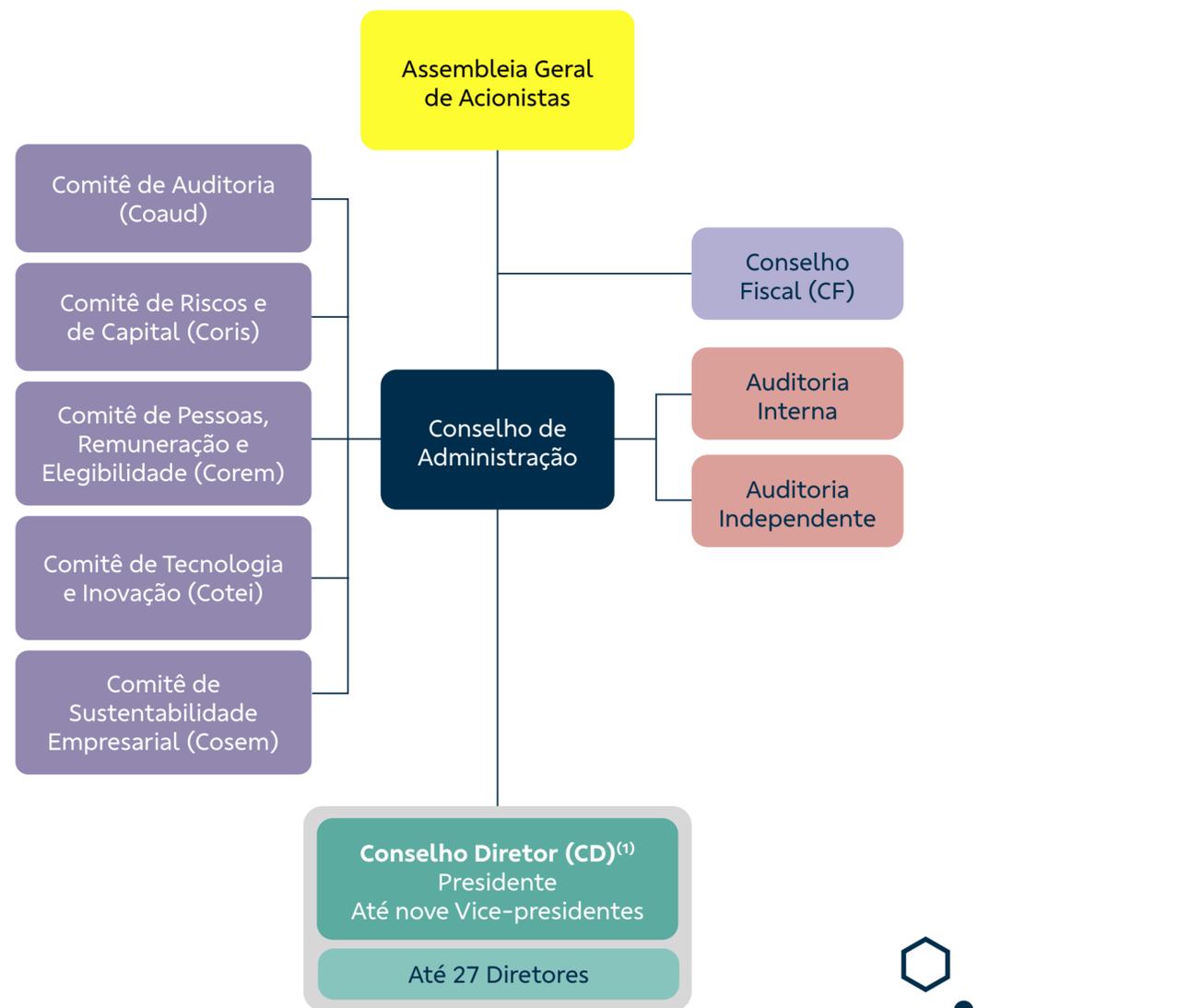


- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Estrutura de governança

2-9



## Assembleia Geral de Acionistas

Compete à Assembleia Geral de Acionistas, entre outras atribuições previstas na Lei das Sociedades por Ações e demais normas aplicáveis, deliberar sobre:

- alienação, no todo ou em parte, de ações do capital social do Banco ou das controladas, abertura do capital, aumento do capital social por subscrição de novas ações, renúncia a direitos de subscrição de ações ou debêntures conversíveis em ações de empresas controladas, venda de debêntures conversíveis em ações de nossa titularidade de emissão de empresas controladas, ou, ainda, emissão de quaisquer outros títulos ou valores mobiliários, no País ou no exterior;
- transformação, fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação;
- permuta de ações ou outros valores mobiliários;
- celebração de transações com Partes Relacionadas, alienação ou contribuição para outra empresa de ativos, caso o valor da operação corresponda a mais de 50% do valor dos ativos totais do Banco constantes do último balanço aprovado; e
- práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a Bolsa de Valores.

## Conselho de Administração (CA)

Órgão de administração que reúne atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.

Para acessar o Regimento Interno do Conselho de Administração, [clique aqui](#).

<sup>1</sup> O art. 24, incisos II e III, do nosso Estatuto Social permite até nove Vice-presidentes e 27 Diretores. Atualmente, contamos com oito Vice-presidentes e 23 Diretores.

O organograma está disponível em: <https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional> > Estrutura Interna.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Conselho Diretor (CD)

Órgão colegiado formado pelo Presidente e pelos Vice-presidentes. É responsável por propor e fazer executar as Políticas, a Estratégia Corporativa, o Plano de Investimentos, o Plano Diretor e o Orçamento Geral do Banco; aprovar e fazer executar o Acordo de Trabalho; decidir sobre a organização interna e estrutura administrativa; distribuir e aplicar os lucros apurados na forma deliberada pela Assembleia Geral ou pelo CA, de acordo com a legislação vigente, entre outras atribuições estatutárias.

Para acessar o Regimento Interno do Conselho Diretor, [clique aqui](#).

## Conselho Fiscal (CF)

O CF é o órgão fiscalizador permanente dos atos de gestão administrativa, com o objetivo de proteger os nossos interesses e os dos acionistas, satisfeitas as exigências do bem público e da função social da Companhia.

Para acessar o Regimento Interno do Conselho Fiscal, [clique aqui](#).

## Diretoria Executiva (Direx)

A administração compete à Diretoria Executiva, que é composta pelo Presidente, Vice-presidentes e Diretores. Cabe à Diretoria Executiva cumprir e fazer cumprir o Estatuto, as deliberações da Assembleia Geral de Acionistas e do CA e exercer as atribuições que lhe forem definidas pelo CA, observando os princípios de boa técnica bancária e de boas práticas de governança corporativa.

Para acessar o Regimento interno da Diretoria Executiva, [clique aqui](#).

## Auditoria Interna (Audit)

A Auditoria Interna é vinculada ao CA. Cabe a ela aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo das demonstrações financeiras.

Para acessar o Regimento interno da Auditoria Interna, [clique aqui](#).

## Auditoria Independente

Cabe à Auditoria Independente auditar e expressar sua opinião sobre as demonstrações contábeis, inclusive quanto à adequação às normas contábeis emanadas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen); avaliar a qualidade e a adequação do sistema de controles internos, inclusive sistemas de processamento eletrônico de dados e de gerenciamento de riscos, evidenciando as deficiências identificadas; descrever descumprimento de dispositivos legais e regulamentares que tenham, ou possam vir a ter, reflexos relevantes nas demonstrações contábeis ou nas operações da entidade auditada. Compete ao CA escolher e destituir os auditores independentes, cujos nomes poderão ser objeto de veto, devidamente fundamentado pelo conselheiro eleito pelos acionistas minoritários na votação em separado, caso adotado processo de voto múltiplo. 2-9| SASB FN-CB-230a.2

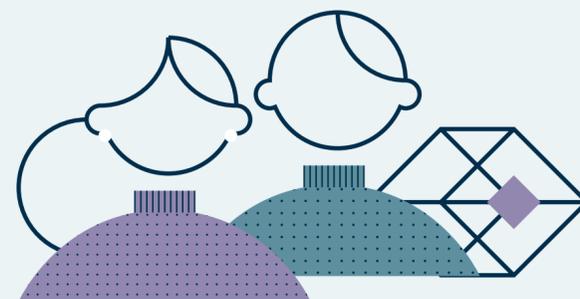
Veja outros órgãos da nossa governança no [Caderno ASG](#).



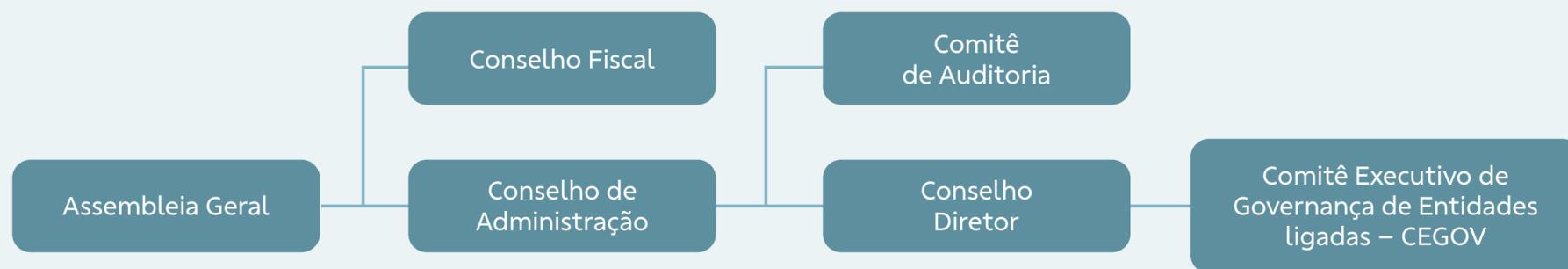
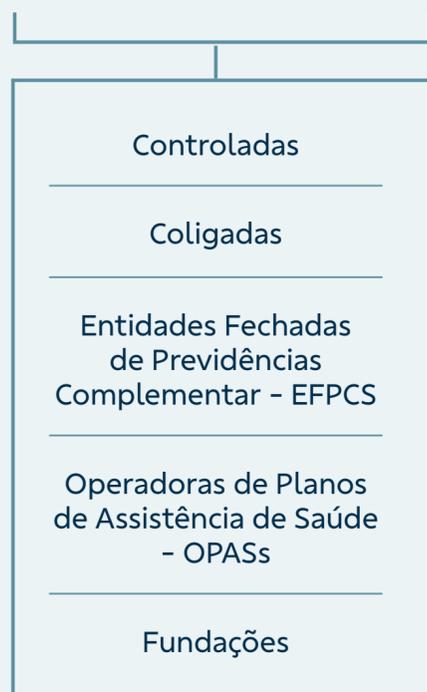
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Governança do Conglomerado



Segmentação das ELBB<sup>1</sup> por tipo de participação



## Participantes:

- **UGE (Coord.)** - Unidade Governança de Entidades Ligadas;
- **Direo** - Diretoria Estratégia e Organização;
- **Dirco** - Diretoria de Controladoria;
- **Dijur** - Diretoria Jurídica;
- **Diris** - Diretoria de Gestão de Riscos;
- **Coger** - Diretoria de Contadoria;
- **Difin** - Diretoria de Finanças.

Controladas

Coligadas

Entidades Fechadas de Previdência Complementar - EFPCS

Operadoras de Planos de Assistência de Saúde - OPASs

Fundações



## Dimensões-chave



Pessoas



Alinhamento estratégico



Desempenho econômico-financeiro



Sistema de controles, gestão de riscos e compliance



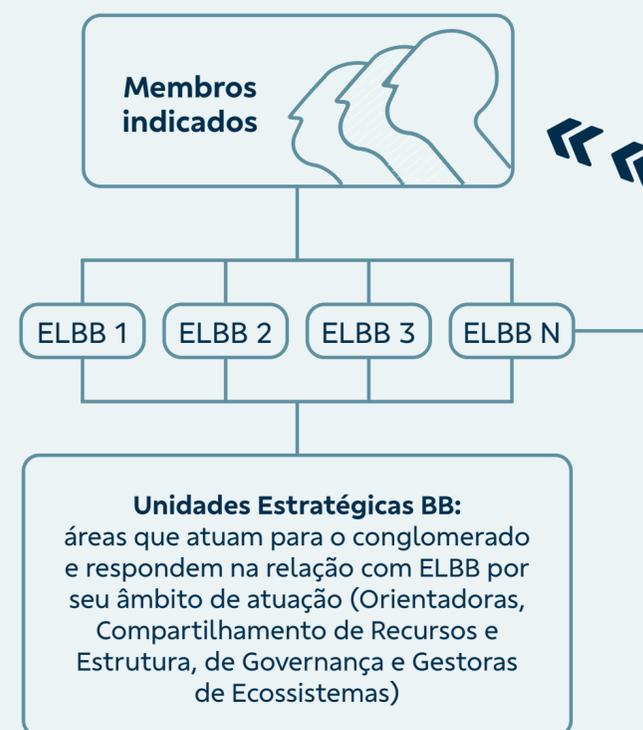
Criação de valor e sustentabilidade

Princípio da independência dos membros indicados

Respeito à personalidade jurídica de cada entidade

Deliberações do BB com caráter de assessoramento/orientação

## Assessoramento



Membros indicados

ELBB 1 ELBB 2 ELBB 3 ELBB N

### Unidades Estratégicas BB:

áreas que atuam para o conglomerado e respondem na relação com ELBB por seu âmbito de atuação (Orientadoras, Compartilhamento de Recursos e Estrutura, de Governança e Gestoras de Ecossistemas)

UGE

Governança societária, orientação estratégica e acompanhamento dos negócios das ELBB, com o objetivo de alinhar políticas e práticas, acompanhar a performance, minimizar riscos, agregar valor e qualidade de tomada nas decisões.

Informações

## Informações contábeis:

- 🔗 [Link para DFs](#)
- 🔗 [Informações sobre capital social](#)
- 🔗 [Veja mais sobre as ELBB](#)



1.

2.

3.

4.

5.

6.





# Ética e transparência

| 3-3 | Ética e Compliance

Ações e condutas éticas refletem em credibilidade, transparência e solidez – fatores indispensáveis a uma instituição financeira. A atuação ética e a observância das leis e regulações pela organização e por seus funcionários garantem maior confiabilidade e determinam a satisfação de clientes e acionistas. Fragilidades em processos, sistemas e pessoas podem acarretar riscos à instituição e, conseqüentemente, prejuízos aos públicos de interesse. A gestão da ética contribui para a prevenção de atos ilícitos e redução de perdas financeiras e de danos à reputação.

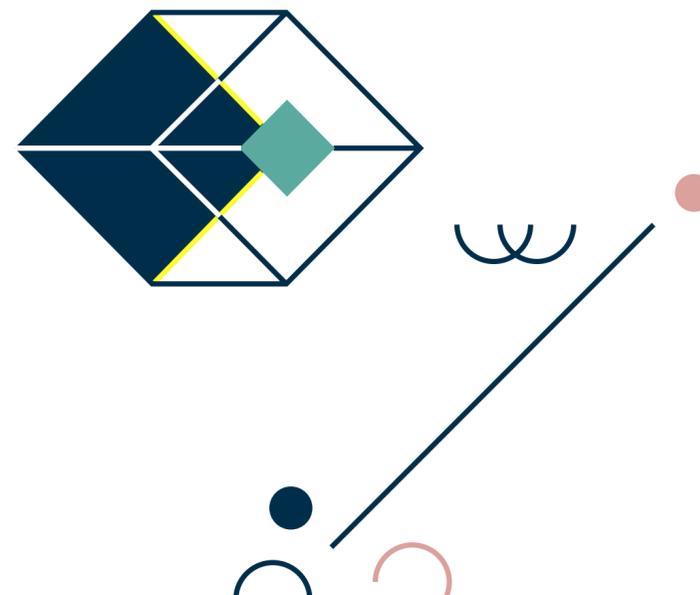
Contamos com um sistema robusto para gestão da ética corporativa que inclui os processos de Gestão da Ética, Ouvidoria Interna, Controle Disciplinar, Integridade e *Compliance*, que atuam de forma coordenada e articulada com os demais gestores de produtos, processos e serviços. [2-26 | SASB FN-CB-510a.2 |](#)

Tendo em vista a nossa capilaridade, um grande desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos e respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais.

Além de mantermos políticas estratégicas e investirmos em programas de *compliance*, que visam assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos aderência às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e a Controladoria-Geral da União, a exemplo do programa Pró-Ética.

Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas. O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

Tendo em vista a nossa capilaridade, um grande desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos e respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



No âmbito corretivo, atuamos por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2022, os Comitês Estaduais de Ética deliberaram as soluções frente às denúncias que citam conflitos interpessoais e desvios de conduta consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento. 2-26 | SASB FN-CB-510a.2

Além de se tratar de obrigação legal, prevenir e combater a corrupção e os atos ilícitos constituem nossa responsabilidade social para a construção de um País melhor. A atuação preventiva reflete o combate a outros crimes, como roubo, tráfico de drogas e armas, ao dificultar a utilização do dinheiro oriundo desses atos e sua retroalimentação.

Participamos do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo e da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), do Comitê Setorial de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo na Febraban e do Squad Executivo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo na Febraban. Veja mais no *site* de **Sustentabilidade**.

As ações anticorrupção estão estruturadas para identificar e mitigar os riscos relacionados a atos contra a administração pública, praticados por agente próprio ou terceiros, de interesse ou que beneficie o Banco, com ou sem o conhecimento ou consentimento de funcionário, administrador, dirigente, estatutário ou acionista do Banco; e os riscos de ocorrência de atos contra o patrimônio do Banco, praticados por agente ou representante de uma pessoa jurídica, de seu interesse ou benefício, bem como a implementação de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR).

Em relação à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, os procedimentos definidos por órgãos reguladores demandam permanentes ajustes de procedimentos e de sistemas informatizados, além de ações de comunicação e capacitação do funcionário.

Para tanto, são realizadas ações para disseminar a cultura de prevenção à corrupção, ministrados treinamentos acerca do tema e implementados controles nos processos. Quando é identificada situação ilícita, são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de sanções aos responsáveis.

Participamos da elaboração e implementação das metas do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção – PNPCC, voltado para as organizações públicas e com o objetivo de reduzir os níveis de fraude e corrupção no Brasil, lançado em 2021 como parte da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro – ENCCLA. Somos membros da ENCCLA e participamos das reuniões de elaboração e implementação das metas e ações da estratégia, além de possuímos área específica responsável por gerir o processo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção no BB.

## Revisão do Programa de Compliance

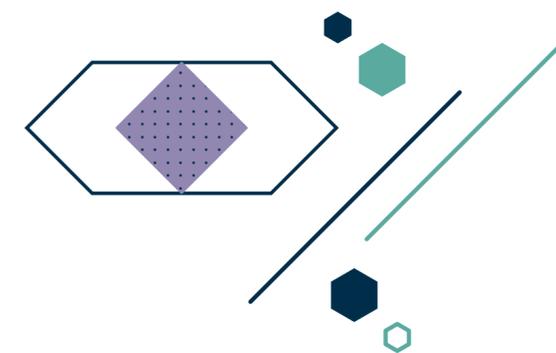
Em 2022, o Conselho de Administração (CA) aprovou a revisão do Programa de *Compliance*, que, entre outros aspectos, passou a contemplar a responsabilidade socioambiental como um dos princípios.

O Programa se baseia nas diretrizes da cultura de conformidade, de princípios éticos, de integridade, da responsabilidade socioambiental e das boas práticas da governança corporativa e conta com diretrizes específicas, organizadas em orientadores integrados e complementares que pautam as atividades operacionais e de negócios do Banco, promovendo o desenvolvimento das melhores práticas de gestão corporativa. O objetivo do Programa de *Compliance* é prevenir, detectar e corrigir a exposição da Instituição a situações de não conformidade às leis, às normas e aos regulamentos externos e internos, bem como ao Código de Ética.

O Programa contempla também a gestão do risco de *compliance*, com foco no atingimento do estado de conformidade, sustentabilidade e segurança nos negócios, processos, produtos e serviços, bem como o reforço na prevenção de atos ilícitos, desvios de conduta e danos à reputação, contribuindo para a redução de perdas financeiras. O Programa de *Compliance* do BB atende aos parâmetros mínimos exigidos pela legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013 e Decreto 11.129/2022), bem como ao guia da Controladoria Geral da União (CGU) de implantação de Programa de Integridade em empresas estatais e às melhores práticas de mercado (ISO 37301:2021, U.S. Federal Sentencing Guidelines).

A versão pública do documento pode ser consultada em nosso *site* de **Relações com Investidores**.

Além de se tratar de obrigação legal, prevenir e combater a corrupção e os atos ilícitos constituem nossa responsabilidade social para a construção de um País melhor. A atuação preventiva reflete o combate a outros crimes, como roubo, tráfico de drogas e armas, ao dificultar a utilização do dinheiro oriundo desses atos e sua retroalimentação.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Acesso à informação

Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11), disponibilizamos no Portal do Banco, na página de Acesso à Informação, informações públicas de interesse coletivo produzidas ou custodiadas pela instituição. Em Acesso à Informação, é disponibilizada a aba Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para assegurar o acesso às informações públicas não disponibilizadas de forma ativa por nós.

No ano de 2022, foram recebidos 733 pedidos de acesso à informação em nosso SIC, o que representa uma média mensal de 61,08 pedidos e um aumento de 59% em relação a 2021.

## Código de Ética

3-3| Ética e Compliance 2-26| SASB FN-CB-510a.2|

O Código de Ética orienta sobre os valores que devem ser praticados pela Alta Administração, pelos funcionários, pelos colaboradores (estagiários, aprendizes, dirigentes e empregados de empresas contratadas) e os que estejam atuando ou prestando serviços em nosso nome ou para nós.

O documento é revisado anualmente para fornecer as diretrizes sobre o modo de agir perante dilemas éticos e desafios da atualidade. A atualização do Código de Ética nos mantém em conformidade com as exigências legais, aderente às melhores práticas de governança corporativa para empresas estatais, atende ao compromisso de investir em medidas de promoção da ética (Pró-Ética) e traduz o desejo de aproximação dos funcionários. A nova versão é inovadora e está alinhada ao que é apresentado nos códigos de ética das grandes empresas mundiais.

Para proporcionar maior representatividade e legitimidade aos documentos, todos os membros do Conselho de Administração (CA) e do Conselho Diretor (CD) participam da deliberação quando da aprovação e assinam nominalmente o Código de Ética. As assinaturas demonstram o compromisso e o envolvimento da Alta Administração com a ética corporativa.

A revisão de conteúdo mais recente foi aprovada pelo CA e pelo CD após tramitar por outras Unidades e Colegiados.

A aprovação foi realizada pela maioria dos membros de ambos os Conselhos (100% dos membros do CA e 88% dos membros do CD), por meio de Nota Técnica, em 12 de maio de 2021. Uma nova versão encontra-se em fase de aprovação para publicação ainda no primeiro semestre de 2023.

A cada atualização do Código, promovemos campanha de comunicação ao corpo funcional (intranet, e-mail e sistemas corporativos) para divulgação, conhecimento e registro de ciência

ao documento. Em 2022, atingimos o índice de 99,40% de ciência ao Código, num total de 85.280 funcionários. 205-2

Cabe ressaltar que destacamos o compromisso com a ética e a integridade nos valores corporativos e na estratégia do Banco. Por isso, as campanhas anuais envolvem esforços de diversas áreas e colegiados da empresa, e são utilizados indutores em diversos momentos: o registro de leitura é pré-requisito para oportunidades de ascensão interna e, após diversas ações de comunicação e orientação, os casos de ausência de registro são passíveis de tratamento sob aspecto ético/disciplinar.



Indicador	2020	Meta para 2020	2021	Meta para 2021	2022	Meta para 2022	Atendimento da meta	Meta para 2023	Variação 2021-2022
Funcionários que declararam adesão ao Código de Ética (%)  205-2	99,00	99,00	98,60	99,50	99,40	99,50	99,90	99,50	0,80 p.p.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



A Alta Administração é público-alvo das campanhas de registro de ciência ao Código de Ética. O índice de adesão é acompanhado em recorte específico, sendo que 82% dos membros realizaram o registro de leitura e a ciência do documento. <sup>205-2</sup>

## Reporte sobre desvios/denúncias

Todos os públicos são estimulados a reportar situações suspeitas à Ouvidoria Interna. O descumprimento das diretrizes do Código de Ética resulta em soluções de acordo com a gravidade da irregularidade, suas circunstâncias e a participação do funcionário envolvido.

O estímulo para que os funcionários e demais colaboradores contribuam para a manutenção da ética nas atividades do BB é frequente e encontra-se em fase de aprimoramento de mecanismos para promover a proteção aos denunciantes de boa-fé e evitar situações de retaliação.

As denúncias enquadradas na metodologia de mediação, que busca acordo entre as partes envolvidas, podem ser conduzidas por meio de quatro modalidades: mediação restaurativa, conciliação, conversa restaurativa e círculo restaurativo. Das 166 mediações cadastradas, foram obtidos 60 acordos entre as partes, e 11 demandas ficaram sem acordo. Nas 95 restantes, houve casos de desistência por parte dos demandantes ou perda do objeto, sendo que algumas ainda estavam em estudo ao final de 2022.

A metodologia de Estudo de Caso de Ouvidoria (ECO) é utilizada se a denúncia contra um funcionário incluir comportamento reprovável e/ou inobservância do Código de Ética, afetando um grupo de pessoas. A condução se dá por meio de entrevistas e tem como objetivo definir se a demanda é ou não procedente.

À Ouvidoria Interna, também por meio da metodologia de ECO, cabe confirmar o comportamento reprovável e/ou a inobservância do Código de Ética, caso em que a demanda é classificada como procedente. Das 186 denúncias conduzidas por ECO, 61 foram considerados improcedentes, 79 procedentes com aplicação

de medidas administrativas e pedagógicas, 12 consideradas prejudicadas por insuficiência de elementos para condução, e 34 encontravam-se em estudo até o fim de 2022.

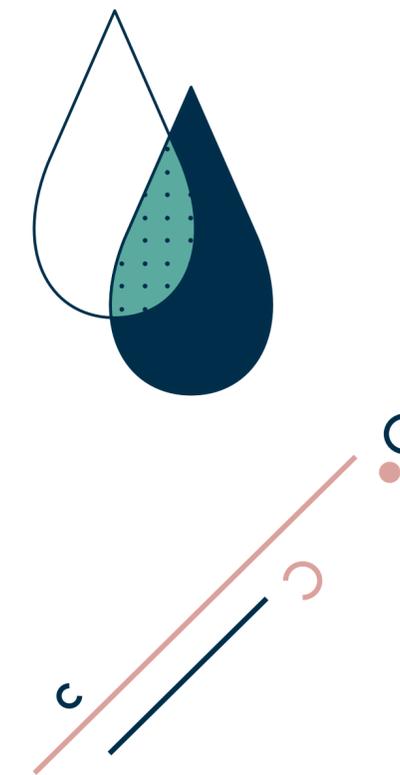
## Denúncias de descumprimento das diretrizes do Código de Ética

Constatação	Tratamento	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022
Indícios de irregularidade <sup>1</sup>	Apuração Disciplinar	197	134	275	105,22%
Comportamento sociofuncional reprovável	Estudo de Caso de Ouvidoria Interna	119	75	65	-13,33%
Comunicação inapropriada e desvios leves de comportamento	Feedback de reposicionamento	249	278	471	69,42%
Conflitos entre dois funcionários	Mediação de conflito	270	231	177	-23,38%
Assuntos administrativos	Encaminhados aos gestores dos processos ou às Unidades envolvidas	402	351	524	49,29%

**Denúncias recebidas pela Ouvidoria Interna em 2022** **1.512**

Solução Estudo de Caso de Ouvidoria	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022
Improcedente	39	37	61	64%
Procedente com medida administrativa/ pedagógica <sup>2</sup>	43	21	79	276%
Sem dados suficientes para tratamento	22	5	11	120%
Em estudo	15	12	34	183%
Desistência	0	0	1	—
Número total de denúncias	119	75	186	148%

<sup>1,2</sup> Creditamos o aumento de casos de 2021 para 2022 às ações de comunicação desenvolvidas com os funcionários buscando esclarecer e incentivar as denúncias de situações que possam configurar o descumprimento do Código de Ética e/ou das normas do BB.



Quando acolhe denúncias que apresentam indícios de irregularidades objeto de condução via Controle Disciplinar (omissão ou ação comprovada, praticada em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, que acarreta prejuízo ao Banco ou expõe a riscos), o caso é encaminhado para tratamento pelas áreas responsáveis. O Controle Disciplinar rege a disciplina em relação a funcionários e ex-funcionários com participação em irregularidade. O processo se inicia a partir da caracterização da irregularidade e da evidência da autoria e da materialidade.



O Controle Disciplinar conta com as fases de apuração, análise, decisão, julgamento, cumprimento e revisão. Uma vez comprovada a responsabilidade do funcionário na irregularidade, este pode receber desde uma medida de orientação, como um Termo de Ciência ou um Alerta Ético-Negocial, até uma sanção punitiva, a exemplo de Suspensão, Destituição ou Demissão. Adicionalmente, medidas judiciais e extrajudiciais podem ser adotadas em desfavor do funcionário como forma de ressarcir o prejuízo causado.

Em 2022, a Ouvidoria Interna encaminhou 243 denúncias para tratamento disciplinar, resultando na aplicação de soluções disciplinares conforme tabela a seguir (pode haver mais de um funcionário envolvido no mesmo protocolo): <sup>205-3</sup>

Solução por Funcionário	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022
Em condução	83	69	119	72,46%
Termo de ciência	20	28	72	157,14%
Alerta Ético	-	-	7	n.a.
Demissão	6	5	11	120,00%
Suspensão	1	9	21	133,33%
Advertência	0	6	9	50,00%
Irregularidade não comprovada	18	13	31	138,46%
Destituição	1	1	2	100,00%
Termo de ciência e responsabilização pecuniária	0	0	0	n.a.
Advertência e responsabilização pecuniária	0	0	0	n.a.
Alerta	45	10	0	-100,00%
Caso encerrado	0	1	3	200,00%
<b>Número total de soluções</b>	<b>174</b>	<b>142</b>	<b>275</b>	<b>93,66%</b>

## Trilha Ética

Por meio da Trilha Ética, realizamos capacitações sobre o Código de Ética e preceitos éticos do BB. Disponível na Universidade Corporativa, ao fim de 2022, a Trilha era composta por 15 soluções educacionais (cursos, videoaulas, artigos e cartilhas, entre outros) para discussão sobre o comportamento ético: Prevenção e Combate à Corrupção, Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, e-book Assédio – Conhecer, Prevenir, Combater, Ética – Um Olhar Atemporal, Vivenciando o Código de Ética, Comunicação Não Violenta – CNV, Valores do BB, Cultura Inclusiva, entre outros. <sup>205-2</sup>

A conclusão dos cursos é pré-requisito para participação em processos seletivos, inscrição em oportunidades de ascensão profissional interna e para a obtenção de bolsas nos Programas de Educação Continuada. Tal ação visa estimular que o corpo funcional esteja ciente das condutas esperadas pelo Banco.

Para a Alta Administração, além dos cursos da Trilha Ética que são replicados na Trilha Alta Administração, em 2022, foram realizados treinamentos com palestras envolvendo tema relevante no cenário financeiro atual – a Ética aplicada à Inteligência Artificial e Metaverso, visto que o BB tem sido vanguarda na exploração dessas novas formas de interação e de negócio, sem deixar de observar regulamentos e leis, como a LGPD.

A Auditoria Interna avalia regularmente a efetividade do processo relacionado à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, apontando a necessidade de adotar ações para o aprimoramento dos controles e a mitigação dos riscos envolvidos.

## Prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

3-3| Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro

Para lidar com esse tema, contamos com **Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção.**

A Auditoria Interna avalia regularmente a efetividade do processo relacionado à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, apontando a necessidade de adotar ações para o aprimoramento dos controles e a mitigação dos riscos envolvidos.

O processo também é avaliado periodicamente pelas entidades de fiscalização e controle e pela Auditoria Independente, que contempla normas, procedimentos, sistemas de monitoramento, programa de treinamento e cumprimento de leis e regulamentação aplicável. Os negócios com Pessoas Expostas Politicamente (PEP) são previamente autorizados pela Alta Administração.

Especificamente nas Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB), as políticas e os procedimentos definidos são avaliados periodicamente para verificar se estão alinhados às nossas



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





determinações; a revisão e a estruturação de processos são apoiadas e orientadas por área específica. Adicionalmente, técnicos e/ou Executivos das ELBB são convidados para eventos de capacitação. Em 2022, foi realizada avaliação do gerenciamento de riscos de 17 das principais ELBB com foco na Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção – PLDFT-C, sendo que cinco estão na fase de avaliação pelas áreas intervenientes. <sup>205-1</sup>

O intercâmbio de informações ocorre, principalmente, quando é realizada a avaliação de mitigação dos riscos de PLDFT-C, que compõe a avaliação do Sistema de Governança, Riscos e Controles (SGRC) da Entidade Ligada, no âmbito do Ciclo de Supervisão das ELBB.

O resultado é o envio de relatório à Entidade contendo o *rating*/nota integrado de aderência ao Caderno de Melhores Referências (CMR) e às orientações de aprimoramento abordando os requisitos avaliados e considerando, inclusive, as regulamentações vigentes sobre PLDFT-C.

Esse processo auxilia o Banco no atingimento dos objetivos corporativos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e orientada à avaliação e melhoria do Sistema de Governança, Riscos e Controles (SGRC) das ELBB.

Os treinamentos Prevenção e Combate à Corrupção Empresas e a Prevenção à Corrupção estão disponíveis no Portal UniBB e são acessíveis a todos os funcionários. O curso Prevenção e Combate à Corrupção tem o objetivo de possibilitar que eles identifiquem situações ou negócios que configurem indícios de corrupção, utilizando a definição dos atos lesivos praticados contra a Administração Pública, em conformidade com as exigências legais. O curso Empresas e a Prevenção à Corrupção permite que os treinandos identifiquem elementos que compõem os diversos aspectos de integridade nas empresas e mecanismos para fortalecê-los dentro da cultura corporativa. <sup>205-2</sup>

Todos os membros do Conselho de Administração (CA) e do Conselho Diretor (CD) detêm conhecimento da Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro,

ao Financiamento do Terrorismo, ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção.

Mantemos também treinamentos nos temas Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e Prevenção e Combate à Corrupção no Portal UniBB. <sup>205-2</sup> A Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção de Ilícitos é direcionada a todos os funcionários e disponibiliza 20 soluções educacionais no Portal da UniBB, nove delas relacionadas diretamente à prevenção e combate à corrupção e prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. <sup>205-2</sup>

A Trilha Alta Administração, direcionada para nossa liderança, contempla cursos como: Prevenção e Combate à Corrupção; Vivenciando o Código de Ética; O Banco do Brasil Cuida de Valores; Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo. O principal curso da Trilha, Alta Administração em Foco, aborda temas como: Lei Anticorrupção, Controles Internos, Mercado de Capitais, Legislação Societária e Sigilo e Divulgação da Informação. Até o fim de 2022, 55 dos 56 conselheiros, dirigentes estatutários e membros dos comitês de assessoramento do CA participaram da trilha. <sup>205-2</sup>

Além da Trilha, buscamos abordar temas relacionados à Ética e Governança Corporativa por meio de outras soluções voltadas a esse público. Exemplo disso, foi a capacitação em Ética aplicada à Inteligência Artificial e Metaverso, nos quais tópicos aplicados nas formas tradicionais do negócio financeiro (presencial/ambiente físico) foram levados às novas formas de trabalho e interação (ambiente virtual).

## Apuração

Estamos expostos a riscos de que funcionários, terceiros ou intermediários de qualquer natureza, agindo em seu benefício ou interesse, pratiquem atos lesivos qualificáveis, como corrupção contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, previstos na Lei Anticorrupção ou em qualquer legislação da modalidade de abrangência transnacional e naquelas que incidam sob as jurisdições atuadas.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Os principais riscos apurados quanto à possibilidade de sermos enquadrados como autores de ato de corrupção estão presentes nos negócios que envolvem entes públicos como contraparte, por meio da ação de agentes diretos ou de terceiros atuando em nosso nome. Também foram apurados como riscos relevantes os existentes na negociação com pessoas jurídicas em decorrência de processos licitatórios, gestão de contratos e acesso a crédito em linhas com taxas abaixo das oferecidas pelo mercado. <sup>205-1</sup>

Não estamos envolvidos em nenhum caso de corrupção confirmado, estabelecido na Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa. Nenhum contrato foi rescindido nem deixou de ser renovado em decorrência de violações.

<sup>205-3</sup> | 3-3 | Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro

Em 2022, sete novos Processos Administrativos de Responsabilização – PAR foram instaurados para apurar a prática de ato de corrupção por parte de pessoas jurídicas contra nós, e outros cinco processos, instaurados em anos anteriores, continuam em andamento. Durante o exercício de 2022, três processos foram julgados e aplicou-se sanção de multa e publicação extraordinária. Os demais processos continuam em apuração.

<sup>205-3</sup> | SASB FN-CB-510a.1

Não foram identificados, durante o ano de 2022, processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus funcionários. <sup>205-3</sup>

No ano de 2022, não houve procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado por funcionário. <sup>205-3</sup>

## Esforços e resultados

Em 2022, foram tomadas medidas para mitigar a ocorrência de atos lesivos qualificáveis como corrupção. Entre elas, destaca-se:

- Treinamentos para utilização de ferramenta de gestão eletrônica do Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, disponibilizada pela CGU.

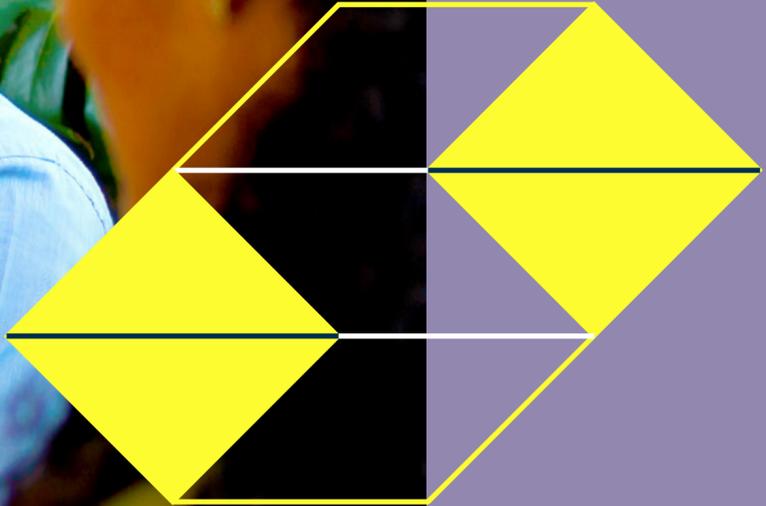


1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.





- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# 5. Gestão de riscos



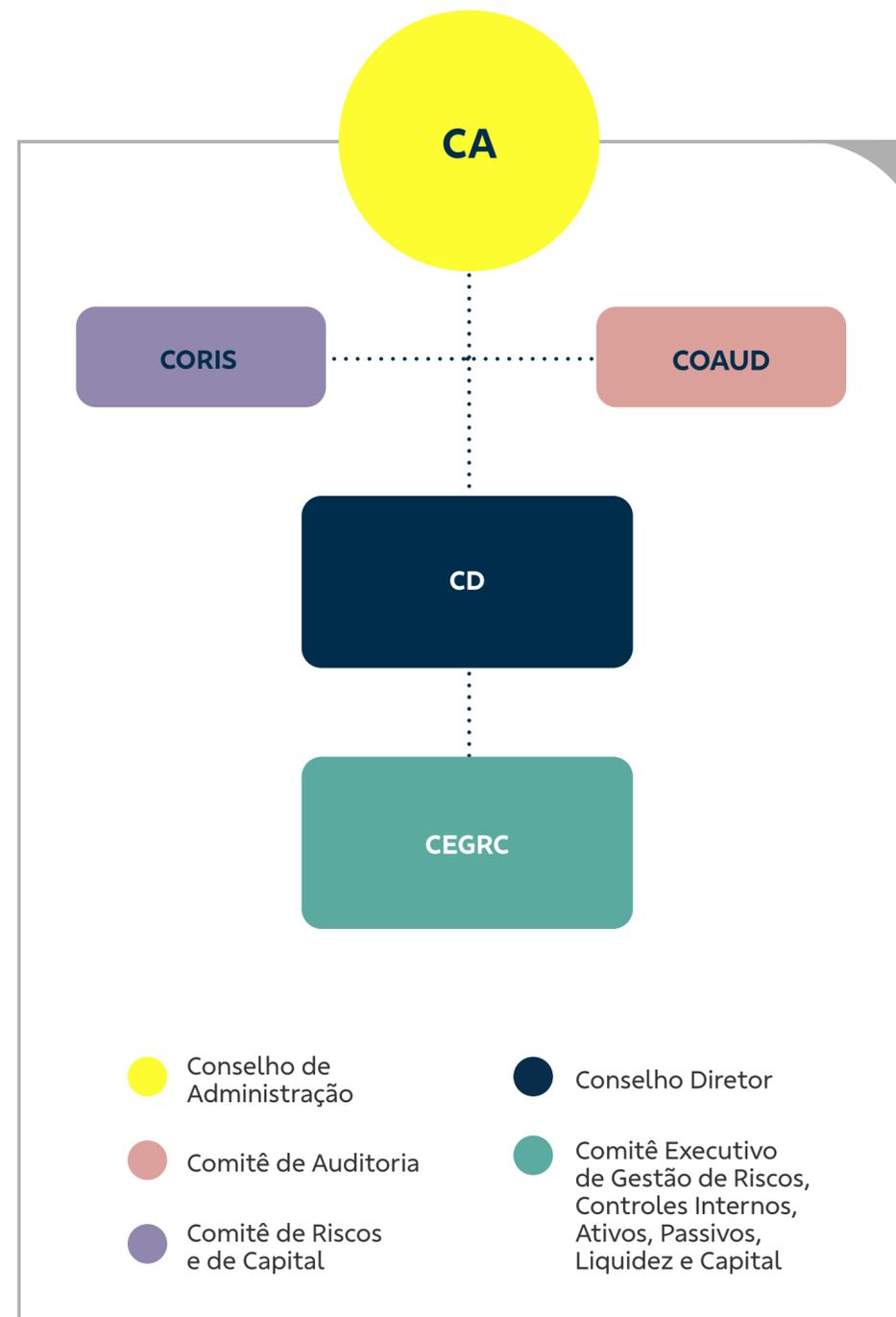
# Governança da gestão de riscos

O sistema de gerenciamento de riscos e de capital do Banco do Brasil atende aos aspectos e padrões previstos nas normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen), com a busca permanente de alinhamento às boas práticas de gestão. Dessa forma, promovemos, continuamente, a avaliação da estrutura organizacional, da governança, dos processos, dos sistemas e das metodologias aplicadas ao gerenciamento de riscos e de capital e, assim, podemos identificar oportunidades de melhorias.

O modelo de governança definido para gerenciamento integrado de riscos e de capital contempla os seguintes aspectos:

- segregação de funções: negócio x risco;
- estrutura específica de gestão de riscos e capital;
- processo de gestão definido;
- decisões em diversos níveis hierárquicos;
- normas claras e estrutura de competências e alçadas; e
- referência às melhores práticas de gestão.

A figura a seguir representa a estrutura de governança definida para a gestão de riscos e de capital.



Buscamos o aperfeiçoamento constante do nosso sistema de gestão de riscos e controles internos, não apenas em face da constante evolução da regulação, mas também na incorporação de novas tecnologias para o desenvolvimento de modelos de maior acurácia. Isto proporciona a manutenção da qualidade de nossa carteira de crédito e a otimização da gestão de nosso capital. Além disso, fazemos uso intensivo de dados, de inteligência analítica e artificial e investimos no desenvolvimento das pessoas para o processo de transformação digital que visa fomentar a inovação e o aperfeiçoamento da nossa governança. Assim, viabilizamos um ambiente de negócios cada vez mais seguro e uma experiência ágil que proporcione a satisfação e fidelização de nossos clientes."

**Felipe Guimarães Geissler Prince**

Vice-presidente de Controles Internos e Gestão de Riscos



# Mapeamento e identificação de riscos

O processo contínuo de identificação de riscos tem grande importância para nossa Organização. Por meio da análise de insumos internos e externos, abordamos de forma prospectiva os riscos identificados. O Conjunto Corporativo de Riscos Relevantes tem papel importante na gestão de riscos e capital, bem como na gestão dos negócios.

A identificação dos riscos baseia-se em:

- Riscos que possam impactar o atingimento dos objetivos constantes na Estratégia Corporativa;
- Riscos inerentes às atividades das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB);
- Fatores de riscos constantes no Formulário de Referência do BB que sejam considerados relevantes e que possam impactar os negócios e os resultados das nossas operações;
- Riscos identificados pelos gestores de primeira linha de defesa em seus processos;
- Diretrizes regulatórias no Brasil e no exterior;
- Preocupações da indústria bancária; e
- Benchmark de instituições financeiras no Brasil e no exterior.

A avaliação da relevância dos riscos considera critérios quantitativos (perdas diretas) e qualitativos (perdas indiretas e fatores ou causas dos riscos) que resultam na matriz de relevância dos riscos.

A ferramenta corporativa Radar Regulatório é utilizada para a captura automatizada das normas publicadas nos *sites* dos principais reguladores, com mais de 200 fontes de pesquisa.

Esse recurso colabora para mitigar riscos e assegurar a aderência regulatória e a adequação contínua dos nossos processos, por meio da análise de impacto de relevância de normas e sua associação aos planos de internalização.

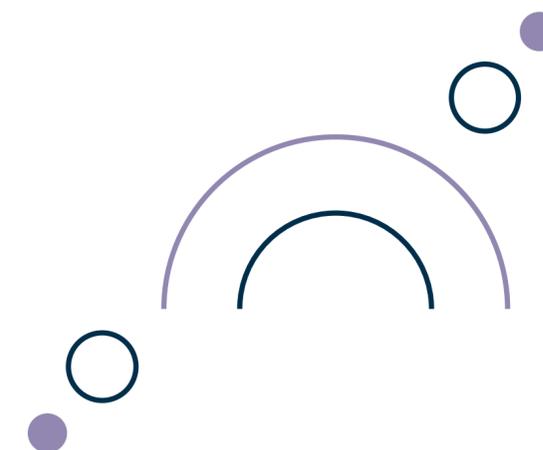
## Processos e estratégias para o gerenciamento

A estrutura de gerenciamento de riscos tem o objetivo de identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar riscos, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

Por meio da Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos – RAS (*Risk Appetite Statement*), são orientados o planejamento da estratégia, as políticas e diretrizes relacionadas às atividades que envolvam assunção de riscos, bem como o orçamento e o capital para a alocação sustentável e otimizada.

Ao longo de 2022, mantivemos o foco no aprimoramento de processos, com o uso da plataforma Analítica, em ambiente de *big data*, além do modelo de trabalho matricial e o uso de metodologias ágeis, com desenvolvimento de modelos e painéis de gestão de riscos a partir daquele ambiente.

Em 2022, houve avanços nos processos de gestão de riscos adotados pelo Banco, de forma a assegurar que a exposição se mantenha em níveis esperados, em linha com as políticas de risco, com a RAS e com os requisitos regulatórios.



## Modelo Referencial de Linhas de Defesa – MRLD SASB FN-CB-550a.2

O gerenciamento de riscos e controles orienta-se pelo Modelo Referencial de Linhas de Defesa – MRLD. Nele, a gestão dos riscos inerentes aos nossos negócios e dos controles necessários à sua mitigação é realizada com base em três Linhas de Defesa:

- **A Primeira Linha de Defesa (LD)** compreende as funções que gerenciam e mitigam os riscos na condução de seus processos, negócios e serviços. É constituída pelos Gestores Específicos de Riscos (*Risk Owners*) e pelos Tomadores de Risco, responsáveis por gerenciar os riscos em primeira instância.
- **A Segunda LD** está sob responsabilidade das Diretorias de Controles Internos e *Compliance* (DICOI) e Gestão de Riscos (DIRIS), que, dentre suas atribuições, prestam orientações corporativas de gerenciamento de riscos e controles, supervisionam o Sistema de Controles Internos e Gestão de Riscos e assessoram as áreas de Primeira linha.
- **A Terceira LD** é representada pela Auditoria Interna (AUDIT), responsável por avaliar a efetividade de todo o ciclo de gerenciamento de riscos, controles internos e governança da Instituição, incluindo a forma de atuação das Primeira e Segunda Linhas de Defesa.

O modelo permite a integração dos processos de gestão corporativa de riscos e controles, com papéis das linhas de defesa bem definidos, conferindo maior assertividade no gerenciamento de riscos e de capital.

# Processo de tomada de decisão

Segregação de Responsabilidade



Estrutura de Comitês



Decisão Colegiada



Gestão de Riscos: Modelo de Linhas de Defesa

## 5 Comitês de Assessoramento ao CA

- Comitê de Auditoria
- Comitê de Riscos e de Capital
- Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade
- Comitê de Tecnologia e Inovação
- Comitê de Sustentabilidade

## 11 Comitês Executivos

- Gestão de Riscos, Controles Internos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital
- Segurança
- Prevenção a Ilícitos Financeiros e Cambiais
- Divulgação
- Governança das Entidades Ligadas
- Rentabilidade, Desempenho e Negócios
- Pessoas e Cultura Organizacional
- Administrativo-Operacional
- Sustentabilidade
- Limite de Crédito
- Operações de Crédito

## Demais Comitês

- Operações de Crédito
- Desenvolvimento de Negócios
- Atendimento e Experiência do Cliente
- Recursos



1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.



## Principais iniciativas e aprimoramentos na gestão de riscos

As principais iniciativas e aprimoramentos para a gestão de riscos e de capital concluídas em 2022 foram:

- Estabelecimento de metodologia para definição do perímetro de cobertura do Risco de Estratégia das ELBB quanto aos monitoramentos ativo, reativo e mínimo;
- **Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC):**
  - revisão da Metodologia de Sensibilidade aos Riscos Social, Ambiental e Climático (RSAC);
  - revisão do Questionário Social, Ambiental e de Governança (ASG), visando avaliação dos Níveis de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática; e
  - revisão do fluxo de Criação de Produtos, abrangendo orientações na Identificação e Classificação dos Riscos e inclusão de FAQ – Risco Social, Ambiental e Climático.
- **Risco Operacional:** implementação de interface para visualização dos eventos de perdas operacionais, possibilitando a utilização de filtros por categorias gerenciais e gestores;
- **Risco Cibernético:** criação de indicadores para controle e monitoramento do risco;
- **Riscos de TI e Risco de Terceiros:** inclusão de indicadores na RAS;
- **Risco Legal:** evidenciação das atividades e ferramentas utilizadas pela segunda linha na validação dos processos de gestão e melhor identificação dos instrumentos utilizados na gestão do risco;

- **Riscos de Conduta e de Conformidade:** ampliação dos instrumentos de gestão dos riscos, proporcionando aprimoramento nos *frameworks*;
- **IRRBB:** atualização do modelo interno e consequente revisão dos choques de normalidade e estresse; e
- **Risco de Mercado:** dentre as ações desenvolvidas, cabe destacar as revisões da Política Específica de Classificação e Reclassificação de Operações nas Carteiras de Negociação e Bancária (CROCNB), da estrutura e definições das carteiras, grupos e livros da Carteira Bancária e de Negociação e do *framework* de gestão do risco.

O Banco Central do Brasil tem buscado alinhar as normas de contabilidade brasileira aos procedimentos internacionais. Nesse contexto, criamos o Projeto Estratégico para coordenar as ações do plano de implementação para atendimento da Resolução CMN 4.966, de 25 de novembro de 2021, que visa acolher o IFRS9<sup>1</sup> no Brasil e

dispõe sobre conceitos e critérios contábeis para classificação dos ativos e passivos financeiros, constituição de provisão para perdas esperadas associadas ao risco de crédito e contabilidade de *hedge*.

Na revisão dos processos de gestão de riscos e de capital, destacam-se os aprimoramentos da RAS, cuja dinâmica de revisão considera o ambiente econômico e regulatório, as tendências mercadológicas, os cenários base e de estresse definidos para a organização e o alinhamento com a estratégia de longo prazo do Banco do Brasil.

Na sua elaboração, foram considerados o panorama conjuntural e a efetiva participação dos gestores de clientes e áreas corporativas, considerando o melhor Retorno Ajustado ao Risco (RAR) e o fortalecimento da estrutura de capitais do Banco. No ano de 2022, também destacamos o papel da RAS, em conjunto com os demais mecanismos estratégicos e de indução, na busca pelo reforço na geração orgânica e estrutura de capital.

### Perdas

Em 2022, foram incrementadas as ações para enfrentamento da temática de perdas operacionais em um esforço integrado pelas principais Unidades Estratégicas. Foram elaborados planos de ação e implementadas medidas para atuação nos principais aspectos que envolvem o tema, em especial no tratamento das causas de processos entrantes e no endereçamento de procedimentos para o estoque de processos Banco Réu<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> IFRS 9 - Instrumentos Financeiros

<sup>2</sup> Situações nas quais o Banco do Brasil é réu em processos.

# Risco de crédito

A gestão do risco de crédito inclui o risco de crédito de contraparte (RCC), o risco país, o risco soberano, o risco de transferência, o risco de concentração de crédito e a efetividade de instrumentos mitigadores ou de transferência de riscos utilizados nas exposições que geram os riscos designados. Sua estrutura tem por objetivo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar o risco, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

A gestão é conduzida de maneira integrada aos objetivos dos negócios, estabelece limites e consolida a nossa visão, sendo uma das principais ferramentas para compatibilização da adequada relação risco x retorno. Para tanto, baseia-se nas seguintes premissas:

- alcance de índice mínimo de capital principal, apoiado por um conjunto de exposições a risco de crédito mais favorável em termos de rentabilidade e aproveitamento máximo dos Ativos Ponderados pelo Risco (RWA), dadas as exposições projetadas;

- manutenção do Valor em Risco (VaR) como métrica para o estabelecimento dos limites, em razão de sua maior capacidade de representar o total de perdas (esperadas e inesperadas) associadas ao portfólio exposto a risco de crédito; e
- limites associados ao cenário de risco (sob a perspectiva de perdas esperadas) projetado.

A Política Específica de Crédito do BB orienta o gerenciamento contínuo, integrado e prospectivo do risco de crédito. Compreende todas as etapas do processo de crédito, a gestão dos ativos sujeitos a esse risco, assim como o processo de cobrança e recuperação de créditos, inclusive daqueles realizados por conta de terceiros.

O processo de crédito é estruturado a partir de metodologias de cálculo de risco x limite e desenvolvido em linha com as melhores práticas de gestão. Ele contempla as fases de cadastro, análise de risco e estabelecimento do limite de crédito, contratação e condução de operações e gestão do risco, com o suporte de normativos e estrutura organizacional especializada. No estabelecimento do limite de crédito, é definida a exposição máxima ao risco de crédito que se admite assumir com o cliente, considerando o prazo e a finalidade, assim como as condições para sua utilização.



## Avanços em 2022

- Modernização dos modelos de Risco de Clientes PF, PJ e Agro, com aplicação de técnicas de *machine learning*, proporcionando mais efetividade e inovação nas soluções analíticas para concessão do crédito.
- Revisão das metodologias para atuação nos programas Mar Aberto Pessoa Física, MPE e Produtor Rural, buscando conter os avanços da inadimplência, que refletiram em melhor originação e contribuíram para a manutenção dos patamares de inadimplência abaixo do mercado.
- Os modelos de clientes não novos foram reformulados buscando maior sinergia com as estratégias negociais do BB, refletindo em novos segmentos de risco, que viabilizaram uma mensuração mais precisa e adequada ao perfil de cada cliente, fomentando uma estimativa cada vez mais personalizada.
- Aprimoramento do Modelo de Exposição Potencial Futura e do Modelo de Capital Econômico para Risco de Concentração de Crédito.

Índices de mensuração do risco de crédito (R\$ bilhões)	2020	2021	2022
INAD +90d <sup>1</sup> (%)	1,9	1,8	2,6
Concentração <sup>2</sup> (%)	18,7	15,9	19,0
Baixas para Prejuízo (R\$ bilhões)	20,4	18,4	17,4

<sup>1</sup> Relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada.

<sup>2</sup> Concentração dos cem maiores devedores em relação ao total da carteira de crédito.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



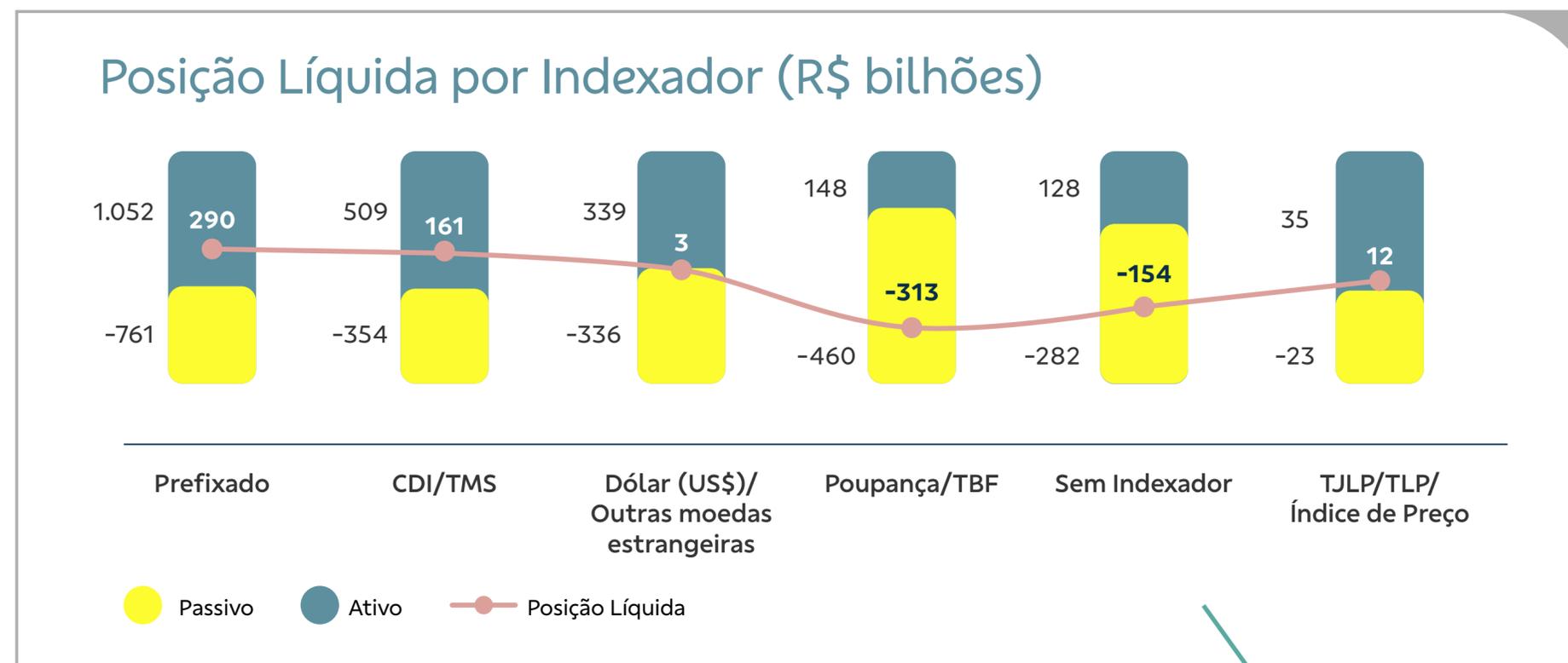
# Risco de mercado e risco de taxa de juros na carteira bancária (IRRBB) SASB FN-CB-550a.2

A gestão do risco de mercado possibilita a avaliação da exposição ao risco proveniente das variações de preços de ativos, taxas de juros ou outros fatores econômicos em comparação com o capital disponível. Para mensurá-lo, são utilizados métodos estatísticos e de simulação, que incluem a métrica de valor em risco (VaR) e ativos ponderados pelo risco (RWA), além de testes de estresse e análise de sensibilidade.

A gestão do IRRBB refere-se ao risco do impacto de movimentos adversos das taxas de juros no capital e nos resultados da instituição financeira para os instrumentos classificados na

carteira bancária. A identificação, a mensuração e o controle do IRRBB estão fundamentados nas abordagens de valor econômico e de resultado de intermediação financeira. Para ambos os riscos, são estabelecidas políticas e estratégias e utilizados sistemas que garantem a administração das posições registradas nas carteiras de negociação e de não negociação.

De forma a delimitar a incidência dos riscos de mercado e IRRBB, utilizamos os limites referenciados na disponibilidade de capital contidos na RAS com processo de monitoramento diário.



## Avanços em 2022

### IRRBB:

- revisão da parcela Rban e reparametrização dos choques para a gestão do IRRBB;
- revisão das fontes de dados de ganhos e perdas embutidos (EGL).

### Risco de Mercado:

Ações para sua adequação à Fase I da implementação local do *Fundamental Review of the Trading Book* (FRTB), particularmente ao que está contido nas Resoluções CMN nº 4.926, de 24 de janeiro de 2021, e BCB nº 11, de 06 de julho de 2021, que entraram em vigor a partir de 1º de janeiro de 2023. Com destaque para:

- *framework* de gestão do risco de mercado;
- política específica de Classificação e Reclassificação de Operações nas Carteiras de Negociação e Bancária (CROCNB);
- processo de avaliação da adequação da classificação de operações nas Carteiras de Negociação e Bancária;
- processo de reclassificações de operações entre as Carteiras de Negociação e Bancária; e
- estrutura de Carteiras, Grupos e Livros.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Risco de liquidez

O risco de liquidez é definido como a possibilidade de a instituição não ter a capacidade de honrar seus compromissos financeiros no vencimento sem incorrer em perdas inaceitáveis. A gestão do risco de liquidez contribui para manutenção da solidez e solvência da Organização, além do aproveitamento de oportunidades de crescimento sustentável dos negócios.

O Banco procura manter níveis de liquidez adequados aos compromissos, à ampla e diversificada base de depositantes, à qualidade dos ativos, à capilaridade da rede e ao nível de acesso ao mercado de capitais.

Os indicadores e as projeções de liquidez, com avaliação prospectiva do efeito do descasamento entre captações e aplicações, testes de estresse, limites gerenciais e regulatórios para a gestão do risco, além do plano de contingência de liquidez e a efetividade potencial de suas medidas, são acompanhados e monitorados pelos comitês estratégicos e Alta Administração.

## Indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR) %



### Avanços em 2022

- Aprovação do Plano de Monitoramento Contínuo (PMC) dos modelos de risco de liquidez;
- Aprimoramento do cálculo do Indicador de Liquidez de Curto Prazo (LCR), em conformidade com a Instrução Normativa BCB nº 258 de 30 de março de 2022; e
- Revisão do Plano de Recomposição do Indicador de Liquidez de Longo Prazo (PRN), do Plano de Contingência de Liquidez e do *framework* para a gestão do risco.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



# Risco operacional

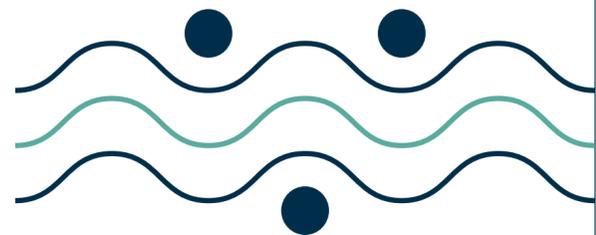
SASB FN-CB-550a.2

O risco operacional é a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, sistemas ou de eventos externos. Sua gestão contempla identificação de fragilidades ou inadequações nas atividades, de forma a possibilitar a correta e tempestiva atuação para a mitigação.

A Política Específica de Gerenciamento de Riscos e Capital norteia as diretrizes e comportamentos do Banco do Brasil, aplicando seus preceitos à gestão do risco operacional. Entidades Ligadas do Banco do Brasil são orientadas a definir seus direcionamentos a partir do normativo, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

O monitoramento das perdas operacionais ocorre por meio da ferramenta Painel de Risco Operacional. A ferramenta possibilita que as Unidades Estratégicas acompanhem as perdas vinculadas aos seus processos, contribui para o enquadramento dessas ao limite global e aos limites específicos estabelecidos, bem como a adoção de ações de prevenção para mitigar os fatos geradores dessas perdas. Os resultados do painel são reportados mensalmente ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC) e ao Comitê de Riscos e de Capital (Coris) e trimestralmente ao conhecimento do CA, com trânsito prévio pelo CD.

Para desenvolver resiliência organizacional, salvaguardar interesses, reputação e a marca da organização e preparar o Banco para atuar de forma planejada e tempestiva em situações de crise corporativa, adotamos a metodologia de Gestão de Crises e Continuidade de Negócios (GCN). Investimos no aprimoramento das capacidades estratégica e tática com objetivo de nos planejar e responder a incidentes e interrupções.



Em 2022, contabilizamos:

**1.777** funcionários capacitados em GCN

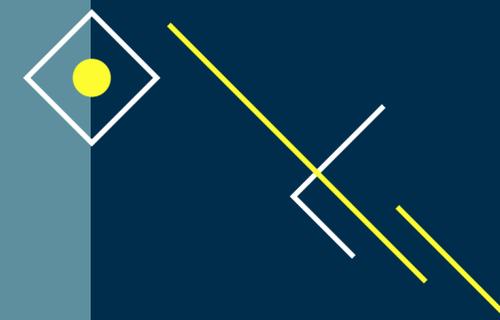
**727** processos avaliados quanto à criticidade em caso de interrupção

**432** testes de Plano de Continuidade do Negócio (PCN) e 113 testes de continuidade de TI com objetivo de avaliar a eficácia das estratégias de continuidade de negócios e de TI adotadas no Banco

Acompanhamento das Perdas Operacionais por Categoria de Eventos de Perda (%)	2020	2021	2022
Práticas inadequadas relativas a negócios, produtos e clientes	50,9	64,5	56,5
Práticas trabalhistas e condições do ambiente de trabalho	34,3	23,5	28,9
Fraudes e roubos externos	13,2	6,6	7,9
Falhas de execução e gerenciamento de processos	1,1	4,8	6,2
Fraudes e roubos internos	0,2	0,3	0,2
Danos a ativos físicos e lesões a pessoas	0,2	0,3	0,2
Falhas de sistemas e tecnologia	0,1	0	0,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## Avanços 2022

- Aprovação do *framework* do risco de segurança;
- Revisão dos *frameworks* dos riscos de conduta, conformidade e legal;
- Desenvolvimento de melhorias no Painel de Perdas Operacionais;
- Criação do Fórum de Gestão de Perdas Operacionais;
- Revisão dos cenários de teste de estresse para Risco Operacional ; e
- Revisão do motor de cálculo e dos parâmetros utilizados para sinalização de clientes com indícios de lavagem de dinheiro. Já nos primeiros meses, foi possível observar redução de 45% na necessidade de análises manuais sem, contudo, alteração na perspectiva de comunicações ao COAF.



# Risco cibernético

SASB FN-CB-230a.2

O risco cibernético provém de ataques contra a infraestrutura de TI ou sistemas corporativos que possam afetar a integridade, confidencialidade e disponibilidade de dados.

Devido à natureza de nossas atividades, operamos em um ambiente sujeito a incidentes de segurança cibernética, como *malwares*, *phishing* e outros eventos, que podem incluir métodos sofisticados de ataques, na tentativa de acesso não autorizado às infraestruturas e sistemas de TI, divulgação não autorizada de dados confidenciais, manipulação ou destruição de dados e interrupção dos serviços.

Eventuais ataques cibernéticos que resultem em indisponibilidade de acesso aos sistemas, acessos não autorizados aos dados, perda ou divulgação não autorizada de dados podem resultar em litígios, multas regulatórias, perdas de clientes, danos à imagem e causar efeito adverso relevante.

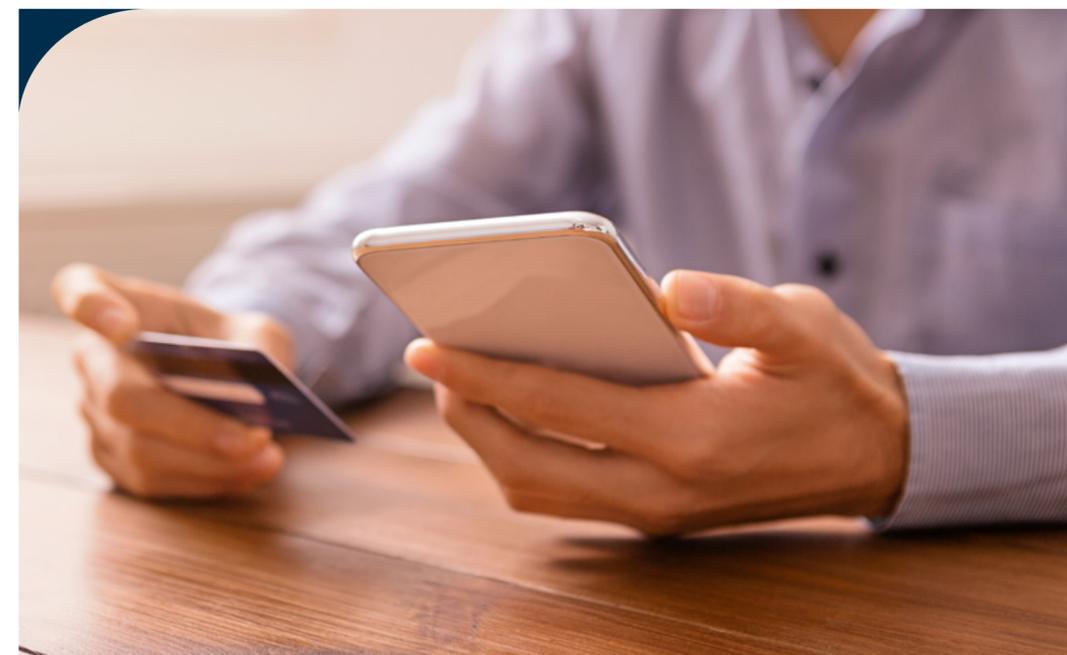
Mitigamos o risco cibernético por meio do investimento de recursos na segurança da infraestrutura, nos sistemas de tecnologia da informação e no aprimoramento dos processos,

Contratamos ferramentas de mercado, agregando mais tecnologia, segurança e agilidade para os nossos processos de identificação de clientes nas Agências e no Onboarding digital.

bem como na adoção de treinamentos contínuos das equipes para assegurar a proteção das operações, dos negócios e das informações dos clientes. Além disso, realizamos a Gestão de Incidentes de Segurança em TI, que consiste na resposta, no monitoramento e na avaliação de incidentes. Asseguramos, assim, a conformidade com as exigências legais, minimizando tanto o tempo de reação quanto os riscos decorrentes das tentativas de ataque e ameaças à rede e aos sistemas corporativos.

Adotamos também governança e gestão corporativa da segurança de TI e segurança cibernética, gestão de identidade e controle de acessos, gestão da infraestrutura de segurança de TI e gestão dos processos de resposta a Incidentes de Segurança em TI; execução (operacionalização) dos processos de Tratamento de Incidentes de Segurança em TI e Processos de Manutenção de Ferramentas Geridas pela Central de Operações de Segurança (SOC), de modo a assegurar a conformidade com as exigências legais e minimizar o tempo de reação e os riscos decorrentes das tentativas de ataque e ameaças à rede e aos sistemas corporativos.

Contratamos ferramentas de mercado, agregando mais tecnologia, segurança e agilidade para os nossos processos de identificação de clientes nas Agências e no *Onboarding* digital. Destaque para as soluções de *antispoofing* e documentoscopia, que permitem mitigar riscos envolvendo contas laranjas e/ou falsidade ideológica.



## Avanços 2022

- Revisão do cenário de estresse para o risco;
- Investimento superior a R\$ 32 milhões em soluções de segurança cibernética;
- Implementação de solução de biometria facial para dispositivos móveis. Nove milhões de clientes já receberam a oferta ativa de cadastramento da biometria facial no App BB. Este é mais um passo importante para a implantação de uma solução de segurança considerada uma das formas mais confiáveis de identificação e autenticação de usuários. O objetivo principal é utilizar a biometria facial como ferramenta de prevenção a fraudes e, com sua implantação, incluí-la na confirmação de fluxos de segurança, como, por exemplo, na autorização de dispositivos, na realização de transações financeiras e permitir o acesso ao App sem utilização de senha;
- Campanhas de conscientização contra *phishing* para todos os funcionários do BB;
- Treinamentos especializados para equipes de segurança cibernética, com obtenção de certificações de mercado;
- Estabelecimento de processo de supervisão para a avaliação do risco; e
- Criação de indicadores para controle e monitoramento do risco.



1.

2.

3.

4.

5.

6.





# Segurança da Informação e ataques cibernéticos

SASB FN-CB-230a.2

A Política de Segurança Cibernética contempla o conjunto de instruções normativas do BB, composto pela Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética e todas as instruções normativas relacionadas ao tema, bem como os procedimentos contidos no documento Plano de Prevenção e Reposta a Incidentes Cibernéticos. Nesse sentido, a Política de Segurança Cibernética do Banco do Brasil está em consonância com os dispositivos estabelecidos pelas Resoluções CMN 4.893/2021 e BCB 85/2021.

A Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética elenca os compromissos do Banco do Brasil para a proteção dos dados e das informações dos clientes, parceiros e fornecedores, além da própria organização. Essa política é amplamente divulgada ao público interno e, também, ao público geral, por meio do endereço <https://www.bb.com.br/psi>.

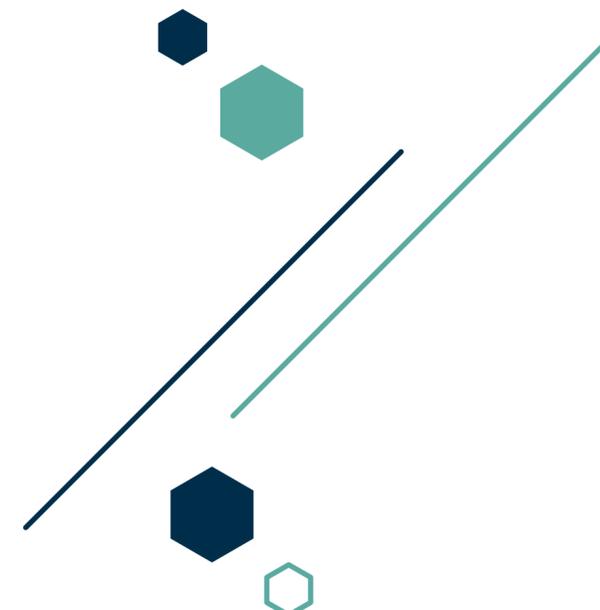
O Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) tem como objetivo proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação corporativa, além de conscientizar os envolvidos quanto às suas responsabilidades.

O Modelo Operacional de Segurança Cibernética do Banco do Brasil foi estruturado a partir da necessidade de desenvolver um *framework* compatível com a complexidade e criticidade dos processos necessários para a atuação de um banco com o porte e a relevância estratégica do BB.

O modelo desenvolvido tem como premissa o aprimoramento das dimensões governança, gestão e operação em segurança cibernética. Ele descreve a organização conceitual e a forma de atuação integrada dos diferentes processos, serviços e componentes da segurança cibernética na Instituição.

Para assegurar a segurança das informações e prevenir ataques cibernéticos, destacam-se as seguintes iniciativas:

- estruturas de gestão e governança de segurança;
- equipes dedicadas à identificação e resposta ágil a incidentes;
- testes de vulnerabilidades;
- uso de criptografia no ciclo de vida das informações sensíveis;
- infraestrutura de segurança para proteção das redes de comunicação, sistemas e aplicações;
- expansão do uso de credenciais fortes nos processos de gestão de identidade e autenticação corporativa;
- aprimoramento do processo de controle de acesso para sistemas e recursos de TI com foco no princípio do privilégio mínimo;
- classificação da informação;
- controle de acesso em sistemas e recursos de TI;
- proteção de redes e sistemas corporativos;
- gerenciamento de incidentes; e
- capacitação em segurança da informação.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



## LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A Lei Geral de Proteção de Dados estabeleceu um novo marco legal a ser observado nas operações de tratamento de dados pessoais e trouxe mudanças significativas nas regras aplicáveis ao processamento desses dados, com um conjunto de regulamentações e controles a serem cumpridos.

Contamos com uma Política Específica de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, aprovada pelo Conselho de Administração, que regula os aspectos comportamentais da Organização e orienta todo o conjunto de negócios e atividades empresariais.

Nossa Política de Privacidade se aplica na relação com clientes, não clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores e com qualquer pessoa que se relaciona com o Banco do Brasil. Disponível em [bb.com.br/privacidade](https://bb.com.br/privacidade), a Política foi atualizada em novembro de 2022 para trazer maior transparência ao titular de dados em relação ao uso dos dados pessoais.

Buscando garantir a segurança dos titulares, a privacidade e a proteção de dados pessoais que tratamos, nós:

- exigimos a adequação dos fornecedores e parceiros quanto à proteção de dados. Além disso, ao compartilhar com parceiros e fornecedores os dados pessoais necessários ao desempenho das atividades contratadas, o Banco firma contrato de confidencialidade para garantir o sigilo dos dados pessoais confiados e exige que parceiros e fornecedores possuam políticas adequadas à legislação vigente de proteção de dados;
- adequamos contratos, termos e outros instrumentos, com a inclusão de cláusulas de proteção de dados;
- capacitamos e treinamos os empregados;
- possuímos sistema dedicado à proteção dos dados pessoais; e
- disponibilizamos canais digitais e físicos para atendimento aos clientes e titulares de dados.

Estabelecemos um Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais com o propósito de ampliar a eficácia da gestão dos processos empresariais e o gerenciamento dos riscos do negócio.



### Estrutura do Programa de Proteção de Dados Pessoais

**Conselho de Administração** – órgão que fornece a orientação estratégica e exige a demonstração do alinhamento da estratégia de privacidade e proteção de dados.

**Conselho Diretor** – órgão colegiado que assegura a provisão de recursos e infraestrutura para integrar e manter a estratégia de privacidade e proteção de dados no BB.

**Comitê Executivo de Segurança** – órgão colegiado que analisa e sustenta a estratégia de privacidade e proteção de dados pessoais, além de garantir que os gestores de negócios participem e contribuam para a integração.

**Unidade Segurança Institucional** – órgão de nível estratégico que desenvolve a estratégia de privacidade e proteção de dados e colabora com os gestores dos processos de negócio para o contínuo alinhamento à estratégia do negócio.

**Encarregado pelo tratamento de dados pessoais** – pessoa indicada pelo Banco do Brasil para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Os eventos e ameaças que impactam a privacidade e proteção de dados têm a sua gestão contemplada no Conjunto Corporativo dos Riscos Relevantes do Banco do Brasil, descritos em normativo interno. O Conjunto Corporativo dos Riscos Relevantes é composto por aqueles considerados mais importantes pela empresa e avaliados segundo critérios específicos, considerando avaliações qualitativas e quantitativas.

O gerenciamento dos riscos relevantes relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais (Risco de Modelo, Risco de Conduta, Risco de TI e Risco Cibernético) é realizado conforme Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD).

Recebemos auditorias e fiscalizações em assuntos relativos à privacidade e à proteção de dados, internas e externas (de órgãos reguladores aos quais estamos sujeitos). O BB recebeu, em outubro de 2022, relatório de *feedback* de auditoria realizada pelo TCU entre novembro de 2020 e maio de 2021, atribuindo o grau “aprimorado” para a adequação do Banco à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Nós figuramos entre as 11 organizações mais bem avaliadas pelo TCU.

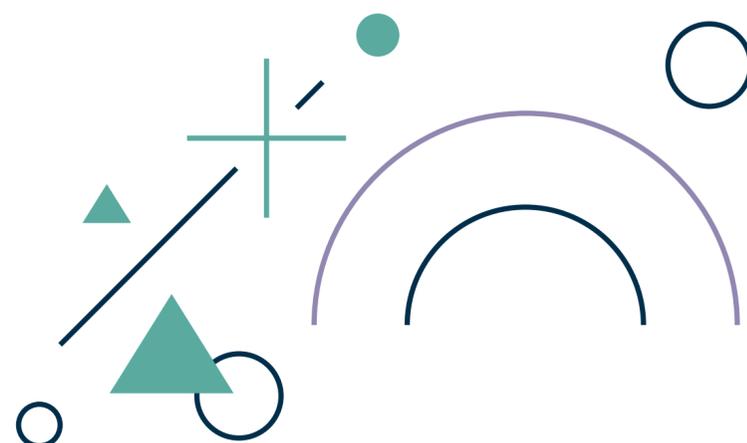
A Auditoria Interna do Banco do Brasil é um órgão independente e vinculado ao Conselho de Administração que avalia e reporta o grau de alinhamento da privacidade e proteção de dados, sob o viés de análise de riscos.

A Auditoria Interna monitora periodicamente as ações e iniciativas implementadas relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais, emitindo recomendações e orientações conforme a necessidade de aprimoramento de cada estratégia/processo. Em 2022, foram adotadas quatro recomendações da auditoria interna provenientes do trabalho de auditoria operacional realizado nesse mesmo ano.

Informamos que 64% dos nossos clientes têm seus dados tratados para fins secundários, como no caso de oferta de produtos e serviços adequados aos perfis de consumo, por canais próprios ou externos.

Trabalhamos para garantir a disponibilização de todos os direitos dos titulares de dados em privacidade e proteção de dados em todos os canais digitais do Banco do Brasil. A partir de 2022, além dos canais *mobile* e *Internet Banking*, o titular de dados pode ser integralmente atendido por meio do WhatsApp. Vale ressaltar os atendimentos realizados nos canais do BB para assegurar os direitos do titular de dados, totalizando 2.813.879 em 2022, com destaque para 2.785.224 atendimentos pelo Mobile APP, 28.051 pela internet – APF, 192 pela plataforma BB e 412 pelo WhatsApp.

Estamos na vanguarda do mercado no uso de tecnologias e algoritmos avançados de IA para escoragem em tempo real das transações financeiras. Otimizamos o processo criando modelos comportamentais (IA) específicos para cada cliente, permitindo a customização de regras para cada canal.



## Proteção dos clientes SASB FN-CB-230a.2

Para continuar gerando valor com segurança e uma melhor experiência, o BB Code evoluiu para que tenha funcionalidades on-line (via internet), permitindo integração entre interfaces e uma usabilidade mais prática e estendida para outras transações.

Possuímos processo contínuo de aprimoramento dos sistemas de monitoramento de transações, fazendo uso de big data e Inteligência Artificial (IA), que eleva a precisão das regras e otimiza o tempo de detecção de transações não compatíveis com o comportamento do cliente. Com isso, conseguimos prever padrões e transações suspeitas em tempo real.

Estamos na vanguarda do mercado no uso de tecnologias e algoritmos avançados de IA para escoragem em tempo real das transações financeiras. Otimizamos o processo criando modelos comportamentais (IA) específicos para cada cliente, permitindo a customização de regras para cada canal.

Essas soluções também permitiram avanços na prevenção a fraudes de cartão de crédito para pessoa física. De forma inédita, o modelo autorizativo atua antes da conclusão da compra, buscando identificar a fraude no próprio ato. A segurança da modalidade de cartão de débito faz uso de ferramentas das bandeiras associadas ao Banco do Brasil. Também já está em andamento o monitoramento do *Open Banking* para a fase transacional.

Foram implementadas funcionalidades de liberação de equipamentos de forma *on-line* para os clientes pessoa física e jurídica, bem como ações para a adoção da biometria facial no canal mobile.

Contamos com um canal interno para registro e notificação de eventuais incidentes de segurança da informação relacionados à violação ou à perda de dados de pessoas naturais. A investigação de incidentes visa identificar eventuais fragilidades, mitigar riscos e aprimorar os processos internos relacionados ao incidente.

Das denúncias recebidas e analisadas em 2022, apenas três foram julgadas procedentes, contudo, todas de baixa relevância.

SASB FN-CB-230a.1

418-1| 3-3| Relacionamento e satisfação de Clientes



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Com relação à segurança física das unidades do Banco, aprimoramos os níveis de proteção dos nossos ativos, por meio de diversos projetos e investimentos, dentre os quais destacamos:

- na rede de tesourarias regionais, realizamos ações especiais de reforço estrutural para aumentar ainda mais a segurança das dependências. Além disso, realizamos a prova de conceito da solução de proteção perimetral, cuja finalidade é a de proteger a rede de agências contra ataques criminosos realizados através da escavação de túneis.
- nas unidades de negócios, implantamos a Solução de Abertura Não Simultânea de Terminais de Autoatendimento e o fluxo de abertura compartilhada de cofres, almejando desestimular ocorrências criminosas mediante coação dos nossos funcionários. Investimos também na modernização do parque de dispositivos de segurança, incluindo cofres mais robustos, fechaduras de retardo e sistemas de entintamento de cédulas.
- universalização do acondicionamento de numerário em Armários Inutilizadores de Cédulas nas diversas Plataformas de Solução Valores (PSV) pelo país. Esta implementação desincentiva ataques contra o Banco, colaborando com a ausência de ataques a PSV do Banco em 2022.

Aliada às soluções de segurança, a conscientização dos clientes é parte essencial da sua proteção. Neste ano, lançamos o **Blindado**, *game* que une entretenimento, comunicação e educação para ensinar habilidades básicas de segurança digital, como usar senhas fortes, identificar golpes de *phishing* e entender como dados são roubados por meio da engenharia social. O *game*, uma solução inédita no sistema financeiro, está disponível no Portal BB.

Em 2022, abordamos o conteúdo em diversos canais e formatos, com objetivo de oferecer uma educação continuada em segurança digital. O *bot* do BB no WhatsApp fala com nossos clientes sobre o tema em vários pontos de contato. Disponibilizamos, também, conteúdo no Spotify, por meio de podcasts. A *playlist* Segurança Digital traz bate-papos com dicas de como se prevenir dos principais golpes e fraudes, disseminando informação de qualidade e com foco na proteção do cliente.

No âmbito da Ouvidoria Externa, em 2022, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. [3-1| 418-1|SASB FN-CB-230a.2]

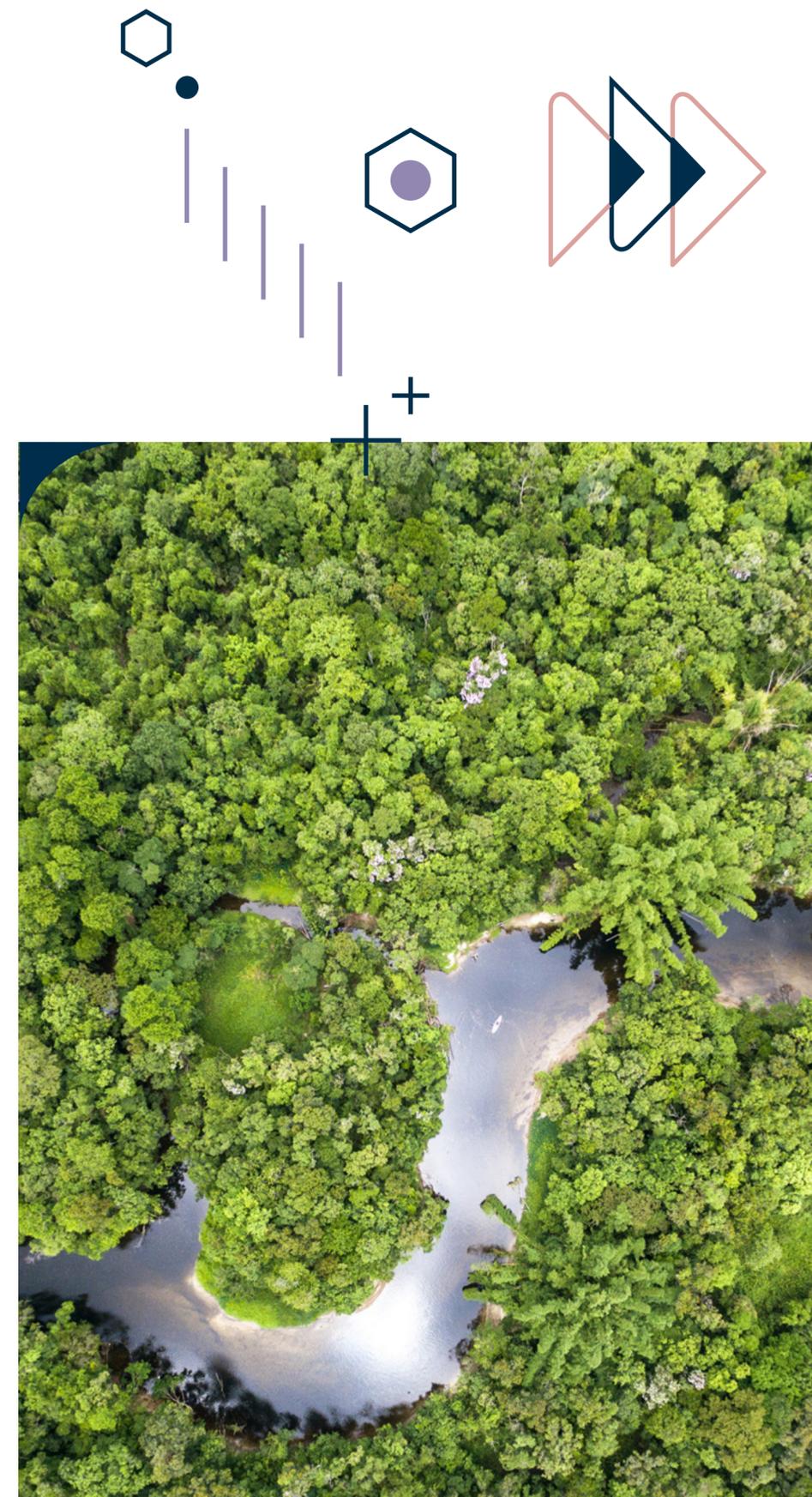
## Risco social, ambiental e climático

[2-23| 2-24| 2-25| 2-26| 2-27| 3-3| Risco social, ambiental e climático]

[SASB FN-CB-410a.2| SASB FN-CB-550a.2]

Ao incorporar fatores sociais, ambientais e climáticos nas decisões de investimento e nas práticas de seleção de ativos, buscamos reduzir riscos, ampliar o retorno financeiro e atender às expectativas dos clientes. Acreditamos também que a responsabilidade social, ambiental e climática proporciona resultados positivos, recorrentes e sustentáveis ao longo do tempo. O uso mais eficiente de recursos pode reduzir custos. A melhor governança interfere positivamente na produtividade, e as regras ambientais, de segurança e de saúde reduzem externalidades negativas. Dessa forma, inovação em produtos sustentáveis pode atrair novos clientes.

Com o advento das Resoluções CMN nº 4.943 e nº 4.945 e BCB nº 139 e, ainda, da Instrução Normativa BCB nº 153, que tratam do aprimoramento das regras de gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC), da **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)** e da divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC), avaliamos nossa estrutura e definimos um plano de ação no período de 2021 a 2023, com foco na revisão e adequação da gestão do Risco Social, Ambiental e Climático, à luz dos novos normativos.



No decorrer de 2022, durante o processo de transição do gerenciamento e adequação dos processos do risco socioambiental para a nova visão dos Riscos Social, Ambiental e Climático, aprimoramos e ampliamos o escopo de atuação desses riscos, com o intuito de tornar mais consistentes os processos de identificação, classificação e avaliação. Para isso, revisamos e aprimoramos ferramentas utilizadas, assim como avaliamos novos processos e relações na gestão desses riscos.

Nesse sentido, em consonância com a Resolução CMN no 4.945/2021, foi aprovada pelo Conselho de Administração (CA) do BB, a **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)** e o respectivo plano de ação para sua implementação, bem como a revisão do processo de governança da PRSAC.

A PRSAC orienta o comportamento em relação ao tema, considerando a atuação com os diversos públicos de interesse em iniciativas dedicadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais, incluindo mudanças climáticas, de forma a demonstrar o engajamento no processo de construção de um modelo econômico sustentável. A PRSAC também envolve aspectos relacionados à promoção dos direitos humanos e dos princípios fundamentais do trabalho, à universalização dos direitos sociais e ao respeito à diversidade nas relações negociais.

Além da PRSAC, a gestão dos riscos Social, Ambiental e Climático também é balizada por itens das políticas de Crédito, de Relacionamento com Fornecedores e com publicidade nas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão.**

Com base nos preceitos estabelecidos pelo Conselho Monetário Nacional, mantemos estrutura específica de gestão de controle dos riscos Social, Ambiental e Climático inerentes às atividades e operações que desenvolvemos.



As ações que desenvolvemos contribuem para a robustez da gestão desse risco, por meio da classificação de macrossetores, do porte, da apuração de informações sociais, ambientais e climáticas, do monitoramento e, na definição de metodologia de avaliação nas dimensões de setores econômicos, clientes e exposições, dentre outros, para que seja mantido o

compromisso do Banco em continuar adotando as melhores práticas socioambientais, que permitem ações de antecipação e de gerenciamento de riscos/oportunidades e realização de negócios cada vez mais sustentáveis. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso para tornar o processo de gestão do risco mais abrangente e eficiente. [\[2-23|2-24|2-25|2-26|2-27\]](#)

## Avanços 2022

- Revisão da Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), incluindo a alteração de sua denominação para Política Específica de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e do seu processo de governança;
- Revisão da Política Específica de Gerenciamento de Riscos e de Capital;
- Revisão dos indicadores no âmbito dos Riscos Social, Ambiental e Climático;
- Revisão do escopo de gestão dos Riscos Social, Ambiental e Climático;
- Revisão dos Questionários de Avaliação dos Níveis de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, com ampliação do público-alvo, incluindo instituições financeiras bancárias e empresas estrangeiras;
- Revisão da Metodologia de Sensibilidade aos Riscos Social, Ambiental e Climático;
- Aprimoramento na Taxonomia e Mapa de Riscos – RSAC;
- Revisão do processo de monitoramento e acompanhamento das Licenças Ambientais de Operação (LO), com atuação proativa junto aos clientes para renovação das licenças por meio de canais digitais dirigidos aos segmentos Produtores Rurais, Micro e Pequenas Empresas;
- Revisão do fluxo de identificação dos Riscos Social, Ambiental e Climático na criação ou revitalização de produtos e serviços;
- Revisão das Cláusulas Contratuais nos Instrumentos de Crédito;
- Revisão do processo de avaliação da resiliência climática nas análises de Risco e Limite de Crédito, estendendo o processo às análises de Projetos de Investimento;
- Criação do Painel ASG para gestão de embargos e autuações do Ibama, além dos dados dos Questionários RSAC;
- Desenvolvimento de análises do impacto dos cenários relacionados às mudanças climáticas sobre a carteira do BB e sobre os setores acompanhados; [201-2](#)
- Contratação de Consultoria para medição das emissões de gases do efeito estufa das carteiras de crédito e investimento (escopo 3, categoria 15);
- Implementação de processo de análise do Risco Climático para as 20 maiores exposições do BB; e
- Implementação de rotina para priorização de análises de projetos de energia renovável.



1.  
2.  
3.  
4.  
5.  
6.



## Avaliação de risco social, ambiental e climático nas ELBB

O BB possui metodologia robusta e sedimentada para realizar o Processo de Supervisão das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB), permitindo a avaliação do Sistema de Governança, Riscos e Controle (SGRC) das entidades ligadas de maior relevância para o conglomerado.

A avaliação é parte do Ciclo de Supervisão Integrado das ELBB, que tem como objetivo conhecer e avaliar a aderência dos processos integrantes do SGRC, conduzidos pelas entidades ligadas, às nossas melhores referências e à nossa expectativa. Dentre outros aspectos, a gestão do risco social, ambiental e climático é uma importante dimensão avaliada no Processo de Supervisão. Caso necessário, oferece, ainda, orientações de aprimoramento endereçadas às entidades e ajuda para corrigir práticas que estejam fora da conformidade.

Visando ao permanente aprimoramento das empresas, os representantes do Banco nas Entidades Ligadas são orientados a partilhar o relatório de avaliação contendo orientações sobre práticas e processos com os Conselhos de Administração das companhias investidas.

### Avanços 2022

Entre os principais avanços de 2022, destaca-se a continuidade nos trabalhos resultantes do Projeto Supervisão+, iniciado em 2021, que consolidou um conjunto de ações estruturantes e sequenciadas de curto e médio prazos, trazendo uma visão moderna e disruptiva sobre os papéis de supervisão.

Além disso, foi concluído o Ciclo de Supervisão 2021-2022, com a avaliação do SGRC de 50 ELBB e avaliação de 3.113 orientações de aprimoramento, sendo 75 relacionadas ao tema do risco social e ambiental.

## Alinhamento com iniciativas

O compromisso com a gestão do risco social e ambiental também se manifesta em iniciativas e pactos dos quais somos signatários, como os Princípios do Equador, Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e os Princípios para o Investimento Responsável (PRI). Veja mais informações no [site de Sustentabilidade](#).

Para os Princípios do Equador, adotamos os padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial para produtos financeiros que englobam projetos industriais e de infraestrutura de grande porte. Eles são avaliados e enquadrados em uma matriz de risco socioambiental para a identificação dos impactos. Veja mais no conteúdo FS10.

## Engajamento de clientes e fornecedores

A gestão eficiente do risco social, ambiental e climático envolve uma série de demandas para os clientes e fornecedores, como a exigência de informações e documentos que atestem as práticas.

Na avaliação e no monitoramento dos clientes, adotamos ferramentas para apoiar os processos de negócios e risco em que são ponderadas a relevância, a materialidade das exposições e a forma de relacionamento do BB junto aos clientes, no âmbito do risco social, ambiental e climático. Entre os instrumentos disponíveis, está a metodologia de risco RSAC, que permite classificar os clientes considerando a sensibilidade aos riscos social, ambiental e climático. Essa ferramenta está em processo de substituição do *Rating* Socioambiental nas avaliações dos clientes.

A PRSAC e a Política Específica de Gerenciamento de Riscos e de Capital, juntamente com a Política de Crédito, preveem a observância de critérios sociais e ambientais na análise e condução de empréstimos e financiamentos concedidos. Dessa forma, as práticas divulgadas pelo BB, por meio das Diretrizes, Políticas e normas internas, exigem dos tomadores de crédito a apresentação de documentos que comprovem a regularidade social e ambiental (licenças, outorga d'água, declarações) sempre que cabível.

Também aplicamos o Princípio da Precaução nas análises de concessão de crédito, observando a legislação aplicável, a autorregulação e os pactos e compromissos voluntários assumidos. As operações são orientadas pelas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** para dez setores da economia, englobando temas transversais, como florestas e biodiversidade, água e mudanças climáticas, e pelas **Diretrizes Socioambientais do BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão**. 2-23| 3-3| Risco Social, Ambiental e Climático

Não concedemos crédito rural destinado a beneficiar imóveis que constem da lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. No caso de imóvel localizado nos municípios do Bioma Amazônia, a concessão de crédito rural está vinculada ainda à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, com análises centralizadas em equipes especialistas e não vinculadas às agências que originam as propostas, de modo a assegurar o cumprimento de todas as exigências legais.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Em linha com a nossa atuação sustentável, não financiamos clientes responsáveis por dano doloso ao meio ambiente, empregadores que constem da relação da Secretaria do Trabalho que demonstrem submissão de trabalhadores a formas degradantes ou em condições análogas ao trabalho escravo, bem como não assumimos risco de crédito com cliente que pratique exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Nossos sistemas de concessão de crédito estão preparados para inibir novas operações para clientes com anotações de trabalho escravo ou de eventos de vedação ASG.

Para todos os temas referidos, consta nas cláusulas contratuais das operações de crédito a prerrogativa de suspensão de repasse de recursos ou de vencimento antecipado do contrato, com exigibilidade imediata da dívida e imediata sustação de desembolsos, em caso de ocorrência de infringências.

O Banco do Brasil interage sobre questões ambientais e sociais com todas as empresas proponentes de crédito. FS10

As Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito incluem a exigência da comprovação da regularidade ambiental, licenciamento e outorga d'água das atividades e empreendimentos financiados – condição precedente à contratação do crédito e acompanhada por toda a sua vigência, em processo contínuo de monitoramento, inclusive por meio de fiscalizações *in loco* das atividades. Os instrumentos de crédito contam com cláusulas que conferem ao Banco a prerrogativa de suspender a liberação de novos recursos e de vencer antecipadamente as operações, no caso de cassação, suspensão ou cancelamento das licenças ambientais ou, ainda, de descumprimento das demais Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito do Banco.

No que se refere aos aspectos sociais, para todas as operações de crédito com empresas, o Banco exige como condição precedente a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

Dispomos da solução digital corporativa Dossiê Eletrônico de Operações (DEOC), de uso obrigatório para o arquivamento eletrônico e recuperação de documentos para apoiar a conformidade do processo de crédito, cujas funcionalidades de

gestão parametrizadas estão preparadas para o bloqueio do fluxo do negócio até que toda a documentação requerida esteja devidamente constituída. Dessa maneira, mitigamos o risco de não conformidades durante toda a vigência das operações.

Além disso, o Banco possui procedimentos definidos para a avaliação da responsabilidade social, ambiental e climática de empresas, projetos de investimento, produtores rurais, cooperativas e instituições financeiras bancárias, por meio do Questionário de Avaliação dos Níveis de Responsabilidade Social, Ambiental e Climático (RSAC), que permite conhecer e analisar as práticas dos proponentes de crédito.

Em 2022, aplicamos 5.973 Questionários RSAC, sendo 5.901 nas análises de crédito (2.278 para grupos empresariais, 1.808 para clientes individuais, 119 para cooperativas e 1.696 para produtores rurais) e 72 nas análises de projetos de investimento (50 de grupos empresariais e 22 de clientes individuais).<sup>1</sup> FS10

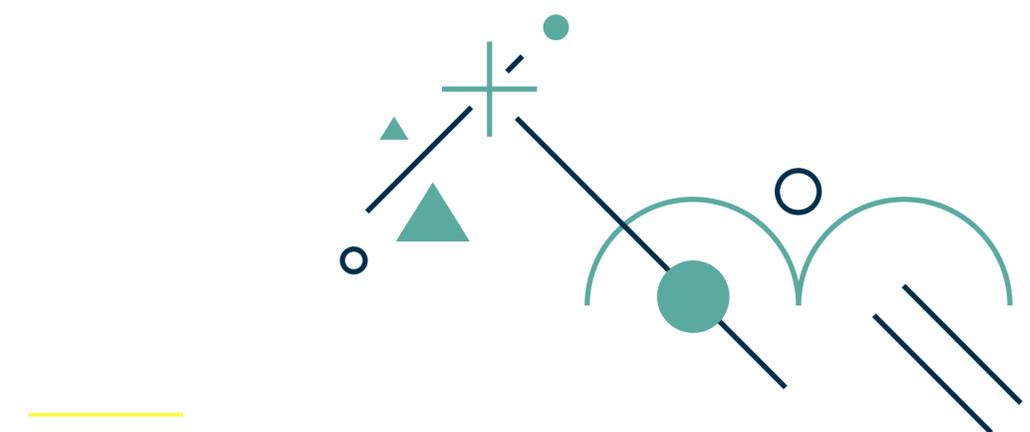
Na metodologia de mensuração da exposição do Banco ao risco de terceiros – fornecedores –, são avaliadas as dimensões social e ambiental, juntamente com outras dimensões, como privacidade de dados (LGPD) e continuidade dos negócios (GCN). 3-1

O modelo é resultado do amadurecimento do tema que, desde 2019, tem na *Due Diligence* Integrada de Fornecedores (DDIF), sua primeira ferramenta. O público-alvo da DDIF são os fornecedores considerados Estratégicos ou Críticos e contratos com valor estimado superior a R\$ 5 milhões, bem como em todas as compras e contratações relacionadas à Tecnologia da Informação. No ano de 2022, foram avaliados 342 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, de diversos portes e segmentos de atuação. 408-1| 409-1| 414-2

Com essas boas práticas, buscamos mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de financiamentos e investimentos, bem como identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis, a partir de questões socioambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.

Produzimos o vídeo “**A importância dos aspectos ASG para Fornecedores**”, disponível em [nosso canal](#) no YouTube. O conteúdo destaca a importância do ASG nos nossos relacionamentos com fornecedores e sociedade e divulga diretrizes do Código de Ética BB e da Política de Relacionamentos com Fornecedores.

Com essas boas práticas, buscamos mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de financiamentos e investimentos, bem como identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis, a partir de questões socioambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.



<sup>1</sup> Atualmente, tais procedimentos são aplicados de acordo com critérios que levam em conta porte e potencial de impacto da atividade desempenhada e a projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R\$ 8 milhões.

## Questionário RSAC

No processo de análise de crédito para clientes e projetos de investimento de maior porte, inseridos em atividades com maior potencial de impacto social, ambiental e climático adverso, aplicamos o Questionário RSAC, um dos insumos da metodologia de cálculo do Risco Social, Ambiental e Climático. O Questionário RSAC permite avaliar as práticas dos clientes e identificar eventuais riscos sociais, ambientais e climáticos em seus negócios, com questões customizadas em função do porte e do setor de atuação. Em 2022, foram adicionadas questões específicas no intuito de avaliar a resiliência dos clientes do público-alvo às mudanças climáticas, bem como ampliou-se o público-alvo, incorporando as empresas sediadas no exterior e as instituições financeiras. 201-2

Em 2022, o Banco do Brasil aplicou 5.973 Questionários RSAC, um aumento de 61% em relação a 2021, refletindo a ampliação do público-alvo e o aprimoramento das ferramentas e seus procedimentos. FS10

No que se refere à identificação, à avaliação e ao gerenciamento dos riscos social e ambiental nos financiamentos de projetos de

investimento de maior porte, adotamos, desde 2005, os Princípios do Equador, estrutura de gestão de riscos referenciada em padrões da International Finance Corporation (IFC) e do Banco Mundial.

Em 2022, foram contratadas cinco operações sob a ótica dos Princípios do Equador, das quais quatro (Categorias B)<sup>1</sup> eram referentes a *Project Finance* para o setor de energia, com custo total de capital igual ou superior a US\$ 10 milhões, e um a Financiamento Corporativo Dirigido a Projeto (*Project Related Corporate Loan*), Categoria A, para o setor logístico. No ano, não houve projetos analisados sob a ótica dos Princípios do Equador enquadrados em critérios que levassem à vedação do crédito por questões ambientais ou sociais.

Além disso, para todos os empreendimentos enquadrados nas Categorias A e B, o Banco do Brasil exigiu a contratação de consultoria ambiental independente para avaliar a conformidade com a legislação aplicável, os Padrões do IFC e as Diretrizes do Banco Mundial enquanto os financiamentos estivessem vigentes. FS10

Informação	2020	2021	2022
Número de operações contratadas sob a ótica dos Princípios do Equador	3	7	5
Número de operações em <i>Project Finance</i>	3	6	4
Número de clientes com interação sob a ótica dos Princípios do Equador <sup>3</sup>	37	35	42
Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios sociais, ambientais e climáticos nas análises de risco e limite de crédito e de projetos de investimento de valor igual ou superior a	R\$ 2,50 milhões	R\$ 8,00 milhões	R\$ 8,00 milhões

<sup>3</sup> Número de clientes com interação sob a ótica dos Princípios do Equador reapresentado para os anos de 2020 e 2021, passando a considerar, além dos clientes com operações contratadas em cada ano, aqueles com os quais ocorreram interações na etapa de acompanhamento, na vigência de seus financiamentos.

Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental (Questionário RSAC <sup>2</sup> )	2020	2021	2022
<b>Nº de questionários RSAC aplicados</b>	<b>1.614</b>	<b>3.699</b>	<b>5.973</b>
<b>Nº de questionários RSAC corporativos aplicados na análise de risco e limite de crédito</b>	<b>1.574</b>	<b>3.670</b>	<b>5.901</b>
Grupos empresariais	908	2.080	2.278
Clientes individuais	666	1.590	1.808
Cooperativas	-	-	119
Produtores rurais (Grupos e individuais)	-	-	1.696
<b>Nº de questionários RSAC aplicados na análise de projetos de investimento</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>72</b>
Grupos empresariais	26	22	50
Cientes individuais	14	7	22

<sup>2</sup> Em 2022, passou a ser denominado "Questionário de Avaliação dos Níveis de Responsabilidade Ambiental, Social e Climática (RSAC)".

<sup>1</sup> A categoria A reúne projetos cujo potencial risco ou impacto socioambiental adverso seja significativo, múltiplo, irreversível ou sem precedentes. A categoria B engloba os projetos com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias. Na categoria C são concentradas as iniciativas sem riscos e/ou impactos socioambientais adversos ou com riscos e/ou impactos socioambientais mínimos.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Mudanças climáticas 201-2

O risco climático vem sendo considerado por diversas entidades internacionais como um dos mais relevantes em termos de impacto e probabilidade. Ele compõe o conjunto corporativo de riscos relevantes, ou seja, refere-se à possibilidade de perdas decorrentes das mudanças climáticas, que podem se originar da transição dos negócios para uma economia de baixo carbono, de eventos climáticos extremos ou que trarão consequências de longo prazo, além da atribuição de responsabilidade relacionada ao clima por danos ou prejuízos a terceiros.

No Banco, a Política de Gestão de Risco Climático foi revisada e incorporada ao item Risco Social, Ambiental e Climático da Política Específica de Gerenciamento de Riscos e Capital, aprovada pelo Conselho de Administração, de forma aderente aos padrões globais de desempenho e ao arcabouço regulatório sobre o tema. A elaboração de diretrizes para a atuação proativa na gestão desse risco favoreceu a incorporação de indicadores sociais, ambientais, climáticos e de governança (ASG) nos negócios e processos.

A gestão interna dos efeitos das mudanças climáticas está alinhada ao Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, em relação ao desenvolvimento de iniciativas e adoção de práticas que contribuam para a mitigação dos efeitos das operações frente aos aspectos sociais, ambientais e climáticos.

A adesão às recomendações da TCFD é um ponto de partida para que o BB consiga identificar e reportar às suas partes a exposição de sua carteira a setores intensivos em carbono, bem como suas consequências e impactos nos resultados financeiros, permitindo a precificação mais precisa de ativos, a mensuração de riscos e a alocação de capital mais eficiente, reduzindo a vulnerabilidade a impactos abruptos à economia real decorrentes das mudanças climáticas.

Também aderimos à iniciativa Businesss Ambition for 1.5° C, que demonstra nosso compromisso com a definição de metas de redução de gases de efeito estufa – GEE, baseadas na ciência, que contribuam para limitar o aquecimento global em 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais e que busquem alcançar a neutralidade de carbono da cadeia de valor até 2050.

Adicionalmente, atualizamos a taxonomia de risco climático, considerando eventos de risco aos quais estamos sujeitos e buscando alinhamento com a regulação prudencial.

Quanto à gestão do risco climático, existem alertas apresentados nas propostas de contratação, com respeito às características do tomador, que oferecem subsídio para análise do crédito ao auxiliar na verificação da conveniência do financiamento. Atentos aos impactos do risco da não transição para uma economia de baixo carbono por parte de clientes e potenciais clientes, buscamos mitigá-los por meio do desenvolvimento e da oferta de soluções financeiras, com aspectos sociais e ambientais, alinhados às **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** e **Compromisso com as Mudanças Climáticas**, em sinergia com os acordos internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles os relacionados à mitigação e à adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

No decorrer de 2022, foram concluídas ações com o objetivo de atender aos preceitos do relatório da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima (TCFD), bem como àquelas que buscam alinhamento à regulação prudencial.

Visando o atendimento à Resolução CMN 4.943/21, que

determina que a estrutura de gerenciamento deve prever a realização de análise de cenários, no âmbito do programa de testes de estresse, que considerem hipóteses de mudanças em padrões climáticos e de transição para uma economia de baixo carbono, foi desenvolvida proposta de cenários abrangentes relacionados às mudanças climáticas e aplicados na visão de macrossetores econômicos, com base em cenários elaborados pelo IPCC<sup>2</sup>, para o risco climático físico, e pelo NGFS<sup>3</sup>, para o risco climático de transição, que resultam em referências que poderão ser utilizadas na gestão de negócios e de riscos.

A gestão interna dos efeitos das mudanças climáticas está alinhada ao Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, em relação ao desenvolvimento de iniciativas e adoção de práticas que contribuam para a mitigação dos efeitos das operações frente aos aspectos sociais, ambientais e climáticos.

Os efeitos das mudanças climáticas podem influenciar diversos segmentos do mercado. Assim, busca-se conhecer e mensurar o impacto dos riscos físicos e de transição nas carteiras de financiamento. Os riscos físicos relacionados a eventos climáticos extremos, como inundações e vendavais, são considerados nas avaliações por estarem diretamente relacionados ao aumento dos custos operacionais e à redução da receita dos negócios.

No início de 2022, monitoramos e acompanhamos as cidades atingidas pelas chuvas intensas, mapeamos o público atingido pelas inundações em Petrópolis e municípios de Minas Gerais e Bahia e implementamos medidas emergenciais para reduzir os impactos sociais, financeiros e econômicos.

<sup>2</sup> Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas.

<sup>3</sup> Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System.



## Compromisso com as mudanças climáticas

Reforçando nosso posicionamento em relação ao tema, publicamos o **Compromisso do BB com as Mudanças Climáticas**. Nele, descrevemos nossas iniciativas para redução das emissões de carbono e os modelos de gestão do risco climático que auxiliarão na implantação das ações de mitigação e adaptação.

## Incremento da nota de avaliação do CDP

Em dezembro, o CDP divulgou o resultado do ciclo 2022 do Programa *Climate Change*. Nessa edição, igualamos nosso desempenho anterior, atingindo a nota B, a mesma nota que obtivemos em 2021. Ao longo dos últimos quatro anos, o *score* subiu de D para B, o que demonstra que a estratégia adotada tem se mostrado resiliente e apropriada, principalmente face aos desafios dos últimos dois anos, quando a preocupação climática disputou lugar com a pandemia da Covid-19 e outros temas emergentes.

Com a nota alcançada, continuamos a ser elegíveis para integrar em 2023 o Índice CDP Brasil de Resiliência Climática (I-CDPR70), que mensura o desempenho dos papéis de empresas com práticas em gestão climática, alinhado às tendências globais e recomendações de acordos internacionais como a *Task-Force for Climate-Related Financial Disclosure* (TCFD), força-tarefa criada pelo *Financial Stability Board* e que facilita a divulgação de informações financeiras relacionadas ao clima por companhias de todo o mundo.

A avaliação das empresas ocorre pela análise de questionário detalhado que contempla os principais parâmetros relacionados ao tema mudanças climáticas: Governança (políticas e diretrizes); Engajamento da Alta Administração; Riscos e oportunidades; Estratégia de negócios; Metas e desempenho; Metodologia das emissões; Verificação; e Precificação de carbono.

Além disso, em 2022 a nota obtida no CDP continuará a compor a avaliação para integrar a carteira ISE/B3, na qual o BB é listado desde que foi criada, em 2005.

O incremento da nossa nota reflete o aprimoramento de práticas, como a adoção de política específica de gerenciamento de risco climático, aumento do uso de energias renováveis, definição de preço interno de carbono, incorporação de critérios relacionados às mudanças climáticas na cadeia de suprimentos e expansão da carteira de negócios com potencial redução de emissões, entre outros.



## Avanços em 2022

- Ampliação das questões de avaliação da resiliência climática, estendendo-as a todos os públicos-alvo do Questionário RSAC, inclusive para Projetos de Investimento;
- Desenvolvimento de Cenários de Mudanças Climáticas aplicados na visão de macrossetores do BB, considerando referenciais do IPCC e NGFS;
- Realização de análise de impactos e vulnerabilidades ao risco climático físico para as instalações do BB;
- Revisão do Questionário Social, Ambiental e de Governança (ASG), visando incorporar a nova regulação, que passou a ser denominado Questionário de avaliação dos Níveis de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;
- Revisão da Metodologia de Sensibilidade e dos indicadores no âmbito dos Riscos Social, Ambiental e Climático; e
- Avaliação dos procedimentos de Monitoramento de mudanças políticas, legais, regulamentares, tecnológicas e de mercado que possam impactar nos riscos social, ambiental e climático.



1.

2.

3.

4.

5.

6.





# Assuntos polêmicos

No processo de gestão do risco de crédito, estabelecemos, além de limites quantitativos, restrições qualitativas a operações que possam causar danos de reputação ou cujos riscos sociais, ambientais ou climáticos sejam elevados. Essas diretrizes estão formalizadas na Política de Crédito, em que se consideram não apenas os riscos inerentes ao negócio, mas também a responsabilidade social, ambiental e climática da instituição e a capacidade de geração de emprego e renda da contraparte.

Dessa forma, não assumimos risco de crédito com clientes que:

- estejam enquadrados em crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- exerçam qualquer atividade ilegal;
- ofereçam garantias provenientes, direta ou indiretamente, de atividades ilícitas;
- sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente;
- submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas à de trabalho escravo;
- pratiquem exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e
- sejam partidos políticos.

Adotamos, ainda, condicionantes específicas para a concessão do crédito a setores com maior potencial de impacto social, ambiental ou climático e na análise e concessão de crédito para assuntos considerados controversos devido às suas características específicas, conforme as **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** e as **Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão** que relacionam as atividades em que assumimos risco de crédito sob determinadas condições (Lista Restritiva) e as que não assumimos risco de crédito em razão de impedimentos legais e por não estarem em alinhamento às nossas diretrizes (Lista de Exclusão).

As diretrizes divulgadas ao mercado buscam dar visibilidade às práticas negociais e administrativas adotadas, reforçando o atendimento aos compromissos públicos assumidos, em alinhamento aos princípios de responsabilidade social, ambiental e climática constantes de nossas políticas.

Com o objetivo de bloquear transações com indivíduos, empresas, instituições financeiras, embarcações, entidades e países relacionados em listas restritivas locais e internacionais, utilizamos o filtro OFAC (*Office of Foreign Assets Control*), também conhecido como FCVW (*Firco Continuity Verify Web*).

A ferramenta é essencial para auxiliar instituições financeiras a se enquadrarem nas políticas internacionais contra lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, além de cumprir as regras e definições de órgãos reguladores internacionais.

Os regulamentos dos fundos de investimento em participações aos quais aderimos prezam pela adoção de melhores práticas de governança e de gestão social, ambiental e climática.

A ferramenta FCVW (*Firco Continuity Verify Web*) é essencial para auxiliar instituições financeiras a se enquadrarem nas políticas internacionais contra lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, além de cumprir as regras e definições de órgãos reguladores internacionais.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



# Capital

Com o propósito de assegurar a implementação das estratégias de negócios e garantir a solvência futura da Instituição, o gerenciamento de capital é realizado continuamente através de processos de planejamento, controle, avaliação e monitoramento.

Por meio de estrutura organizacional adequada à natureza das operações, à complexidade dos negócios e à dimensão da exposição aos riscos relevantes, são definidas e documentadas estratégias para o gerenciamento de capital que estabelecem mecanismos e procedimentos destinados a manter os níveis de capital compatíveis com a RAS.

O Plano de Capital configura a materialização do planejamento de capital, consistente com a estratégia comercial definida pela Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB) e pelo Orçamento Corporativo, e considera os efeitos definidos pelo Acordo de Basileia III.

O objetivo é a geração orgânica de capital a partir do crescimento do crédito em linhas com menor consumo de capital e mais atrativas sob o critério retorno x risco.

Mais informações na [Análise de Desempenho 4T22](#).



## Índice de Basileia (R\$ milhões)

	2020	2021	2022
Patrimônio de Referência (PR)	161.924	165.648	178.689
Nível I	132.248	141.353	158.153
Capital Principal	104.315	111.338	128.803
Ajustes Prudenciais	(20.726)	(31.286)	(32.262)
Capital Complementar	27.932	30.015	29.350
Nível II	29.677	24.295	20.536
Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)	766.065	932.728	1.072.894
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	61.285	74.618	85.832
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	100.639	91.030	92.857
Índice de Capital Nível I (Nível I/RWA) – %	17,26	15,15	14,74
Índice de Capital Principal (CP/RWA) – %	13,62	11,94	12,01



## Índice de Basileia (PR/RWA)



## Composição RWA (R\$ milhões)

	2020	2021	2022
Risco de Crédito (RWS CPAD)	677.256	790.006	917.092
Risco de Mercado (RWA MPAD)	21.125	36.080	26.975
Risco Operacional (RWA OPAD)	67.683	106.642	128.827
<b>Total</b>	<b>766.065</b>	<b>932.728</b>	<b>1.072.894</b>



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Controles internos

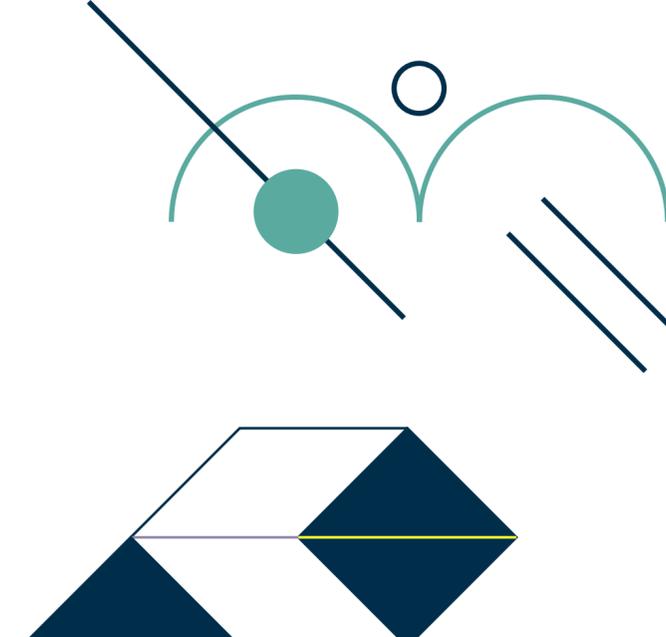
As avaliações do Sistema de Controles Internos se baseiam em metodologias específicas que levam em consideração a natureza do assunto abordado, os riscos identificados e suas criticidades, os controles e a gestão, além de outras informações relevantes. O Modelo Referencial de Linhas de Defesa do Banco do Brasil é o norteador das avaliações, enquanto o Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems (COSO 2013), o Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management (COSO ERM 2017), o Control Objectives for Information and Related Technology (CobiT) e a ISO 31010 servem como referências.

A dinâmica de definição do Escopo de Atuação foi aprimorada para garantir que as ameaças, os desafios das diversas Unidades do BB, as tendências de mercado e os direcionadores estratégicos sejam abordados de forma assertiva e acurada. Destaca-se a participação de membros da Diretoria Executiva, consultados por meio de entrevistas para garantir que os temas definidos agreguem valor à área avaliada e estejam alinhados às principais frentes de atuação, aos riscos e à Estratégia Corporativa, além de contemplar questões regulamentares e funções essenciais de controles internos. Em 2022, foram realizados 712 trabalhos, contemplando 1.684 testes de controles e avaliação de 1.122 riscos.

Para aprimorar a eficiência e se adequar às melhores práticas de mercado, a Taxonomia Única de Controles Internos está disponível no mesmo ambiente corporativo da Taxonomia de Riscos Relevantes, que estabelece nomenclatura comum aos controles para uso corporativo nas diversas Unidades do BB.

## Ferramentas inovadoras para a gestão do ambiente de controles

Em 2022, a Diretoria de Controles Internos e *Compliance* implementou novo indicador corporativo, denominado ECI – Efetividade de Controles Internos. O ECI é resultado da otimização dos indicadores de Controles Internos e *Compliance* buscando o ganho de eficiência e eficácia, maior simplificação, com a redução de indicadores indutores, unificação de sistemas e plataformas, indução mais assertiva e personalizada por Unidade.



O ECI é composto por indicadores propostos pela Diretoria de Controles Internos e *Compliance* e pelas demais Unidades Estratégicas. A indução é realizada por três perspectivas: i) Ambiente de Controle – representa o resultado das atividades de avaliação e validação realizadas pela Diretoria de Controles Internos e *Compliance* como Segunda Linha; ii) Conformidade – monitora a execução de operações, transações e/ou processos considerando a conformidade com os normativos internos, bem como leis e regulamentos; e iii) Experiência do Cliente – mensura processos que impactam o relacionamento com os clientes, em níveis estratégico, tático e operacional.

Para otimizar e gerar maior assertividade e simplicidade no indutor, os indicadores componentes do ECI são classificados em dois blocos diferenciados pela forma de impacto e consequência: i) Indicadores Indutores – consistem em métricas priorizadas para a indução das Unidades, sendo selecionados e personalizados por Unidade, considerando as funções corporativas, relevância temática do indicador e eventuais especificidades de cada prefixo; e ii) Indicadores de Monitoramento – são métricas que compõem as perspectivas conformidade e experiência do cliente.

O ECI foi implementado no segundo semestre de 2022 como informativo para as Unidades avaliadas e passa a impactar, em 2023, o Acordo de Trabalho das Unidades Estratégicas, Táticas e Operacionais, abrangendo aproximadamente 5.400 unidades com indução personalizada.

Ainda podem ser citadas as seguintes soluções na gestão do ambiente de controles:

- **Painel de Monitoramento de Atipicidades (PMA):** desenvolvido para identificar e endereçar os eventos de risco de conduta, visando a promoção de negócios sustentáveis e aderentes à Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Banco, conforme Resolução CMN nº 4.949/2021, bem como auxiliar os Gestores na identificação de fragilidades nos processos e disseminação da cultura de gestão de riscos no Banco do Brasil. A ferramenta possui monitoramentos automatizados, com análises qualitativas por amostragem e, também, faz uso de modelos analíticos desenvolvidos pela Diretoria de Controles Internos e *Compliance*.

- **Solução Imediata (SIM):** sistemática de solução rápida das reclamações apresentadas pelos clientes em primeira instância quando constatada procedência na reclamação e gerado prejuízo financeiro decorrente de falhas em serviço, produto, processo, sistema, fraude interna e acordos extrajudiciais. O objetivo dessa sistemática é a inversão do fluxo da solução de valores contestados pelo cliente: ressarcir-se o cliente imediatamente e, posteriormente, procede-se à apuração interna das ocorrências.

- **Indicador de Qualidade de Venda (IQV):** possibilita o acompanhamento da performance de itens importantes relacionados às vendas, reforçando o direcionamento estratégico dado ao “clientecentrismo”, bem como o alinhamento entre as diretrizes da relação com clientes previstas na PRSAC e na Política de Relacionamento com Clientes.

- **Radar Regulatório:** ferramenta corporativa utilizada para captura automatizada de normas publicadas em *sites* dos principais reguladores. Em 2022, mais de 22 mil normativos externos foram prospectados para análise dos Gestores quanto ao impacto nos processos, produtos e serviços, sendo os respectivos planos de ação registrados tempestivamente.

- **Compliance Digital:** a partir da análise de dados e uso de modelos de Inteligência Artificial para a classificação de textos e imagens, a solução desenvolve um controle efetivo e, ao mesmo tempo, proativo e invisível. Com as automatizações, essa sistemática permite evoluir para uma atuação de controles como assessoria ao negócio. Em 2022, a solução aplicou técnicas de OCR (textos extraídos de imagens) para capturar operações de Pronaf beneficiadas por rebates devido à estiagem, totalizando 46 mil operações. Com a leitura da informação, foi possível reduzir em 90% o tempo necessário para antecipar o pedido de ressarcimento junto ao Tesouro Nacional. Além disso, a conformidade de mais de cem mil contratos de Pronampe foi avaliada de forma apropriada, considerando aspectos relacionados à imagem do contrato e garantias nos sistemas corporativos. O projeto está em expansão para aplicação da mesma técnica para outros produtos do Banco.



- **Validação Automatizada:** como forma de mitigar o Risco de Modelo, o Banco adota, como etapa obrigatória no Ciclo de Vida dos Modelos, a Validação Independente de todos os seus modelos. Para estar em linha com os avanços na área de *Analytics*, a Diretoria de Controles Internos e *Compliance*, em parceria com a Diretoria de Tecnologia, desenvolveu uma ferramenta que aplica testes de forma automatizada nos modelos. Isso possibilitou aplicar mais testes por modelo avaliado, ao mesmo tempo que liberou horas para a análise dos resultados, conferindo mais segurança nas avaliações realizadas. Além disso, foi adquirida uma plataforma específica para a validação dos modelos, que se encontra em fase de instalação e será totalmente integrada ao ambiente de produção de modelos, proporcionando maior especialização, potencializando o reuso de códigos e trazendo maior rastreabilidade ao processo.

## Projeto Simplifique

O Simplifique é uma iniciativa que nasceu da compreensão de que os controles também estão inseridos no contexto de grande transformação tecnológica ocorrida nos últimos anos e de que, além da oportunidade de melhoria contínua dos processos sob o ponto de vista de quem os operacionaliza no dia a dia, a otimização de controles gera maior eficiência e efetividade nos processos de mitigação de riscos.

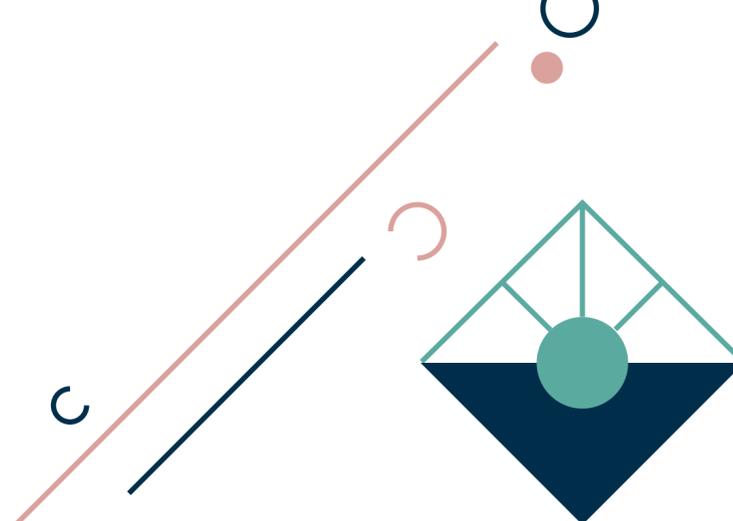
Por meio do Portal Simplifique, solução disponível em nossa intranet, funcionários do BB de qualquer lugar do Brasil e em qualquer função, podem sugerir revisão, otimização ou até mesmo eliminação de controles e procedimentos.

Após o cadastramento das sugestões, a Diretoria de Controles Internos, em parceria com os gestores dos produtos e serviços, avalia cada sugestão e acompanha até que seja implementada. Em 2022, 1.100 sugestões foram cadastradas e 92 foram implementadas, com destaque para temas como digitalização de processos manuais e eliminação da impressão de documentos através da assinatura digital, proporcionando eficiência operacional, segurança e agilidade.

Por sua capacidade de engajar os funcionários, o Simplifique dá condições aos gestores para evoluir e aprimorar seus processos de forma contínua. Isso resulta em uma melhor experiência para nossos clientes e funcionários e mais eficiência nos controles, otimizando a mitigação de riscos.

## Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB)

Na qualidade de investidor e instituição líder do Conglomerado Prudencial (CP), estabelecemos processos para a efetividade, a sustentabilidade e a integridade do modelo empresarial, definindo mecanismos de governança corporativa capazes de promover o alinhamento das expectativas e mitigar os riscos decorrentes de suas Entidades Ligadas (ELBB).



Para isso, realizamos o processo de Supervisão das Entidades Ligadas em ciclos bienais de planejamento de forma integrada com as áreas envolvidas no processo. A Supervisão consiste em um conjunto de atividades, em que se busca avaliar, acompanhar e orientar as ELBB em relação aos processos de governança, riscos, controles e *compliance* para assegurar a saúde e o equilíbrio econômico-financeiro dessas entidades.

Esse processo é objeto de evolução contínua. Em 2022, com o Projeto Supervisão+, buscou-se trazer uma visão moderna e disruptiva sobre a supervisão das ELBB. Dentre os aprimoramentos implementados, encontra-se a versão unificada do Caderno de Melhores Referências – CMR, documento que apresenta às ELBB as diretrizes essenciais sobre o Sistema de Governança, Riscos e Controles, de acordo com a expectativa do Banco do Brasil. Além disso, incorporou-se uma dimensão ao documento que abrange os impactos ambientais, sociais e de governança (ASG) para o Ciclo de Supervisão 2023-2024.

No ano de 2022, também entrou em desenvolvimento uma nova plataforma para automatizar, integrar e dar maior eficiência ao trabalho de supervisão de riscos e controles das ELBB. O BB GRC é uma solução tecnológica, orientada à tecnologia *Low Code* (Faz.áí), com vistas à automatização dos processos de supervisão e monitoramento da governança, riscos, controles, *compliance* e segurança das Entidades Ligadas.

Por sua capacidade de engajar os funcionários, o Simplifique dá condições aos gestores para evoluir e aprimorar seus processos de forma contínua. Isso resulta em uma melhor experiência para nossos clientes e colaboradores e mais eficiência nos controles, otimizando a mitigação de riscos.





## Auditoria interna

A Auditoria Interna avalia os processos corporativos e presta consultoria, de forma independente e objetiva, visando ao aprimoramento da governança corporativa e ao gerenciamento de riscos e controles. Em 2022, a área concluiu 209 trabalhos de auditoria.

No decorrer das avaliações, as constatações de auditoria que requeiram aprimoramentos são indicadas em recomendações que apontam também o gestor responsável e o prazo para a implementação – compatível com o nível de risco associado.

As recomendações são acompanhadas pela Auditoria Interna até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas são avaliadas e, se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, a recomendação é certificada pelo auditor.

A Auditoria Interna também acompanha os trabalhos de auditoria e fiscalização realizados pelas Entidades de Fiscalização e Controle Governamentais. No conglomerado, ela é responsável pela recepção e encaminhamento das solicitações referentes à supervisão e à fiscalização, cabendo à Unidade avaliar as respostas às solicitações quanto à coerência e à completude.

As constatações apresentadas nesses trabalhos resultam em determinações e recomendações aos gestores. Dessa maneira, aliadas às constatações da Auditoria Interna, contribuem para melhoria da governança e do gerenciamento de riscos e controles. Essas recomendações são certificadas previamente pela Auditoria Interna, e os apontamentos são considerados nas avaliações dos processos.

A Auditoria Interna atua de forma contínua no desenvolvimento de soluções inovadoras, de forma a atender aos desafios estratégicos da Unidade e às expectativas dos órgãos de governança e reguladores. Em 2022, a Auditoria Interna ampliou as ações que visam à autotransformação e ao desenvolvimento

A Auditoria Interna atua de forma contínua no desenvolvimento de soluções inovadoras, de forma a atender aos desafios estratégicos da Unidade e às expectativas dos órgãos de governança e reguladores.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



de cultura de inovação pelo uso de ferramentas de *analytics* e ciência de dados. Destacam-se as seguintes ações:

- Ampliação do portfólio de Painéis de Suporte à Auditoria Contínua (PSAC), que são ferramentas de análises avançadas de informação que aumentam a eficiência e ampliam o potencial de avaliação de processos corporativos pela Auditoria Interna. Em 2022, foram implementados 26 novos painéis analíticos, muitos com a utilização da metodologia de desenvolvimento Ágil Scrum.
- Automação de testes de auditoria aplicados aos contratos administrativos firmados pelo Banco, utilizando ferramentas e técnicas de processamento de linguagem natural. A solução em desenvolvimento proporciona a verificação de requisitos obrigatórios e a validação de informações em bases de dados, possibilitando a identificação antecipada de potenciais riscos relacionados ao processo de compras e contratações.
- Evolução da Jornada de Capacitação em *Data&Analytics* baseada em autoavaliação e acompanhamento dos resultados, visando acelerar a formação dos auditores no tema. O objetivo da jornada é auxiliar a comunidade da Auditoria Interna no avanço dos conhecimentos em dados e *analytics*, por meio de um modelo que considera o estágio de cada um, apurado de forma sistemática por meio de autoavaliações. O modelo se baseia na metodologia 70:20:10, integrando a realização de treinamentos formais, como cursos e videoaulas, com a interação com outros usuários, além de experiências vividas na prática, como a aplicação dos conhecimentos em *analytics* nos trabalhos de auditoria.

No âmbito do processo de Controle Disciplinar, a Auditoria Interna realiza trabalhos de Auditoria Especial (AE), com o objetivo de identificar as circunstâncias e as consequências de irregularidades, bem como a análise de causas das ocorrências. Com isso, contribui para a melhoria do gerenciamento de riscos e controles na Organização. As informações oriundas desses trabalhos servem de subsídios na avaliação dos processos corporativos e para o encaminhamento de ações com intuito de aprimorar os produtos, serviços e sistemas do Banco.

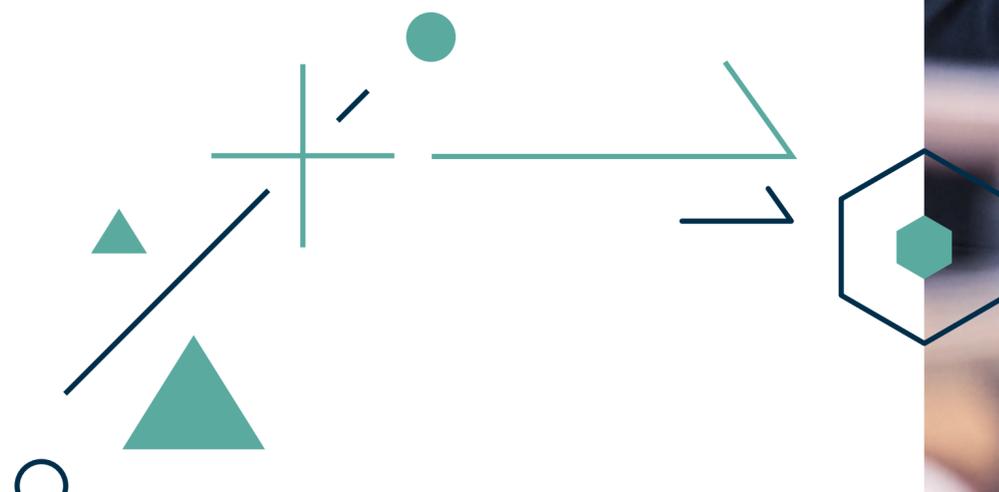
Para subsidiar, especialmente a apuração de irregularidades, foram geradas e tratadas 16.440 mil bases de dados e documentos, reduzindo o tempo despendido e aumentando a eficiência operacional para esse processo.

Na frente de interação das Linhas de Defesa, destacam-se a utilização e a vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos e Controles aos elementos dos processos mapeados pela Auditoria Interna, o que possibilita visão ampliada dos riscos que perpassam os processos, mensuração quantitativa dos impactos desses riscos e emissão de opinião sobre os riscos relevantes.

A integração da Taxonomia ao processo de auditoria representa aprimoramento da metodologia, mantendo seus pressupostos, possibilitando que seja dada maior ênfase na avaliação dos riscos corporativos, além de atender expectativas dos *stakeholders*, ao utilizar uma linguagem comum de riscos e ampliar a interação com a Segunda Linha.

Os trabalhos de auditoria iniciados em 2022 passaram a avaliar os riscos de acordo com a Taxonomia Corporativa de Riscos e Controles do Banco.

Ao longo de 2022, a Auditoria Interna avaliou os processos, Negócios com Entes Públicos, Crédito Varejo e Agronegócio expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



6.

Conteúdos complementares



# Anexo GRI

## 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais

Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudessem trazer algum impacto nas nossas operações.

## 2-7 Empregados

Empregados permanentes, por região (unidade)	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Norte	3.981	3.678	3.897	5,95%
Nordeste	15.106	13.919	14.025	0,76%
Centro-Oeste	16.650	16.090	16.719	3,91%
Sudeste	39.800	35.894	36.100	0,57%
Sul	16.117	14.997	15.193	1,30%
Exterior	19	19	19	-
<b>Total</b>	<b>91.673</b>	<b>84.597</b>	<b>85.953</b>	<b>1,60%</b>

Empregados, por tipo de emprego e gênero (unidade)	2020	2021	2022	% do total
Tempo integral – masculino	53.028	48.670	49.951	58,11
Tempo integral – feminino	38.645	35.927	36.002	41,89
<b>Total</b>	<b>91.673</b>	<b>84.597</b>	<b>85.953</b>	<b>100,00</b>

As informações referem-se ao quantitativo de pessoal no último dia do ano, obtido das bases corporativas de sistemas de pessoal. Os números representam o total, denominado “Força real de trabalho” (ou “força de trabalho real”, ou, ainda, “força laboral”). Esse conceito exclui as seguintes situações: cessão, afastamentos (licença-saúde, licença-interesse e outros afastamentos), contratados em regime especial, estatutários e ausentes da folha de pagamento.

## 2-8 Trabalhadores que não são empregados

### Postos de trabalho terceirizados

Número total de postos de trabalho terceirizados, por região <sup>1 a 5</sup>	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Norte	1.561	1.431	1.444	0,90%
Nordeste	5.518	5.076	5.181	2,06%
Centro-Oeste	3.357	4.045	2.994	-25,98%
Sudeste	11.992	11.149	10.778	-3,32%
Sul	4.544	4.192	4.448	6,10%
<b>Total</b>	<b>26.972</b>	<b>25.893</b>	<b>24.845</b>	<b>-4,04%<sup>5</sup></b>

(1) O número de postos de trabalho restringe-se aos contratos de prestação de serviços executados de forma contínua (a exemplo de contratos de brigada de incêndio, copa, vigilância, limpeza etc.) e não contemplam dados sobre os trabalhadores alocados em contratações eventuais ou contratos sem cessão de mão de obra.

(2) As contratações do Banco do Brasil, por meio dos seus editais de licitação, são baseadas nas propostas comerciais e/ou técnicas, contratando postos de trabalho sem especificação de gênero.

(3) A designação “Postos de trabalho”, em regra, é a especificação do serviço terceirizado a ser executado. Não é vinculada à quantidade de pessoas, visto que há posto que, para a sua execução, demandam mais de um terceirizado. Exemplo: posto de vigilante tipo “c”. Existem, ainda, contratos nos quais o serviço é definido por outros parâmetros. Por exemplo, o serviço de limpeza, que é por metro quadrado (área). Por isso, o Banco estabelece um quantitativo referencial.

(4) Para contratos cujo objeto é vigilância, a quantidade de postos é feita por banda, ou seja, pode variar dentro dos limites mínimo e máximo estabelecidos no instrumento contratual, sem necessidade de aditivos para seu respectivo acionamento.

(5) Não houve variações significativas no número de trabalhadores que não são empregados durante o período de relato.

## 2-12 Função do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos

O Conselho de Administração (CA) tem como uma das suas atribuições aprovar a Estratégia Corporativa, que consolida as decisões sobre a atuação da empresa para os próximos cinco anos. Ao receber os assuntos para deliberação, o CA discute e toma decisões. Após a aprovação, os temas são encaminhados às áreas responsáveis pelo seu cumprimento. Em alguns casos, ao tomar a decisão, o CA determina que lhe sejam apresentados reportes periódicos dos assuntos deliberados, a fim de se manter informado sobre o andamento.

Em dezembro de 2021, foi instalado o Comitê de Sustentabilidade Empresarial do BB (Cossem), que tem por finalidade assessorar o CA nos temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco do Brasil, devendo atuar em conformidade com a legislação aplicável, as boas práticas de governança e os compromissos assumidos voluntariamente pelo Banco.

No Banco do Brasil, o processo de delegação de autoridade é realizado pela Assembleia Geral de Acionistas, materializada em nosso Estatuto Social, e pelo Conselho de Administração, por meio dos regimentos internos, conforme os artigos 21, inciso X, e 29, inciso X do Estatuto Social.

## 2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos

Nossa governança é regida pelo Estatuto Social, pelas políticas gerais e específicas, pelas Atas das Assembleias Gerais de Acionistas, por seus regimentos internos, pelas normas internas e pela legislação aplicável. O Estatuto Social complementa a legislação, estabelecendo a forma de funcionamento, assim como as atribuições e alçadas de cada órgão de governança. Conforme a Lei das Sociedades por Ações, compete privativamente à Assembleia Geral de Acionistas reformar o Estatuto Social.

Já os regimentos internos disciplinam o funcionamento dos nossos órgãos de governança, incluídos os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (CA), a fim de garantir que sua atuação esteja em consonância com os preceitos definidos pelo Estatuto Social. Nesses regimentos estão declaradas, dentre outras disposições, a finalidade, a composição e as competências dos referidos órgãos de governança.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Os regimentos internos são aprovados pelo CA. A exceção é o Conselho Fiscal, que, por tratar-se de órgão de fiscalização dos nossos atos de gestão administrativa, e para proteção dos nossos interesses e dos acionistas, delibera sobre seu próprio regimento interno.

## 2-15 Conflitos de interesse

### Ouvidoria e ética

[3-3] Ética e compliance

O Banco do Brasil conta com um conjunto de procedimentos e medidas para identificar e administrar conflitos de interesses. Além do Código de Ética e políticas internas, as normas específicas que tratam de macroprocessos como “Licitação e Contratos”; “Promoção e Patrocínio”; “Transações com Partes Relacionadas”; e “Atividade Laboral Paralela Remunerada ou não”, entre outros, contemplam o tema, oferecendo orientações sobre a prevenção às situações de risco.

Atuamos, na qualidade de agente financeiro, cumprindo as normas definidas pela União sujeitos às mesmas condições aplicadas aos demais operadores. Desta maneira, não há flexibilidade para alteração nas condições que possam representar conflito de interesses com o Banco.

Em relação às regras, políticas e práticas referentes ao Conselho de Administração, aquelas direcionadas à identificação e administração de conflitos de interesses prevê, entre outros, no Estatuto Social do Banco do Brasil, proibição de compra ou venda de bens de qualquer natureza a membros do Conselho de Administração e dos comitês a ele vinculados, da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal. Em seu art. 18, o Estatuto Social prevê que o conselheiro representante dos empregados não participará das discussões e deliberações sobre assuntos que envolvam relações sindicais, remuneração, benefícios e vantagens, inclusive matérias de previdência complementar e assistenciais, bem como nas demais hipóteses em que ficar configurado o conflito de interesses.

Ações preventivas consistentes são adotadas por meio de comunicações, soluções educacionais implementadas pela área responsável pelo tema no Banco e com o apoio dos membros dos Comitês de Ética e Gerências Regionais de Pessoas. Dúvidas e pedidos de autorização para determinadas atividades que possam implicar em Conflito de Interesses são atendidos no âmbito da Ouvidoria Interna e, em alguns casos, em parceria com a Controladoria Geral da União por meio de ferramenta de aconselhamento – SeCI (Sistema Eletrônico de Prevenção ao Conflito de Interesses) e/ou Comissão de Ética Pública – CEP.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna ou do tratamento disciplinar dos envolvidos.

## 2-21 Razão da remuneração total anual

Informação	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual mediana para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem pago) no Brasil	15,93	13,39	11,72	-12,50 %
A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual média para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem pago)	12,99	11,11	9,62	-13,42 %

Informação	2020	2021	2022
A proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago)	-	-	0

\* Considerando que o percentual de variação para o indivíduo mais bem pago é 0%, e a média de remuneração total anual de todos os empregados foi de 15,48%, a proporção é 0.

### Nota explicativa - alteração de metodologia <sup>2-4</sup>

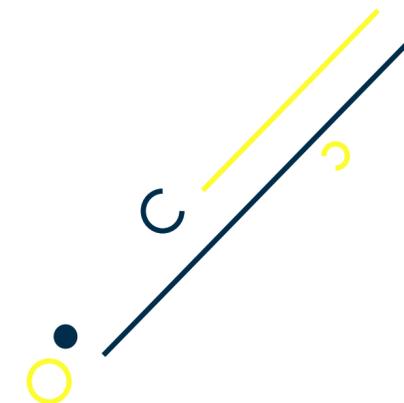
Foram definidas melhorias no processo de coleta de dados e na metodologia considerada para apuração da remuneração total anual dos empregados, considerando mudanças na política de remuneração do BB nos últimos anos. Assim, os valores apresentados para 2022 e períodos anteriores (2020 e 2021) foram atualizados conforme a seguir:

Foi utilizado como público-alvo a força de trabalho real, incluindo funcionários e administradores, na data base de 31/12 de cada período. Para os funcionários, foi considerado o salário máximo que poderia ser recebido no ano, oito meses de salário (janeiro-agosto) sem o reajuste concedido por força do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) e quatro meses de salário com o reajuste de ACT, gratificação natalina, Participação nos Lucros ou Resultados (PLR) referente ao exercício de competência, sendo considerada projeção para segundo semestre de 2022. Em um sentido mais amplo de remuneração total, foi incluída no cálculo a premiação paga pelo Programa de Desempenho Gratificado (PDG). No cálculo foram excluídos os funcionários expatriados cujo pagamento é realizado pelas respectivas unidades no exterior. E para os administradores, foi considerado o montante global individual aprovado em Assembleia Geral de Acionistas, que envolve 12 honorários mensais, um honorário referente à gratificação natalina e o total a ser recebido pelo Programa de Remuneração Variável (Programa de RVA) considerando o atingimento máximo em todos os indicadores do Programa referente ao exercício, incluídas parcelas diferidas.

O indivíduo mais bem pago no Banco do Brasil tem o cargo de Presidente.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## 2-27 Conformidade com leis e regulamentos

[3-3] Relacionamento e satisfação de Clientes

Em 2022, registramos R\$ 4,9 milhões em punições por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços e de cobranças relativas ao tempo na fila, com redução aproximada de 10,9% em relação aos R\$ 5,5 milhões registrados em 2021.

Demais multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos podem ser consultadas no Formulário de Referência.

## 2-28 Participação em associações

A seguir, são apresentados os principais órgãos, entidades ou associações dos quais somos signatários ou representantes:

- o Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- o Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI)
- o Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE).
- o Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)
- o Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- o Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer (Coniacc)
- o Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- o Associação Brasileira de Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp)
- o Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)

- o Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC)
- o Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento de Mercado de Capitais (Apimec)
- o Principles for Responsible Investment (PRI)
- o CDP Business Ambition for 1.5°C
  - Science Based Targets Initiative (SBTi)
- o Task Force on Climate Related Financial Disclosures

## 2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders | 3-1: Processo de definição de temas materiais| 3-2 Lista de temas materiais

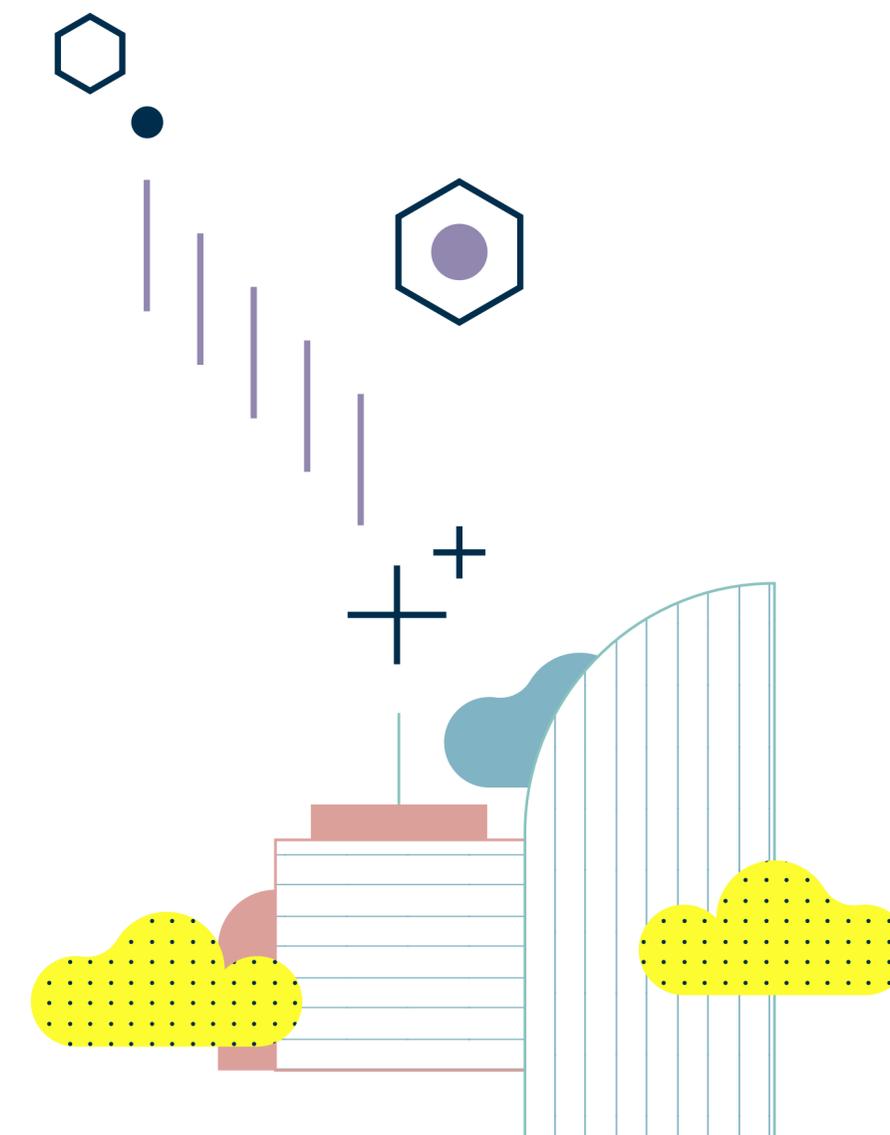
[2-12|2-29]

Nossos públicos de interesse são envolvidos de forma periódica em diferentes momentos consultivos e decisórios, com destaque para a elaboração da Estratégia Corporativa e da Estratégia de Sustentabilidade.

No processo de Planejamento Estratégico 2023-2027, foram preservadas as premissas de participação ativa dos públicos de interesse, de visão da *holding* e de ênfase na experiência do cliente. Buscou-se, também, assegurar o alinhamento da Estratégia Corporativa Banco do Brasil (ECBB) com os demais documentos de nossa arquitetura estratégica, de forma que os objetivos estratégicos foram desdobrados no Plano estratégico de TI, no Planejamento Integrado, nos instrumentos de indução e acordos de trabalho e nas iniciativas e ações em todos os âmbitos de nossa organização.

O processo também levou em consideração a percepção e as expectativas de diferentes públicos de interesse. Os públicos de interesse interno (funcionários e dirigentes estatutários, conselheiros, bem como representantes das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil) foram entrevistados, responderam às pesquisas institucionais que abordaram tendências, incertezas e cenários da indústria financeira e participaram de *workshops* de planejamento, ocasião em que

puderam colaborar ativamente em discussões, propostas e decisões estratégicas. Para captura da percepção e da expectativa dos clientes, utilizamos pesquisas de satisfação com diversos segmentos. Foram ainda considerados estudos de mercado acerca das tendências do comportamento do consumidor bancário. Já para aprimorar as discussões estratégicas, analistas de mercado convidados ponderaram e discutiram com o corpo diretivo temas relacionados ao nosso desempenho e perspectivas futuras.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Estratégia de Sustentabilidade e Relatório Anual

Gerenciamos impactos, riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas por meio das contribuições recebidas de nossos públicos de interesse no processo de construção coletiva do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, que passa por revisão a cada dois anos. Esses públicos participam de ações de engajamento para definição da materialidade e atualização do Plano, que resultam em desafios em sustentabilidade prioritários e ações para a nossa gestão. Em 2022, utilizamos o amplo processo de consulta *on-line* realizado em 2020, que contou com a participação de 15.878 *stakeholders*.

No que se refere ao processo de priorização de temas e desafios em sustentabilidade para atualizar o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e nortear o conteúdo do Relatório Anual, em 2022 nos valem da revisão do nosso mapa de públicos de interesse, realizada em 2020, considerando a relevância das categorias Alta Administração, acionistas/investidores, clientes, entidades ligadas, governo, fornecedores, funcionários, imprensa/mídia, órgãos reguladores, representantes da sociedade civil, especialistas em sustentabilidade e concorrentes. O processo também atende às normas dos GRI Standards e do *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

No ciclo 2022, as referências utilizadas em cada um dos eixos de convergência para a revisão do processo de materialidade foram:

### CONSOLIDAÇÃO DE VISÕES | EIXOS ANÁLISE BB – 2022

#### 1. INFLUÊNCIA

- o CONCORRENTES (*BENCHMARKING*)
- o ESTUDOS SETORIAIS E TENDÊNCIAS

#### 2. IMPACTO

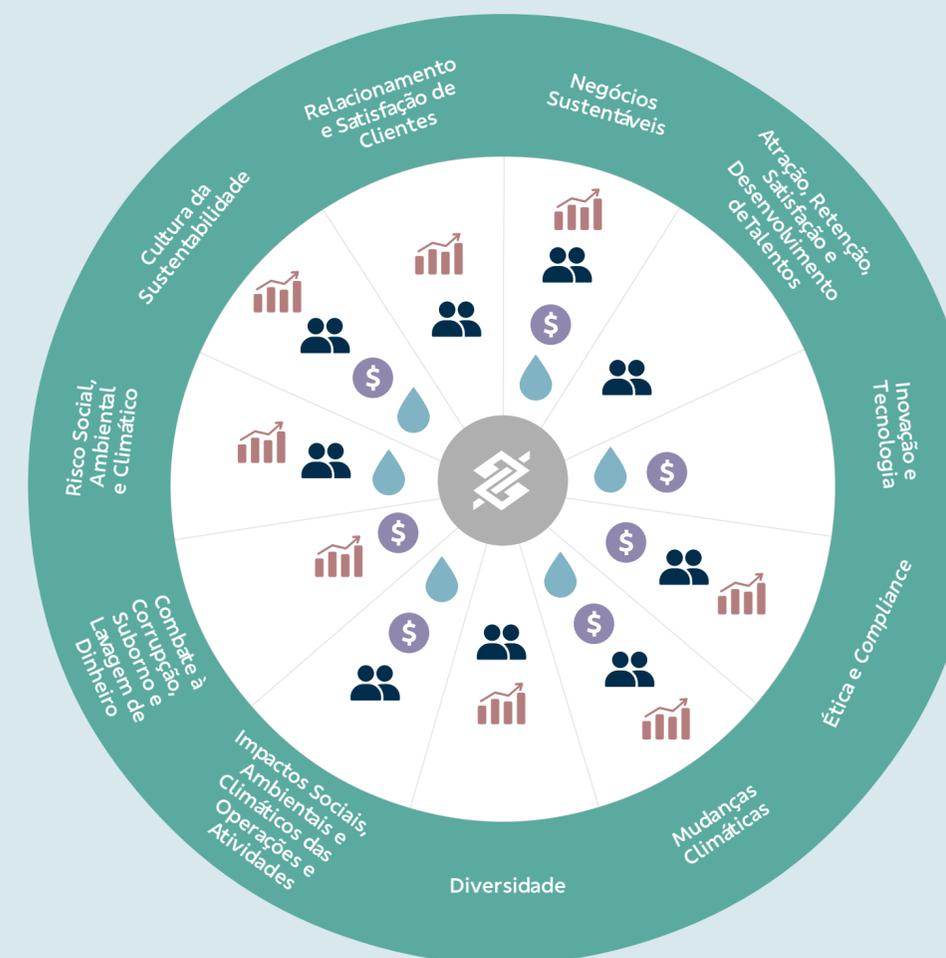
- o ÍNDICES
- o ESTRATÉGIA CORPORATIVA

Dez temas foram considerados prioritários na convergência dos resultados das análises dos concorrentes (*benchmarking*), dos estudos setoriais e tendências, dos índices, da Estratégia Corporativa BB e da consulta aos públicos de interesse realizada em 2020. Durante o Fórum de Sustentabilidade, os executivos tiveram a oportunidade de debater e avaliar os 24 temas e os desafios em sustentabilidade mapeados, e de elevar ao status de "material" até dois novos temas, conforme metodologia estabelecida.

Na ocasião, o tema Relacionamento e Satisfação de Clientes tornou-se material, portanto, prioritário, em razão da relevância do tema na Estratégia Corporativa (Centralidade no Cliente) e da necessidade de tratar o tema sob os aspectos da sustentabilidade. Os executivos também discutiram sobre a relevância do tema "Educação Financeira" e sua conexão com o tema "Relacionamento e Satisfação de Clientes" e, assim, decidiram que o desafio do tema "Educação Financeira" passaria a compor o tema "Relacionamento e Satisfação de Clientes". O processo resultou em 23 temas, dos quais 11 foram considerados materiais, na perspectiva da sustentabilidade. Esses temas orientarão a gestão e o relato do BB nos próximos dois anos.

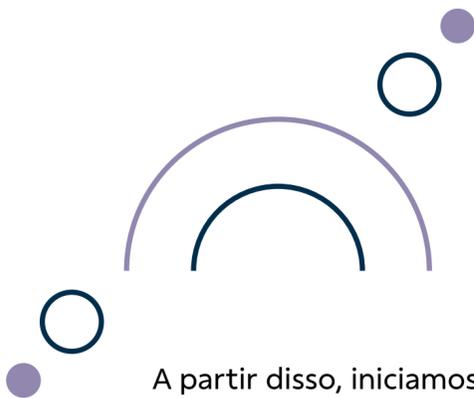
Após esta etapa, o resultado da materialidade foi validado pelo Comitê Executivo de Sustentabilidade (Cesus).

## Matriz de materialidade



#### LEGENDA

- Ambiente
- Economia
- Pessoas
- Negócios



A partir disso, iniciamos a estruturação do Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB, para o ciclo 2023-2025, com ações e indicadores endereçados para cada desafio em sustentabilidade.

Até a aprovação da nova versão da Agenda 30 BB publicamos e prestamos contas das ações e indicadores referentes ao ciclo 2021-2023, ainda vigentes, os quais compõem, em conjunto com outros indicadores corporativos, o Acordo de Trabalho (ATB) das áreas responsáveis, mensurando o desempenho da gestão com relação às metas estabelecidas. Esse modelo de avaliação impacta a remuneração variável dos funcionários, por meio do pagamento de Participação nos Lucros e Resultados (PLR).

Por fim, este ciclo se encerrará com a prestação de contas das ações desenvolvidas e relacionados aos temas e desafios materiais aos públicos de interesse, por meio do Relatório Anual.

A seguir, a descrição completa das etapas do nosso processo de materialidade.

## Definição e priorização de temas e desafios em sustentabilidade

<b>Etapa 1</b> Compreendendo o contexto da organização	<b>Etapa 2</b> Análise dos impactos reais e potenciais	<b>Etapa 3</b> Avaliação da importância dos impactos	<b>Etapa 4</b> Priorização	<b>Etapa 5</b> Validação
<p>Mapa de temas - referências e acordos globais</p> <p>Foram analisados 24 diferentes documentos e referências:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mapeamento de tendências - 12 estudos nacionais e internacionais</li> <li>o <i>Benchmarking</i> de seis concorrentes e empresas referência no mercado: escolhidos entre pares nacionais e internacionais mais bem colocados no DJSI</li> <li>o Mapeamento de temas em seis marcos globais, índices, <i>ratings</i> e <i>rankings</i> em sustentabilidade.</li> </ul>	<p>Foram analisadas informações destacadas por diferentes referências nacionais e internacionais, que trouxeram perspectivas sobre cenários de sustentabilidade e tendências relacionadas a temas importantes para o Banco do Brasil.</p>	<p>A convergência foi realizada a partir dos resultados das análises das etapas anteriores.</p> <p>Para a análise de convergência foi necessário levar em conta probabilidade, tamanho, escopo, gravidade e severidade dos impactos mapeados.</p> <p>A partir da avaliação de convergência também são definidos os limites dos desafios apresentados, considerando se os impactos podem ocorrer dentro ou fora da empresa.</p>	<p>Durante o Fórum de Sustentabilidade, os executivos do Banco do Brasil tiveram a oportunidade de debater e avaliar os 24 temas e os desafios em sustentabilidade mapeados.</p> <p>O processo resultou em 23 temas, dos quais <b>11 foram considerados materiais (prioritários)</b>, na perspectiva da sustentabilidade.</p>	<p>Após esta etapa, o resultado da materialidade foi submetido para validação do Comitê Executivo de Sustentabilidade (Cesus).</p>



## 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído

Valor econômico direto gerado e distribuído	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Valor econômico direto gerado (receita) – R\$ bilhões	43,2	58,4	80,1	37,2%
Valor econômico distribuído (R\$ bilhões)	33,1	45,8	60,4	31,9%
Pessoal (salários e benefícios dos empregados) (R\$ bilhões)	21,5	23,0	26,02	13,1%
Remuneração de Capitais de Terceiros (R\$ bilhões)	1,4	1,4	1,4	0,0%
JCP e dividendos (R\$ bilhões)	4,2	8,6	13,7	59,3%
Impostos, taxas e contribuições	6,1	12,7	19,0	49,6%
Valor econômico retido (R\$ bilhões)	10,0	12,6	19,7	56,3%
Lucro retido (R\$ bilhões)	8,4	12,0	19,0	58,3%
Participação dos não controladores nos lucros retidos (R\$ bilhões)	0,5	0,6	0,7	16,7%

## 202-1 Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário-mínimo local:

Informação	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
A proporção entre o salário mais baixo pago pelo BB em relação ao salário-mínimo local do ano	2,89	3,05	2,99 <sup>(1)</sup>	-2,01%

Para efeito de cálculo, foram considerados o salário-mínimo local no valor de R\$ 1.212,00 (01/2022) e a remuneração inicial de ingresso no BB de R\$3.622,23 (09/2022). Existem atualmente 131 funcionários, ocupantes de dez cargos, que recebem menos de R\$ 3.622,23, entretanto ocupam cargos em extinção.

Esses cargos, por serem considerados cargos em extinção, não podem ser ocupados por novos funcionários e, por isso, foram desconsiderados. Os funcionários mencionados representam 0,15% do total do quadro funcional.

## 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

Conforme metodologia revisada e aprovada em 2022, realizamos a revisão da avaliação interna de risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo e incorporamos o tema anticorrupção e combate à proliferação das armas de destruição em massa na metodologia. A avaliação interna de risco de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e corrupção – LD/FTP-C foi aplicada, resultando no documento Avaliação Interna de Risco de LD/FTP-C – Risco Inerente, aprovada pela vice-presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos e dada ciência ao Comitê de Riscos e de Capital (Coris), Comitê de Auditoria (Coaud) e Conselho de Administração (CA).

A metodologia aprovada contemplou as probabilidades e impactos definidos nas referidas regulamentações e considerou os seguintes perfis de risco: (i) Instituição Banco do Brasil; (ii) Clientes; (iii) Operações, transações, produtos e serviços, abrangendo todos os canais de distribuição e a utilização de novas tecnologias; (iv) atividades exercidas pelos funcionários; (v) atividades exercidas por instituições parceiras; e (vi) fornecedores.

Para cálculo da probabilidade de cada perfil de risco, foram analisadas as características que representassem maior ou menor potencial de exposição ao risco de LD/FTP-C, de forma a mitigar a subjetividade na avaliação.

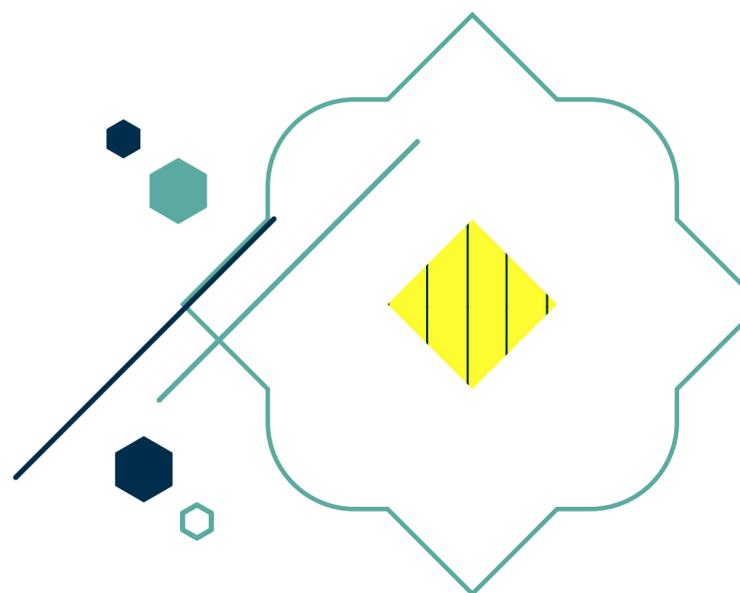
Para cálculo do impacto, foram consideradas as perspectivas financeira, jurídica, reputacional e socioambiental, conforme diretrizes estabelecidas pelo regulador.

A partir dos resultados apresentados, serão avaliados os controles instituídos em cada perfil que apresentou riscos inerentes altos ou muito altos e, se necessário, serão propostas melhorias nos processos.

Informamos ainda que, conforme consta no Programa de Compliance 2021, o risco de corrupção está contemplado em outros riscos declarados como relevantes, quais sejam: risco de conduta, risco de conformidade e risco de reputação, cujo monitoramento busca proporcionar um ambiente íntegro, ético e transparente nas nossas relações negociais.

## 205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção

Número total e percentual de funcionários que receberam ao menos um curso de combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região:



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

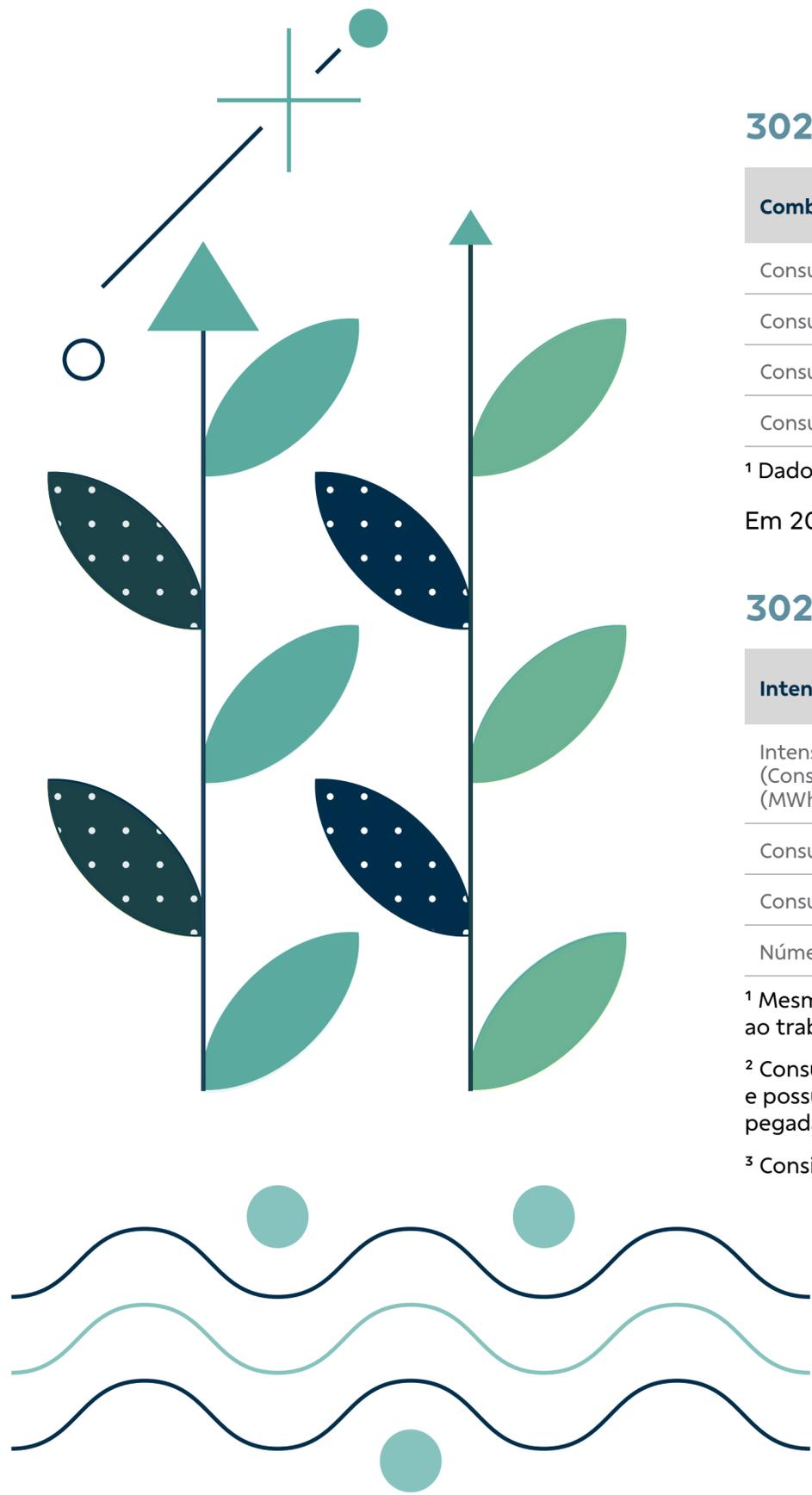


Região	Categoria funcional	2020	
		Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Alta Direção	34	16,92%
Centro-Oeste	Assessoramento	2.355	31,65%
Centro-Oeste	Gerencial	1.291	28,91%
Centro-Oeste	Operacional	2.092	48,21%
Centro-Oeste	Técnico	74	36,45%
Exterior	Alta direção		0,00%
Exterior	Gerencial	5	33,33%
Nordeste	Alta Direção	3	13,64%
Nordeste	Assessoramento	80	24,69%
Nordeste	Gerencial	1.404	26,03%
Nordeste	Operacional	4.404	47,23%
Nordeste	Técnico	8	19,51%
Norte	Alta Direção		0,00%
Norte	Assessoramento	28	29,17%
Norte	Gerencial	495	30,50%
Norte	Operacional	999	44,44%
Norte	Técnico	2	28,57%
Sudeste	Alta Direção	19	21,11%
Sudeste	Assessoramento	564	28,23%
Sudeste	Gerencial	3.733	25,66%
Sudeste	Operacional	10.100	45,05%
Sudeste	Técnico	227	30,35%
Sul	Alta Direção	3	11,54%
Sul	Assessoramento	171	33,79%
Sul	Gerencial	1.485	26,32%
Sul	Operacional	4.274	44,02%
Sul	Técnico	81	34,62%

A soma do público contido nas categorias Gerência e Alta Administração equivalem ao público considerado na categoria Gerencial a partir do ano 2021.

Região	Categoria funcional	2021		2022		Total acumulado	
		Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Assessoramento	4.354	58,99	2.016	26,34	7.652	99,99
Centro-Oeste	Gerencial	3.327	72,72	832	17,96	4.630	99,96
Centro-Oeste	Operacional	2.755	72,44	1.287	30,55	4.159	98,72
Centro-Oeste	Técnico	160	48,34	55	24,89	221	100,00
Exterior	Gerencial	5	26,32	4	21,05	19	100,00
Nordeste	Assessoramento	212	67,09	54	17,42	310	100,00
Nordeste	Gerencial	4.266	79,60	755	14,16	5.332	100,00
Nordeste	Operacional	5.990	72,94	1.559	18,67	8.296	99,34
Nordeste	Técnico	10	31,25	15	46,88	32	100,00
Norte	Assessoramento	61	68,54	20	22,99	87	100,00
Norte	Gerencial	1.309	79,67	244	14,85	1.643	100,00
Norte	Operacional	1.468	76,02	608	28,24	2.125	98,70
Norte	Técnico	5	33,33	3	21,43	14	100,00
Sudeste	Assessoramento	1.119	61,96	457	26,29	1.738	100,00
Sudeste	Gerencial	11.323	80,38	2.157	15,41	14.000	100,00
Sudeste	Operacional	13.697	71,05	4.650	23,70	19.519	99,49
Sudeste	Técnico	428	59,12	198	26,65	743	100,00
Sul	Assessoramento	251	50,91	105	22,48	467	100,00
Sul	Gerencial	4.683	81,39	780	13,60	5.734	100,00
Sul	Operacional	6.161	71,81	1.939	22,01	8.767	99,52
Sul	Técnico	102	59,65	52	28,42	183	100,00

A partir do ano de 2021, as categorias Alta Direção e Gerencial foram agrupadas, permanecendo apenas a categoria Gerencial.



### 302-1 Consumo de energia dentro da organização

Combustíveis (litros)	2020	2021	2022	2021 (GJ) <sup>1</sup>	2022 (GJ)	Variação % 2021-2022
Consumo total de óleo diesel grupo gerador	195.333	219.089	157.085,52	8.989,4	6.445,4	-28,30%
Consumo total de óleo diesel para veículos	47.088	85.385,71	102.895,27	3.503,5	4.221,9	20,51%
Consumo total de gasolina	734.434	505.801,22	413.761,44	18.211,9	14.897,9	-18,20%
Consumo total de etanol	202.471	467.944,92	1.285.893,66	9.991,6	27.456,4	174,80%

<sup>1</sup> Dados retificados com relação ao divulgado no ano anterior. 2-4

Em 2022, o consumo total de energia (eletricidade + combustíveis) somou 1.887.109,97 GJ

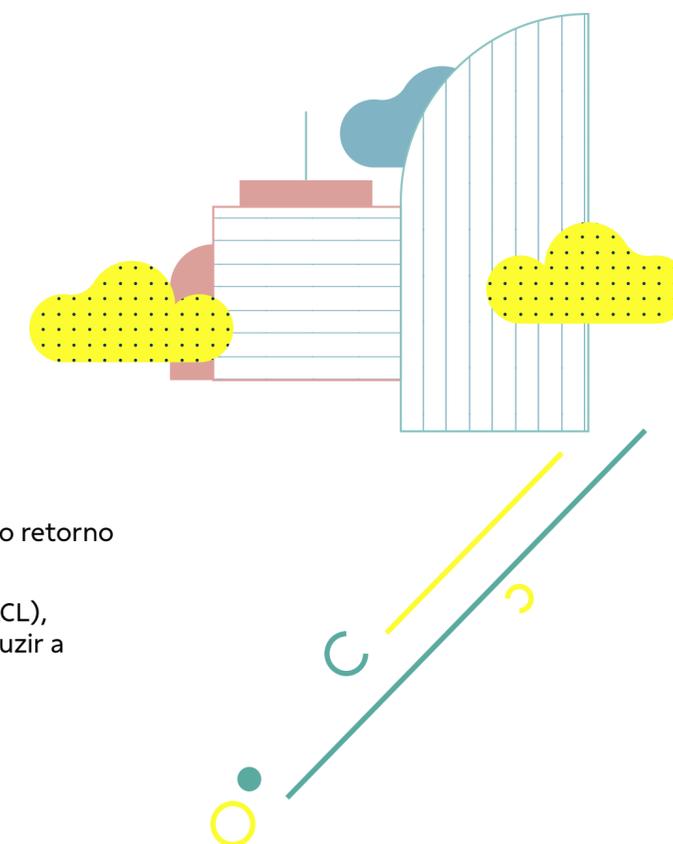
### 302-3 Intensidade energética

Intensidade energética <sup>1 2 3</sup>	2020	2021	2022	Variação % 2021-2022
Intensidade de energia elétrica (Consumo total de eletricidade/funcionário/ano) (MWh/funcionário/ano)	5,81	6,11	5,93	-3,01%
Consumo total de eletricidade (MWh)	532.839	516.993	509.469	-1,46%
Consumo total de eletricidade (GJ)	1.918.220	1.861.174,8	1.834.088,4	-1,46%
Número de funcionários <sup>3</sup>	91.673	84.597	85.953	1,60%

<sup>1</sup> Mesmo com a redução do consumo de energia em 2021, a intensidade energética teve uma elevação em 2021 com o retorno ao trabalho presencial no segundo semestre.

<sup>2</sup> Consumimos energia do SIN – Sistema Integrado Nacional, adquirimos energia no ambiente de contratação livre (ACL), e possuímos usinas de geração solar atendendo o Banco na modalidade de geração distribuída. Com objetivo de reduzir a pegada de carbono, a partir de 2020 passamos a adquirir RECs no volume total consumido pelo Banco.

<sup>3</sup> Considerada a força de trabalho real, conforme informação oficial.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

## 302-4 Redução do consumo de energia

A redução no consumo de energia é uma das estratégias adotadas pelo BB no cumprimento dos compromissos climáticos assumidos, como o Business Ambition 1,5°C e o Net Zero. Entre as ações do Banco para promover a descarbonização, estão a otimização do uso de geradores e a redução, ao mínimo possível, do uso de combustíveis fósseis. Nesse sentido, destaca-se o estímulo ao abastecimento dos carros flex da frota própria com etanol em detrimento da gasolina.

## 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados

3-3| Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos

Contratações				
Contratações por Gênero	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Contratações no Período</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>3.717</b>	<b>20.550,00%</b>
Feminino	2	9	890	9.788,88%
Masculino	2	9	2.827	31.311,11%
<b>Taxa de Contratação (%)</b>	<b>0,0044</b>	<b>0,0212</b>	<b>4,32</b>	<b>4,30 p.p.</b>
Feminino (%)	0,0022	0,0106	1,03	1,02 p.p.
Masculino (%)	0,0022	0,0106	3,29	3,28 p.p.

Contratações por Faixa Etária				
Contratações no Período	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Contratações no Período</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>3.717</b>	<b>20.550,00%</b>
Até 30 Anos	0	4	2.171	54.175,00%
De 30 a 50 Anos	4	14	1.481	10.478,57%
Acima de 50 Anos	-	-	65	-
<b>Taxa de Contratação (%)</b>	<b>0,0044</b>	<b>0,021</b>	<b>4,32</b>	<b>4,29 p.p.</b>
Até 30 Anos (%)	-	0,005	2,52	2,51 p.p.
De 30 a 50 Anos (%)	0,0044	0,016	1,72	1,70 p.p.
Acima de 50 Anos (%)	-	-	0,08	-

Contratações por Região	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Contratações no Período</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>3.717</b>	<b>20.550,00%</b>
Sul	0	1	601	60.000,00%
Sudeste	1	1	1.273	127.200,00%
Centro-Oeste	2	15	973	6.386,66%
Norte	0	0	385	-
Nordeste	1	1	485	48.400,00%
<b>Taxa de Contratação (%)</b>	<b>0,0044</b>	<b>0,0213</b>	<b>4,32</b>	<b>4,29 p.p.</b>
Sul (%)	0	0,0012	0,70	0,69 p.p.
Sudeste (%)	0,0011	0,0012	1,48	1,47 p.p.
Centro-Oeste (%)	0,0022	0,0177	1,13	1,11 p.p.
Norte (%)	-	-	0,45	0,45 p.p.
Nordeste (%)	0,0011	0,0012	0,56	0,55 p.p.

Rotatividade Total e Voluntária				
Taxa de Rotatividade de Funcionários	2020 <sup>1</sup>	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Taxa de Rotatividade Total (%)</b>	<b>2,31</b>	<b>8,90</b>	<b>2,65</b>	<b>-6,25 p.p.</b>
<b>Faixa Etária</b>				
Até 30 Anos	0,07	0,21	0,20	-0,01 p.p.
De 30 a 50 Anos	1,37	3,27	1,45	-1,82 p.p.
Acima de 50 Anos	0,87	5,42	1,00	-4,42 p.p.
<b>Gênero</b>				
Feminino	0,91	3,46	0,86	-2,60 p.p.
Masculino	1,40	5,44	1,79	-3,65 p.p.

Taxa de Rotatividade Voluntária (%)	2,02	8,48	2,20	-6,28 p.p.
<b>Faixa Etária</b>				
Até 30 Anos	0,06	0,21	0,17	-0,04 p.p.
De 30 a 50 Anos	1,18	3,01	1,12	-1,89 p.p.
Acima de 50 Anos	0,78	5,26	0,91	-4,35 p.p.
<b>Gênero</b>				
Feminino	0,83	3,37	0,73	-2,64 p.p.
Masculino	1,19	5,11	1,47	-3,64 p.p.

Rotatividade Total	2020 <sup>1</sup>	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Desligamentos totais no período</b>	<b>2.121</b>	<b>7.537</b>	<b>2.281</b>	<b>-69,73 p.p.</b>
<b>Faixa Etária</b>				
Até 30 Anos	66	186	167	-10,21 p.p.
De 30 a 50 Anos	1.256	2.766	1.253	-54,69 p.p.
Acima de 50 Anos	799	4.585	861	-81,22 p.p.
<b>Gênero</b>				
Feminino	834	2.930	739	-74,77 p.p.
Masculino	1.287	4.607	1.542	-66,53 p.p.

Rotatividade Voluntária	2020 <sup>1</sup>	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Desligamentos voluntários no período</b>	<b>1.850</b>	<b>7.177</b>	<b>1.891</b>	<b>-73,65 %</b>
<b>Faixa Etária</b>				
Até 30 Anos	60	178	142	-20,22%
De 30 a 50 Anos	1.077	2.547	963	-62,19%
Acima de 50 Anos	713	4.452	786	-82,34%
<b>Gênero</b>				
Feminino	764	2.854	625	-78,10%
Masculino	1.086	4.323	1.266	-70,71%

<sup>1</sup> A base de dados de 2020 sofreu alteração, por mudança na metodologia adotada a partir de 2021 2-4

Rotatividade Total por Região	2020 <sup>(1)</sup>	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Desligamentos totais no período</b>	<b>2.121</b>	<b>7.537</b>	<b>2.281</b>	<b>-69,73%</b>
Sul	273	1.267	345	-72,77%
Sudeste	806	3.595	867	-75,88%
Centro-Oeste	732	1.302	726	-44,23%
Norte	58	245	92	-62,44%
Nordeste	250	1.128	251	-77,74%
Exterior	2	0	0	-
<b>Taxa de Rotatividade Total por Região(%)</b>	<b>2,31</b>	<b>8,90</b>	<b>2,65</b>	<b>-6,25 p.p.</b>
Sul	0,30	1,49	0,40	-1,09 p.p.
Sudeste	0,88	4,25	1,01	-3,24 p.p.
Centro-Oeste	0,80	1,54	0,84	-0,70 p.p.
Norte	0,06	0,29	0,11	-0,18 p.p.
Nordeste	0,27	1,33	0,29	-1,04 p.p.
Exterior	0,00	0,00	0,00	-

Rotatividade Voluntária por Região	2020 <sup>(1)</sup>	2021	2022	Variação 2021-2022
<b>Desligamentos voluntarios no período</b>	<b>1.850</b>	<b>7.177</b>	<b>1.891</b>	<b>-73,65%</b>
Sul	245	1.210	308	-74,54%
Sudeste	688	3.466	738	-78,70%
Centro-Oeste	685	1.230	572	-53,49%
Norte	41	217	71	-67,28%
Nordeste	189	1.054	202	-80,83%
Exterior	2	0	0	0
<b>Taxa de Rotatividade Voluntária por Região (%)</b>	<b>2,02</b>	<b>8,48</b>	<b>2,20</b>	<b>-6,28 p.p.</b>
Sul	0,27	1,43	0,36	-1,07 p.p.
Sudeste	0,75	4,09	0,86	-3,23 p.p.
Centro-Oeste	0,75	1,45	0,67	-0,78 p.p.
Norte	0,04	0,26	0,08	-0,18 p.p.
Nordeste	0,21	1,25	0,23	-1,02 p.p.
Exterior	0,00	0,00	0,00	-

<sup>1</sup> A base de dados de 2020 sofreu alteração, por mudança na metodologia adotada a partir de 2021 2-4

## 403-9 Acidentes de trabalho

	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Número total de acidentes de trabalho	199	185	350 <sup>1</sup>	89,2%

<sup>1</sup> 2022 (no. acidentes/qtde funcionários) = 350/85.953 = 0,00. Houve alta importante no número de acidentes de trabalho registrados em função do retorno ao deslocamento diário casa-trabalho-casa (acidentes de trajeto), que, em 2020 e 2021 ficou abaixo da média considerando o grande contingente de pessoas que permaneceu em trabalho remoto durante o período, em função das medidas de isolamento impostas pela pandemia.

Todos os acidentes de trabalho são de comunicação obrigatória. Exceto por óbitos, não há a estratificação dos acidentes em relação à gravidade da lesão.

Os principais tipos de acidente de trabalho (são de comunicação obrigatória):

**1 Acidente típico:** Conforme a legislação brasileira, os acidentes de trabalho podem ser caracterizados como típicos quando ocorrem pelo exercício do trabalho provocando lesão corporal.

**2 Acidente de trajeto:** Apesar da orientação da norma GRI de reporte desses acidentes apenas quando a empresa fornece veículos para o deslocamento dos funcionários, reportamos esse tipo de acidente como Acidente de Trabalho, pois são de comunicação obrigatória por lei.

	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Taxas de lesões <sup>1</sup>	0,00	0,00	0,00 <sup>2</sup>	0

<sup>1</sup> N° de lesões / n° de funcionários

<sup>2</sup> 2022 = 344/85.953 = 0,00

**Taxa de lesões:** considera lesões oriundas de acidentes que englobam acidentes durante a realização do trabalho e de trajeto (deslocamento casa-trabalho-casa), independentemente da gravidade, afastamento ou óbito.

	2020	2021	2022
Número absoluto de óbitos	1 <sup>1</sup>	4 <sup>2</sup>	1 <sup>3</sup>

<sup>1</sup> O óbito informado em 2020 foi decorrente de acidente típico. (número de óbitos / número de funcionários = 1/92.585 = 0,00)

<sup>2</sup> Dois óbitos decorrentes de acidente típico e dois por doença. (número de óbitos / número de funcionários = 4/84.578 = 0,00)

<sup>3</sup> O óbito informado em 2022 foi decorrente de acidente de trajeto (número de óbitos / número de funcionários = 1/85.953 = 0,00).

## 403-10 Doenças profissionais - Funcionários (empregados próprios)

	2020	2021	2022
Taxa de doenças ocupacionais <sup>1</sup>	0,00	0,00	0,00 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Frequência da doença/n° de funcionários

<sup>2</sup> 2022 = 14/85.953 = 0,00\*

**Taxa de doenças ocupacionais:** computados todos os casos de doença do trabalho que foram investigados e reconhecidos como de origem laboral. A estatística inclui todos os casos de adoecimento ocupacional, independentemente da gravidade ou necessidade de afastamento das atividades.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

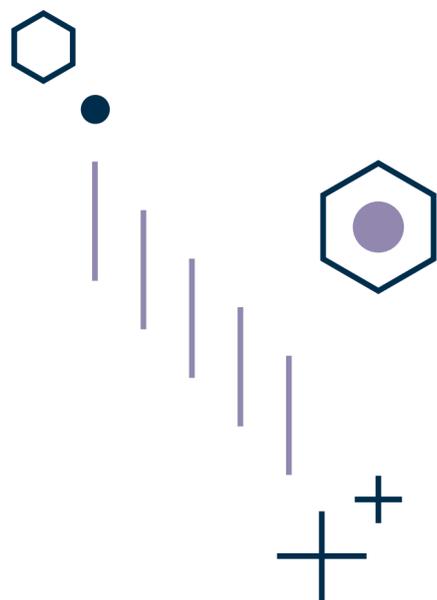


## 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado

### Treinamentos - Funcionários (empregados próprios)

Informação	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Nº total de funcionários	91.673	84.597	85.953	1,60%
Nº de funcionários treinados	91.387	84.331	85.706	1,63%
Nº total de treinamentos	3.315.423	3.108.791	2.703.365	-13,04%
Nº total de horas	6.059.020	7.872.493	9.804.839	24,54%
% de funcionários treinados*	99,69	99,69	99,71	0,02%
Nº de treinamentos por funcionário*	36,28	36,86	31,54	-14,43%
Nº de horas por funcionário*	66,30	93,35	114,40	22,54%

\*GRI 2-7 – A base de dados foi ajustada – A partir de 2021 a quantidade de treinamentos e horas de capacitação serão consideradas em relação aos funcionários treinados a fim de refletir as quantidades e percentuais reais aplicados a cada categoria



### Treinamentos por gênero e função – Funcionários (empregados próprios)

Informação	2020				2021			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Gerencial	Não Gerencial						
Funcionários	20.407	32.621	11.629	27.016	19.817	28.853	11.619	24.308
Treinados	20.360	32.481	11.618	26.928	19.793	28.706	11.606	24.226
Treinamentos	545.969	1.294.382	330.618	1.144.454	666.601	1.107.582	379.321	955.287
Horas	1.089.483	2.298.670	630.071	2.040.796	1.825.535	2.763.068	974.736	2.309.154
Percentual de treinados <sup>1</sup>	99,77%	99,57%	99,91%	99,67%	99,90%	99,5	99,90%	99,7
Treinamentos por funcionário <sup>1</sup>	26,82	39,85	28,46	42,50	33,68	38,58	32,68	39,43
Horas por funcionário <sup>1</sup>	53,51	70,77	54,23	75,79	92,26	96,25	83,99	95,32

<sup>1</sup>GRI 2-7 – A base de dados foi ajustada – A partir de 2021 a quantidade de treinamentos e horas de capacitação serão consideradas em relação aos funcionários treinados a fim de refletir as quantidades e percentuais reais aplicados a cada categoria

Informação	2022							
	Homens				Mulheres			
	Gerencial	Varição 2021-2022	Não Gerencial	Varição 2021-2022	Gerencial	Varição 2021-2022	Não Gerencial	Varição 2021-2022
Funcionários	19.700	4,84%	30.251	4,84%	11.660	0,35%	24.342	13,00%
Treinados	19.662	4,97%	30.135	4,97%	11.635	0,24%	24.274	0,19%
Treinamentos	512.304	-2,52%	1.079.611	-2,52%	290.902	-23,30%	820.548	-14,10%
Horas	2.028.571	11,12%	3.817.349	38,15%	1.163.996	19,41%	2.794.923	21,03%
Percentual de treinados	99,8	0,10 p.p.	99,6	0,10 p.p.	99,8	0,10 p.p.	99,7	0,00 p.p.
Treinamentos por funcionário	26,06	-22,62%	35,83	-7,12%	25,00	23,50%	33,80	-14,27%
Horas por funcionário	103,17	11,82%	126,67	31,60%	83,99	0,00%	95,32	0,00%



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



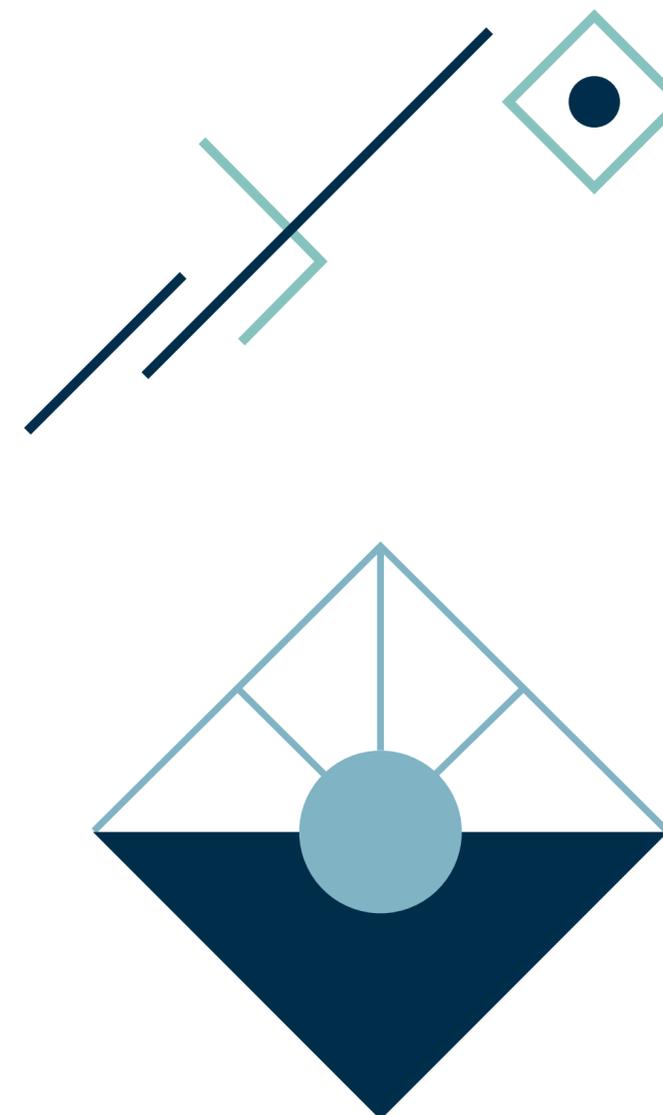
## Treinamento por cargo - Funcionários (empregados próprios)

Informação	Gerencial <sup>1</sup>				Assessoramento			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Funcionários	32.036	31.436	31.360	-0,24%	10.365	10.085	10.255	1,68%
Treinados	31.978	31.399	31.297	-0,32%	10.347	10.072	10.248	1,74%
Treinamentos	876.587	1.045.922	803.206	-23,20%	254.719	300.927	380.784	26,53%
Horas	1.719.554	2.800.271	3.192.567	14,00%	466.828	866.448	1.390.592	60,49%
Percentual de treinados <sup>2</sup>	99,82	99,9	99,8	-0,10 p.p.	99,83	99,90	99,9	0,00 p.p.
Treinamentos por funcionário <sup>2</sup>	27,41	33,31	25,66	22,96%	24,62	29,88	37,16	24,36%
Horas por funcionário <sup>2</sup>	53,77	89,18	102,01	14,38%	45,12	86,03	135,69	57,72%

<sup>1</sup> A partir do ano de 2021, as categorias Alta Direção e Gerencial foram agrupadas permanecendo apenas a categoria Gerencial

Informação	Operacional				Técnico			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Funcionários	48.039	41.803	43.145	3,21%	1.233	1.273	1.193	-6,28%
Treinados	47.833	41.587	42.968	3,32%	1.229	1.273	1.193	-6,28%
Treinamentos	2.144.973	1.720.881	1.474.414	-14,32%	39.144	41.061	44.961	9,49%
Horas	3.803.640	4.080.528	5.065.391	24,13%	68.998	125.246	156.289	24,78%
Percentual de treinados <sup>2</sup>	99,57	99,50	99,6	1,10 p.p.	99,68	100,00	100,0	—
Treinamentos por funcionário <sup>2</sup>	44,84	41,38	34,31		31,85	32,26	37,69	16,83%
Horas por funcionário <sup>2</sup>	79,52	98,12	117,89	-17,08%	56,14	98,39	131,01	33,15%

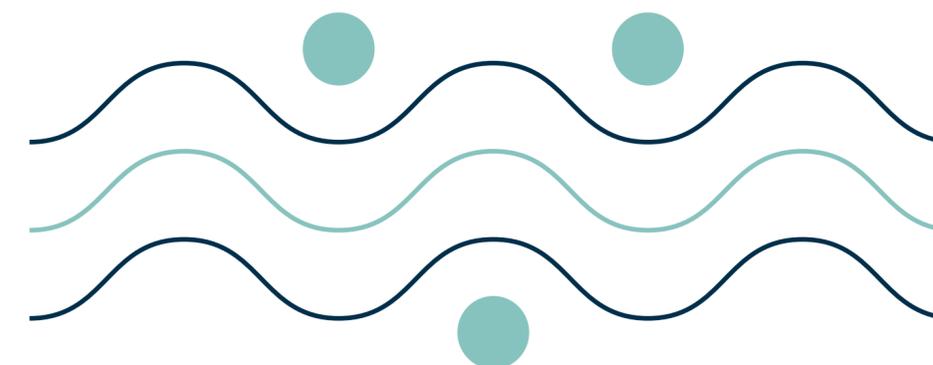
<sup>2</sup> GRI 2-7– A base de dados foi ajustada – A partir de 2021 a quantidade de treinamentos e horas de capacitação serão consideradas em relação aos funcionários treinados a fim de refletir as quantidades e percentuais reais aplicados a cada categoria



### 404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Nível funcional	2020				2021			
	Feminino	% do total	Masculino	% do total	Feminino	% do total	Masculino	% do total
Gerencial	11.618	35,94	20.712	64,06	11.704	36,79	20.111	63,21
Técnico	658	50,97	633	49,03	903	47,25	1.008	52,75
Operacional	21.270	47,28	23.717	52,72	20.467	46,61	23.447	53,39
Assessoramento	3.688	35,92	6.578	64,08	3.862	37,30	6.493	62,70
Outros	—	—	—	—	30	15,23	167	84,77
<b>Total</b>	<b>37.234</b>	<b>41,90</b>	<b>51.640</b>	<b>58,10</b>	<b>36.966</b>	<b>41,92</b>	<b>51.226</b>	<b>58,08</b>

Nível funcional	2022					
	Feminino	% do total	% variação 2021-2022	Masculino	% do total	% variação 2021-2022
Gerencial	9.888	36,68	-15,52	17.073	63,32	-15,11
Técnico	230	31,68	-74,53	496	68,32	-50,79
Operacional	16.062	44,98	-21,52	19.649	55,02	-16,20
Assessoramento	8.906	42,64	130,61	11.981	57,36	84,52
Outros	13	9,70	-56,67	121	90,30	-27,54
<b>Total</b>	<b>35.099</b>	<b>41,58</b>	<b>-5,05</b>	<b>49.320</b>	<b>58,42</b>	<b>-3,72</b>



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

## 405-1 Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os empregados

Em 2021, o Conselho de Administração (CA) do Banco do Brasil escolheu a Conselheira lêda Aparecida de Moura Cagni como presidente. Ela é a primeira mulher a ocupar o cargo de presidente do CA na história do BB. Além disso, Walter Eustáquio Ribeiro foi escolhido como Vice-presidente do Conselho, ambos para servirem no mandato 2021/2023.

Diversidade dos grupos responsáveis pela governança					
Diversidade na governança (%) <sup>(1)</sup>		2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Por gênero	Feminino	17,6	19,11	21,43	2,32 p.p.
	Masculino	82,4	80,89	78,57	-2,32 p.p.
Por faixa etária	< 30 Anos	0,0	0,0	0,0	0,0
	30-50 anos	54,9	29,41	28,57	-0,84 p.p.
	> 50 anos	45,1	70,58	71,43	0,84 p.p.
Por grupos minoritários	Indígenas	0,0	0,0	0,0	0,0
	Pretos	3,9	1,47	4,29	2,82 p.p.
	Pardos	3,9	5,88	7,14	1,26 p.p.

(1) Considerados integrantes do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal (apenas titulares) e dos Comitês de Auditoria; de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade; de Riscos e de Capital; de Tecnologia e Inovação e de Sustentabilidade Empresarial.

(2) O Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação foi criado em dezembro de 2019, porém seus integrantes foram indicados somente no ano de 2020. Em 2021, a nomenclatura do Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação foi alterada para Comitê de Tecnologia e Inovação.

(3) A partir de 2020, são considerados apenas os membros titulares do Conselho Fiscal para efeitos de apuração deste índice.

Indicadores gerais de diversidade no quadro funcional (%)				
	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
<b>Por gênero</b>				
Feminino	42,16	42,47	41,86	-0,61 p.p.
Masculino	57,84	57,53	58,14	0,61 p.p.
<b>Por faixa etária</b>				
< 30 anos	2,61	1,59	3,26	1,67 p.p.
30-50 anos	76,73	78,70	75,41	-3,29 p.p.
> 50 anos	20,66	19,71	21,33	1,62 p.p.
<b>Por grupos minoritários</b>				
Indígenas	0,18	0,17	0,16	-0,01 p.p.
Pretos	2,98	3,07	3,37	0,30 p.p.
Pardos	20,30	20,62	21,08	0,46 p.p.

### Por gênero (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Gênero	Gerencial				Técnico				
	2020	2021	2022	Varição 2021-2022	Gênero	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Feminino	36,3	36,96	37,18	0,22 p.p.	Feminino	51,26	49,96	52,89	2,93 p.p.
Masculino	63,7	63,04	62,82	-0,22 p.p.	Masculino	48,74	50,04	47,11	-2,93 p.p.

Gênero	Operacional				Assessoramento				
	2020	2021	2022	Varição 2021-2022	Gênero	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Feminino	47,07	47,63	46,09	-1,54 p.p.	Feminino	36,41	37,29	37,30	0,01 p.p.
Masculino	52,93	52,37	53,91	1,54 p.p.	Masculino	63,59	62,71	62,70	-0,01 p.p.

Gênero	Estagiários			
	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Feminino	59,32	48,48	57,58	9,1 p.p.
Masculino	40,68	51,52	42,42	9,1 p.p.

**Por faixa etária**  
(% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Faixa etária	Gerencial				Técnico			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
< 30 anos	1,53	1,22	0,80	-0,42 p.p.	1,14	1,26	0,76	-0,51 p.p.
30-50 anos	82,29	85,85	81,59	-4,26 p.p.	75,43	81,62	78,79	-2,83 p.p.
> 50 anos	16,18	15,92	17,61	1,69 p.p.	23,44	17,12	20,45	3,3 p.p.

Faixa etária	Operacional				Assessoramento			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
< 30 anos	3,54	1,97	5,24	3,27 p.p.	1,79	1,23	2,72	1,49 p.p.
30-50 anos	71,54	74,21	69,29	4,92 p.p.	83,72	84,01	81,90	2,11 p.p.
> 50 anos	24,92	23,82	25,47	1,65 p.p.	14,48	14,76	15,38	0,62 p.p.

Faixa etária	Estagiários			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
< 30 anos	97,46	100,00	100,00	0,00 p.p.
30-50 anos	2,54	0,00	0,00	0,00 p.p.
> 50 anos	0,00	0,00	0,00	0,00 p.p.

**Por grupos minoritários**  
(% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Grupo	Gerencial				Técnico			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Indígena	0,12	0,10	0,10	0,00 p.p.	0,16	0,16	0,17	0,01 p.p.
Preto	2,78	2,90	3,05	0,15 p.p.	2,76	3,22	3,19	0,03 p.p.
Parda	19,41	20,18	20,42	0,24 p.p.	14,11	15,24	15,84	0,6 p.p.

Grupo	Operacional				Assessoramento			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Indígena	0,22	0,22	0,21	0,01 p.p.	0,17	0,19	0,17	-0,02 p.p.
Preto	3,16	3,22	3,65	0,43 p.p.	2,81	3,00	3,20	0,20 p.p.
Parda	21,12	21,25	21,76	0,51 p.p.	19,94	20,08	20,93	0,85 p.p.

Grupo	Estagiários			
	2020	2021	2022	Variação 2021-2022
Indígena	0,00	0,00	0,00	0,00 p.p.
Preto	7,75	6,06	3,03	-3,03 p.p.
Parda	35,11	24,24	9,09	-15,15 p.p.



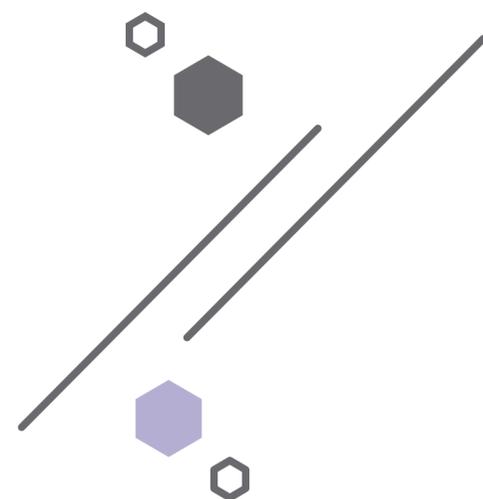
- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

## 405-2 Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens

3-3 | Diversidade

Proporção salário base mulher/homem	2020	2021	2022
Executivo	1	1	1
Gerencial	1	1	1
Técnico	1	1	1
Operacional	1	1	1
Assessoramento	1	1	1
Outros	1	1	1

A modalidade de ingresso no BB é o concurso público e, com relação ao salário-base ou valor de referência definido para o cargo de ingresso, não há diferença na remuneração entre homens e mulheres. Da mesma forma, as verbas vinculadas ao exercício de funções e as verbas pessoais são definidas e calculadas, sem distinção entre gênero, sendo a razão entre homens e mulheres de 1 para 1. As informações de remuneração por gênero e nível funcional cobrem somente nossas operações no Brasil. <sup>[2-19][2-20]</sup>



## 406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas

Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Incidentes em investigação	0	02	01	-50%
Incidentes investigados	17	12	21	75%
Incidentes ainda não investigados	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>57,1%</b>

Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB (Desfecho)	2020	2021	2022	Varição 2021-2022
Incidentes julgados procedentes	0	0	3	-
Incidentes julgados não procedentes (não sujeitos a ação)	17	12	18	50 %
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>50 %</b>

## 416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes

3-3 | Relacionamento e satisfação do cliente

Em todas as intervenções de arquitetura e engenharia, nos pautamos em normativos internos e nas legislações vigentes, inclusive do Corpo de Bombeiros, de Órgãos Ambientais e do Patrimônio Histórico.

Os processos de aquisição de mobiliário do Banco do Brasil contam com uma etapa eliminatória de qualificação técnica, em que é exigida a apresentação, por parte dos fornecedores, de uma série de documentações relativas à conformidade normativa, saúde e segurança. Dentre eles, o Certificado de Conformidade de Produto ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), Laudo NR17 Ergonomia (Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho) e Declaração RoHS (Restrição de Certas Substâncias Perigosas). Essa avaliação prévia tem o propósito de garantir a qualidade do mobiliário fornecido, preservando as condições de trabalho de funcionários e atendimento a clientes.

## FS6 Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor

### Carteira Agro

Atuando desde o pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais – como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental.

	2020 (em R\$ bilhões)	2021 (em R\$ bilhões)	2022 (em R\$ bilhões)	Variação 2021-2022
<b>NORTE</b>				
PF	14,73	19,61	25,50	30%
PJ	0,19	0,41	0,24	-42%
<b>Total</b>	<b>14,92</b>	<b>20,02</b>	<b>25,74</b>	<b>29%</b>
<b>NORDESTE</b>				
PF	15,77	20,19	25,72	27%
PJ	0,51	0,75	0,21	-73%
<b>Total</b>	<b>16,28</b>	<b>20,94</b>	<b>25,93</b>	<b>24%</b>
<b>CENTRO-OESTE</b>				
PF	57,32	75,54	95,54	26%
PJ	2,65	3,46	2,40	-31%
<b>Total</b>	<b>59,97</b>	<b>79,00</b>	<b>97,94</b>	<b>24%</b>
<b>SUDESTE</b>				
PF	40,73	50,18	61,85	23%
PJ	8,40	4,91	6,36	30%
<b>Total</b>	<b>49,13</b>	<b>55,09</b>	<b>68,22</b>	<b>24%</b>
<b>SUL</b>				
PF	41,33	50,36	63,92	27%
PJ	4,56	7,02	4,31	-39%
<b>Total</b>	<b>45,89</b>	<b>57,38</b>	<b>68,23</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>186,21</b>	<b>232,43</b>	<b>286,05</b>	<b>23%</b>
Médio e Grande Produtor	118,88	159,01	208,85	31%
Mini e Pequeno Produtor	51,02	56,87	63,68	12%
Empresas e Cooperativas Agropecuárias	16,31	16,55	13,52	-18%

### Agronegócio por Tipo de Item Financiado (R\$ milhões)

	2020	2021	2022	Variação 2020-2021
Carteira de Crédito Classificada	186.208	232.429	286.047	23%
Algodão	1.259	1.569	1.492	-5%
Armazenagem	7.276	9.869	11.708	19%
Arroz	1.787	2.677	2.336	-13%
Avicultura	2.931	3.955	3.954	0%
Bovinocultura	46.948	58.462	68.828	18%
Carne	33.353	44.015	55.617	26%
Leite	13.595	14.447	13.212	-9%
Café	4.881	6.888	9.357	36%
Caminhões/Veículos	2.540	2.391	2.445	2%
Cana-de-açúcar	2.720	3.410	3.944	16%
Crédito Agroindustrial	8.653	2.251	4.706	109%
Demais	29.764	32.569	36.296	11%
Eucalipto/Pínus/Florestas	1.233	1.032	931	-10%
Máquinas e Implementos	32.094	41.088	53.222	30%
Melhoramento do Solo	7.142	8.310	10.491	26%
Milho	8.248	15.872	18.812	19%
Pastagem	5.141	6.261	7.595	21%
Soja	20.488	31.437	44.917	43%
Suinocultura	2.059	2.605	2.514	-3%
Trigo	1.045	1.784	2.498	40%



1.

2.

3.

4.

5.

6.



**FS7** Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito | **FS8** Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito.

### Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021- 2022
Fundo BB Ações Sustentabilidade	Ambiental	Repasse de 20% da taxa de administração para o programa a Fundação Banco do Brasil. O Fundo é composto por uma carteira de ativos cuja rentabilidade bruta reflete o comportamento da carteira teórica do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).	28,0	27,5	17,6	-36 %
Fundo BB Ações Equidade	Social	Tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.	269,6	174,2	102,3	-41 %
Fundo BB Ações Equidade Private*	Social	Destina-se aos segmentos Private e Varejo e tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.	215,5	130,4	Este fundo foi incorporado pelo BB Ações Equidade	
BB Ações Equidade FIC*	Social	Destina-se aos segmentos Private e Varejo e tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres. Aplica 60% de seus recursos no Brasil e 40% em um ou mais fundos sediados no exterior. As alocações priorizam empresas que incluem e considerem o impacto de seus negócios e/ou promovam diretamente a responsabilidade socioambiental no meio ambiente e na comunidade.	51,9	38,2	97,4	155%
Fundo BB Asset Ações Equidade*	Social	A Família de fundos visa investir em empresas que adotem ou incentivem a prática de equidade difundindo, além da questão de equidade de gênero, a delegação de poder às mulheres no ambiente corporativo.	2,1	2,3	1,9	-17%
Fundo BB Multimercado LP Global Green Private	Ambiental Social	Tem como objetivo agregar rentabilidade aos recursos investidos pelos cotistas, mantendo no mínimo 60% do seu PL em ativos financeiros no Brasil e no máximo 40% do seu PL em ativos financeiros no exterior com a temática relacionada a ASG, mais especificamente meio ambiente, sustentabilidade e consumo consciente de recursos.	344,4	374,5	98,5	-73%
Fundo BB Multimercado LP Global Vita Private	Ambiental	Traz para a estratégia de gestão da carteira as temáticas de longevidade e qualidade de vida. O fundo tem por objetivo compor uma carteira de ativos financeiros direcionada a ações de emissão de empresas dos setores de saúde, biotecnologia, nutrição e meio ambiente, entre outros relacionados à expectativa de vida saudável.	494,2	519,2	156,1	-69%
Fundo BB Ações Governança	Governança	Busca acompanhar a carteira teórica do IGC-T, índice composto por ações de empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa. Elas devem negociar no novo Mercado ou estar classificadas nos Níveis 1 ou 2 da B3	1.245,40	994,6	844,5	-11%
Fundo BB Ações Carbono Sustentabilidade <sup>(1)</sup>	Ambiental	Acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), composto por ações das companhias participantes do IBrX-50 que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).	3,7	2,5	Este fundo foi incorporado pelo BB Ações Sustentabilidade	

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021-2022
BB Ações ESG FI BDR Nível I	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo oferecer aos cotistas, a médio e longo prazos, performance consistente e competitiva em relação ao mercado acionário global, dentro das oscilações e riscos inerentes a este mercado, por meio do investimento de seus recursos, primordialmente em recibos de ações de empresas estrangeiras que atendam os critérios da temática ASG (ambiental, social e governança corporativa – ESG em inglês) negociados no Brasil (BDR).	647,6	2.396,7	1.279,5	-46 %
BB Ações ESG Globais BDR I <sup>(2)*</sup>	Ambiental Social Governança	A família de fundos tem como objetivo oferecer aos cotistas, a médio e longo prazo, performance consistente e competitiva em relação ao mercado acionário global, dentro das oscilações e riscos inerentes a este mercado, por meio do investimento de seus recursos, primordialmente em recibos de ações de empresas estrangeiras que atendam os critérios da temática ESG (ambiental, social e governança corporativa) negociados no Brasil (BDR).	528,5	1.468,4	670,1	-54 %
Brasilprev Top ASG Brasil FI Ações	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos para compor uma carteira de ativos de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotam boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança), tem como finalidade proporcionar retornos superiores ao ISE.	—	108,4	34,4	-68%
Brasilprev Top ASG Multi IE Cred Priv	Ambiental Social Governança	O fundo tem por estratégia a avaliação de investimento ASG pela avaliação dos riscos e oportunidades em relação aos impactos sociais, no meio ambiente e no investimento, além de práticas de governança empresarial.	—	757,0	42,4	-94%
Brasilprev Private ASG FIC Multimercado*	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo obter retornos superiores ao ISE (B3) por meio de estratégias únicas e diferenciadas, utilizando avaliação dos riscos e oportunidades em relação aos impactos sociais, no meio ambiente e no investimento, além de práticas de governança empresarial.	—	125,3	43,0	-65%
BB Ações ASG Brasil	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos através de uma gestão ativa, em ativos financeiros que componham uma carteira de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (ambiental, social e governança).	—	9,9	8,3	-16 %
BB Nordea Global Disruption ESG IE	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	—	58,1	19,0	-67 %
BB Asset Nordea Global Disruption ESG IE *	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	—	1,3	1,6	25 %
BB FX Nordea Global Disruption ESG Private IE *	Ambiental Social Governança	Fundo destinado ao segmento Private que tem por objetivo investir em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	—	53,3	18,1	-66 %
BB Top Nordea Global Climate And Environment Investimento no Exterior FI Ações	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor	—	30,5	27,4	-10 %
BB Nordea Global Climate And Environment Investimento no Exterior FI Ações	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor.	—	1.266,5	601,5	-52 %



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021-2022
BB Asset Nordea Global Climate And Environment Investimento no Exterior FIC Ações*	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor	—	7,8	5,5	-29 %
BB FX Nordea Global Climate And Environment Investimento no Exterior FIC Ações*	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor	—	168,8	63,3	-62 %
BB TOP ASG FI Multimercado LP <sup>(3)</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	—	254,1	189,2	-25%
BB ASG FIC Multimercado LP <sup>(3)*</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	—	206,9	161,2	-22 %
BB ASG Private FIC Multimercado LP <sup>(3)*</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	—	47,7	28,7	-40%
BB BRL Lyxor BridgeWater All Weather Sustainability Investimento no Exterior FIC Multimercado <sup>(4)</sup>	Ambiental Social Governança	A estratégia All Weather Sustainability é o resultado da aplicação do processo de investimento sistematizado da Bridgewater construído ao longo de mais de 45 anos com o desafio de atingir metas financeiras e de sustentabilidade.	—	—	29,6	—
BB Top Carbono FI Multimercado LP <sup>(4)</sup>	Ambiental	O Fundo tem como objetivo agregar rentabilidade aos recursos investidos pelos cotistas utilizando oportunidades, principalmente, em ativos relacionados a créditos de carbono, no Brasil ou no exterior, podendo atuar nos mercados à vista e nos mercados de derivativos	—	—	15,4	—
BB Carbono FIC Multimercado LP <sup>(4)</sup>	Ambiental	O Fundo tem como objetivo agregar rentabilidade aos recursos investidos pelos cotistas utilizando oportunidades, principalmente, em ativos relacionados a créditos de carbono, no Brasil ou no exterior, podendo atuar nos mercados à vista e nos mercados de derivativos	—	—	15,9	—
BB FX Pictet Global Environmental Opportunities Investimento no Exterior FI Ações <sup>(4)</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo adquire ações de empresas globais, selecionadas pela aderência a critérios de posicionamento ESG. A estratégia investe em empresas provedoras de produtos e serviços que ajudam a minimizar o impacto ecológico negativo e melhoraram a eficiência na utilização dos recursos, sendo classificado pela regulação europeia SFDR como Artigo 9	—	—	1,2	—
BB FX AllSpring Climate Transition Investimento no Exterior FI MULTIMERCADO <sup>(4)</sup>	Ambiental	O Fundo possui o propósito de investir no mínimo 2/3 do portfólio em crédito ranqueados como investment grade, ou seja, com boa classificação de crédito. O Fundo também tem como objetivo alcançar a descarbonização total do portfólio até 2050. A estratégia de crédito para transição climática é projetada para oferecer retornos financeiros atraentes enquanto ajuda investidores, empresas e a transição da economia global “real” para carbono zero.	—	—	1,2	—

(1) Fundos fechados para aplicação.

(2) Fundo reformulado em 2020 a fim de incluir, em sua nomenclatura e objetivo, os critérios ASG.

(3) Fundo reformulado em 2021 a fim de incluir, em sua nomenclatura e objetivo, os critérios ASG.

(4) Fundo lançado em 2022.

\* Os saldos destes fundos compõem os saldos dos fundos imediatamente acima deles (em negrito) e não devem ser computados ao saldo total dos fundos.



## Crédito do Agronegócio

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Variação 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020 <sup>(1)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2021 <sup>(1)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Programa ABC	Ambiental	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de GEE oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	8.055	7.434	8.686	17%	2.095	1.793	1.527	2.627
ABC Recuperação	Ambiental	Recuperação de pastagens degradadas.	3.404	3.583	3.866	8%	1.262	1.162	814	983
ABC Orgânico	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas orgânicos de produção agropecuária.	7	7	11	50%	3	9	6	5
ABC Plantio Direto	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de plantio direto "na palha".	2.156	2.522	3.361	33%	644	375	479	1.273
ABC Integração	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de integração lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta e de sistemas agroflorestais.	286	298	358	20%	50	56	66	116
ABC Florestas	Ambiental	Implantação, manutenção e melhoramento do manejo de florestas comerciais, inclusive aquelas destinadas ao uso industrial ou à produção de carvão vegetal.	852	779	703	-10%	79	64	61	82
ABC Ambiental	Ambiental	Adequação ou regularização das propriedades rurais frente à legislação ambiental, inclusive recuperação da reserva legal, de áreas de preservação permanente, recuperação de áreas degradadas e implantação e melhoramento de planos de manejo florestal sustentável.	103	177	200	13%	34	107	39	46
ABC Tratamento de Dejetos	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de sistemas de tratamento de dejetos e resíduos oriundos da produção animal para geração de energia e compostagem.	36	38	46	21%	9	6	10	12
ABC Dendê	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de florestas de dendzeiro, prioritariamente em áreas produtivas degradadas.	—	—	2	—	—	—	1	2
ABC Fixação	Ambiental	Estímulo ao uso da fixação biológica do nitrogênio.	6	17	127	654%	3	9	51	108
ABC Cultivos Permanentes	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de plantações de açaí, cacau, oliveira e noqueira.	12	13	13	-3%	11	5	—	—
ABC Demais <sup>(1)</sup>	Ambiental	Outras operações de ABC sem identificação de subprograma.	1.194	—	—	—	—	—	—	—



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Variação 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2021 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Custeio Plantio Direto	Ambiental	Financiamentos com uso do Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP).	25.308	40.271	59.042	47%	128.229	134.548	142.256	61.375
Custeio Agrícola Tradicional - Plantio Direto	Ambiental		19.208	33.214	48.721	47%	37.766	48.973	55.123	50.488
Pronamp Custeio - Plantio Direto	Ambiental		3.732	3.815	5.572	46%	26.880	22.558	21.539	6.420
Pronaf Custeio - Plantio Direto	Ambiental Social		2.368	3.242	4.749	46%	63.583	63.017	65.594	4.467
Pronaf Mais Alimentos	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares para investimento em sua estrutura de produção e de serviços.	36.336	38.763	40.146	4%	92.578	82.228	62.529	6.894
Pronaf Investimento	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos.	1.772	1.613	1.824	13%	3.982	5.112	6.490	436
Pronaf Florestal	Ambiental Social	Visa apoiar investimentos em projetos que preencham os requisitos definidos pela Secretaria da Agricultura Familiar/Ministério do Desenvolvimento Agrário para sistemas agroflorestais; exploração extrativista ecologicamente sustentável; plano de manejo e manejo florestal, incluindo os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento; e enriquecimento de áreas que já apresentam cobertura florestal diversificada, com o plantio de uma ou mais espécies florestais nativas do bioma.	128	124	118	-5%	9	2	—	—
Pronaf Agroecologia	Ambiental Social	Linha de crédito destinada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento.	14	14	14	-2%	45	29	25	2
Pronaf Bioeconomia - Dendê / Seringueira	Ambiental Social	Linha de crédito direcionada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos na implantação das culturas do dendê ou da seringueira, com custeio associado para a manutenção da cultura.	11	10	5	-46%	—	—	1	—
Pronaf Bioeconomia	Ambiental Social	Linha dedicada aos agricultores elegíveis ao Pronaf que desejem implantar, utilizar, recuperar ou adotar tecnologias de energia renovável e/ou ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura ou práticas conservacionistas e de correção da acidez e da fertilidade do solo.	318	466	700	50%	1.065	2.381	3.319	285
Pronaf Mulher	Social	Financiamento destinado a mulheres agricultoras independentemente de sua condição civil.	63	56	45	-20%	118	32	15	1



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Variação 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2021 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Pronaf Agroindústria	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (pessoas física e jurídica) e a cooperativas, para investimento em beneficiamento, armazenagem, processamento e comercialização agrícola, extrativista, artesanal e de produtos florestais; e para apoio à exploração de turismo rural.	495	499	539	8%	66	92	52	80
Pronaf Cotas-partes	Social	Financiamento para integralização de cotas-partes por beneficiários do Pronaf associados a cooperativas de produção rural; e aplicação pela cooperativa em capital de giro, custeio, investimento ou saneamento financeiro.	20	17	—	-100%	1	—	—	—
Pronaf Programas Especiais - Semiárido	Ambiental Social	Investimentos em projetos de convivência com o semiárido, focados na sustentabilidade dos agroecossistemas, e destinados à implantação, ampliação, recuperação ou modernização da infraestrutura produtiva, inclusive aquelas relacionadas com projetos de produção e serviços agropecuários e não agropecuários, de acordo com a realidade das famílias da região.	—	63	46	-27%	26	1	—	—
Pronaf Programas Especiais - Jovem	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (pessoas físicas) para investimento nas atividades de produção, desde que os beneficiários sejam maiores de 16 anos e menores de 29 anos, entre outros requisitos.	2	1	1	-31%	3	—	6	—
Pronaf Grupo B	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (pessoas físicas) que tenham obtido renda bruta familiar de até R\$ 23 mil, nos 12 meses de produção normal que antecederam a solicitação da Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP).	19	9	9	7%	37	29	3	—
Pronaf Reforma Agrária - Planta Brasil - Grupo A	Social	Financiamento de investimentos destinados à implantação, ampliação e modernização de infraestrutura de produção e de serviços agropecuários e não agropecuários no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas, explorados por famílias beneficiárias do Programa Nacional de Reforma Agrária (PNRA) e do Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF).	702	354	347	-2%	2.612	2.546	3.069	67
Investimentos	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas a investimentos agropecuários com atributos ambientais e sociais.	20.954	23.599	26.735	13%	10.241	9.078	8.273	5.630
Pronamp Investimento	Ambiental Social	Programa destinado ao investimento, visando promover o desenvolvimento das atividades rurais dos médios produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.	7.084	7.259	6.898	-5%	6.537	4.135	3.499	980
Moderagro	Ambiental Social	Linha de crédito fixo destinada a investimentos agropecuários com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Fomenta ações relacionadas à defesa animal e à implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana. O programa apoia a recuperação dos solos, além de fomentar os setores de produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, ranicultura, sericultura e suinocultura.	3.282	2.113	2.542	20%	1.561	2.205	1.918	679



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Variação 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2021 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	Social	Visa apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para o aumento da renda dos produtores rurais, a melhoria da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no país, além de apoiar a segurança alimentar.	5.820	7.678	9.176	20%	418	454	334	1.831
Inovagro	Ambiental	O Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária apoia investimentos necessários à incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais e visa ao aumento da produtividade, à adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão da propriedade rural e à inserção competitiva dos produtores rurais nos diferentes mercados consumidores.	4.090	5.098	6.150	21%	1.419	1.819	2.092	1.527
Moderinfra	Ambiental	Financiamento para o desenvolvimento da agropecuária irrigada sustentável, bem como para o incentivo à utilização de estruturas de produção em ambiente protegido e para a proteção da fruticultura em climas temperados contra a incidência de granizo.	678	1.451	1.968	36%	306	465	430	613
FCO Verde <sup>(2)</sup>	Ambiental	O FCO Verde tem por finalidade o financiamento voltado à regularização ambiental e fundiária de imóveis rurais na região Centro-Oeste que tenham como objetivo a implantação de sistemas produtivos e tecnologias voltadas à mitigação de gases de efeito estufa.	—	1.004	1.022	2%	—	116	239	197
Prodecoop <sup>(2)</sup>	Social	Programa de Desenvolvimento Cooperativo para Agregação de Valor à Produção Agropecuária — Prodecoop. Linha de financiamento com o objetivo de incrementar a competitividade do complexo agroindustrial das cooperativas agropecuárias brasileiras, por meio da modernização dos sistemas produtivos e de comercialização.	—	540	451	-16%	—	1	—	—
Pronaf Custeio - Exceto Plantio Direto	Social	Aquisição de sementes, fertilizantes, defensivos, vacinas, ração e outros itens necessários para a produção agrícola ou pecuária por produtores familiares com Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP), exceto do grupo A e A/C.	6.296	8.294	11.626	40%	164.355	167.001	170.150	9.405

## Produtos de Captação ASG

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Captação em 2020 (milhões de R\$)	Captação em 2021 (milhões de R\$)	Captação em 2022 (milhões de R\$)
LCA Verde	Ambiental	Lançada em 2021, a Letra de Crédito ao Agronegócio tem como objetivo fomentar a carteira de sustentabilidade do BB. Os recursos são direcionados exclusivamente para operações de agricultura de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstas no <i>Framework</i> de Finanças Sustentáveis do BB	—	1.182	4.337

Após a revisão da Carteira de Crédito Sustentável, realizada em novembro de 2021, com o parecer de segunda opinião da Sitawi, descontinuamos o reporte das operações realizadas nos municípios abrangidos pela região da Sudene de maneira geral, reportadas até o Relatório Anual 2020. A partir deste ano, serão consideradas apenas as operações contratadas através da linha de crédito Sudene, apresentadas no bloco Crédito PJ.

(1) Linha de crédito foi encerrada e substituída pelo FCO Verde a partir de 2021.

(2) Linhas de crédito incluídas em nossa Carteira de Crédito Sustentável na revisão realizada em 2021.

(3) Dados retificados com relação ao divulgado em anos anteriores. 2-4



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Crédito PF

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2021 <sup>(3)</sup>	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Táxi	Social	Linha de financiamento de veículos novos de fabricação nacional destinado à renovação da frota de táxi em circulação no País; beneficia também os novos permissionários, favorecendo a geração e a manutenção de emprego e renda.	100,3	46,83	28,54	-39,05%	239	181	239	11,3
BB FCO Energia Renovável PF <sup>(1)</sup>	Ambiental	Linha destinada ao público Pessoa Física atendido pelo Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste — FCO, com a finalidade de financiamento dos equipamentos e serviços destinados a micro e minigeração de energia elétrica solar para suportar o consumo da residência e gerar créditos para compensação junto às empresas distribuidoras de energia.	—	1,09	6,74	518%	208	37	208	6,77
BB Crédito Energia Renovável PF <sup>(1)</sup>	Ambiental	Linha destinada ao público Pessoa Física, com a finalidade de financiamento dos equipamentos e serviços destinados a micro e minigeração de energia elétrica solar para suportar o consumo da residência e gerar créditos para compensação junto às empresas distribuidoras de energia.	—	184,6	519,52	181,4%	—	7.465	14.877	430,59

(1) Linhas de crédito vigentes a partir de 2021 e incluídas em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis na revisão realizada em 2021.

## Crédito PJ

Negócios Sociais										
Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Programa de geração de renda (Proger)*	Ambiental Social	Linha de financiamento destinada à microempresa ou empresa de pequeno porte para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção do emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das microempresas e das empresas de pequeno porte, alinhados ao Proger Urbano.	867	485,04	299	-38,3%	(Linha não teve novas contratações*)	466	363	65,6
BB FCO Programa de Desenvolvimento Turismo Regional <sup>(1)</sup>	Social	A linha de desenvolvimento de turismo regional objetiva a modernização, abertura de crédito fixo, acesso a bens e serviços necessários à implantação, ampliação e modernização de empreendimentos turísticos.	—	449,32	—	-4,7%	—	34	52	67,84



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021-2022	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
BB FCO Programa de Infraestrutura Econômica <sup>(1)</sup>	Social	A linha de infraestrutura econômica objetiva a implantação, ampliação, modernização e reforma de infraestrutura econômica mediante o financiamento e abertura de crédito para serviços e bens necessários nos setores de transporte hidroviário, esgotamento sanitário, abastecimento de água, tratamento de efluentes domésticos e industriais, compostagem e aterros sanitários, e geração de energia com fontes renováveis.	—	1.398,44	1.486,94	6,3%	—	26	24	229,11
BB FCO Capital de Giro Dissociado Covid-19 <sup>(1)(3)</sup>	Social	Esta linha de financiamento busca financiar necessidades de capital de giro baseada na Resolução CMN nº 4.798, de 06/04/2020, dado o contexto de calamidade pública em função da pandemia global do Covid-19. São financiáveis nesta linha todas as despesas de custeio, manutenção e formação de estoques, incluindo despesas de salários, contribuições e despesas diversas com risco de não serem honradas em decorrência da redução ou paralisação da atividade produtiva por conta da pandemia do Covid-19.	—	79,49	—	-100%	—	—	—	—
Sudene - FDNE <sup>(1)</sup>	Ambiental Social	A linha de crédito tem por finalidade a promoção do desenvolvimento regional das áreas de atuação da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene), através do FDNE - Fundo de Desenvolvimento do Nordeste, garantindo recursos para investimentos em infraestrutura, serviços públicos e empreendimentos produtivos. Tem como público-alvo médias e grandes empresas, incluindo sociedades de economia mista. A Sudene tem como missão articular e fomentar a cooperação das forças sociais representativas para promover o desenvolvimento includente e sustentável do Nordeste, a preservação cultural e a integração competitiva da base econômica da região nos mercados nacional e internacional.	2.033	2.380	3.318	39,4%	6	16	13	1037
PESE Fopag <sup>(4)</sup>	Social	Linha de crédito emergencial para financiar, por até quatro meses, a folha de pagamento de pequenas e médias empresas, conforme Programa Emergencial de Suporte a Empregos, normatizado pela Lei 14.043, de 19/08/2020, tendo como público-alvo Pessoas Jurídicas, com faturamento bruto anual superior a R\$ 360 mil (exclusive) e igual ou inferior a R\$ 50 milhões (inclusive), apurado com base no exercício encerrado em 2019.	1.040	677,1	276,2	60,5%	27.071	—	Não foram realizadas operações	—
Pronampe <sup>(2)</sup>	Social	Linha de capital de giro vinculada ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), estabelecida pela Lei 13.999, de 18/05/2020. O programa tornou-se permanente pela Lei 14.161, de 02/06/2021, tendo como público-alvo clientes dos segmentos micro e pequenas empresas com Receita Bruta Anual registrada na Receita Federal do Brasil de até R\$ 4,8 milhões.	7.093	13.660	21.870	60,1%	112.300	96.134	130.091	12.006

(1) Linhas de crédito incluídas em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis na revisão realizada em 2021.

(2) Os recursos do programa estão sujeitos à disponibilidade.

(3) A Resolução 4.798, que instituiu a linha, definiu prazo para contratação das operações: "VIII - prazo de contratação: enquanto perdurar o estado de calamidade pública reconhecido por ato do Poder Executivo, limitado a 31 de dezembro de 2020".

(4) Linha vigorou até 31 de outubro de 2020.

\* A linha de crédito esteve suspensa desde 2020 e não foi incluída em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis. Sua inclusão será avaliada oportunamente.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Crédito Governo

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (milhões de R\$)	Saldo em carteira em 2021 (milhões de R\$)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R\$)	Varição 2021-2022	Qtd. de operações realizadas em 2020	Qtd. de operações realizadas em 2021	Qtd. de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
BB Financiamento Setor Público (operações com estados e municípios)	Social	Financiamento, com repasse de recursos externos ou próprios, de programas e ações previstos nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população.	47.934	50.706	45.753	9,76%	20	13	18	4.096
Programa Eficiência Municipal	Social	Apoia projetos de investimentos ou aquisição de bens e serviços de forma isolada para a administração pública municipal destinados à melhoria da infraestrutura e da eficiência na gestão pública, bem como da qualidade dos serviços públicos. Assim, contribui com o desenvolvimento econômico dos municípios e a qualidade de vida das comunidades.	1.518	1.623	1.997	23,04%	164	67	102	793

## Seguros e Capitalização

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021-2022
Ourocap Estilo Flex <sup>(1)</sup>	Ambiental	Meio Ambiente - transfere à Fundação BB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, das 48 mensalidades dos títulos de capitalização PP 93 e no valor de R\$ 250,00 a R\$ 500,00, por meio de débito em conta.	2,4	1,4	0,4	-70,86%

(1) O faturamento 2021 dos produtos Ourocap Estilo Flex foi de R\$ 1.476.402,02. Foi transferido à Fundação BB o valor de R\$ 3.669,40 referente às vendas de 2021.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Meios de Pagamento

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Valor arrecadado para doação em 2020 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2021 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2022 (R\$ mil)	Variação 2021-2022	Faturamento dos cartões em 2020 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2021 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2022 (R\$ mil)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2020 (%)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2021 (%)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2022 (%)
Ourocard Origens Reciclado	Ambiental	Nosso primeiro cartão produzido com plástico reciclado. A cada unidade solicitada, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra, que promove a recuperação e o manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica; adere automaticamente ao serviço de arredondamento de fatura e contribui com o plantio de uma das 400 árvores necessárias para se promover a recuperação de uma nascente.	1,9	1,43	0,86	-40%	13.061	7.456	4.569	0,004	0,000002	0,001
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	Social	Cartão destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais usados exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública e reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil.	—	—	—	—	118.696	167.724	326.743	0,04	0,04	0,07
Arrendamento da fatura	Ambiental	O cliente portador de Ourocard que adere a esse serviço tem o valor de sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, acima. Os centavos correspondentes a essa diferença são doados a uma instituição parceira sem fins lucrativos. Atualmente, as doações são destinadas exclusivamente ao Instituto Terra, que promove o reflorestamento de áreas desmatadas da Floresta Atlântica e é responsável pela recuperação de mais de 40 milhões de m².	175,7	170,9	163,3	-4,47 %	44.755	48.880	39.748	0,01	0,01	0,009



## Negócios Sociais

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Varição 2021/2022	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Volume de desembolso em 2022 (R\$ milhões)
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) (Faixas 1, 1,5, 2, 3 e Rural)	Social	Contempla o financiamento de empreendimentos e moradias que preencham requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de preservação ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/materiais degradáveis para construção ou outros usos, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes.	21.572 MCMV: 21.183 MCMV Convênios <sup>(1)</sup> 389	20.557 <sup>(2)</sup> MCMV: 20.197 MCMV Convênios 360	MCMV: 19.989 MCMV: 19.652 Convênios: 336 PCVA: 20 *Faixa 1: 0 *Rural: 0 *Prestação de serviço ao Governo Federal remunerado por tarifa, não se trata de operação de crédito. O saldo total da carteira desse serviço é de R\$ 3.443.472.787,57 no Faixa 1 e R\$ 152.331,00 no Rural. Tal importância é devolvida na totalidade ao FAR/OGU sem a existência de <i>spread</i> por operação tampouco a imputação de ônus para os beneficiários do programa.	-2,8%	Pessoa Física: foram realizadas 4.751 operações. Pessoa Jurídica: uma operação.	PCVA: 42	PCVA: 123	MCMV: não houve desembolso em 2022 PCVA: 0,43
BB Crédito Acessibilidade	Social	Linha de crédito destinada a financiar bens e serviços de tecnologia assistiva, direcionada a promover a inclusão social e permitir a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência.	182,7	199,9	226,3	13,2%	8.025	9.236	9.793	111,8
FIES – Fundo de Financiamento Estudantil*	Social	Programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na Educação Superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas.	46,8	47,1	43,1	-8,69%	—	Obs.: desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações		—
BB Microcrédito Empreendedor	Social	Linha de crédito destinada a clientes PF e PJ alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), destinada a capital de giro ou investimento, dedicada ao atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte. Utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores, visando orientação e acompanhamento do negócio.	108,4	67,5	28,8	-57,3%	62.816	31.739	9.206	31,5

(1) Estes valores não foram incluídos em nossa Carteira de Crédito Sustentável e sua inclusão será avaliada oportunamente.

\*Desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações.



## FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco

**A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)** faz parte do conjunto de documentos que compõem nossa arquitetura de governança e que são avaliados pela Auditoria Interna, no âmbito do processo de Governança e Gestão Empresarial.

O Planejamento Anual da Auditoria Interna contempla a avaliação, em ciclos conclusivos de até três anos, da aderência às políticas e aos compromissos sociais, ambientais e climáticos empresariais que o Banco assumiu, a exemplo dos Princípios do Equador.

Em 2022, foi avaliada a gestão e a efetividade dos indicadores do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, considerando a adoção de critérios Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) e a estratégia de sustentabilidade nos negócios e nas atividades administrativas.

As necessidades de aprimoramentos identificadas nesses processos são encaminhadas para tratamento por meio de recomendações, com indicação do gestor responsável e prazo compatível com o nível de risco associado.

## FS10 Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais

Todos os clientes (100%) são analisados à luz da Política Específica de Crédito do Banco do Brasil, cujas práticas são tornadas públicas por meio das Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão e das Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito. Tais Diretrizes vedam a concessão de crédito a clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas à de escravo, ou que pratiquem a exploração

sexual de menores ou de mão de obra infantil, cujas ocorrências são registradas em cadastro interno.

No processo de análise de empresas de maior porte, inseridas em atividades com maior potencial de impacto socioambiental adverso, e também de determinadas instituições financeiras bancárias e cooperativas rurais, são aplicados Questionários de Avaliação dos Níveis de Responsabilidade Ambiental, Social e Climático, que permitem avaliar suas práticas e identificar eventuais riscos sociais, ambientais e climáticos.

As práticas do BB, divulgadas por meio de suas Diretrizes, também incluem a exigência da comprovação da regularidade ambiental, licenciamento e outorga d'água das atividades e empreendimentos financiados, quando aplicáveis. Adicionalmente, todas as operações contam com cláusulas que permitem a decretação do vencimento antecipado e a suspensão imediata dos desembolsos na hipótese de decisão administrativa final sancionada e/ou sentença transitada em julgado em razão de práticas de discriminação de raça ou gênero, trabalho infantil, trabalho análogo a escravo, tráfico de pessoas ou assédio moral ou sexual.

Dessa forma, o Banco do Brasil interage em questões sociais e ambientais com todas as empresas que são submetidas às análises cadastral e de crédito, em todas as etapas desses processos.

Com o objetivo de identificar, avaliar e gerenciar os riscos social, ambiental e climático no financiamento de projetos de investimento de maior porte, o Banco do Brasil tornou-se, em 2005, o primeiro banco público do mundo a integrar o grupo de instituições financeiras que aderiram aos Princípios do Equador, estrutura de gestão de riscos referenciada em padrões da International Finance Corporation (IFC) e do Banco Mundial.

Em 2022, foram contratadas cinco operações sob a ótica dos Princípios do Equador, todas para o setor de energia, das quais quatro referentes a Project Finance, com custo total de capital igual ou superior a US\$ 10 milhões, e um Financiamento Corporativo Dirigido a Projeto (Project Related Corporate Loan), com participação do BB no financiamento igual ou superior a US\$

50 milhões. No ano, não houve projetos analisados sob a ótica dos Princípios do Equador enquadrados em critérios que levassem à vedação do crédito por questões ambientais, sociais ou climáticas.

Para os empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador nas categorias A ou B, exigimos, além da comprovação da regularidade socioambiental e da legislação aplicável, requerida para todas as operações de crédito no BB, a observância dos Padrões sobre Sustentabilidade Social e Ambiental da International Finance Corporation (IFC) e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial, incluindo a avaliação dos riscos e impactos sociais, ambientais e climáticos relevantes, em temas como direitos humanos, biodiversidade e mudanças climáticas, e a constituição de Sistema de Gestão Ambiental e Social, com previsão de ações preventivas, mitigadoras e compensatórias. As categorias que requerem acompanhamento especializado são:

**Categoria A:** empreendimentos com exigência de elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA), que tenham potencial de riscos ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam múltiplos, irreversíveis ou sem precedentes, destacadamente quando relacionados a um dos seguintes temas: povos indígenas, habitats críticos, patrimônio cultural ou reassentamento em grande escala.

**Categoria B:** empreendimentos para os quais o processo de licenciamento ambiental contempla a elaboração do EIA ou documento equivalente e que apresentam potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias.

Em 2022, para todos os empreendimentos enquadrados nestas duas categorias, o Banco do Brasil exigiu a contratação de consultoria independente para avaliar a conformidade com a legislação aplicável, os Padrões da IFC e as Diretrizes do Banco Mundial, por toda a vigência dos financiamentos. Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios sociais, ambientais



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



e climáticos na avaliação de projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R\$ 8 milhões.

No âmbito de Project Finance Advisory, em todos os casos, comunicamos aos clientes, por meio da inclusão de cláusula na proposta de prestação de serviços de assessoria financeira e estruturação, sobre a necessidade de observância dos Princípios do Equador, caso o projeto venha a ser financiado pelo Banco do Brasil.

Informação	2020	2021	2022
Número de operações contratadas sob a ótica dos Princípios do Equador	3	7	5
Número de projetos em <i>Project Finance</i>	3	6	4
Número de clientes com interação (Princípios do Equador)	37	35	42
Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais nas análises de risco e limite de crédito e de projetos de investimento de valor igual ou superior a:	R\$ 2,5 milhões	R\$ 8 milhões	R\$ 8 milhões

Projetos contratados sob a ótica dos Princípios do Equador	2020			2021			2022			
	Sector	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Infraestrutura	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Óleo e Gás	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Energia	—	3	—	—	6	—	—	5	—	—
Outros (indústria)	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—
<b>Subtotal</b>	—	<b>3</b>	—	—	<b>7</b>	—	—	<b>5</b>	—	—
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	
Américas	—	3	—	—	7	—	—	5	—	
Europa, Médio Oriente e África	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
Ásia	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
<b>Subtotal</b>	—	<b>3</b>	—	—	<b>7</b>	—	—	<b>5</b>	—	
Designação do país	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	
País designado	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
País não designado	—	3	—	—	7	—	—	5	—	
<b>Subtotal</b>	—	<b>3</b>	—	—	<b>7</b>	—	—	<b>5</b>	—	
Consultoria independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	
Sim	—	3	—	—	7	—	—	5	—	
Não	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
<b>Subtotal</b>	—	<b>3</b>	—	—	<b>7</b>	—	—	<b>5</b>	—	
<b>Total</b>	—	<b>3</b>	—	—	<b>7</b>	—	—	<b>5</b>	—	

## FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo

Encerramos 2022 com 55.867 pontos de atendimentos, entre rede própria, compartilhada e correspondentes, com presença em 92,9% dos municípios brasileiros.

UF	2020				2021				2022			
	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km2)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km2)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km2)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento (2021 X 2022)
AC	186	4,47	2,536	-24	208	4,44	3,058	22	215	4,44	3,16	7
AL	802	112,33	2,57	-132	935	111,96	2,989	133	1.010	111,96	3,22	75
AP	207	4,69	3,092	-46	241	5,34	3,93	34	253	5,34	4,12	12
AM	841	2,23	2,414	-8	1.008	2,11	3,016	167	1.043	2,11	3,12	35
BA	3.836	24,82	2,737	-315	4.604	25,58	3,174	768	4.785	25,58	3,29	181
CE	2.400	56,76	2,839	-248	2.669	57,73	3,158	269	2.748	57,73	3,25	79
DF	1.481	444,07	5,762	-376	1.594	440,73	6,233	113	1.028	440,73	4,02	-566
ES	862	76,25	2,452	-226	911	74,9	0,263	49	1.448	74,9	4,19	537
GO	1.758	17,65	2,928	-311	2.021	17,12	3,457	263	1.965	17,12	3,36	-56
MA	1.337	19,81	2,034	-270	1.641	15,14	2,602	304	1.782	15,14	2,82	141
MG	4.613	33,41	2,354	-1197	5.367	31,85	2,703	754	4.948	31,85	2,49	-419
MS	848	6,86	3,463	-132	1.125	6,52	4,815	277	1.051	6,52	4,49	-74
MT	732	3,36	2,412	-214	835	3,26	2,823	103	798	3,26	2,69	-37
PA	1.245	6,07	1,642	-11	1.680	5,84	2,294	435	1.732	5,84	2,36	52
PB	999	66,7	2,652	-312	1.190	66,17	3,179	191	1.279	66,17	3,41	89
PE	1.905	89,63	2,166	-271	2.295	88,28	2,627	390	2.356	88,28	2,69	61
PI	1.084	12,4	3,476	-189	1.368	12,37	4,385	284	1.542	12,37	4,94	174
PR	2.353	52,4	2,253	-699	2.582	53,03	2,438	229	2.447	53,03	2,31	-135
RJ	4.087	365,23	2,556	-180	4.317	361,07	2,723	230	4.127	361,07	2,6	-190
RN	1.147	59,99	3,51	-115	1.320	57,87	4,178	173	1.329	57,87	4,2	9
RO	316	6,58	2,023	-111	395	6,27	2,644	79	397	6,27	2,65	2
RR	196	2,01	4,351	-41	232	1,83	5,62	36	249	1,83	6,03	17
RS	2.190	39,79	2,048	-976	2.385	39,96	2,197	195	2.471	39,96	2,27	86
SC	1.577	65,29	2,524	-614	1.685	63,41	2,783	108	1.630	63,41	2,69	-55
SE	451	94,35	2,181	-102	576	90,67	2,88	125	632	90,67	3,16	56
SP	11.330	166,25	2,746	-406	12.371	165,05	3,016	1.041	12.129	165,07	2,95	-242
TO	465	4,98	3,361	-101	527	4,61	4,115	62	473	4,61	3,69	-54

Fonte: Sistema ARG



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.





A Rede de Correspondentes Mais BB exerce papel relevante no acesso a produtos e serviços bancários com atuação complementar à rede BB e presença em praças desassistidas. Dessa forma, é possível aumentar a capilaridade e a capacidade de distribuição do BB, bem como gerar impacto positivo no impulsionamento da bancarização, na inclusão financeira e social e possibilitar a melhoria da experiência dos clientes.

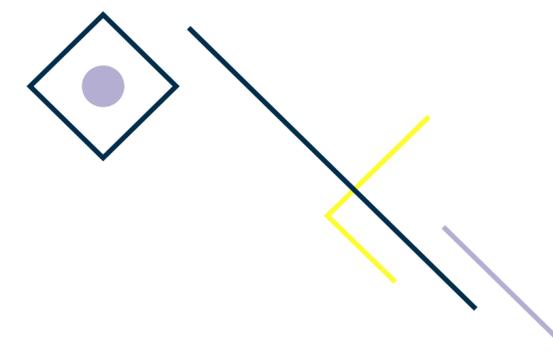
Além disso, os correspondentes transacionais, grande parte formada por micro e pequenas empresas, têm a oportunidade de fomentar a sua atividade principal com o aumento de fluxo de pessoas em suas lojas.

Considerando apenas agências ou postos de atendimento próprios (posição BACEN), somos presença exclusiva em 118 municípios, conforme distribuição por UF a seguir:

UF	Quantidade de municípios		
	2020	2021	2022
AC	1	1	1
AL	4	4	4
BA	20	1	14
CE	3	3	4
GO	7	6	5
MA	3	3	3
MG	14	16	12
MS	3	2	2
MT	3	1	0
PA	1	0	0
PB	7	5	5
PE	2	2	3
PI	11	11	13
PR	3	3	1
RJ	1	0	0
RN	8	8	9
RR	1	3	3
SC	4	3	1
SE	5	2	2
SP	25	29	29
TO	6	7	7

## FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/com deficiências

Em 2019, foi encerrado o processo de adaptação de dependências (pavimento principal). Em 2020, assinamos um novo acordo com o MPF para buscar a acessibilidade plena. Em 2022, 1.561 dependências foram beneficiadas com a aquisição de 2.461 novos mobiliários para atendimento de pessoas obesas, pessoas com deficiências visuais e pessoas com deficiências físicas. Entre os itens adquiridos, estão balcões, guichês de caixa e mesas de atendimento acessível, cadeiras de rodas, suportes para mapa tátil e mobiliário adaptado para obesos. A aquisição beneficiou dependências de todas as regiões do Brasil, localizadas em 26 estados e no Distrito Federal.



# Sumário de conteúdo da GRI



## Declaração de uso

O Banco do Brasil relatou com base nas Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

## Norma GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

Para o serviço Content Index – Essentials Service, os Serviços GRI revisaram que o índice de conteúdo da GRI está claramente apresentado de forma consistente com as Normas, e que as referências para divulgações 2-1 a 2-5, 3-1 e 3-2 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relato. O serviço foi realizado na versão em português do relato.

Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>							
<b>A organização e suas práticas de relatórios</b>	2-1 Informações da organização	<a href="#">12</a> , <a href="#">13</a> , <a href="#">15</a> A sede da organização está localizada no Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B, Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil.					N
	2-2 Entidades incluídas no escopo do reporte de sustentabilidade da organização	<a href="#">15</a> , <a href="#">16</a> Mais informações disponíveis na Seção 7 do <b>Formulário de Referência</b> .					N
	2-3 Período reportado, frequência e ponto de contato	<a href="#">03</a> O Banco do Brasil publica anualmente seu relatório. Esta edição cobre as atividades da Organização no período de 1º de janeiro de 2022 à 31 de dezembro de 2022. Dúvidas e comentários sobre informações financeiras: <a href="mailto:ri@bb.com.br">ri@bb.com.br</a> e sobre sustentabilidade: <a href="mailto:sustentabilidade@bb.com.br">sustentabilidade@bb.com.br</a>					N
	2-4 Reformulações de informações	<a href="#">98</a> , <a href="#">159</a> , <a href="#">165</a> , <a href="#">166</a> , <a href="#">167</a> , <a href="#">181</a>					N
	2-5 Asseguração externa	<a href="#">214</a>					N
<b>Atividades e trabalhadores</b>	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	<a href="#">13</a> , <a href="#">15</a> , <a href="#">16</a> , <a href="#">36</a> , <a href="#">87</a> , <a href="#">88</a> , <a href="#">158</a>				3	N
	2-7 Empregados	<a href="#">13</a> , <a href="#">56</a> , <a href="#">158</a> , <a href="#">168</a> , <a href="#">169</a>					N
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	<a href="#">158</a>				8, 10	N



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>Governança</b>	2-9 Estrutura e composição de governança	<a href="#">34</a> , <a href="#">120</a> , <a href="#">121</a>					N
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	<a href="#">34</a>					N
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	<a href="#">34</a>					N
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão do gestão de impactos	<a href="#">12</a> , <a href="#">17</a> , <a href="#">20</a> , <a href="#">34</a> , <a href="#">158</a> , <a href="#">160</a>					S
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	<a href="#">119</a> , <a href="#">158</a>					S
	2-14 Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	<a href="#">05</a>					N
	2-15 Conflitos de interesse	<a href="#">116</a> , <a href="#">159</a>					N
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	<a href="#">21</a> , <a href="#">33</a>					N
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<a href="#">116</a>					N
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<a href="#">118</a>					N
	2-19 Políticas de remuneração	<a href="#">64</a> , <a href="#">65</a> , <a href="#">118</a> , <a href="#">173</a>					N
	2-20 Processo para determinar remuneração	<a href="#">64</a> , <a href="#">65</a> , <a href="#">117</a> , <a href="#">173</a>					N
	2-21 Proporção da remuneração total anual	<a href="#">159</a>					N
	2-22 Declaração sobre estratégia de sustentabilidade	<a href="#">17</a>					N
	2-23 Políticas sobre compromissos	<a href="#">21</a> , <a href="#">89</a> , <a href="#">143</a> , <a href="#">144</a> , <a href="#">145</a>					S
	2-24 Incorporação das políticas sobre compromissos	<a href="#">21</a> , <a href="#">33</a> , <a href="#">34</a> , <a href="#">143</a> , <a href="#">144</a>					N
	2-25 Processos para remediar impactos negativos	<a href="#">21</a> , <a href="#">34</a> , <a href="#">143</a> , <a href="#">144</a>					N
	2-26 Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar questões	<a href="#">22</a> , <a href="#">34</a> , <a href="#">91</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">123</a> , <a href="#">124</a> , <a href="#">125</a> , <a href="#">143</a> , <a href="#">144</a>					S
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	<a href="#">143</a> , <a href="#">144</a> , <a href="#">160</a>					S
	2-28 Participação em associações	<a href="#">160</a>				16	N
	<b>Estratégia, políticas e práticas</b>						

Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>Engajamento de partes interessadas</b>	2-29 Abordagem para o engajamento de partes interessadas	<a href="#">17</a> , <a href="#">23</a> , <a href="#">24</a> , <a href="#">72</a> , <a href="#">160</a>					S
	2-30 Acordos coletivos	Todos os funcionários (100% do quadro) são cobertos por acordos de negociação coletiva.					N
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-1 Processo para determinar temas materiais	<a href="#">21</a> , <a href="#">22</a> , <a href="#">24</a> , <a href="#">116</a> , <a href="#">143</a> , <a href="#">146</a> , <a href="#">160</a>				17	S
	3-2 Lista de temas materiais	<a href="#">22</a> , <a href="#">160</a>					S
<b>Temas Materiais</b>							
<b>Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">24</a> , <a href="#">56</a> , <a href="#">62</a> , <a href="#">64</a> , <a href="#">67</a> , <a href="#">117</a> , <a href="#">166</a>					S
<b>GRI 401 - Emprego 2016</b>	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	<a href="#">166</a>				5, 8, 10	S
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	<a href="#">67</a>				3, 5, 8	S
<b>GRI 404 - Capacitação e Educação 2016</b>	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<a href="#">168</a>				4, 8	S
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<a href="#">64</a> , <a href="#">170</a>				5, 8, 10	S
<b>Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">24</a> , <a href="#">127</a> , <a href="#">129</a>					S
<b>GRI 205: Combate à Corrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<a href="#">94</a> , <a href="#">128</a> , <a href="#">129</a> , <a href="#">163</a>				16	S
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<a href="#">86</a> , <a href="#">125</a> , <a href="#">126</a> , <a href="#">127</a> , <a href="#">128</a> , <a href="#">163</a> , <a href="#">208</a>				16	S
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<a href="#">94</a> , <a href="#">127</a> , <a href="#">129</a>				16	S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>Cultura da Sustentabilidade</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">17</a> , <a href="#">24</a> , <a href="#">96</a> , <a href="#">118</a>					S
<b>Diversidade</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">24</a> , <a href="#">57</a> , <a href="#">173</a>					S
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<a href="#">57</a> , <a href="#">58</a> , <a href="#">64</a> , <a href="#">171</a>				5, 8, 10	S
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<a href="#">173</a>				5, 8, 10	S
<b>GRI 406: Não Discriminação 2016</b>	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<a href="#">94</a> , <a href="#">173</a>				5, 8	S
<b>Ética e Compliance</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">24</a> , <a href="#">116</a> , <a href="#">123</a> , <a href="#">125</a> , <a href="#">159</a>					S
<b>Impactos Sociais, Ambientais e Climáticos das Operações e Atividades</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">24</a> , <a href="#">96</a>					S
<b>GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016</b>	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<a href="#">87</a>					N
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<a href="#">88</a> , <a href="#">89</a>					S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>Suplemento setorial – serviços financeiros (GRI G4)</b>	FS6 Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor	<a href="#">174</a>					N
	FS7 Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	<a href="#">77, 175</a>					N
	FS8 Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	<a href="#">42, 77, 175</a>					N
	FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	<a href="#">187</a>					N
	FS10 Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais	<a href="#">145, 146, 147, 187</a>					N
	FS11 Percentual de ativos sujeitos a triagens ambiental ou social (positiva e negativa)	<a href="#">51</a>					N
	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	<a href="#">189</a>					N
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências	<a href="#">190</a>					N
<b>Inovação e Tecnologia</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">17, 24</a>					S
<b>Mudanças Climáticas</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	<a href="#">24, 96</a>					S
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<a href="#">39, 96, 144, 147, 148</a>				13	S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)					3, 12, 13, 14, 15	N
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Informação indisponível - os dados serão divulgados no site de <a href="#">Relações com Investidores</a> em maio de 2023.				3, 12, 13, 14, 15	N
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)					3, 12, 13, 14, 15	N
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)					13, 14, 15	N
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		96			13, 14, 15	N
<b>Negócios Sustentáveis</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	17, 24, 42, 45					S
<b>Relacionamento e Satisfação de Clientes</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	24, 45, 59, 69, 72, 73, 142, 160					S
<b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	94				16	S
<b>GRI 418: Privacidade do Cliente 2016</b>	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	142, 143				16	S
<b>Risco Social, Ambiental e Climático</b>							
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	24, 86, 88, 89, 96, 143, 145					S
<b>GRI 408: Trabalho Infantil 2016</b>	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	86, 87, 88, 146				5, 8, 16	S
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	86, 88, 146				5, 8	S
<b>GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016</b>	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	87				5, 8, 12, 16	S
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	86, 88, 146				5, 8, 16	S
<b>Temas não materiais</b>							
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	163				8, 9	N



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
<b>GRI 202: Presença no Mercado 2016</b>	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	<u>86, 163</u>				1, 8, 5	N
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	<u>98</u>				8, 12	N
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	<b>Disponível no Caderno ASG</b>				8, 12	N
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	<u>165</u>				7, 8, 12, 13	S
	302-3 Intensidade energética	<u>165</u>				7, 8, 12, 13	S
	302-4 Redução do consumo de energia	<u>97, 166</u>				7, 8, 12, 13	S
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>	303-5 Consumo de água	<u>98</u>				6	S
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	306-3 Resíduos gerados	<u>99</u>				3, 6, 11, 12, 15	S
<b>GRI 402: Relações de Trabalho 2016</b>	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Na ocorrência de alguma mudança operacional, informamos os funcionários e as entidades sindicais representativas dos funcionários. Em função da diversidade de situações e processos, não estabelecemos prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais em nossas políticas internas e em acordos de negociação coletiva.				8	N
<b>GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018</b>	403-9 Acidentes de trabalho	<u>66, 87, 167</u>				3, 8, 12, 16	S
	403-10 Doenças profissionais	<u>66, 67, 68, 167</u>				3, 8, 16	N
<b>GRI 410: Práticas de Segurança 2016</b>	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Todos os empregados das empresas contratadas na área de segurança devem possuir curso de formação em vigilância com material homologado pelo Departamento de Polícia Federal, que inclui aspectos de direitos e relações humanas, conforme previsão legal e contratual.					N
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016</b>	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	<u>173</u>				3, 12	N



# Tabela de referência SASB

## Bancos Comerciais (Commercial Banks)

Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento	
<b>TEMA: Segurança da Informação</b>				
FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, percentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados. Nota a FN-CB-230a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição das ações corretivas implementadas em resposta a violações de dados.	<u>142</u>	Completo	Em 2022, das denúncias recebidas e analisadas, apenas três foram julgadas procedentes, contudo, todas de baixa relevância. Em termos percentuais, não tem valor significativo, considerando o total de clientes do Banco (+ 81 milhões de clientes)
FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	<u>121, 139, 140, 142, 143</u>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil
<b>TEMA: Construção de inclusão e capacidades financeiras</b>				
FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade. Nota a FN-CB-240a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição de como os resultados da entidade nos Exames da Lei de Reinvestimento Comunitário (CRA) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	<u>42, 46, 47</u>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil
FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.		Parcial	Atendimento parcial. Mais informações podem ser acessadas na <b>Análise de Desempenho 4T22</b> , em Créditos Renovados (pág. 120), em Créditos Renegociados por Atraso (pág.21) e em INAD +90 – em % da Carteira de Crédito Classificada (pág. 126)
FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.		Não atendido	No Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de nível de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários
FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros. Nota a FN-CB-240a.4 – A divulgação deverá incluir uma descrição das iniciativas de educação financeira.	<u>42, 43</u>	Parcial	Atendimento parcial, considerando que, no Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários

## TEMA: Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de crédito

FN-CB-410a.1	Exposição a crédito comercial e industrial, por setor.		Completo	A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada em Operações de Crédito, das <b>Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2022</b> .
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito.	<a href="#">42</a> , <a href="#">47</a> , <a href="#">51</a> , <a href="#">143</a>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil

## TEMA: Ética nos negócios

FN-CB-510a.1	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro. Nota a FN-CB-510a.1 – A entidade fará uma breve descrição da natureza, do contexto e de quaisquer ações corretivas tomadas como resultado das perdas pecuniárias.	<a href="#">129</a>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil. Demais multas e sanções por não conformidades com leis e regulamentos podem ser consultadas nas Seções 4.3, 4.4 e 4.7 do <b>Formulário de Referência</b> .
FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	<a href="#">91</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">123</a> , <a href="#">124</a> , <a href="#">125</a>	Completo	--

## TEMA: Gestão de risco sistêmico

FN-CB-550a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria. Nota a FN-CB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB) é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.		Parcial	As Informações para Avaliação da Importância Sistêmica Global - IAISG, estão disponíveis no site de <b>Relações com Investidores</b> .
FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem à incorporação dos resultados de testes mandatórios e voluntários de estresse no planejamento de adequação de capital, na estratégia empresarial de longo prazo e outras atividades empresariais.	<a href="#">133</a> , <a href="#">136</a> , <a href="#">138</a> , <a href="#">143</a>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil. Mais informações no Relatório de Gestão de riscos no site de <b>Relações com Investidores</b> .

## TEMA: Métrica de atividade

FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoa física e (b) pequenas empresas.	<a href="#">43</a> , <a href="#">46</a> , <a href="#">73</a>	Parcial	Algumas das informações solicitadas são consideradas estratégicas pelo Banco do Brasil. Mais informações em Recursos de Clientes, nas Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2022, e na <b>Análise de Desempenho 4T22</b> , em Recursos de clientes.
FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) pessoa física, (b) pequenas empresas, e (c) <i>corporate</i> . Nota a FN-CB-000.B – Empréstimos imobiliários e crédito rotativo deverão ser excluídos do escopo da divulgação.		Parcial	Algumas das informações solicitadas são consideradas estratégicas pelo Banco do Brasil. Mais informações no Capítulo 7 - Crédito da <b>Análise de Desempenho do 4T22</b> .



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



# Sumário Iniciativa Measuring Stakeholder Capitalism

## Métricas essenciais

Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Princípios de Governança	Propósito	Declaração de propósito: como a empresa se propõe a solucionar questões de impacto ambiental, econômico e social e criar valor para os <i>stakeholders</i> .	<a href="#">38</a>
		Gerenciamento liderado por propósitos: como o propósito declarado da empresa está incorporado nas estratégias, políticas e metas da empresa.	<a href="#">24</a>
	Qualidade do corpo de governança	Composição do corpo de governança.	<a href="#">120</a>
		Progresso em relação aos marcos estratégicos.	<a href="#">119</a>
		Remuneração: Como os critérios de desempenho nas políticas de remuneração se relacionam com os objetivos do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores para tópicos econômicos, ambientais e sociais, relacionados ao propósito declarado da empresa, estratégia e valor de longo prazo.	<a href="#">117</a>
	Engajamento de stakeholders	Aspectos materiais que impactam <i>stakeholders</i> : lista dos aspectos relacionados aos principais <i>stakeholders</i> , bem como o processo de identificação e engajamento.	<a href="#">160-162</a>
	Comportamento ético	Anti-corrupção: Percentual total de membros do corpo de governança, empregados e parceiros de negócios que receberam treinamento sobre a política anti-corrupção da empresa; Número e natureza dos incidentes de corrupção confirmados no ano de referência; Discussão de iniciativas para melhorar a cultura de combate à corrupção.	<a href="#">127</a>
		Aconselhamento ético protegido e mecanismos de denúncia. Uma descrição dos mecanismos internos e externos para: 1) Buscar aconselhamento sobre comportamento ético e legal e integridade organizacional; 2) Relatar preocupações sobre comportamento antiético ou legal e integridade organizacional.	<a href="#">91, 92, 123</a>



1.

2.

3.

4.

5.

6.



Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Princípios de Governança	Comportamento ético	Perdas monetárias por comportamento anti-ético	<a href="#">127</a>
	Supervisão de riscos e oportunidades	Integração de riscos e oportunidades no negócio: declaração dos principais riscos e oportunidades relacionados ao negócio; como a empresa gere os riscos e oportunidades; como esses tópicos mudaram com o tempo e qual a resposta a essas mudanças.	<a href="#">132-134</a>
		Tópicos econômicos, ambientais e sociais na estrutura de alocação de capital: como o mais alto órgão de governança considera questões econômicas, ambientais e sociais ao supervisionar as principais decisões de alocação de capital, como despesas, aquisições e desinvestimentos.	<a href="#">132-133</a>
Planeta	Mudanças climáticas	Emissões de gases de efeito estufa (GEE): para todos os gases de efeito estufa relevantes (por exemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases fluorados etc.), relate em toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO <sub>2</sub> e)	Informação indisponível - os dados serão divulgados no site de Relações com Investidores ( <a href="https://ri.bb.com.br/">https://ri.bb.com.br/</a> ) em maio de 2023.
		Implementação do TCFD: implementar integralmente as recomendações do Grupo de Trabalho sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).	Mais informações serão divulgadas em nosso site ( <a href="https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/sustentabilidade/">https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/sustentabilidade/</a> ), na aba "Políticas, Diretrizes e Compromissos", Documento "Compromisso BB com as Mudanças Climáticas".
Pessoas	Dignidade e igualdade	Diversidade e inclusão: percentual de colaboradores por categoria de diversidade (idade, gênero, raça, etc.)	<a href="#">57</a> , <a href="#">171</a> , <a href="#">172</a>
		Pagamento igualitário: razão do pagamento e remuneração de cada cargo e tópicos prioritários de igualdade - gênero/ raça	<a href="#">57</a> , <a href="#">171</a> , <a href="#">172</a> , <a href="#">173</a>
		Nível de remuneração: Proporção do salário básico padrão por gênero em relação ao salário mínimo local. Proporção da remuneração anual total do CEO para a remuneração anual total média de todos os funcionários (excluindo o CEO).	<a href="#">117</a> , <a href="#">173</a>
		Risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo.	<a href="#">87</a>
	Habilidades para o futuro	Treinamentos: média de horas de capacitação proporcionada por pessoa/gênero e cargo. Média de investimento em capacitação e treinamentos oferecidos por colaborador	<a href="#">168</a>
Prosperidade	Geração de emprego e renda	Geração de emprego: número total e taxa de empregos gerados no ano de referência diferenciados por idade, gênero e outros indicadores de diversidade. Número total e taxa de <i>turnover</i> .	<a href="#">166-167</a>
		Divulgação de contribuição de investimento financeiro	<a href="#">41-53</a>
		Contribuição econômica	<a href="#">38-53</a>
	Inovação em melhores produtos e serviços	Despesas totais em P&D	<a href="#">107-114</a>
	Vitalidade comunitária e social		Investimento comunitário está incluído na métrica de contribuição econômica.
		Total de impostos pagos	<a href="#">Análise do desempenho 4T/22</a> , página 242

# Recomendações da TCFD

Eixo	Divulgações recomendadas <sup>1</sup>	Capítulo, seção ou páginas
Governança	Divulgar a governança da companhia sobre riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	<a href="#">96</a> , <a href="#">148</a>
Estratégia	Divulgar os impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização, sempre que tais informações forem relevantes.	<a href="#">96</a> , <a href="#">148</a>
Gestão de riscos	Divulgar como a organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados às mudanças climáticas.	<a href="#">148</a>
Métricas e metas	Divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerir riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sempre que tais informações forem relevantes.	<a href="#">31</a> , <a href="#">148</a>

<sup>1</sup>Mais informações serão divulgadas em [nosso site](#), na aba "Políticas, Diretrizes e Compromissos", Documento "Compromisso BB com as Mudanças Climáticas".



1.

2.

3.

4.

5.

6.



# Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Itens	Localização
<b>1. Princípios</b>	
1.1. Atuamos com responsabilidade social, ambiental e climática a partir das nossas definições estratégicas, alinhadas às leis e normas que disciplinam o assunto, e aos pactos e compromissos assumidos voluntariamente.	<a href="#">21-34, 145</a> <a href="https://bb.com.br/sustentabilidade">bb.com.br/sustentabilidade</a>
1.2. Pautamos nossa atuação pela ética, pela promoção dos direitos humanos e dos direitos fundamentais do trabalho, pela universalização dos direitos sociais e da cidadania, e pelo respeito ao meio ambiente.	<a href="#">12, 21-33, 86, 88, 123-129, 145, 146</a>
1.3. Consideramos os impactos de natureza social, ambiental e/ou climática das nossas atividades, processos, produtos e serviços.	<a href="#">38-51, 175-186</a> e <b>Caderno ASG</b> (Inventário GEE)
1.4. Estimulamos, difundimos e implementamos práticas de natureza social, ambiental e climática na nossa cadeia de valor.	<a href="#">55-99, 24-32</a>
1.5. Adotamos estrutura de governança da responsabilidade social, ambiental e climática proporcional ao nosso porte e modelo de negócios, à natureza das operações, à complexidade dos nossos produtos, serviços, atividades e processos; e de gestão de riscos adequada à dimensão e relevância da nossa exposição aos riscos social, ambiental e climático.	<a href="#">34, 131-133, 143-145</a>
1.6. Atuamos continuamente para a melhoria de nosso desempenho social, ambiental e climático.	<a href="#">21-33</a>
1.7. Buscamos oportunidades de negócios que considerem aspectos de natureza social, ambiental e/ou climática, alinhadas ao objetivo de crescimento da carteira de negócios sustentáveis e à transição para uma economia de baixo carbono.	<a href="#">39-53, 175-186</a>
1.8. Atuamos em conformidade com o ambiente regulatório em que estamos inseridos, considerando a ética, a integridade e a civilidade como princípios norteadores das nossas relações com a concorrência e com as demais partes interessadas.	<a href="#">116-129, 141</a>
1.9. Engajamos e capacitamos nossos funcionários, em todos os níveis, para o cumprimento desta Política.	<a href="#">62, 127</a>



Itens	Localização
<b>2. Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas</b>	
2.1. Buscamos desenvolver ações voltadas para a gestão socioambiental, a ecoeficiência e a prevenção da poluição e das emissões de carbono em produtos, serviços e processos, bem como o zelo pela adequada destinação dos resíduos gerados.	<u>96-99, 148, 149</u>
2.2. Adotamos critérios de exclusão na realização de negócios, contratação de bens e serviços, investimentos ou parcerias societárias com terceiros que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas a de escravo; que pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão-de-obra infantil; e que sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente.	<u>86, 145, 146</u>
2.3. Respeitamos, incentivamos e valorizamos a diversidade e a equidade nas relações, bem como repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.	<u>57, 58, 171, 172</u>
2.4. Buscamos continuamente o aprimoramento das relações profissionais, pautadas pelo respeito e confiança mútuos, visando à manutenção de um bom ambiente de trabalho.	<u>55, 59</u>
2.5. Valorizamos o diálogo, mantendo canais aptos a receber e processar dúvidas, denúncias, reclamações e sugestões, bem como garantimos o anonimato.	<u>91-94</u>
2.6. Priorizamos a busca de soluções para as demandas dos clientes e usuários, de forma rápida e precisa, visando garantir a sua satisfação com nossos produtos e serviços.	<u>91-95</u>
2.7. Buscamos a geração de valor para clientes e sociedade por meio da nossa atuação comercial estimulando a educação financeira, a inovação, o empreendedorismo e a inclusão socioproductiva.	<u>35, 42, 47-49, 76, 107-114</u>
2.8. Trabalhamos com fornecedores que cumprem com a legislação vigente e, obrigatoriamente, declarem e se comprometam com as boas práticas sociais, ambientais e climáticas, bem como estejam alinhados aos valores e a cultura do Banco do Brasil.	<u>86-89</u>
2.9. Repassamos recursos, de forma voluntária, planejada, monitorada e circunstancial, para projetos e programas sociais, além de realizar doações e atividades de voluntariado envolvendo funcionários.	<u>90, <b>Caderno ASG (Investimento Social Privado)</b></u>
2.10. Especificamente no âmbito da gestão de ativos de terceiros:	
2.10.1. Adotamos metodologias próprias de análise das empresas pertencentes ao universo de cobertura da Companhia que avaliem os critérios sociais, ambientais e climáticos, com base nos pilares de desempenho econômico-financeiro, governança corporativa e aspectos ambientais e sociais.	<u>51, 52</u> <a href="https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/">https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/</a>
2.10.2. Observamos a Diretriz de Investimento Responsável da BB DTVM, que tem por objetivo pautar o comportamento da Companhia quanto as melhores práticas no emprego do Investimento Responsável, incluindo os processos para avaliar, selecionar e engajar as companhias, considerando aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG).	<a href="https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/">https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/</a>
2.10.3. Observamos a Diretriz de Exercício de Direito de Voto em Assembleias da BB DTVM, que tem por objetivo pautar o comportamento da Companhia no que tange ao voto em Matérias Relevantes Obrigatórias quando da obrigatoriedade de participação nas Assembleias que são realizadas pelos emissores sediados no Brasil dos ativos financeiros que compõem a carteira de seus fundos.	<a href="https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/">https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/</a>

# Sumário de Conteúdo TCU

Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
<b>Elementos pré-textuais</b>	
Informações que auxiliem o leitor, de acordo com a necessidade, a localizar as informações contidas no relatório, a exemplo de sumário.	2. A página atual (205) também atende ao solicitado.
<b>Visão geral organizacional e ambiente externo</b>	
a) identificação da Unidade Prestadora de Contas (UPC) e declaração da sua missão e visão;	12
b) indicação das principais normas direcionadoras;	<a href="https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/estatuto-e-politicas/">https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/estatuto-e-politicas/</a>
c) organograma da estrutura organizacional, incluindo as estruturas de governança (conselhos ou comitês de governança, entre outros);	<a href="https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional/">https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional/</a>
d) modelo de negócio, abrangendo insumos, atividades, produtos, impactos, valor gerado e seus destinatários e diagrama de cadeia de valor, visando proporcionar compreensão abrangente da visão geral organizacional;	35, 36
e) se for o caso, a relação de políticas e programas de governo/ações orçamentárias, bem como de programas do Plano Plurianual, de outros planos nacionais, setoriais e transversais de governo nos quais atua, com seus respectivos objetivos e metas;	Prestação de contas será divulgada através da <b>Carta Anual</b>
f) informações sobre contratos de gestão firmados e de que forma são integrados no valor gerado pela unidade;	Não se aplica.
g) relação com o ambiente externo e com os destinatários dos bens e serviços produzidos pela organização;	14
h) capital social e participação em outras sociedades.	<a href="https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/composicao-acionaria/">https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/composicao-acionaria/</a>
<b>Riscos, oportunidades e perspectivas</b>	
a) quais são os principais riscos específicos identificados que podem afetar a capacidade de a UPC alcançar seus objetivos e como a UPC lida com essas questões;	<a href="#">Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T/22</a>
b) quais são as principais oportunidades identificadas que podem aumentar a capacidade de a UPC atingir seus objetivos e as respectivas ações para aproveitá-las;	17-20
c) as fontes específicas de riscos e oportunidades, que podem ser internas, externas ou, normalmente, uma combinação das duas;	<a href="#">Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T/22</a>



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
d) avaliação, pela UPC, da probabilidade de que o risco ou a oportunidade ocorram e a magnitude de seu efeito, caso isso aconteça, levando em consideração, inclusive, as circunstâncias específicas que levariam à ocorrência do risco ou da oportunidade.	<a href="#">132-151</a>
<b>Governança, estratégia e desempenho</b>	
a) descrição de como a estrutura de governança apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos, abordando o relacionamento com a sociedade e as partes interessadas da organização, bem como a consideração de suas necessidades e expectativas na definição da estratégia, a gestão de riscos e a supervisão da gestão;	<a href="#">34</a> , <a href="#">120-122</a> , <a href="#">131-134</a>
b) objetivos estratégicos, responsáveis, indicadores de desempenho, com as metas pactuadas para o período e seu desdobramento anual, bem como sua vinculação ao Plano Plurianual, aos planos nacionais e setoriais do governo e dos órgãos de governança superior, indicando os resultados já alcançados, comparando-os com as metas e os objetivos pactuados;	<a href="#">17-20</a> e <a href="#">Carta Anual</a>
c) planos de curto prazo da organização com a indicação dos objetivos anuais, das medidas, iniciativas, projetos e programas necessários ao seu alcance, dos prazos, dos responsáveis, das metas para o período a que se refere o relatório de gestão, e os resultados alcançados comparando-os com as metas e os objetivos pactuados;	<a href="#">Análise do desempenho 4T/22</a>
d) apresentação resumida dos resultados das principais áreas de atuação e/ou de operação/atividades da UPC e dos principais programas, projetos e iniciativas, abrangendo ainda, conforme o caso, a contribuição de autarquias e fundações vinculadas e de empresas controladas, contratos de gestão e SPEs, conforme a materialidade da contribuição dos segmentos na composição do valor gerado pela UPC;	<a href="#">55-114</a>
e) medidas adotadas em relação aos indicadores de governança e gestão levantados, a exemplo dos que foram tratados pelo TCU nos Acórdãos 588/2018-Plenário e 2.699/2018-Plenário (ambos da Relatoria do Ministro Bruno Dantas);	<a href="#">207-213</a>
f) principais ações de supervisão, controle e de correição adotadas pela UPC para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.	<a href="#">Portal da Transparência</a>
<b>Informações orçamentárias, financeiras e contábeis</b>	
a) resumo da situação financeira da UPC (saldos das principais contas e/ou grupos de contas, resultados, receitas e despesas) e da evolução no exercício de referência e em comparação com o último exercício;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/22</a> <a href="#">Demonstrações Contábeis 4T2022</a>
b) as contas relativas aos fundos de financiamento devem apresentar informações sobre o patrimônio global e os resultados das operações de crédito realizadas à conta desses recursos em face dos objetivos estabelecidos;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/22</a> <a href="#">Demonstrações Contábeis 4T2022</a>
c) principais fatos contábeis, contas ou grupos de contas, saldos e ocorrências relativos à atuação e à situação financeira da UPC no exercício;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/22</a> <a href="#">Demonstrações Contábeis 4T2022</a>
d) conclusões de auditorias independentes e/ou dos órgãos de controle público e as medidas adotadas em relação a conclusões ou eventuais apontamentos;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/22</a> <a href="#">Demonstrações Contábeis 4T2022</a>
e) indicações de locais ou endereços eletrônicos em que balanços, demonstrações e notas explicativas estão publicadas e/ou podem ser acessadas em sua íntegra;	<a href="#">Site de Relações com Investidores</a>
f) esclarecimentos acerca da forma como foram tratadas as demonstrações contábeis em caso de a UPC possuir em sua composição mais de uma entidade contábil.	<a href="#">Banco do Brasil</a> <a href="#">BB Banco de Investimento S.A.</a> <a href="#">BB Asset</a> <a href="#">BB Leasing S.A.</a> <a href="#">BB Seguridade</a> <a href="#">BB Tecnologias e Serviços</a> <a href="#">Banco Patagonia</a> <a href="#">BV</a> <a href="#">Cielo</a> <a href="#">Elo Cartões Participações S.A.</a>

# Anexo TCU

## Informações que auxiliem o leitor, de acordo com a necessidade, a localizar as informações contidas no relatório, a exemplo de sumário.

O Relatório de Gestão do Banco do Brasil 2022, seguindo as principais tendências mundiais relacionadas à transparência na prestação de contas, foi elaborado demonstrando o nosso alinhamento aos princípios do Relato Integrado e está incorporado em nosso Relatório Anual 2022, resultando em um único documento. Nele, abordamos, de forma integrada, o desempenho financeiro e socioambiental e os fatores internos e externos que afetam a nossa criação de valor compartilhado, com conteúdo orientado por um processo de materialidade *multi-stakeholder*, visando assegurar a integridade das

informações (fidedignidade, precisão e completude) e pela Decisão Normativa TCU 198/2022.

Para facilitar a leitura e o entendimento, trazemos um sumário exclusivo com os itens de relato integrado constantes na decisão do TCU e um anexo em que esses indicadores-chave são detalhados. Dessa forma, é possível acessar de forma direta os trechos do relatório em que respondemos às demandas da metodologia de Relato Integrado, assim como endereçamos às sugestões de melhoria presentes na decisão normativa.

### Medidas adotadas em relação aos indicadores de governança e gestão levantados, a exemplo dos que foram tratados pelo TCU nos Acórdãos 588/2018-Plenário e 2.699/2018-Plenário (ambos da Relatoria do Ministro Bruno Dantas)

Ao adotarmos boas práticas de governança corporativa, demonstramos nosso compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa e fomentamos a confiança nas relações com todos os públicos de interesse.

A Gestão das Contratações (IGovContrat) avalia a existência de atividades coordenadas para implementar diretrizes de governança nessa área, de modo a direcionar o macroprocesso de contratação (agrupamento dos processos de trabalho de

planejamento, seleção de fornecedores e gestão de contratos) em prol do atingimento dos objetivos organizacionais. Esse índice é gerado pela combinação dos resultados obtidos em “Governança das contratações” (GovContrat) com o “Índice de Gestão das Contratações” (IGestContrat).

O índice iGestContrat foi construído pela avaliação:

i da colaboração entre os gestores de recursos humanos e os gestores de contratações;

- ii da existência de processos de trabalho estruturados para definição de planos de contratações, planejamentos, seleção de fornecedores e gestão de contratos;
- iii da existência de gestão de riscos, incluindo a análise dos riscos das contratações relevantes;
- iv da elaboração de contratos com base em desempenhos e gestões sobre o desempenho dos contratados.

Adotamos, como medida relativa à contratação, a utilização da especialização das áreas técnicas, de forma segregada, para que possam tratar o processo de contratação de forma sincronizada.

Desse modo, verificada a necessidade dos serviços, a área demandante, observando as responsabilidades que lhe são peculiares, envia à área de compras a solicitação para realização de contratação. Assim, obedecendo aos tramites necessários, a contratação é realizada, sob a égide da Lei 13.303/2016, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil - RLBB.

A Gestão de Contratações é subdividida em processos tais como a Gestão de Compras e contratações (pré-formalização do contrato) e Gestão de Contratos (pós-formalização do contrato).

### Nosso modelo

**Área Demandante de compras/contratações, gestora de bens materiais ou serviços:** responsável por justificar a necessidade da contratação, planejar, definir o objeto a ser contratado, formular a demanda, autorizar sua execução, inclusive autorizando a despesa ou encaminhando para decisão da instância competente quando o dispêndio estimado exceder sua alçada;

**Área de compras e contratações:** não possui alçada para autorizar despesa; responsável por realizar licitações, dispensas e inexigibilidades de licitação, visando obter o objeto (bem ou serviço) especificado e solicitado pela área demandante, mediante a formalização de contrato específico para a finalidade;

**Área de administração de contratos:** responsável pelo acompanhamento do fiel cumprimento das disposições contratuais, inclusive consultando a área demandante/gestora de bens ou serviços/fiscalização de serviço, quanto ao cumprimento/execução das condições pactuadas;

**Área de pagamentos:** responsável por realizar os pagamentos desde que comprovada a entrega e aceite do bem, material ou serviço definido pela área demandante ou usuária.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



No processo de Gestão de Contratos, da mesma forma, existe uma área gestora que acompanha, de forma estratégica, a gestão de contratos (administração/ fiscalização de contratos) a partir da sua formalização. No centro especializado de Gestão de Fornecedores é feito o acompanhamento individualizado de cada contrato, por meio de atuação do Gestor de Contrato e do Fiscal de Contrato. Esse acompanhamento é realizado por meio de ferramenta departamental chamada Plataforma Digital de Suprimentos (PDS), na qual, por meio de painéis específicos, é realizado todo o monitoramento/acompanhamento individualizado por contrato. Nestes painéis é feito o monitoramento dos vencimentos contratuais (com alertas de vencimento a partir de 180 dias) consumo dos contratos, saldo dos contratos, registro de irregularidades de execução, controle de vencimento de certidões, processos sancionatórios etc.

Além dos citados controles, a área gestora monitora as atividades do Centro especializado por meio de indicadores onde são acompanhados o andamento e prazos de execução de encerramento de contratos, processos sancionatórios no prazo, pagamentos efetuados no prazo etc., além de verificações de conformidade mensais onde por amostragem, aos processos de administração de contratos e processos sancionatórios são aplicadas verificações de conformidade/ *compliance*, para apurar a efetividade e qualidade dos procedimentos realizados pelo Centro especializado (por meio dos fiscais e gestores de contrato).

Em ambos os processos, as informações são armazenadas em bancos de dados específicos de cada ferramenta utilizada, os quais podem ser disponibilizados consulta dos gestores ou de órgãos de auditoria/ fiscalização.

O BB conta com a “Política Específica de Relacionamento com Fornecedores”, que compõe a relação de políticas associadas ao gerenciamento do risco operacional do BB. O texto é revisado anualmente e a alçada para aprovação, em caso de alterações, é do Conselho de Administração do BB. Em 20.12.2022, a revisão da Política Específica de Relacionamento com Fornecedores foi aprovada, incluindo ajuste redacional para adequá-la à abordagem da questão climática oriunda da aprovação da **Política Específica de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**.

A Política está publicada nos normativos internos do BB, no site do BB/Relações com Fornecedores e no Portal do Fornecedor.

Nas minutas contratuais, os representantes das empresas declaram conhecer e respeitar a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores, Código de Ética, Programa de *Compliance* do BB, bem como a Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. 205-2

No Portal do Fornecedor, as empresas precisam declarar conhecer e respeitar o Código de Ética e

a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores para ter acesso ao sistema. Até o dia 31.12.2022, 6.116 representantes de 4.524 fornecedores, que representam 98,11% do total de 4.611 fornecedores declararam conhecer o Código de Ética e 5.164 representantes de 3.892 fornecedores declaram conhecer a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores publicada em 22.12.2021(84,40% do total). 205-2

O Portal do Fornecedor (fornecedor.bb.com.br) é uma solução, via internet, de relacionamento do BB com seus fornecedores, com o objetivo de ser o principal canal de comunicação com este público, estabelecendo interações de forma padronizada e segura.

Para as empresas que querem fornecer produtos ou serviços para o Banco, foi criado o Auto cadastro, acessível pelo botão “Quer ser um fornecedor?” disponível na página inicial do Portal do Fornecedor. Por esse módulo, a empresa realiza o seu cadastro junto ao Banco, informando seus dados, formas de contato, linhas de fornecimento, entre outras informações.

Os temas como ética e integridade são de extrema relevância. Sendo assim, a fim de fortalecer e disseminar os valores da empresa junto aos fornecedores e prestadores de serviço, o BB disponibiliza, em seu Portal, cursos que abordam o seguinte conteúdo: Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Assédio e Ética. 205-2

A realização dos cursos, pelo representante/preposto da empresa, ou o envio de evidências comprobatórias de cursos com temas similares do mercado passaram a ser exigências contratuais do BB em outubro de 2021. As declarações de conclusão dos cursos ou as evidências comprobatórias podem ser incluídas no Portal do Fornecedor.

Desde então, 828 fornecedores (17,95% do total) já declararam a conclusão dos cursos disponibilizados pelo BB ou pelo mercado. Destes, 181 foram realizados em 2022, sendo 38 fornecedores do segmento estratégico. 205-2



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



## Modelos operacionais

O Banco do Brasil realizou em 2021 estudos das cadeias de suprimento globais. As práticas de mercado vivenciadas nos últimos anos demonstraram a importância estratégica de uma efetiva Gestão de Fornecedores para o aumento da competitividade e eficiência das empresas, garantindo, por meio de uma estratégia de relacionamento, acompanhamento do desempenho e da exposição ao risco, o melhor controle dos custos, da qualidade dos produtos e serviços adquiridos e da satisfação dos clientes e acionistas.

Alinhado a esses estudos, em 2021, o BB aprovou os modelos operacionais de relacionamento e desempenho.

O modelo operacional de relacionamento constitui na organização das atividades, papéis e responsabilidades das estruturas que atuam no relacionamento com fornecedores. Apresenta uma abordagem integrada entre gestão do relacionamento, desempenho e risco, com o monitoramento da jornada do fornecedor em equipes multidisciplinares para planejamento de ações de desenvolvimento e monitoramento de fornecedores, observando o Plano de Relacionamento de cada segmento.

O modelo operacional de desempenho cria uma estrutura centralizada de indicadores com foco na integração de informações, definindo papéis e responsabilidades na proposição, avaliação e revisão dos indicadores de desempenho dos fornecedores.

O monitoramento do desempenho de fornecedores é realizado por meio de indicadores, pesquisas de satisfação e cumprimento de Acordo de Nível de Serviços – ANS, quando for o caso.

A fim de disseminar o tema Gestão de Fornecedores entre os funcionários do BB que atuam diretamente com este público, foi criada na UniBB uma trilha de capacitação específica para este tema. Foram selecionados cursos disponíveis na Unibb tais como: Administração de Contratos, Gestão Baseada em Riscos, Gestão e Fiscalização de Contratos, 4 Minutos de Negociação, entre outros. Em 2022 fizemos uma atualização da trilha e incluímos cursos relacionados à Prevenção e Combate à Corrupção, Código de Ética, Comunicação Assertiva e Sustentabilidade. No primeiro semestre de 2022, 98,20% dos funcionários que lidam diretamente com esse público (total de 339) concluíram a trilha e no segundo semestre conseguimos expandir as iniciativas para toda a Diretoria de Suprimentos Infraestrutura e Patrimônio (total de 1956) e até 31.12.2022 mais de 33% dos funcionários concluíram todos os cursos indicados.

A Área Gestora de Fornecedores conta com um “Plano de Relacionamento”, com as melhores práticas de mercado, dando importância estratégica à gestão eficiente do relacionamento com fornecedores. Estabeleceu-se, ainda, a sua segmentação, na seguinte forma:

**Fornecedores Estratégicos** – a abordagem é personalizada, buscando dirimir o risco e vulnerabilidade àqueles de importante relevância estratégica;

**Fornecedores Críticos** – recebem uma abordagem de forma preventiva, buscando evitar interrupções no funcionamento de produtos/serviços;

**Fornecedores de Alavancagem** – a ênfase resta na abordagem convencional, voltada a manutenção dos negócios;

**Fornecedores Táticos** – a atuação é reativa, focada na estratégia de suprimento e no atendimento simplificado;

Os contratos contêm “Matriz de Riscos”, onde há, por disposição contratual, a definição de riscos e responsabilidades entre as partes, caracterizadora do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, em termos de ônus financeiro, decorrente de eventos supervenientes à contratação.

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como responsabilidade da contratada. Nas licitações que têm lotes com valor estimado superior a R\$ 5 milhões, bem como em todas as compras/contratações de TI, é feito procedimento específico, que envolve a obrigatoriedade de resposta ao “Questionário de *Due Diligence* de Fornecedores do BB”. Para esses casos, também, existe uma “Métrica de Avaliação”.

No ano de 2022, foram realizadas 342 *Due Diligence* em 316 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, de diversos portes e segmentos de atuação.

## Índice de Governança e Gestão de TI (iGovTI)

Desde 2017, a avaliação da governança de TI deixou de ser levantamento específico, passando a fazer parte do questionário integrado de avaliação da governança.

Para comparar a evolução do iGovTI, utilizou-se como base o índice obtido em 2017, já calculado com base no questionário integrado. O propósito principal dessa avaliação é criar condições para as organizações entenderem a razão de existir da TI e definirem estratégias com foco na entrega de valor ao negócio.

É um processo lento, tendo em vista que as transformações necessárias decorrem da mudança de cultura, influenciada fortemente ao longo do tempo por um modelo patrimonialista, em que a coisa pública não é devidamente compreendida. Ou seja, partiu-se de um cenário de governança, em geral, extremamente desfavorável.

A principal deficiência revelada pela pesquisa de 2017 diz respeito ao monitoramento e avaliação da gestão.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Dois terços das organizações avaliadas ainda não dispõem de estrutura adequada para realizar as funções básicas de governança. Assim, dificilmente conseguem detectar fragilidades ou desvios na execução das políticas e planos de TI, bem como promoverem as mudanças necessárias.

A capacidade em governança de TI é avaliada com base nas questões que abordaram os componentes “modelo de gestão de TI”, “monitoramento e avaliação da gestão de TI”, e “resultados de TI”. Em alinhamento com o Modelo de Referência de Processo do Cobit 5 e diferentemente das avaliações de governança de TI anteriores, incluíram-se nessa dimensão, para fins de cálculo do índice, os resultados de TI, haja vista o componente estar diretamente relacionado com o processo “Assegurar a Entrega de Benefício”, um dos cinco processos de governança de TI estabelecidos pelo Cobit 5.

A capacidade em gestão de TI é avaliada a partir das questões que abordaram os componentes planejamento, pessoas e processos de TI. Esse último componente, em específico, contempla as práticas que constituem a essência das atividades da área de TI: serviços de TI e seus níveis, riscos de TI, segurança da informação, processo de software, projetos de TI e de contratações de TI.

## Tecnologia de Informação

A Diretoria de Tecnologia encontra-se vinculada à Vice-Presidência de Desenvolvimento de Negócios e Tecnologia do Banco do Brasil. Para desempenho das funções de tecnologia, a Diretoria é dividida

em: a) duas Unidades de Engenharia e Construção de Soluções (UEC I e UEC II) responsáveis, principalmente, pela estruturação e desenvolvimento de soluções, sendo a UEC I composta por seis Gerências Executivas de construção de soluções e UEC II, composta por cinco Gerências Executivas de construção de soluções e uma Gerência Executiva responsável pela Evolução Tecnológica e Arquitetura de TI; b) Uma Unidade de Operação de Soluções, composta por cinco Gerências Executivas responsáveis pela Operação de Soluções de TI e 3 Gerências de Tecnologia no Exterior; e c) Duas Gerências Executivas responsáveis pela Gestão Administrativa da TI. Dentro dessa estrutura estão distribuídos 3.858 funcionários.

A partir da implementação do Modelo Referencial de Linhas de Defesa, a Diretoria passou a ser gestora específica do risco de TI. Para atuação neste contexto, foi desenvolvida metodologia de identificação e avaliação de riscos, assim como definição de escopo dos processos priorizados. O objetivo dos trabalhos de avaliação é de assegurar que os principais riscos inerentes a cada processo de TI sejam passíveis de identificação, classificação e avaliação quanto às possíveis medidas para mitigação, controle e monitoramento. Esse trabalho de avaliação tem caráter periódico e abrangência em todos os processos de TI declarados pelo Banco, com revisão anual dos processos a serem avaliados.

## ISO/IEC 20000

A renovação da certificação internacional ISO20000 atesta a qualidade da gestão do sistema de serviços prestados pelos processos de TI do BB. O selo foi recebido pelo Banco em 2009, sendo recertificado e supervisionado nos 13 últimos anos. A última avaliação, realizada em abril de 2022, concluiu o processo com 100% dos 354 requisitos desta ISO cumpridos dentro do padrão da norma, sem qualquer não conformidade, e com observações positivas sobre o Sistema de Gestão de Serviços de TI.

Ao permanecer com o selo, o Banco continua a ser visto internacionalmente como uma empresa que cumpre os mais altos padrões de processos de TI. Além disso, dentro dos processos que a norma ISO20000 avalia, a validação e o reconhecimento do processo de gestão de resposta a incidentes cibernéticos pela certificação atestam – para órgãos reguladores, clientes e parceiros – que o BB também mantém, em nível de excelência, as melhores práticas em cibersegurança.

A renovação do selo ISO20000 pela Ditec se soma ao selo ISO45001 do Edifício BB, em Brasília, e ao ISO55001 do data center do BB, o primeiro do mundo a ser certificado por esta norma ISO.

## Gestão de Custos

Na gestão de nossos custos, definimos metodologias de identificação, apuração, alocação e avaliação de custos. Para a gestão estratégica, utilizamos um modelo proprietário híbrido, baseado predominantemente no método de Custeio Baseado em Atividades (Activity Based Costing – ABC) e no Custeio por Absorção. Para identificação dos custos fixos é considerado o tempo de execução das atividades para contratação e manutenção dos produtos e serviços do banco, que permite quantificar os recursos consumidos a fim de calcular o custo unitário.

O sistema utilizado para apuração dos custos é denominado Sistema de Cálculo de Resultado (RST) Módulo de Custos Fixos. As informações gerenciais geradas pelo RST permitem a identificação dos custos alocados aos produtos de forma comparativa nos períodos apurados.

As informações de custos nos auxiliam na tomada de decisões estratégicas, no processo de precificação de produtos e serviços, na otimização e alocação de recursos/processos, na análise



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



da viabilidade de produtos, na performance dos mercados e no ressarcimento de custos das entidades ligadas.

## Ouvidoria Externa

A Ouvidoria Externa do Banco atende aos requisitos regulamentares da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. A Ouvidoria Externa do Banco é responsável por (i) atender, em última instância, às demandas dos clientes do Banco que não foram solucionadas em seus canais primários de atendimento; (ii) atuar como canal de comunicação entre o Banco e seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e (iii) informar o Conselho de Administração do Banco sobre suas ações. Um relatório contendo informações detalhadas sobre as atividades da Ouvidoria Externa é disponibilizado semestralmente.

## Índice de Governança e Gestão de Pessoas (iGovPess)

### Atração de talentos

Em atendimento ao Acórdão 588-2018-Plenário-Governança, informamos as seguintes ações relativas à ascensão profissional, atração e retenção de talentos:

### Sucessão & Ascensão Profissional

As ações de ascensão profissional contribuem para a identificação e retenção de talentos e,

consequentemente, para a maximização do potencial, efetividade da liderança e do programa sucessório. Estão alinhados à estratégia corporativa da empresa e sua realização fortalece o compromisso do BB com a inovação, meritocracia e resultados sustentáveis, além da melhoria da experiência e engajamento dos funcionários e dos clientes. Os programas, projetos e processos de Liderança no BB se complementam e interagem com outros subsistemas de gestão de pessoas e áreas de negócios.

O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o alcance dos objetivos e a continuidade dos negócios. Assim, investir nesses aspectos é uma forma de nos mantermos competitivos, em um contexto de aceleração da transformação cultural, digital, e foco no cliente. No Banco do Brasil, a ascensão está pautada por premissas e princípios que visam assegurar que a organização possa identificar de forma ágil e dinâmica as pessoas mais adequadas às necessidades atuais e futuras, e os funcionários possam estruturar e implementar seu planejamento de carreira, sem que haja qualquer forma de discriminação. Entre as premissas desse processo, pode-se citar isonomia, democratização das oportunidades e meritocracia. Os princípios envolvem oportunidades abertas a todos os que se enquadram nos requisitos e critérios de concorrências claros e transparentes, ou seja, disponíveis para o conhecimento de todos os funcionários da empresa.

Em 2022 foram realizadas diversas ações de identificação e desenvolvimento de líderes. Foi lançada uma nova edição do Programa Pit+,

programa com a finalidade de identificar, desenvolver e reter os talentos mais alinhados à estratégia, a partir do cruzamento de indicadores diversos de resultados e comportamentos. O alinhamento com o mercado vem, primordialmente, em função do uso de people analytics, um método de análise de dados de gestão de pessoas que coleta, organiza, diagnostica e relaciona informações sobre as equipes, otimizando o gerenciamento dos recursos humanos.

Foi lançado também o programa de ascensão para Gerente de Soluções, em unidades estratégicas. Foram qualificados 173 profissionais que têm como missão conciliar os desafios atuais da função com a construção do Banco do futuro. Tratou-se de um processo muito bem estruturado e inovador, que contou com mais de 2000 mil inscrições na etapa de recrutamento e 1063 avaliações nos comitês gestores.

Considerando a premissa de conciliar perfis técnicos desejados com as competências críticas de liderança, além de soluções diferentes para necessidades diferentes, foi lançado o programa Aceleração de Carreira Vinet (Vice-presidência de negócios digitais e tecnologia) com o objetivo de identificar, desenvolver e avaliar periodicamente o potencial destes funcionários. 68 funcionários se inscreveram, dos quais 58 foram recrutados e avaliados na etapa de avaliação dos comitês gestores. A etapa de avaliação de comitês gestores ocorreu em parceria com os comitês das unidades estratégicas, além de consultores da Korn Ferry e funcionários da Diretoria de pessoas e cultura. Após esta etapa, foram indicados 6 funcionários para a etapa de avaliação imediata nas diretorias em que havia vagas

de gerente executivo abertas. Os 6 candidatos passaram por entrevista com um diretor, um colaborador em recrutamento e seleção e consultor da empresa parceira. Todos eles foram qualificados e já nomeados na função. Além disso, 20 funcionários foram identificados por seus comitês para passar por um processo de aceleração de carreira e serão acompanhados por um período de 6 meses a 1 ano por seus gestores, gerentes gerais/diretores, em conjunto com a Korn Ferry e Dipes, passando por avaliações bimestrais com ações que os preparem para assumir a função de gerente executivo na Vinet.

Já para capacitar a alta liderança, foram realizados em 2022 os ciclos de avaliação dos Dirigentes BB (Diretores, Gerentes Gerais e Auditor Geral), dos Dirigentes de ELBBs e dos Gerentes Executivos e Superintendentes. No total foram realizados mais de 80 entrevistas e comitês de calibração, o que permitiu a identificação de áreas com maior risco sucessório e direcionamento para acelerar a formação de seus talentos, como a parceria com a consultoria LHH para a realização de assessment para todo público-alvo do Programa Dirigentes, bem como um *workshop* de liderança



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



para 80 executivos. Houve, também, as parcerias com Amcham, em uma jornada de imersão em ecossistemas internacionais de inovação para 150 executivos e MIT, no Guided Hackathon Bootcamp, para 40 executivos. Foram criadas listas com sugestões de nomes para cadeiras de dirigentes tanto do BB quanto do Conglomerado

## Principais ações de supervisão, controle e de correção adotadas pelo BB para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos

A Auditoria Interna realiza atividade de acompanhamento dos trabalhos de auditoria e fiscalização realizados pelas Entidades de Fiscalização e Controle Governamentais. No âmbito do Conglomerado, é responsável pela recepção e encaminhamento das solicitações referentes à supervisão e à fiscalização, cabendo à Unidade avaliar as respostas às solicitações quanto à coerência e completude.

As constatações apresentadas nesses trabalhos resultam em determinações e recomendações aos gestores, as quais, aliadas às constatações dos trabalhos da Auditoria Interna, contribuem para melhoria da governança e do gerenciamento de riscos e controles. Essas recomendações são certificadas previamente pela auditoria interna e os apontamentos são considerados nas avaliações dos processos, agregando valor nas conclusões sobre os objetos auditados.

Ao longo de 2022, a Auditoria Interna avaliou os processos, Negócios com Entes Públicos, Crédito Varejo; e Agronegócio expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.

Periodicamente, monitoramos e prestamos informações da transferência de recursos com partes relacionadas. Mais esclarecimentos estão disponíveis na seção 16.4 do Formulário de Referência e na seção 4 da Carta Anual de Política Públicas e Governança Corporativa.

## Cultura organizacional

Além de mantermos políticas estratégicas e investirmos em programas de *Compliance*, que visam assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos aderência às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, a exemplo do programa Pró Ética. Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas.

O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

Tendo em vista a nossa capilaridade, um grande desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos e respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais. Para tanto, são realizadas ações para disseminar a cultura de prevenção à corrupção, ministrados treinamentos acerca do tema e implementados controles nos processos. Quando é identificada situação ilícita, são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de soluções aos responsáveis.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2022, os Comitês Regionais de Ética solucionaram as denúncias que citam conflitos interpessoais consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento.

## Operações de crédito

Temos processo sistematizado para análise, concessão e condução de operações de crédito, de modo a mitigar os riscos de crédito e socioambiental, prevenir a lavagem de dinheiro e garantir a privacidade e proteção dos dados de seus clientes e usuários. O processo tem por base parâmetros e critérios técnicos, em consonância com o que estabelece a legislação aplicável às instituições financeiras brasileiras, cujas alterações são monitoradas por meio de ferramenta institucional específica.

São princípios básicos para a realização de operações de crédito com o Banco do Brasil a segregação da gestão do risco de crédito da gestão de negócios e a tomada de decisões em colegiado, baseadas em estrutura de alçadas.

A Política Específica de Crédito, cujas práticas são tornadas públicas por meio das **Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão** e das **Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito**, veda a concessão de crédito a clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas a de escravo, ou que pratiquem a exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Os sistemas de concessão de crédito estão preparados para inibir novas operações com clientes que apresentem tais ocorrências.

Adicionalmente, todas as operações de crédito contam com cláusulas que permitem a decretação do vencimento antecipado e a suspensão imediata dos desembolsos na hipótese de decisão administrativa final sancionada e/ou sentença transitada em julgado em razão de práticas de discriminação de raça ou gênero, trabalho infantil, trabalho análogo a escravo, tráfico de pessoas ou assédio moral ou sexual.



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Dessa forma, todas as propostas de crédito são submetidas à análise quanto ao tema Direitos Humanos, tanto nas etapas de cadastro e acolhimento, prévias à contratação, como durante a vigência da operação, por meio do monitoramento da regularidade do cliente em relação ao tema.

## Agronegócio

A Diretoria de Agronegócios é responsável pela condução e acompanhamento da identificação, avaliação e mitigação de riscos; implementação e manutenção dos controles; e conformidade dos processos relacionados às operações agro.

Para automatizar o *compliance* dos financiamentos rurais, o BB conta com uma ferramenta, chamada “Diagnóstico Geo Socioambiental”, que impede automaticamente a realização de operações rurais em áreas com restrições legais, inclusive relativas a desmatamento. A solução permite a identificação do empreendimento em bases cartográficas públicas e atua como instrumento para auxiliar a fiscalização das operações, direcionar a distribuição de recursos, identificar áreas de risco e possibilitar o *compliance* legal e organizacional de forma automática.

Além disso, contamos com a ferramenta “Indicadores de Atenção AGROnline”, que gera sinalizadores em propostas que apresentem determinadas características e que, por essa razão, requeiram atenção no momento do deferimento. Esses

indicadores são representativos de características já observadas previamente em operações de crédito rural que foram objeto de fraude. Seu objetivo é mitigar riscos operacionais previamente à contratação de financiamentos rurais, permitir o monitoramento de operações contratadas com as ocorrências identificadas e proporcionar maior segurança na formalização de operações de crédito rural. A presença de Indicadores de Atenção AGROnline em uma proposta não implica, necessariamente, a ocorrência de fraude, mas pode sinalizar a necessidade de reavaliação da operação antes do seu deferimento.

Contamos ainda com os seguintes instrumentos:

- RTA/ARE: sistema de referencial técnico agropecuário que oferece subsídios para avaliação dos custos e resultados dos empreendimentos rurais financiados;
- Fiscalização rural: processo posterior à liberação da operação, que permite verificar a correta aplicação do crédito e dos recursos próprios, o desenvolvimento e o resultado das atividades financiadas, o estado das garantias, bem como a existência de outros fatores que possam ameaçar o retorno do capital financiado. O serviço de fiscalização vem incorporando novas tecnologias e visões, como as informações georeferenciadas e a abordagem de aspectos socioambientais;

- Tratamento de irregularidades: a partir de diferentes insumos que instruem o acompanhamento da operação, destacadamente a partir da fiscalização, as operações são submetidas à avaliação específica e documentação adicional, podendo culminar no vencimento antecipado da dívida ou em sua desclassificação do crédito rural;

Destaca-se, ainda, que a Diretoria e os produtos, serviços e processos sob gestão periodicamente são objeto de supervisão por Auditoria Externa, Auditoria Interna e área de Controles Internos do Banco.

Se for o caso, a relação de políticas e programas de governo/ações orçamentárias, bem como de programas do Plano Plurianual, de outros planos nacionais, setoriais e transversais de governo nos quais atua, com seus respectivos objetivos e metas.

As informações referentes ao acompanhamento de 2022 do PPA 2020-2023 constarão da **Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa 2023 - ano base 2022**.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



# Carta de Asseguração 2-5

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL 2022

Aos Acionistas, Conselheiros e Administradores do Banco do Brasil S.A.

## Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco do Brasil S.A. (“Banco do Brasil” ou “Banco”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no “Relatório Anual 2022” do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual 2022, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

## Responsabilidades da Administração do Banco do Brasil

A Administração do Banco do Brasil é responsável por:

- Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual 2022.
- Preparar as informações com base nos critérios e diretrizes *Global Reporting Initiative – GRI* (“GRISTandards”).

- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual 2022, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidade do auditor independente

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras, constantes no Relatório Anual 2022, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CT 03/2022 emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, e com base na norma brasileira NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – “Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information”, emitida pelo “International Auditing and Assurance Standards Board – IAASB”. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança

limitada de que as informações não financeiras relacionadas às *GRI-Standards*, constantes no Relatório Anual 2022, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a norma brasileira NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente em indagações à Administração do Banco do Brasil e a outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações não financeiras relacionadas às *GRI-Standards*, constantes no Relatório Anual 2022, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações não financeiras relacionadas às *GRI-Standards*, contidas no Relatório Anual 2022, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual 2022, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

A Deloitte refere-se a uma ou mais empresas da Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), sua rede global de firmas-membro e suas entidades relacionadas (coletivamente, a “organização Deloitte”). A DTTL (também chamada de “Deloitte Global”) e cada uma de suas firmas-membro e entidades relacionadas são legalmente separadas e independentes, que não podem se obrigar ou se vincular a terceiros. A DTTL, cada firma-membro da DTTL e cada entidade relacionada são responsáveis apenas por seus próprios atos e omissões, e não entre si. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) para saber mais.

A Deloitte é líder global de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede global de firmas-membro e entidades relacionadas, presente em mais de 150 países e territórios (coletivamente, a “organização Deloitte”), atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os cerca de 415 mil profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

© 2023. Para mais informações, contate a Deloitte Global.



1.

2.

3.

4.

5.

6.



- a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações não financeiras relacionadas às GRI-Standards, constantes no Relatório Anual 2022.
- b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.
- c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores nas informações não financeiras relacionadas às GRI-Standards, constantes no Relatório Anual 2022.
- d) Para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração da *GRI-Standards*, aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Anual 2022.

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

### Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um

trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações não financeiras relacionadas às *GRI-Standards*, constantes no Relatório Anual 2022. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios das *GRI-Standards* e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados das *GRI-Standards*.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras relacionadas às *GRI-Standards*, constantes no Relatório Anual 2022 para o exercício findo em 31 de dezembro de 2022 do Banco do Brasil, não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes da *GRI-Standards*.

### Outros Assuntos

#### Escopo da asseguração limitada

O critério para definição do escopo da asseguração limitada consistiu na seleção das *GRI-Standards* diretamente associadas aos temas materiais informados pelo Banco no estudo de materialidade e sua correlação das *GRI-Standards* durante a etapa de planejamento do trabalho. Destacamos, a seguir, as *GRI-Standards* que foram objeto desta asseguração:

- “Conteúdos Gerais”: 2-12, 2-13, 2-23, 2-26, 2-27 e 2-29.
- “Temas materiais”: 3-1, 3-2 e 3-3.
- “Desempenho Econômico”: 201-2.
- “Combate à Corrupção”: 205-1, 205-2 e 205-3.
- “Energia”: 302-1, 302-3 e 302-4.
- “Água e Efluentes”: 303-5.
- “Efluentes e Resíduos”: 306-3.
- “Avaliação Ambiental de Fornecedores”: 308-2.
- “Emprego”: 401-1 e 401-2.
- “Saúde e Segurança do Trabalho”: 403-9
- “Capacitação e Educação”: 404-1 e 404-3.
- “Diversidade e Igualdade de Oportunidade”: 405-1 e 405-2.
- “Não Discriminação”: 406-1.
- “Trabalho Infantil”: 408-1.
- “Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo”: 409-1.
- “Avaliação Social de Fornecedores”: 414-1 e 414-2.
- “Marketing e Rotulagem”: 417-2.
- “Privacidade do Cliente”: 418-1.

Brasília, 23 de maio de 2023

  
DELOITTE TOUCHE TOHMATSU  
Auditores Independentes Ltda.  
CRC nº 2 SP 011609/O-8 “F” DF

  
Luiz Carlos Oseliero Filho  
Contador  
CRC nº 1 SP 234751/O-6

# Créditos

**Banco do Brasil S.A.**  
sustentabilidade@bb.com.br

**Vice-Presidência de Governo e Sustentabilidade Empresarial**  
José Ricardo Sasseron

**Gerência Sustentabilidade Empresarial Gerente Executivo**  
Gabriel Maceron Santamaria

**Gerentes**  
Henrique Leite de Vasconcellos  
Luciano Müller Gil Cardoso  
Tiago Francisco de Paula

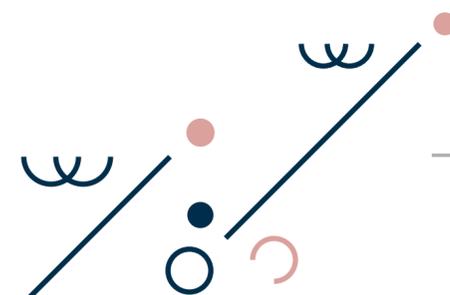
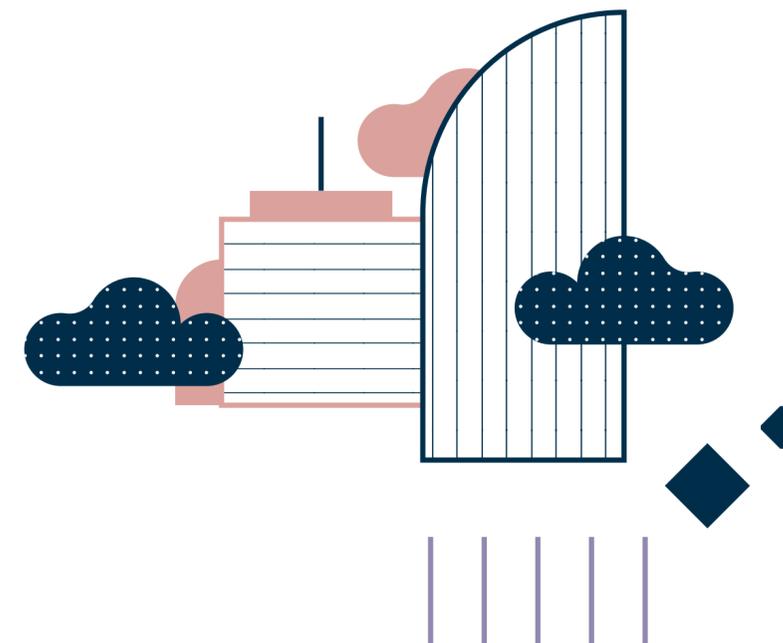
**Assessores**  
Ana Paula Zago Udenal  
Arthur Henrique Martins Ferreira  
Bruno Carlos Hayata  
Cristiane Fontenele Braga  
Deborah Christina Moraes Mesquita Cassol  
Elizabeth Calixto Abrao  
Jefferson Guarnieri Aquino  
Jorge Andre Gildi Dos Santos  
Juliana Ramos Vasconcelos Moura

Marcelo De Campos E Silva  
Marcelo Ottoni Nepomuceno  
Miriam Martins De Souza Caruso  
Priscila De Souza Fausto  
Rodrigo Gomes Da Costa  
Thiago Quiaratti  
Vilmar Francisco Thewes

**Coordenação Do Projeto**  
Gabriel Maceron Santamaria  
Luciano Müller Gil Cardoso  
Elizabeth Calixto Abrão  
Jefferson Guarnieri Aquino

**Juntos | Approach Comunicação**  
Marcelo Vieira  
Karina Rohde  
Patricia Fiasca  
Tiago Velasco  
Dayana Portela  
Cilene Marcondes  
Luciane Locatelli  
Alessandra Pereira  
Raquel Sabrina  
Ingrid Barbedo  
Jaqueline Cerdeiro  
Tatiana Buratta  
Marta Gauze  
Patricia Dodsworth  
Maraca  
Juliana Rodrigues

**Fotos**  
Executivos: Acervo BB  
Agências: Acervo BB  
Demais: Adobe Stock e Getty Images



- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

