

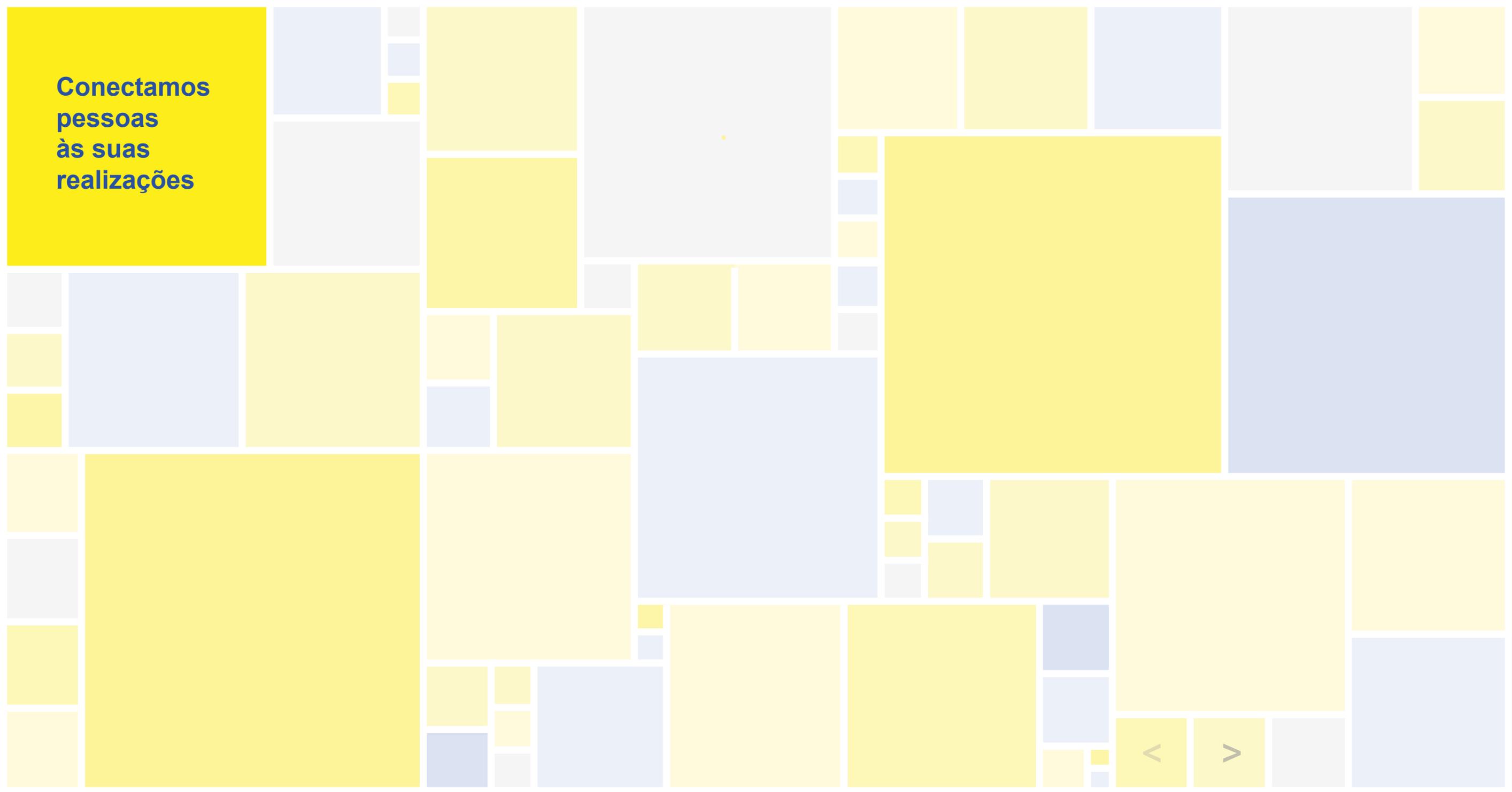




Sumário

13	Modelo de Negócios
25	Papel Transformador
34	Governança Corporativa
46	Gestão de Riscos
61	Criação de Valor Financeiro
69	Criação de Valor Social
87	Criação de Valor Ambiental
93	Anexo GRI
139	Sumário de Conteúdo GRI

**Conectamos
pessoas
às suas
realizações**



Papel Transformador

R\$ **193,0** bilhão de **negócios verdes** saldo de



Inserção Juvenil na Economia Digital, que formará crianças e adolescentes do **Programa AABB Comunidade**, da Fundação Banco do Brasil (FBB), para o mercado de trabalho.



Nossos **CCBB** foram palco de **230** iniciativas culturais, com **4,1 milhões** de visitantes e **R\$ 967,8 milhões** de retorno em mídia espontânea.

60% de participação nos financiamentos destinados ao **agronegócio**, que atenderam **1,2 milhão** de agricultores familiares. Os negócios atingiram **97,2%** dos municípios brasileiros.

230 obras concluídas e financiadas por nós, em um total de **37.573** novas unidades imobiliárias, **114** das quais são empreendimentos na linha do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), com a entrega de **18.824** unidades habitacionais.



R\$ 54,5 milhões aportados na **FBB**, o que representa um incremento de **12,8%** em relação a 2016.

Governança Corporativa

Selo Nível 1 com nota máxima no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST).



MEMBER OF **Dow Jones Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

Gestão de Riscos

R\$ 1,4 bilhão de recursos estão alocados em fundos que possuem características socioambientais.



Iniciamos processo de **due diligence ambiental**, quando aderimos ao Carbon Disclosure Program (**CDP**).



Apoiamos iniciativas voltadas à mitigação de mudanças climáticas, como o **Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC)**, no qual identificamos implicações financeiras positivas com a contratação de operações em 2017 no valor de **R\$ 1 bilhão**, a um custo de contratação de **R\$ 3,8 milhões**.



Ampliamos em **160%** a quantidade de usuários do BB Code na internet e superamos a marca de **29 milhões de clientes** com biometria cadastrada.

Criação de Valor Financeiro

Lucro Líquido Ajustado
R\$ 11,1 bilhões
 R\$ 9,5 a 12,5 bilhões estimativa

Margem Financeira Bruta sem Recuperação de Operações em Perdas
-3,8%
 -4 a 0% estimativa

Despesa de PCLD Líquida de Recuperação de Operações em Perdas
-R\$ 20,1 bilhões
 -R\$ 23,5 a -20,5 bilhões estimativa

Rendas de Tarifas
9,0%
 6 a 9% estimativa

Carteira de Crédito Ampliada Orgânica Interna
-3,2%
 -4 a -1% estimativa

Pessoa Física **2,7%**
 2 a -5% estimativa

Pessoa Jurídica **-10,6%**
 -11 a -8% estimativa

Rural **6,1%**
 6 a 9% estimativa

Despesas Administrativas
-3,1%
 -2,5 a 0,5% estimativa

Criação de Valor Social



App Cliente 360° Mobile, que pode ser baixado no celular e é mais uma forma de interação dos gerentes com sua carteira.



Fale Com seu Gerente, que revolucionou a forma de atendimento digital. Acessando pela internet ou pelo App BB, o cliente pode conversar com seu Gerente de Relacionamento das 8h às 22h.



Novas soluções em **meios de pagamento** que permitiram maior dinamismo econômico, em parceria com municípios.



Mais de **1 milhão** de clientes **Estilo Digital**, o que consolida nossa liderança no mercado de alta renda no Brasil.



66.017 mil clientes.

36.417 mil contas-correntes: 34.098 mil PF e 2.319 mil PJ.



101.247 colaboradores: **99.161** funcionários e **2.086** estagiários.



73,4% do total das transações foram realizadas por meio de celulares e internet.

Criação de Valor Ambiental



Redução do consumo total de água em **10,3%** no ano de 2017.



Redução do consumo de energia elétrica, que evitou uma despesa de **R\$ 36 milhões**.



Recondicionamento de **105 mil** cartuchos (o que corresponde a **97,58%** do total utilizado em 2017), o que proporcionou economia de **R\$ 91,8 milhões**.



1.704 dependências com o Programa Coleta Seletiva implementado.



Estratégia de **transformação digital**, que contribuiu para redução do consumo de papel em **628 toneladas**.



No primeiro semestre de 2017, **42%** (2.021 unidades) das dependências avaliadas atingiram a meta estabelecida para o Índice Pegada Ecológica (IPE). Já no segundo semestre, **51%** (2.902 unidades) alcançaram o indicador – avanço de 9% na comparação com o primeiro semestre.

Estimativas para 2018

Apresentamos a seguir as estimativas para 2018 (os indicadores e a sua forma de apuração não foram alterados em relação ao exercício anterior).

Os resultados dependem das condições de mercado, do desempenho econômico do País e dos mercados internacionais, os quais podem impactar o desempenho efetivo daqueles previstos em nossas estimativas.

Indicadores	Estimativas 2018
Lucro Líquido Ajustado (R\$ bilhões)	11,5 a 14
Margem Financeira Bruta sem Recuperação de Operações em Perdas (%)	-5 a 0
Carteira de Crédito Ampliada Orgânica Interna (%)	1 a 4
Pessoa Física (%)	4 a 7
Pessoa Jurídica (%)	-3 a 0
Rural (%)	4 a 7
Despesa de PCLD Líquida de Recuperação de Operações em Perdas (R\$ bilhões)	-19 a -16
Rendas de Tarifas (%)	4 a 7
Despesas Administrativas (%)	1 a 4

Premissas Influenciadas pela Administração

- ✓ Manutenção do atual modelo de negócios, sem considerar alienações de empresas ou negócios do Conglomerado;
- ✓ Priorizar negócios com melhores rendimentos para adequar a rentabilidade a patamares sustentáveis e agregar valor ao acionista;
- ✓ Crescimento da carteira de crédito em macrosetores estratégicos, observando-se as condições econômicas;
- ✓ Foco no relacionamento com vistas a ser o principal provedor de soluções para potencializar a experiência do cliente e o resultado do Banco;
- ✓ Intensificação do modelo de atendimento digital, com investimentos na racionalização da estrutura operacional;
- ✓ Não consideração de novas aquisições e/ou parcerias estratégicas que possam ser firmadas para exploração de segmentos específicos; e
- ✓ Reajustes nos contratos com fornecedores e acordo coletivo de trabalho, alinhados à prática de mercado.

Premissas que Escapam ao Controle da Administração

- ✓ Mudanças regulatórias nacionais e internacionais no mercado financeiro;
- ✓ Crescimento consistente da economia mundial;
- ✓ Preservação da atual arquitetura da política macroeconômica: câmbio flutuante, metas para inflação e disciplina fiscal;
- ✓ Redução gradual do nível de desemprego no mercado de trabalho; e
- ✓ Perspectiva de retomada gradual da economia (PIB).



Premiações

Fomos agraciados em 2017 com prêmios, reconhecimentos e certificações que atestam nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e o relacionamento qualificado com nossos *stakeholders*. Destacamos:

Prêmio efinance: vencemos em 21 categorias em razão de uma série de inovações, entre as quais a possibilidade de compra com pontos em lojas físicas pelo aplicativo Ourocard, a solução de Open Banking com o lançamento do Portal do Desenvolvedor, a disseminação da cultura digital pelo desenvolvimento do Laboratório Avançado do Banco do Brasil (Labbs) no Vale do Silício e a Conta Fácil, primeiro passo para a conta corrente aberta pelo celular.

Ranking de Qualidade de Ouvidorias:



nossa Ouvidoria foi reconhecida pelo Banco Central como a melhor entre as cinco instituições financeiras com mais de 30 milhões de clientes.

Certificação Top Employer 2017: fomos destacados pela Top Employer Institute por oferecer aos colaboradores um ambiente de trabalho de excelência.

Best Corporate University Innovation – Gold Award

UniBB: nossa Universidade Corporativa recebeu o prêmio internacional da Global Council of Corporate Universities pela segunda vez. A premiação é concedida a cada dois anos e divulga os melhores programas de educação corporativa no mundo.

Cubic Awards Corporate University Best-in-Class:

concedido pela International Quality & Productivity Center (IQPC), o prêmio é o principal em educação corporativa no mundo. Fomos reconhecidos em 2017 na categoria “Excelência no Desenvolvimento da Liderança”.

Prêmio Cardmonitor de “Cartão Preferido dos Brasileiros”:



pela nona vez consecutiva, recebemos o prêmio do Instituto Medida Certa, que ouviu cerca de 12 mil usuários de cartões de crédito em todo o Brasil.

Prêmio Atendimento Ouro Abrarec:

conquistamos o prêmio com um case de nosso SAC, que apresentou o atendimento diferenciado a um cliente para a liquidação de uma ordem de pagamento para o exterior, em tempo recorde.

Mundial Socially Devoted:



figuramos em primeiro lugar entre os bancos brasileiros que melhor se relacionam em redes sociais (Facebook e Twitter), com base na análise do Social Bakers, uma das principais fornecedoras de dados analíticos sobre eficácia da comunicação de marcas nesses meios.

Inovação Corporativa:



nosso Labbs do Vale do Silício foi reconhecido no evento Fall Summit, realizado pela Plug and Play, uma das principais aceleradoras de *startups* do planeta.

Ranking Anbima:

ocupamos o primeiro lugar do *ranking* da Anbima em gestão dos Fundos de Investimento destinados ao Setor Público, no quesito Administração de Recursos do Poder Público.

Prêmio Finanças Verdes Latino-América:

fomos reconhecidos nas categorias “Ecoeficiência” e “Agricultura Climaticamente Inteligente” no prêmio promovido pela Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN), em parceria com a Associação Internacional de Bancos (FIBA) e International Finance Corporation (IFC).

Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol:

pela qualidade e confiabilidade de nosso inventário de Gases do Efeito Estufa (GEE), recebemos o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Brand Finance Global 500 2017:

a Brand Finance apresenta as maiores marcas do mundo a cada ano e avalia quais são as mais poderosas e valiosas. Em 2017, conquistamos o 319º lugar (440º em 2016).

Top of Mind 2017:

vencemos todas as edições da categoria “Top Banco”.

Best Banks Award 2017 in Latin America – Brazil:

os editores da revista *Global Finance* destacaram nossa atuação no pleno atendimento das necessidades dos clientes, mesmo em um ano desafiador.

Empresas Mais Valiosas do Brasil:



estamos na quinta posição no *ranking* anual das marcas mais valiosas do Brasil, segundo levantamento da consultoria Interbrand.



Guia de Leitura

Nosso relatório foi desenvolvido para proporcionar uma leitura simples e agradável, com destaque aos temas de maior relevância em nossos negócios

Apresentação

O Relatório Anual 2017 divulga aos funcionários, acionistas, investidores, clientes e representantes do governo o nosso jeito de operar e gerir nossos negócios e seus decorrentes impactos nas esferas econômica, ambiental e social.

Publicado em meio eletrônico desde 2010, este relatório foi elaborado de acordo com os GRI Standards, opção Essencial, e auditado pela KPMG Auditores Independentes. O objetivo é demonstrar nossa criação de valor, em alinhamento aos princípios do Relato Integrado e por meio dos resultados alcançados no período em resposta aos nossos desafios em sustentabilidade – Agenda 30 BB (saiba mais no capítulo Modelo de Negócios).

Os dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei nº 6.404/1976 (Lei das Sociedades por Ações) e com as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Os valores apresentados referem-se ao nosso desempenho e ao das empresas que controlamos, em observância às normas vigentes e às práticas brasileiras aplicáveis às instituições financeiras, conforme as demonstrações contábeis disponíveis no site de Relações com Investidores (www.bb.com.br/ri). Já as informações referentes aos indicadores sociais e ambientais abrangem o Banco Múltiplo, que em 2017 contribuiu com 75,8% do nosso resultado operacional.

Temas Relevantes

Este relatório apresenta uma síntese dos principais acontecimentos do ano de 2017, assim como nosso desempenho nesse cenário. Para reforçar o nosso compromisso com a transparência, divulgamos os principais fatos atrelados à nossa marca.

Abordaremos com mais profundidade os temas relevantes, expressos em nossa materialidade, revisada em 2016 (veja mais no anexo GRI, [página 95](#)). Eles são trabalhados em desafios e identificados em boxes, conforme ícone. Em síntese, os desafios são:

- Avanços na governança;
- Gerenciamento de riscos não financeiros e/ou emergentes;
- Busca por inovação;
- Satisfação dos clientes;
- Realização de negócios sociais;
- Desenvolvimento produtivo e inclusão financeira;
- Garantia da promoção da diversidade;
- Desenvolvimento de nosso capital humano;
- Ética e combate à corrupção;
- Desenvolvimento de soluções financeiras voltadas para a economia verde e inclusiva;
- Processo de avaliação e critérios socioambientais para concessão de crédito e financiamento;
- Desenvolvimento de processo de *due diligence*; e
- Gestão estratégica no investimento social privado.



Alinhamento com Tendências

Continuamos a jornada rumo ao pensamento e à gestão integrados. Isso está expresso na atualização de nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Demonstramos a importância de nosso papel transformador por meio de nossos produtos e serviços, que promovem a transição para uma economia verde e inclusiva.

No Sumário de Conteúdo GRI e ao longo deste relatório, há ícones que identificam a correlação de nossa atuação com os ODS. Quando pertinente, há ainda um ícone de capital, que relaciona nossas atividades aos capitais propostos pelo *framework* do Relato Integrado.

Mantendo o histórico de prestação de contas, o Sumário de Conteúdo GRI apresenta ainda uma correlação com os 10 princípios do Pacto Global.

Também com foco no aprimoramento e na produção do Relato Integrado, revisamos nosso modelo de negócios e divulgamos resultados que aferem nossa criação de valor.

Identificação de:

- Desafio;
- Capital do Relato integrado; e
- ODS.

Para dúvidas ou sugestões a respeito desta publicação, colocamos à disposição os e-mails ri@bb.com.br e direo.sustentabilidade@bb.com.br.

Boa leitura!

Desafios Agenda 30 BB



Capitais



Em um ano marcado pela retomada do crescimento econômico, atuamos em 2017 com plena confiança da entrega de resultados compatíveis com as estimativas divulgadas e os compromissos assumidos, pois conhecemos a capacidade e o comprometimento dos nossos funcionários.

Encerramos 2017 com lucro líquido ajustado de R\$ 11,1 bilhões e retorno ajustado (RSPL) de 10,7%, ante 7,5% em 2016. Parte desse resultado foi alcançado pelo controle eficiente das despesas administrativas, que caíram 3,1% em um ano, mesmo com a inflação (IPCA) de 2,95%, e pela substancial redução das despesas de provisão para créditos de liquidação duvidosa (PCLD) em R\$ 6,3 bilhões (19,9% frente a 2016).

Nossas receitas com prestações de serviços e tarifas bancárias cresceram 9,0% em relação a 2016, o que demonstra o sucesso da evolução da nossa estratégia de relacionamento com os clientes, principalmente com a utilização de novas tecnologias. A materialização desse resultado está em nosso índice de eficiência ajustado, que alcançou 38,1%, ante a 39,7% em 2016, e na melhoria dos nossos índices de Basileia e capital principal, que evoluíram para 19,6% e 10,5%, respectivamente.

O processo de revisão da Estratégia Corporativa contou com envolvimento de diversos públicos. Após ampla reflexão, acordamos trabalhar no período 2018-2022 em cinco perspectivas de desempenho – Financeira; Clientes; Processos; Pessoas; e Sustentabilidade –, e assumimos

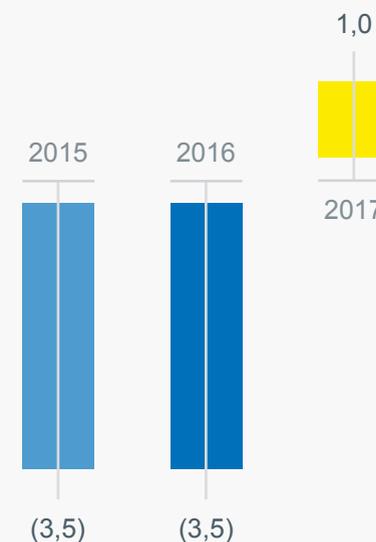
formalmente o propósito de “cuidar do que é valioso para as pessoas”. Isso significa auxiliar na conquista e preservação do que é importante para nossos clientes, acionistas, funcionários e toda a sociedade.

Também por isso, a sustentabilidade é um aspecto transversal à gestão dos nossos negócios, o que possibilita conciliarmos o atendimento aos interesses dos acionistas com a concessão responsável de crédito. Com esse compromisso e inspirado nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, lançados pela Organização das Nações Unidas (ONU), dispomos de um Plano de Sustentabilidade denominado Agenda 30 BB.

Assumimos, em todas as nossas atividades, diretrizes para um consumo cada vez mais eficiente dos recursos naturais e para que nossos produtos e serviços sejam dotados de atributos socioambientais, a fim de contribuirmos com a transição para uma economia verde e inclusiva. Nesse sentido, firmamos acordos com entidades setoriais e organismos de fomento ao movimento de responsabilidade socioambiental, em nível nacional e internacional. Participamos, por exemplo, do Comitê Brasileiro do Pacto Global e mantemos nosso compromisso com os 10 princípios do Pacto Global.

Amparados pelas conquistas de 2017, acreditamos que, em 2018, a transformação e a complexidade do ambiente de negócios se intensificarão.

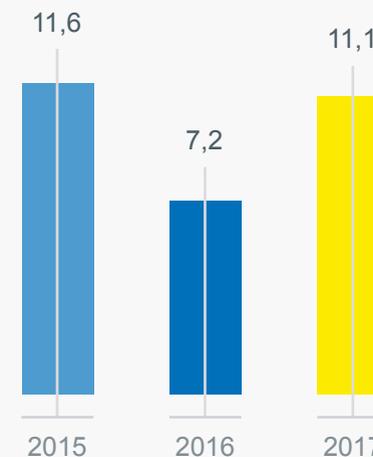
PIB (variação % em 12 meses)



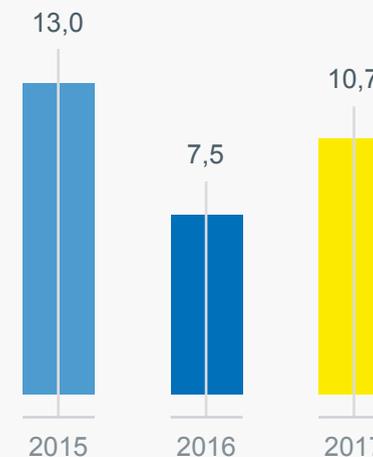
Selic (% a.a. – fim de período)



Lucro Líquido Ajustado (R\$ bilhões)



RSPL Ajustado (%)



Por isso, a melhora da experiência do cliente e o investimento em inovação continuarão a ser premissas da nossa atuação. Mais eficiência nas operações e nos processos, o crescimento do uso de inteligência artificial na análise de dados, mais especialização dos funcionários e a constante busca pela conveniência dos clientes ao utilizar nossos canais de atendimento serão pilares fundamentais na evolução da rentabilidade.

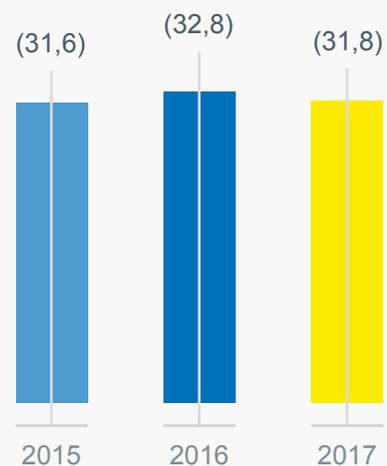
Acreditamos também que a aceleração da recuperação econômica será mola propulsora para o crescimento de nossa carteira de crédito, especialmente, para pessoas físicas, micro e pequenas empresas e agronegócio. Os efeitos do fortalecimento da atividade econômica também se refletirão no aumento dos negócios com seguros, meios de pagamento, mercado de capitais e gestão de recursos.

Agradecemos a dedicação e o empenho de nossos funcionários e a confiança dos clientes e da sociedade, que nos guiam em direção à Visão de “Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável”.

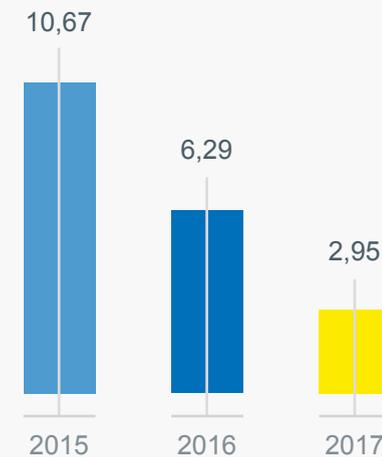
Paulo Rogério Caffarelli
Presidente do Banco do Brasil

Fabício da Soller
Presidente do Conselho de Administração

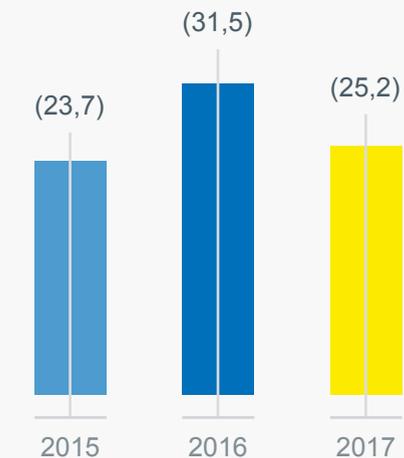
Despesas Administrativas (R\$ bilhões)



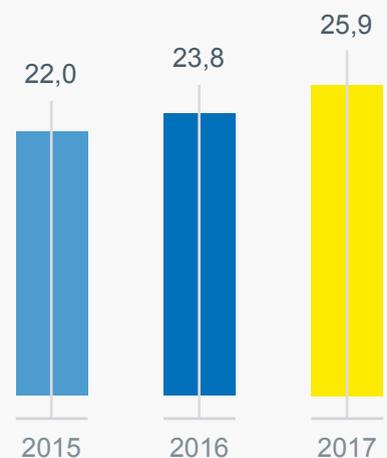
IPCA (acumulado % em 12 meses)



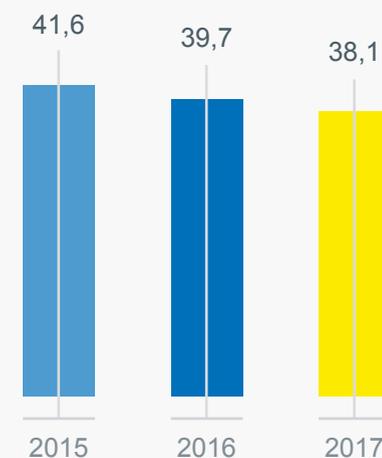
Despesas PCLD (R\$ bilhões)



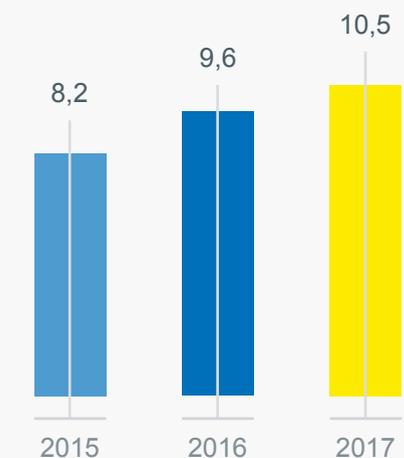
Rendas de Tarifas (R\$ bilhões)



Índice de Eficiência (%)



Índice de Capital Principal – Basileia (%)





Modelo de Negócios

Modelo de Negócios

Estratégia Corporativa BB 2018-2022 102-16

Em 2017, em um processo evolutivo e participativo, reformulamos nossas diretrizes estratégicas:



Propósito

Cuidar do que é valioso para as pessoas.



Visão

Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade, de forma inovadora, eficiente e sustentável.



Valores

Foco no Cliente, Inovação, Ética, Eficiência, Protagonismo, Confiabilidade e Espírito Público.

Essa concepção reforça o papel central das pessoas em nossas decisões estratégicas com o intuito de sermos **“Uma empresa brasileira inovadora, que conecta as pessoas às suas realizações”**.

Nossos Stakeholders 102-40 | 102-42

Com o intuito de melhorar nossa percepção em relação aos diversos públicos com os quais interagimos, promovemos em 2014, com atualização em 2016, avaliação da relevância das principais categorias de *stakeholders*.

Esse mapeamento, no âmbito do processo de atualização de nosso plano de sustentabilidade, permitiu ampliarmos o foco de nossa atuação em busca de criação de valor, conforme representado:



Nossa Concepção dos Capitais do Relato Integrado



Capital Financeiro:

são os recursos disponíveis ou investidos em negócios próprios ou de terceiros obtidos por meio de captações, da prestação de serviços e da oferta de produtos a nossos clientes.

Capital Intelectual:

é composto de intangíveis como o valor de nossa marca, o conhecimento técnico acumulado e a nossa capacidade de inovar no desenvolvimento de novos produtos, serviços e tecnologias, com vistas à perenidade dos negócios.



Capital Social e de Relacionamento:

é o relacionamento ético que mantemos com nossos *stakeholders* – clientes, acionistas/investidores, fornecedores, órgãos reguladores, sociedade e governo – e demonstra nossa capacidade de compartilhar valores e melhorar o bem-estar individual e coletivo.



Capital Manufaturado:

é formado por nossas instalações e nossos equipamentos, incluindo prédios, rede de agências, caixas eletrônicos, sistemas e aplicativos.



Capital Humano:

é formado por nossos colaboradores, por suas competências, experiências e capacidade de inovação. Inclui seu alinhamento com nossas boas práticas de governança e valores éticos; capacidade de executar nossa estratégia; a motivação para melhorar processos, bens e serviços; e a habilidade para dirigir, gerenciar e colaborar.

Capital Natural:

é formado por todos os recursos ambientais, renováveis e não renováveis, utilizados ou impactados por nossos negócios e que apoiam nossa prosperidade. Inclui principalmente água, ar, terras, florestas, biodiversidade e saúde do ecossistema.



Nossos Temas Relevantes

Em 2016, revisamos nossa materialidade, o que resultou na definição de 13 desafios em sustentabilidade prioritários, que orientaram a atualização de nosso Plano de Sustentabilidade, intitulado Agenda 30 BB, em alinhamento à agenda 2030 Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Associamos nossos desafios prioritários aos capitais propostos pelo *framework* do Relato Integrado e identificamos indicadores para quantificar nossa criação de valor.

Desafio Material 102-44



Desafio 11

Garantir mais proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do BB.



Desafio 15

Fortalecer a atuação do BB em relação ao tema ética e combate à corrupção.



Desafio 14

Reforçar a atuação do BB em relação ao capital humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.



Desafio 2

Identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do BB.



Desafio 19

Aprimorar a gestão do risco socioambiental com base em critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.



Desafio 21

Desenvolver processo de *due diligence* social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do BB.



Capital Social e de Relacionamento



Capital Humano



Capital Financeiro



Capital Intelectual



Desafio 1

Alinhar a governança do Banco do Brasil (BB) às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade.



Desafio 4

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



Desafio 6

Fortalecer o protagonismo do BB na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas.



Desafio 7

Reforçar iniciativas do BB em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira.



Desafio 16

Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.



Desafio 24

Aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado (ISP) e a estratégia de negócios.



Desafio 3

Identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a perenidade e longevidade do BB.



interatividade
ao clicar

Desafios



Valor financeiro adicionado:
R\$ 45,8 bilhões

Capitais

Capitais

Financeiro

- R\$ 1,4 trilhão em ativos
- R\$ 864,5 bilhões de gestão de recurso de terceiros

Social e Relacionamento

- Mais de 300 mil acionistas
- 65,8 milhões de clientes
- 36,4 milhões de correntistas

Humano

- 101.247 funcionários

Intelectual

- R\$ 3,1 bilhões - investimento em tecnologia

Manufaturado

- 4.770 agências
- 73,4% das transações por celular/internet

Natural

- Eletricidade: 609 GWh
- Água: 1.405 mil m³
- Papel: 5.454 t



Financeiro

- R\$ 10,8 bilhões – JCP outros + Lucro Retido + Participação dos não controladores no lucro retido

Social e Relacionamento

- R\$ 13,9 bilhões – JCP da União, Juros sobre o instrumento elegível ao capital da União, impostos

Humano

- R\$ 19,5 bilhões em salários

Intelectual¹

- Treinamento – R\$ 64,3 milhões
- Processamento de dados – R\$ 851,2 milhões
- Propaganda e publicidade – R\$ 394,6 milhões
- Educação corporativa – R\$ 70,9 milhões

Manufaturado

- R\$ 1,6 bilhão – aluguéis

Natural¹

- Material, água, energia e gás – R\$ 604,4 milhões

(1) Valores complementares à Distribuição de Valor Adicionado.

Criação de valor do BB

Estratégia

Em 2017, revisamos nossa Estratégia Corporativa para o período 2018-2022 (ECBB 2018-2022) por meio de um processo mais completo e abrangente que o promovido em anos anteriores, com a ativa participação de acionistas, funcionários, lideranças e representantes de entidades ligadas ao Banco do Brasil (ELBB). Também ponderamos estudos sobre a indústria financeira, considerando oito megatendências, que envolvem os seguintes temas emergentes, oportunidades e riscos para o setor (saiba mais no capítulo 4, Gestão de Riscos). **102-43 | 102-15**

Com base nessas megatendências e em resposta aos cenários avaliados, promovemos análises SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças) para apoiar a formulação de nossa Estratégia Corporativa 2018-2022.

Convergência das indústrias: a inovação está derrubando os limites entre indústrias, que estão sendo redesenhadas por empresas de tecnologia disruptivas, com a revolução dos negócios tradicionais e das suas cadeias produtivas. Nesse cenário, as organizações devem analisar as ameaças e buscar oportunidades além dos limites de sua indústria, sempre considerando nessa convergência o atendimento a demandas e necessidades dos clientes.

Futuro do trabalho: o modelo de trabalho está se modificando, passando primeiro para uma economia mais independente para então alcançar uma economia impulsionada por inteligência artificial e pela robótica. Esse processo deverá afetar conceitos de ocupação e emprego, com impactos sobre os negócios, os governos e a sociedade.

Tecnologias inteligentes: as tecnologias inteligentes elevam o nível de *insight* e de tomada de decisão para além da simples interação entre itens conectados. Em rede, ativos, infraestrutura ou mesmo uma transação se tornam autônomos, de forma que os sistemas de informação podem detectar e resolver automaticamente problemas de funcionamento e/ou detectar padrões suspeitos.

Recursos e sustentabilidade: as discussões a respeito da sustentabilidade se tornam mais relevantes com as atuais mudanças demográficas, sociais e urbanas. A possibilidade de ocorrência de eventos climáticos extremos e de outras situações que coloquem em risco as sociedades eleva a pressão por cidades inteligentes, por modelos de garantia de confiabilidade do sistema social e pela manutenção do comportamento ético.

ECBB 2018-2022

Concentração da população em ambientes urbanos: o número de residentes em cidades, incluindo as de pequeno e médio portes, avança a cada ano. Essa concentração traz desafios relacionados à organização e à infraestrutura nesses municípios; provoca alterações comportamentais na sociedade; leva à necessidade de uma revisão da presença física dos provedores de serviços; e influencia o surgimento de mídias de interação com os clientes.

Mudanças demográficas: padrões comportamentais vêm sofrendo alterações decorrentes de novas dinâmicas demográficas. Mudanças na expectativa de vida e taxa de fertilidade, alteração na estrutura dos lares e natividade digital demandam soluções que atendam aos desejos do mercado consumidor de maneira simples, imediata e segura.

Conectividade global: o grande fluxo de informações causa mudanças comportamentais na sociedade em vários aspectos – ao mesmo tempo em que propicia maior liberdade de escolha, reduz a privacidade e traz dúvidas quanto à segurança na gestão de dados. Os agentes passam a estar constantemente expostos, o que eleva o risco reputacional. Assim, o ambiente é de constante atenção em razão do excesso de informação, no qual a dinâmica de consumo passa da “posse” para “acesso”.

Empoderamento dos clientes: o perfil do cliente está mudando e evoluindo para uma cultura de nicho e personalização, alavancada por meio da análise de dados. Essa transformação ocorre principalmente no *business-to-consumer* (B2C), mas tem efeito cascata também nas relações *business-to-business* (B2B) e *consumer-to-consumer* (C2C). Esse cenário potencializa a transformação de ambientes competitivos e favorece o surgimento de entrantes disruptivos.

Destaques da ECBB 2018-2022



Na perspectiva Financeira, priorizaremos o crescimento da rentabilidade, a elevação das receitas com prestação de serviços, a melhoria da eficiência operacional, a adequação do capital e a redução das perdas operacionais e de crédito.



Em Clientes, nosso foco será proporcionar experiências de alto valor para esse *stakeholder*, priorizando ações que favoreçam o aumento da satisfação.



Em Processos, continuaremos investindo na Transformação Digital, por meio da qual temos aperfeiçoado continuamente métodos, produtos e canais, tornando-os mais simples, ágeis, inovadores, integrados e orientados à jornada dos nossos clientes.



Na perspectiva Pessoas, buscamos desenvolver as competências estratégicas necessárias para enfrentarmos os desafios identificados para os próximos anos, além de continuarmos pautados pela meritocracia nos processos sucessórios a fim de reconhecer e reter nossos talentos.



Já em Sustentabilidade, que complementa e perpassa as demais perspectivas, o foco é aprimorar nosso desempenho em sustentabilidade, nas dimensões econômica, social e ambiental, dado que a geração de retornos sustentáveis no longo prazo pressupõe ir além das questões financeiras e dos riscos tradicionais.

Inovação e Negócios Digitais

A ECBB 2018-2022 nos posiciona como “**uma empresa brasileira inovadora, que conecta as pessoas às suas realizações**”. Assim, a inovação é para nós um valor organizacional, por meio do qual estimulamos o desenvolvimento de serviços e produtos transformadores, bem como ações que fomentem o empreendedorismo e a experimentação.

Muito mais do que um processo tecnológico, a transformação digital é um movimento comportamental e de adaptação em um cenário marcado pela evolução dos dispositivos de conexão à internet e às comunicações.

Especificamente no sistema bancário, a realidade digital implica novas complexidades, com consumidores mais exigentes e entrantes ávidos a oferecer serviços financeiros semelhantes aos prestados pelos bancos. Buscamos, assim, cada vez mais combinar o atendimento físico com o que existe de melhor em uma experiência digital completa. Nossa estratégia de transformação digital nos permite entregar valor e aprimorar a experiência dos clientes, o que está em linha com nosso objetivo de sermos percebidos como fomentadores da inovação e da inclusão digital, fortalecendo os laços com a sociedade brasileira. Como exemplo desse movimento, lançamos em 2017 o Portal do Desenvolvedor, o que nos torna o primeiro banco da América Latina a fazer uma operação estruturada de Open Banking.

Salas de Guerra – Transformação Digital

No decorrer de 2017, implementamos o Programa Estratégico Salas de Guerra – Transformação Digital, voltado a iniciativas estratégicas que reforçam o nosso posicionamento, estimulam a cultura de inovação, melhoram a eficiência, intensificam a transformação digital e aprimoram as competências digitais e de liderança, entre outros temas. A Sala de Guerra Transformação Digital permitiu convergência de esforços organizacionais em diferentes frentes de trabalho, que alcançaram, entre os principais resultados:

- Campanha institucional “#maisque digital”;
- Aprimoramento dos instrumentos de orçamento e mensuração de resultados em canais digitais;
- Desenvolvimento de estratégias para transformação da cultura e desenvolvimento de competências digitais nos diversos segmentos de funcionários;
- Desenvolvimento de modelos de equipes de trabalho e instrumentos que facilitem a construção de soluções viabilizadoras da transformação digital;
- Revisão das estruturas internas e dos processos decisórios, em busca de maior agilidade na tomada de decisão; e
- Estruturação e intensificação do *e-commerce* e desenvolvimento de modelo de negócios de Open Banking.

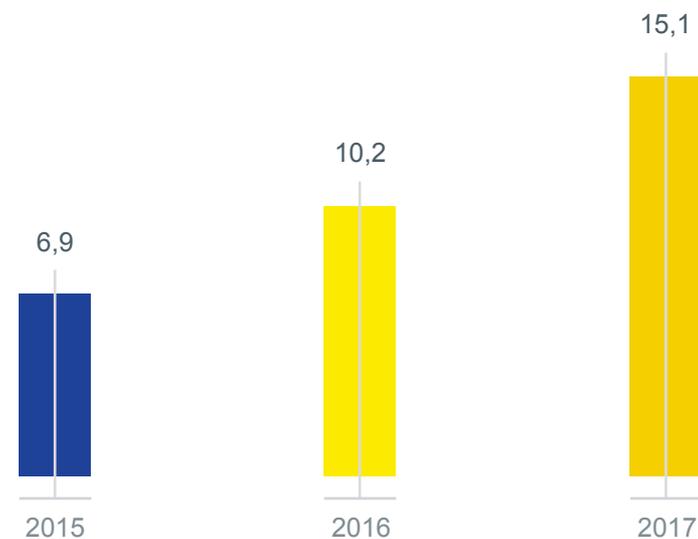


As soluções digitais resultam em menor custo em relação aos pontos físicos e têm aumentado sua participação em nosso resultado. Outro indicativo de que estamos no caminho certo é o fato de que registramos anualmente crescimento médio de 45% em nossa base de clientes que utilizam o aplicativo (vide gráfico a seguir). Em 2017, contribuiu para esse desempenho 1,5 milhão de usuários com contas abertas pelo aplicativo BB (a expectativa para 2018 é de que sejam abertas 3 milhões de contas), com oferta de uma experiência totalmente digital na aquisição de produtos financeiros. Outro destaque é a contratação via *mobile* de Crédito Veículo, de aproximadamente R\$ 1 bilhão de desembolso. A solução traz mais comodidade aos clientes – mais da metade das vendas foram realizadas fora do horário bancário, inclusive nos fins de semana.

Inclusão e Transformação Digital da Sociedade Brasileira

Em linha com nossa Estratégia Corporativa e nosso Posicionamento da Marca, definimos em 2017 como causa socioambiental o desafio de promover a “Inclusão e Transformação Digital da Sociedade Brasileira”. Essa nova causa está expressa em nossa preocupação e nosso compromisso em transformar o Brasil por meio de inovação e inclusão digital, promovendo a democratização do acesso aos meios digitais e às tecnologias da informação. É assim que buscamos permitir às comunidades o aproveitamento das oportunidades e dos benefícios decorrentes da era da informação (veja mais informações no capítulo 2, [Papel Transformador](#)).

Número de Usuários no Aplicativo (milhões)



A estratégia de conectar pessoas às suas realizações inclui a adoção cada vez mais intensa de soluções digitais



Labbs

Em dezembro de 2017, completamos um ano de atividades de nosso Laboratório Avançado (Labbs), espaço de desenho e experimentação de projetos e soluções tecnológicas com potencial de inovação radical em nossos processos, produtos e serviços. Para o fortalecimento da cultura de intraempreendedorismo e inovação, selecionamos e empoderamos nossas equipes para tirar do papel suas melhores ideias. Para isso, ao fim de 2017, mantínhamos duas unidades do Labbs, uma em Brasília e outra no Vale do Silício, na Califórnia (EUA).

Cerca de 270 funcionários contribuíram no exercício com o Labbs. Das sugestões apresentadas, aproximadamente 30 resultaram em soluções inovadoras. Mais de 80 empresas e 3.000 pessoas também visitaram o espaço, cujas ações foram disseminadas e compartilhadas em palestras.

Todo o ciclo de incubação e aceleração do Labbs engloba um ano e meio de atividades. Dessa forma, as entregas finais das primeiras iniciativas devem ocorrer em 2018.

A inclusão e a transformação digital da sociedade brasileira foram eleitas no ano nossa principal causa na dimensão socioambiental

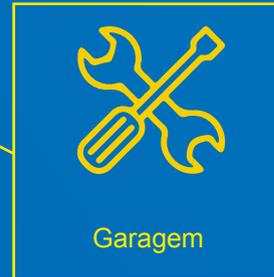
Como Funciona o Labbs



- Contamos com funcionários cheios de sugestões para melhorar nossos produtos e nosso atendimento e até mesmo para propor negócios completamente novos. Para estimular e apoiar as equipes, realizamos eventos e programas para captação e seleção das ideias de maior potencial.



- O projeto está pronto para ser acelerado! Nesta fase, que dura até 12 meses, o projeto terá como objetivo incrementar a quantidade de usuários, além de adotar funcionalidades. Essa trilha é acompanhada por métricas para verificar se a iniciativa está no caminho correto e, ao final da aceleração, é realizada mais uma banca de validação. Caso aprovado, o projeto vira um negócio ou produto a ser ofertado por nós.



- Aqui, as ideias selecionadas na primeira fase começam a tomar forma. Com a utilização de *Design Thinking*, *Design Sprint* e até mesmo pesquisa com clientes, a sugestão é trabalhada e apresentada a um comitê. Se aprovada, segue para incubação.



- Nesta etapa – que pode acontecer no Labbs Brasília ou no Labbs Vale do Silício – há o efetivo desenvolvimento e a construção do projeto, o que inclui testes com usuários para validação. Após três meses, ele é apresentado para o comitê patrocinador do projeto, que decide se a iniciativa passa ou não para a fase seguinte.



Pensa BB

Mantemos o Programa de Incentivo à Inovação (Pensa BB) por meio do qual lançamos desafios estratégicos para todos os funcionários, estimulando-os a apresentarem soluções inovadoras. Em dezembro de 2017, o programa entrou em sua fase final, quando foram selecionadas e premiadas as melhores ações da edição 2016/2017, descritas a seguir:



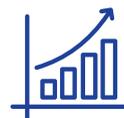
- **Aplicativo Visitas PJ:** criação de aplicativo móvel para utilização dos gerentes de conta PJ em suas visitas, com funcionalidades de geolocalização, guia de visita, registro em áudio e digitalização de documentos, agenda e informações sobre o cadastro do cliente. Foi agraciada como a melhor ideia da edição 2016/2017.



- **Transformar gerente de contas pessoa jurídica (PJ) em padrinhos de produtos:** realização de treinamentos específicos para que os gerentes de conta PJ assumam a postura de “padrinhos” dos produtos de Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS) e de Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), divulgando-os em suas praças.



- **Portal de divulgação de bens móveis em disponibilidade:** engloba o desenvolvimento de estratégias e ambientes eletrônicos para facilitar e ampliar o compartilhamento de bens móveis entre nossas unidades, com oportunidades de ganho de eficiência e utilização otimizada de nosso patrimônio.



- **Indicador de resultados sustentáveis:** inclusão de indicadores de resultados nos Acordos de Trabalho (ATB), com índices para apuração da sustentabilidade de nossos negócios no médio e longo prazo.



- **Novo modelo de relacionamento em gestão de pessoas – estruturas centralizadas:** utilização de plataformas virtuais para aprimorar a estrutura da Gestão de Pessoas Regional (Gepes), com foco na atuação em âmbito nacional. Isso propicia liberação de recursos e pessoas, eficiência operacional, agilidade e adoção de inovações tecnológicas.



- **Aplicativo Crédito Imobiliário:** nova funcionalidade em nosso aplicativo móvel, que permite aos clientes conduzir o processo de financiamento imobiliário integralmente pelo celular.



- **Home Broker completo:** ampliação das soluções ofertadas pelo nosso Home Broker, especialmente no que se refere à possibilidade de o cliente operar com derivativos e suas diversificadas estratégias financeiras.



- **Equipe de consultores on-line para orientar na solução imediata das ocorrências de fechamento de balancete:** adoção de equipe de atendimento on-line (por *chat* ou vídeo) para todas as unidades do País que estejam com problemas de fechamento de balancete. A ação visa conferir mais eficiência ao nosso atendimento, reduzir prazos de reposta e facilitar o monitoramento.



Estratégia de Sustentabilidade 102-15

Além de continuarmos direcionando esforços ao nosso processo de transformação digital, reforçamos em nossa Estratégia Corporativa o enfoque no aprimoramento do desempenho em sustentabilidade, que deve permear as demais perspectivas – Financeira, Clientes, Processos e Pessoas. Nossa perenidade depende da manutenção de um diálogo contínuo com a sociedade, que ultrapassa a nossa oferta de produtos e serviços.

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 dependências. Os indicadores incluem a avaliação de resultados nos planos operacionais das dependências, o que impacta a remuneração variável dos dirigentes estatutários e dos funcionários. 102-18 | 102-19

O Programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) está condicionado à distribuição de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) para os funcionários. O valor varia de acordo com o desempenho observado em dez indicadores baseados na Estratégia Corporativa do BB, um dos quais é específico para a perspectiva negócios sociais.

A remuneração variável dos funcionários está vinculada ao Acordo de Trabalho (conexão BB e ATB) e inclui indicadores relacionados ao uso eficiente de recursos (água, energia e papel) e à ampliação do envolvimento de funcionários em causas sociais e voluntárias. O modelo mensura o desempenho da gestão das dependências com relação às metas estabelecidas e impacta a remuneração variável mediante o pagamento de PLR, cujo recebimento é condicionado a uma pontuação mínima no Acordo de Trabalho.

Assim, entendemos que a Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) deve ser um aspecto transversal à gestão dos nossos negócios. Acreditamos na viabilidade de conciliar os interesses dos acionistas com negócios social e ambientalmente sustentáveis, mediante o estabelecimento de relações éticas e responsáveis com nossos diversos públicos de interesse.

Para maior efetividade, disseminamos a cultura de sustentabilidade entre nosso corpo funcional por meio de treinamentos em diversas frentes. Uma delas é a Trilha da Sustentabilidade, disponibilizada na Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB) e que reúne em um ambiente todos os conteúdos de capacitação da área de Responsabilidade Socioambiental e Desenvolvimento Sustentável. Outra frente se refere à Certificação em RSAE, cuja prova é disponibilizada semestralmente aos funcionários inscritos no Programa de Certificação Interna em Conhecimentos.

Por meio dessas ações, ocupamos um papel de destaque no cenário mundial no tema sustentabilidade, tanto é que fazemos parte de índices reconhecidos nacional e internacionalmente, como o Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), da Bolsa de Nova Iorque; a carteira Dow Jones Sustainability Emerging Markets; e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3.



Plano de Sustentabilidade –

Agenda 30 BB 102-43 | 102-44

Alinhados à agenda de transformação mundial voltada para o desenvolvimento sustentável, atualizamos a cada dois anos nosso Plano de Sustentabilidade. Em 2016, a revisão, além das contribuições obtidas com ampla consulta aos nossos *stakeholders*, foi inspirada nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) lançados pela Organização das Nações Unidas (ONU), em 2015.

Nosso Plano de Sustentabilidade contribui para o aprimoramento de negócios e processos ao consolidar ações com viés socioambiental. Ordenado em desafios em sustentabilidade, ele se desdobra em compromissos mapeados com base na avaliação de tendências nacionais e internacionais de sustentabilidade, índices de mercado e demandas da sociedade em geral. Para sua organização e efetividade, os desafios estão distribuídos entre os cinco pilares dos ODS (confira no quadro ao lado).

Desafios em Sustentabilidade da Agenda 30 BB

 PROSPERIDADE	 PARCERIA	 PESSOAS	 PLANETA	 PAZ
<p>Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade.</p>	<p>Desafio 6: fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes e inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas.</p>	<p>Desafio 11: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.</p>	<p>Desafio 16: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.</p>	<p>Desafio 21: desenvolver processo de <i>due diligence</i> social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil.</p>
<p>Desafio 2: identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do Banco do Brasil.</p>	<p>Desafio 7: reforçar iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira.</p>	<p>Desafio 12: ampliar programas de educação e sensibilização para a sustentabilidade para público interno e sociedade.</p>	<p>Desafio 17: aprimorar a gestão do tema mudanças climáticas no Banco do Brasil de modo que contemple a governança, os riscos, as oportunidades e adaptações.</p>	<p>Desafio 22: revisar e aprofundar os compromissos do Banco do Brasil previstos nas diretrizes de sustentabilidade para o crédito e assuntos polêmicos.</p>
<p>Desafio 3: identificar as inovações do setor financeiro (modelos de negócio e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a longevidade e perenidade do Banco do Brasil.</p>	<p>Desafio 8: fortalecer a disseminação do tema sustentabilidade nas entidades ligadas ao Banco do Brasil.</p>	<p>Desafio 13: aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.</p>	<p>Desafio 18: aprimorar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e as práticas de ecoeficiência na busca pela redução da pegada ecológica do Banco do Brasil.</p>	<p>Desafio 23: aprimorar as práticas de gestão e relato do Banco do Brasil sobre o desempenho em sustentabilidade.</p>
<p>Desafio 4: aprimorar a gestão de relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.</p>	<p>Desafio 9: aprimorar o papel do Banco do Brasil como orientador para educação financeira.</p>	<p>Desafio 14: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.</p>	<p>Desafio 19: aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir dos critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.</p>	<p>Desafio 24: aprimorar a integração entre Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.</p>
<p>Desafio 5: aprimorar a gestão de estratégia fiscal do Banco do Brasil, com foco na governança, nos riscos de tributação e na transparência.</p>	<p>Desafio 10: aprimorar a gestão de risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na cadeia de fornecedores e no processo de compras sustentáveis.</p>	<p>Desafio 15: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.</p>	<p>Desafio 20: aprimorar a gestão de risco socioambiental a partir de critérios socioambientais nos investimentos próprios e na gestão de ativo de terceiros.</p>	<p>Desafio 25: garantir a transparência na comunicação e a ética na comercialização dos produtos e serviços.</p>

Destaques Agenda 30 BB em 2017

Nossa Agenda 30 BB contempla 82 ações para, entre outros, aprimorarmos a governança em sustentabilidade, promovermos iniciativas para a inclusão social e financeira no contexto da economia verde e adotarmos projetos e soluções sustentáveis.

Essas ações estão distribuídas no ATB das áreas responsáveis pelo desenvolvimento das iniciativas e compõem um dos indicadores que mensura o desempenho da gestão de nossas Unidades. **102-43**

O Desafio 16, “Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva”, foi considerado pelos nossos principais públicos de relacionamento o mais relevante a ser tratado no período 2017-2019. Assim, do ponto de vista das oportunidades negociais, procuramos prospectar e/ou propor soluções financeiras e modelos de negócios para os nossos diversos pilares de atuação, além de realizarmos ações que estimulem a promoção da economia verde. Destacam-se:

Campanhas promocionais de apoio à oferta aos clientes micro e pequenas empresas (MPE) das linhas de crédito Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO) Empresarial, Proger Urbano Empresarial e Finame Empresarial, que financiam bens sustentáveis e incentivam o consumo de bens e serviços voltados ao uso de energia limpa.

Proposição de estrutura financeira de captação de recursos reembolsáveis e não reembolsáveis para o fomento da economia verde e contribuição para alcance das metas das Contribuições Nacionalmente Determinadas (NDC, na sigla em inglês) brasileira.

Minuta de Cooperação Técnica com o Banco Interamericano de Desenvolvimento para a incorporação ao nosso planejamento de ações de disseminação dos conceitos de economia verde nas linhas de crédito e financiamento.

Programa Agro Energia, para apoiar a utilização de energia fotovoltaica e de biomassa no campo, principalmente em clientes tradicionais, como avicultores e suinocultores.

Também aprovamos em nosso Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC) a elaboração de um *rating* socioambiental para aprimorarmos a gestão do risco socioambiental. Já com foco em nosso capital humano, definimos indicadores para monitorarmos o absentéismo total e os relacionados ao trabalho. Além disso, implementamos o Programa de Ascensão Profissional para Gerente de Divisão das Unidades Estratégicas, de identificação de talentos para nomeação ao cargo.

No que se refere ao desafio de garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos, adotamos ações que integram o Programa de Ascensão Profissional para estimular maior participação do gênero feminino em nossas funções gerenciais.

As demais ações realizadas em 2017 no âmbito da Agenda 30 BB estão disponíveis nos Anexos GRI, na [página 95](#) deste relatório.

 Saiba mais no Anexo GRI **102-21 | 102-29 | 102-43 | 102-44 | 102-46 | 102-47 | 103-2 | 103-3**



A inclusão e a transformação digital da sociedade brasileira foram eleitas no ano nossa principal causa na dimensão socioambiental



Transformamos
a vida das pessoas

02 | Papel Transformador

26 Carta do Conselho Diretor

27 Nosso Papel na Sociedade

28 Economia Verde

32 Investimento Social Privado

Nosso papel como agente transformador da sociedade brasileira é exercido há mais de 200 anos, seja por meio do lançamento e da revisão de nossos produtos e serviços, seja pela relação com os clientes e as comunidades. Reafirmamos essa intenção em 2017 ao declararmos formalmente o propósito de “cuidar do que é valioso para as pessoas”.

Para isso, estamos atentos à qualidade e à aderência de nossos produtos, que proporcionam a realização de projetos, negócios e sonhos, bem como o desenvolvimento das empresas e do Brasil. Temos grande preocupação com nosso portfólio, que detém características para impulsionar questões ambientais, educacionais, habitacionais, culturais e o agronegócio – todas de interesse comum e público. Investimos, nesse sentido, nos atendimentos nas agências e nos canais digitais.

Nosso papel transformador é uma vocação histórica, que deve ser consolidada na experiência com o cliente, ao qual visamos assessorar e ofertar créditos de forma consciente e responsável. Estamos presentes em 99,8% dos municípios brasileiros e financiamos os mais variados tipos de atividade produtiva a fim de garantir geração de riqueza, circulação de dinheiro, oferta de emprego e o crescimento local. Isso se faz com tecnologia e principalmente com pessoas. Com essa ciência, buscamos relações primorosas para que os colaboradores sejam embaixadores de nossa marca e os clientes tenham orgulho de confiarem o que é valioso a um banco genuinamente brasileiro.

Carta do Conselho Diretor

R\$ **193,0** bilhões saldo de **negócios verdes**



Inserção Juvenil na Economia Digital, que formará crianças e adolescentes do **Programa AABB Comunidade**, da Fundação Banco do Brasil (**FBB**), para o mercado de trabalho.

230

obras concluídas e financiadas por nós, totalizando **37.573** novas unidades imobiliárias, **114** das quais empreendimentos na linha do Programa Minha Casa Minha Vida, com a entrega de **18.824** unidades habitacionais.



Nossos **CCBB** foram palco de **230** iniciativas culturais, com **4,1 milhões** de visitantes e **R\$ 967,8 milhões** de retorno em mídia espontânea.



R\$ 54,5

milhões aportados na **FBB**, o que representa um incremento de **12,8%** em relação a 2016.

60%

de participação nos financiamentos destinados ao **agronegócio**, com atendimento a **1,2 milhão** de agricultores familiares. Os negócios atingiram **97,2%** dos municípios brasileiros.

Agenda 30 BB – Desafios e ações realizadas



Desafio 6: fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil (BB) na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas.

Indicador: saldo da carteira em Negócios Sociais – MPO (R\$ 305 mi), MCMV (R\$ 21,3 bi), Pronaf (R\$ 43,2 bi), Crédito Acessibilidade (R\$ 163,6 mi) e Fies (R\$ 35,8 bi).

Desafio 7: reforçar iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira.

Ação 21: revisamos a nossa trilha de Sustentabilidade incluindo cursos da temática Negócios Sociais, com atualização de conteúdos.

Indicadores: parceria para ampliar o acesso aos serviços bancários – a rede maisBB conta com 13.774 pontos de atendimento; e apoio à educação financeira: o aplicativo Minhas Finanças conta com quatro milhões de usuários cadastrados e dois milhões de acessos diários.



Desafio 16: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.

Ação 46: desenvolvemos soluções financeiras digitais para apoiar o setor público, a exemplo do Ourocard Cidades, e prospectamos com parceiros comerciais e instituições de fomento convênios e cooperação técnica voltados para promoção da economia verde.

Intensificamos o uso do canal *mobile* como forma de diminuir o consumo de recursos naturais. Destacam-se, entre as ações, as contratações do Crédito Veículo, cujo volume aumentou em 32% de janeiro a dezembro de 2017, o que representou em contrapartida a redução de 180.000 folhas de impressão.

Indicador: saldo de negócios verdes – R\$ 193,0 bilhões, o que representa 32,4% da nossa carteira de crédito classificada interna.



Desafio 24: aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado (ISP) e a estratégia de negócios.

Ação 76: aprovamos e publicamos as novas diretrizes do ISP.

Indicador: doações incentivadas (ISP) no valor de R\$ 37,7 milhões.

Nosso Papel na Sociedade

Por meio de nossos negócios e processos, perseguimos a visão de proporcionar a melhor experiência para a vida das pessoas e promover o desenvolvimento da sociedade de forma inovadora, eficiente e sustentável. Nossa atuação passa por constante aprimoramento e estamos direcionados para alcançar a transformação digital, ao fomentar e financiar iniciativas que contribuem para a jornada de nossos clientes e a inclusão tecnológica no Brasil. Para tanto, estamos focados nos seguintes eixos:



Acesso digital

Apoiamos a inclusão digital ao ofertarmos e estimularmos o acesso à internet e às tecnologias.



Inovação e empreendedorismo

Via tecnologias e meios digitais, contribuimos com o estímulo à educação financeira, à inovação, ao empreendedorismo e à inclusão socioprodutiva.



Cultura digital

Por intermédio de tecnologias, meios digitais e do desenvolvimento de abordagens transversais, de relevante alcance cultural e social, ampliamos oportunidades e o acesso ao conhecimento.

Destacamos a seguir as iniciativas efetivamente desenvolvidas no ano em alinhamento à Inclusão e à Transformação Digital da Sociedade Brasileira (veja informações adicionais sobre inovação e negócios digitais em Modelo de Negócio):



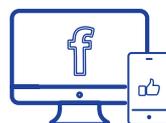
Inserção juvenil na economia digital, que formará crianças e adolescentes do Programa AABB Comunidade, da Fundação Banco do Brasil (FBB), para o mercado de trabalho. Em 2017, foram aprovados 20 projetos-piloto de capacitação em atividades orientadas à inserção socioprodutiva na economia digital, com a finalidade de desenvolver competências digitais e em tecnologia da informação.



Educação ambiental e digitalização do Jardim Botânico do Rio de Janeiro (RJ), por meio da FBB, com vistas a melhorar a visitação por intermédio de soluções digitais, informações em aplicativo no celular, acervo digital e trilhas virtuais educativas ambientais, culturais e históricas.



Disponibilização de Wi-Fi gratuito, na Avenida Paulista, em São Paulo (SP), com contrato vigente de agosto de 2017 a julho de 2018, e em 1.181 de nossas dependências, para facilitar o acesso de clientes ao aplicativo BB.



Atendimento de microempreendedores pelo Facebook, ofertado desde novembro de 2017. A ação, pioneira como agente digital de microcrédito, engloba dicas para aumentar as vendas, anunciar produtos e serviços, ampliar a produção, criar fluxo de caixa e desenvolver os negócios a fim de melhorar a experiência do cliente e incentivar o empreendedorismo no País.



Lançamento do Portal Inteligência Pública – BB Integra:

(<http://bbintegra.com.br>), em outubro de 2017, para acesso gratuito a mais de 370 indicadores, com informações contextualizadas, apresentadas em formato de tabelas e gráficos, sobre os municípios brasileiros. O foco é apoiar a gestão pública e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.



Lançamento da estratégia “Município Mais que Digital”, implementada em outubro de 2017 para ampliar, em pequenos e médios municípios, a utilização de meios de pagamento alternativos, como cartões de débito, crédito e canais digitais. A estratégia visa reduzir a circulação de papel-moeda, incluir digitalmente a população, fortalecer a economia local e consolidar nossa parceria com os entes públicos.



Projeto-piloto de revitalização do Programa AABB Comunidade da Fundação Banco do Brasil que, no ano de 2017, atendeu mais de 34 mil crianças e adolescentes em todo o Brasil. O objetivo é, mediante a atualização da matriz pedagógica, reforçar os pilares de inovação, empreendedorismo e inclusão socioprodutiva para a economia digital.

Também exercemos **papel transformador** por meio da **oferta de crédito**, movimentando todos os recantos do Brasil. Nossa atuação inclui desde operações de microcrédito até **soluções financeiras** para grandes clientes do atacado, mercado de capitais e governos, assim como destaques na concessão de **crédito rural e de moradia** – áreas essenciais para a economia e o **bem-estar social** dos brasileiros.



Economia Verde

Ao incorporar a sustentabilidade de forma transversal em nossa estratégia, buscamos alinhamento às disposições do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente ([Pnuma](#)) sobre Economia Verde. Como agentes do sistema financeiro, assumimos uma responsabilidade crucial: direcionar a aplicação de recursos e auxiliar a transição de uma economia de alto impacto para uma economia verde, de baixo carbono e inclusiva, com gestão de riscos acertada e elaboração de modelos inovadores de captação de recursos.

Consideramos em nosso planejamento a questão das mudanças climáticas e priorizamos negócios que aproveitem as oportunidades de uma economia de baixo carbono. Além disso, identificamos cadeias produtivas sustentáveis que possam fomentar a economia verde, especialmente para atender às necessidades de redução de emissões assumidas pelo Brasil na Conferência de Paris.

Nesse contexto, nossos principais desafios incluem fomentar o crescimento econômico nacional em bases sustentáveis de forma que englobe cadeias produtivas com menor risco socioambiental e com maior retorno. Nos próximos anos, continuaremos apostando em modelos para captação de recursos privados e públicos para investimento em projetos que tenham por premissa a sustentabilidade. Captamos oportunidades em reflorestamento, infraestrutura urbana, mobilidade, geração descentralizada de energia, eficiência energética e cadeias produtivas sustentáveis em atividades agrícolas e pecuárias.

Iniciativas Desenvolvidas em 2017



Portal de Eficiência Energética e Hídrica – internet BB – evidencia nossas soluções financeiras e disponibiliza orientações e dicas sobre o uso dos recursos naturais de forma ecoeficiente, especialmente sobre o uso de energia solar.



Modelos de Negócios para Reflorestamento de Áreas de Preservação Permanente (APP) e Reserva Legal (RL) – possibilita a adequação ambiental das propriedades rurais por meio da adoção, em 2018, de um modelo de recuperação florestal, com 50% de espécies nativas e 50% de espécies exóticas. O projeto está de acordo com o novo Código Florestal e visa à viabilidade técnica e econômico-financeira das propriedades.



Soluções para gestão de riscos relacionadas aos Critérios Socioambientais para commodities – promovemos uma série de debates com especialistas para discussão dos critérios socioambientais para financiamento de *commodities* no Brasil, com foco nos principais riscos e mitigadores de impactos socioambientais. Foram mapeados riscos socioambientais e de gestão nas cadeias produtivas da soja, milho, algodão e arroz. O resultado desse processo é a elaboração da Matriz de Gestão de Risco Socioambiental, documento que inclui medidas para identificação, mensuração e gestão de risco socioambiental nas propriedades.



Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito – o processo de atualização do documento contou com a realização do Painel de *Stakeholders* para os setores de construção civil e energia elétrica, oportunidade para coleta de críticas e sugestões dos nossos diversos públicos de relacionamento.

Negócios Verdes 203-2

Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) prevê a atuação em conjunto com empresas, governos e sociedade na definição de iniciativas voltadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais. Trabalhamos continuamente para desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva – e alcançamos destaque nacional nessa perspectiva.

Com base em metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), a qual trata da mensuração e identificação de recursos alocados na Economia Verde, em 2017 a nossa carteira de negócios verdes apresentou um saldo de R\$ 193,0 bilhões. Integram essa carteira as operações de crédito relacionadas a investimentos e empréstimos para energias renováveis, eficiência energética, construção sustentável, transporte sustentável, turismo sustentável, água, pesca, floresta, agricultura sustentável e gestão de resíduos. Para fomentar uma economia inclusiva também fazem parte da carteira áreas de cunho social, como educação, saúde e desenvolvimento local e regional. São considerados setores de acordo com a classificação do Pnuma e também produtos temáticos e específicos de atividades relacionadas à economia verde.



Clique aqui para mais informações sobre o estudo da FEBRABAN

R\$ 193,0 bilhões
Negócios Verdes
(2017)

32,4%
da carteira de crédito
classificada interna

R\$ 2,8 bilhões
Margem de contribuição

21,7%
Retorno Ajustado pelo Risco
O RAR mede a eficiência dos
produtos de crédito tendo em vista
a relação Retorno x Consumo de Capital

R\$ 309,1 bilhões
Carteira FEBRABAN
(2016)

Agricultura Sustentável 203-2

Destacamos-nos como um dos principais agentes indutores do desenvolvimento do agronegócio no País, e apoiamos o setor em todas as etapas de sua cadeia produtiva. Nossa atuação está alinhada aos critérios estabelecidos para a manutenção da sustentabilidade socioambiental.

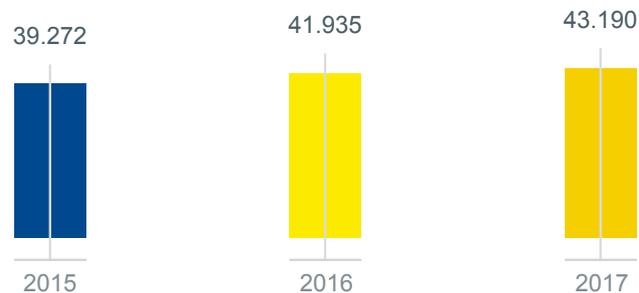
Somos parceiros do Projeto Rural Sustentável, criado para incentivar pequenos e médios produtores a adotar tecnologias de baixa emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE), bem como treinar e remunerar os agentes de assistência técnica responsáveis pela elaboração e acompanhamento dos projetos.

Fornecemos soluções com atributos socioambientais para nossos clientes produtores rurais, a exemplo do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar ([Pronaf](#)), que conta com suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos. Criado em 1995 pelo Governo Federal, o programa é voltado ao atendimento especializado de míni e pequenos produtores rurais, o que promove geração de renda e valoriza o uso da mão de obra familiar.



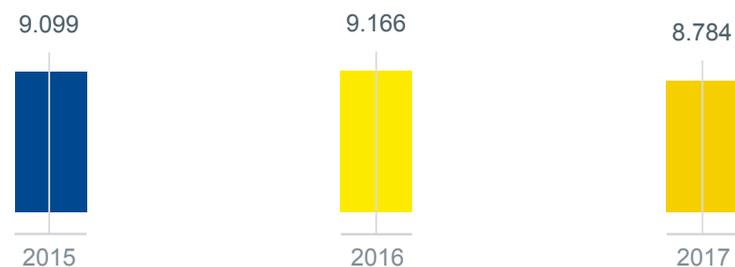
Ao fim de 2017, atendemos no âmbito do Pronaf aproximadamente 1,2 milhão de agricultores familiares, com participação em 65% das contratações do mercado em operações de custeio e investimento. Os negócios atingiram 97,2% dos municípios brasileiros, o que aponta a abrangência do programa.

Informações sobre a Carteira – Pronaf (R\$ milhões)



Mantivemos em 2017 a liderança na contratação de financiamentos no âmbito do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC). A iniciativa financia sistemas sustentáveis de produção agropecuária, com capacidade reconhecida de reduzir ou sequestrar emissões de GEE e promover a produção de vegetação/biomassa e de alimentos e a preservação do meio ambiente. As ações do programa estão alinhadas ao plano ABC, coordenado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa).

Informações sobre a Carteira – Programa ABC (R\$ milhões)



Saiba mais no Anexo GRI FS7 | FS8

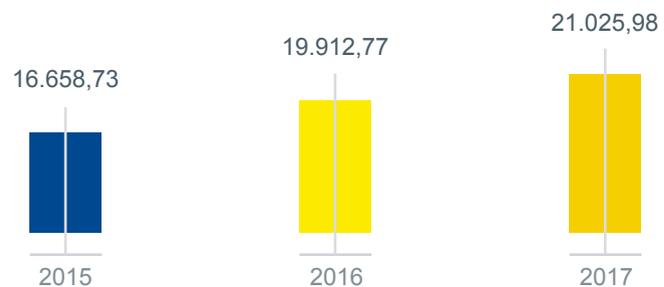


Moradia Popular 203-2

Também somos o agente financeiro do conjunto de medidas do Governo Federal que visa facilitar a aquisição de casa própria pelas famílias de baixa renda, especialmente por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV). Por intermédio dos recursos disponibilizados em crédito imobiliário, auxiliamos ainda a economia e a sociedade brasileiras, a redução do déficit habitacional, o crescimento de toda a cadeia da indústria da construção civil e a melhoria da qualidade de vida.

Em 2017, foram concluídas 230 obras financiadas por nós, que totalizaram 37.573 novas unidades imobiliárias, 114 das quais empreendimentos na linha do PMCMV, com a entrega de 18.824 unidades habitacionais. Houve a liberação do montante de R\$ 1,38 bilhão para a construção de 235 empreendimentos, 62 dos quais na linha do PMCMV, com 9.395 unidades habitacionais. Além disso, destinamos recursos para aquisição de outras 10.900 unidades no âmbito do programa e contribuimos com as metas das políticas habitacionais do País. No segmento Pessoa Física, foram realizadas 14.455 operações PMCMV, o que resulta na carteira de R\$ 21,03 bilhões.

Informações sobre a Carteira¹ – PMCMV (R\$ milhões)



(1) Considera apenas a Carteira de Pessoas Físicas.

Desenvolvimento Produtivo e Apoio ao Empreendedorismo 203-2

Oferecemos para micro e pequenas empresas e microempreendedores individuais soluções adequadas para apoiar seu desenvolvimento, desde alternativas financeiras até modelos de negócios que promovem a transição para uma economia inclusiva. Incentivamos a cultura empreendedora no Brasil e estimulamos a perenidade e a sustentabilidade dos empreendimentos.

Nossas linhas para micro e pequenas empresas, a exemplo das vinculadas ao Programa de Geração de Emprego e Renda ([Proger](#)), financiam a instalação de equipamentos para eficiência energética (iluminação, motores, climatização, placas solares e energia eólica, entre outros) e hídrica (captação, reúso e tratamento de água, hidrômetro, reguladores, etc.), com redução de custos e economia para nossos clientes.

Informações sobre a Carteira – Proger (R\$ milhões)



Nossa contribuição na concessão de microcrédito ocorre por meio do programa Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), que tem como finalidade melhorar o fluxo de caixa ou financiar a compra de equipamentos, móveis ou ferramentas para microempreendedores individuais (MEI), formais e informais, com faturamento de até R\$ 200 mil por ano. O MPO possibilita acesso orientado ao crédito, com consequentes inclusão financeira e produtiva, educação no uso do dinheiro e geração de emprego e renda.

Com foco em intensificar nossa atuação em microfinanças, aperfeiçoamos em 2016 a parceria estratégica com a Movera, nossa coligada para atuação no MPO. A empresa conta com agentes de microcrédito especializados para que a contratação e a orientação aos empreendedores ocorram de forma qualificada, além de acompanhar a aplicação do crédito, com estreito controle da adimplência.

Em 2017, com 220,7 mil clientes ativos, a carteira encerrou o ano com saldo de R\$ 305,2 milhões, o que representa uma redução de 45,5% no ano.

Informações sobre a Carteira – MPO (R\$ milhões)





Investimento Social Privado

Nosso 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.

Nossos incentivos fiscais seguem legislação específica e são destinados aos Fundos da Infância e Adolescência (FIA), Fundo do Idoso, Programa Nacional de Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD). O FIA e o Fundo do Idoso trabalham com públicos priorizados pelo Estado para inclusão e proteção social, enquanto as doações do Pronon e do Pronas apoiam iniciativas e serviços desenvolvidos por entidades, associações e fundações privadas sem fins lucrativos no campo da oncologia e das PCDs.

Incentivos Fiscais (R\$ milhões)	2015	2016	2017
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	36,3	32,8	31,8
Lei de Incentivo ao Esporte ¹	12,0	16,6	2,4
Fundo de Direitos da Criança e dos Adolescentes ²	2,0	9,8	1,5
Fundo Nacional do Idoso ²	2,0	10,0	0,9
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica ²	2,0	9,6	0,9
Programa Nacional de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência ²	-	-	0,2
Valor Total em Doações	54,3	78,8	37,7

(1) O valor em 2017 foi inferior em razão de os patrocinados não terem conseguido aprovar os projetos no Ministério dos Esportes em tempo hábil.

(2) Os valores de repasse são calculados com base no imposto de renda devido pela empresa no ano-base, conforme legislação vigente. Logo, quando há alteração nessa base, os valores de doações são impactados.

Negócios Sociais

Nossas diretrizes de ISP preveem a atuação integrada com os negócios sociais, que, para nós, são iniciativas economicamente rentáveis que buscam soluções para problemas sociais – com uso de mecanismos de mercado – com o objetivo de diminuir desigualdades socioeconômicas de forma sustentável e garantir renda, inclusão produtiva e acesso a serviços públicos. Exemplos desses negócios são os financiamentos no âmbito do MPO, do Pronaf, do BB Crédito Acessibilidade, do Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) e do PMCMV.

Realizamos, como instituidores da FBB, doações em conformidade com nossas disponibilidades financeiras – limitadas em 5% de nosso resultado operacional, conforme Estatuto Social. Em 2017, aportamos R\$ 54,5 milhões na FBB, o que representa um incremento de 12,8% em relação a 2016.

A FBB destina recursos a ações no meio urbano e rural, em cinco temas: água, agroecologia, agroindústria, resíduos sólidos e educação. Assim, por meio da Fundação, buscamos melhorar a vida das pessoas ao incentivar a inclusão socioprodutiva, o desenvolvimento sustentável e as tecnologias sociais; e dessa forma contribuimos de maneira integrada e participativa para o alcance dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Aportes para a Fundação Banco do Brasil por Fonte (R\$ milhões)

Fontes de Recursos	2015	2016	2017
Banco do Brasil	47,6	48,3	54,5
Brasilcap	9,3	3,8	0,1
BB DTVM	0,5	0,5	1,8
FENABB	24,2	24,2	22,8

Investimento em Esporte e Cultura

No âmbito de nosso ISP, mantemos quatro Centros Culturais Banco do Brasil (CCBB) – nas cidades de Brasília (DF), Belo Horizonte (MG), Rio de Janeiro (RJ) e São Paulo (SP) – com variado calendário de projetos, além de um estruturado Programa Educativo. Com esse investimento, oferecemos equipamentos de cultura disponíveis à população, com acesso gratuito ou de baixo custo, e assim contribuimos com a formação da sociedade. **203-1**

A definição das ações, que devem ser aderentes ao nosso eixo curatorial, passa por seleção pública e prospecção no mercado cultural. Além de periódica e qualificada, a programação dos CCBB fortalece o laço com nossos clientes e nos segmentos que priorizamos.

No Programa Educativo, o escopo de atuação inclui a criação de material didático, desenvolvido para as exposições de maior visibilidade, com linguagem adequada a estudantes dos ensinos fundamental e médio. Algumas exposições contam com material em Braille e visitas destinadas a atender deficientes auditivos.

Em 2017, nossos CCBB foram palco de 230 iniciativas culturais, com 4,1 milhões de visitantes e R\$ 967,8 milhões de retorno em mídia espontânea.

Patrocinamos também projetos esportivos que atendam às nossas premissas de sustentabilidade, dos quais a maior parte contempla atletas e modalidades que evocam a identidade nacional, com destaque para as Confederações Brasileiras de Voleibol e Handebol, o projeto Embaixadores do Esporte e também iniciativas de inclusão social voltadas para a educação e para o incentivo à prática desportiva. Desse total, R\$ 2,4 milhões foram aplicados por meio da Lei de Incentivo ao Esporte.

O ano de 2017 foi marcado por uma nova plataforma esportiva dentro do portfólio de modalidades patrocinadas pelo BB: a primeira edição do Circuito Banco do Brasil de Corrida. O projeto incentivou a prática de corrida de rua em oito capitais e reuniu cerca de 30 mil participantes de todas as idades, com oferta de diferenciais e vantagens para clientes e funcionários.



Ações Socioambientais CCBB 2017



Projeto educativo
250.483 visitantes atendidos



Empregos diretos
6.245



Transporte gratuito
45.521 pessoas



Empregos indiretos
27.695

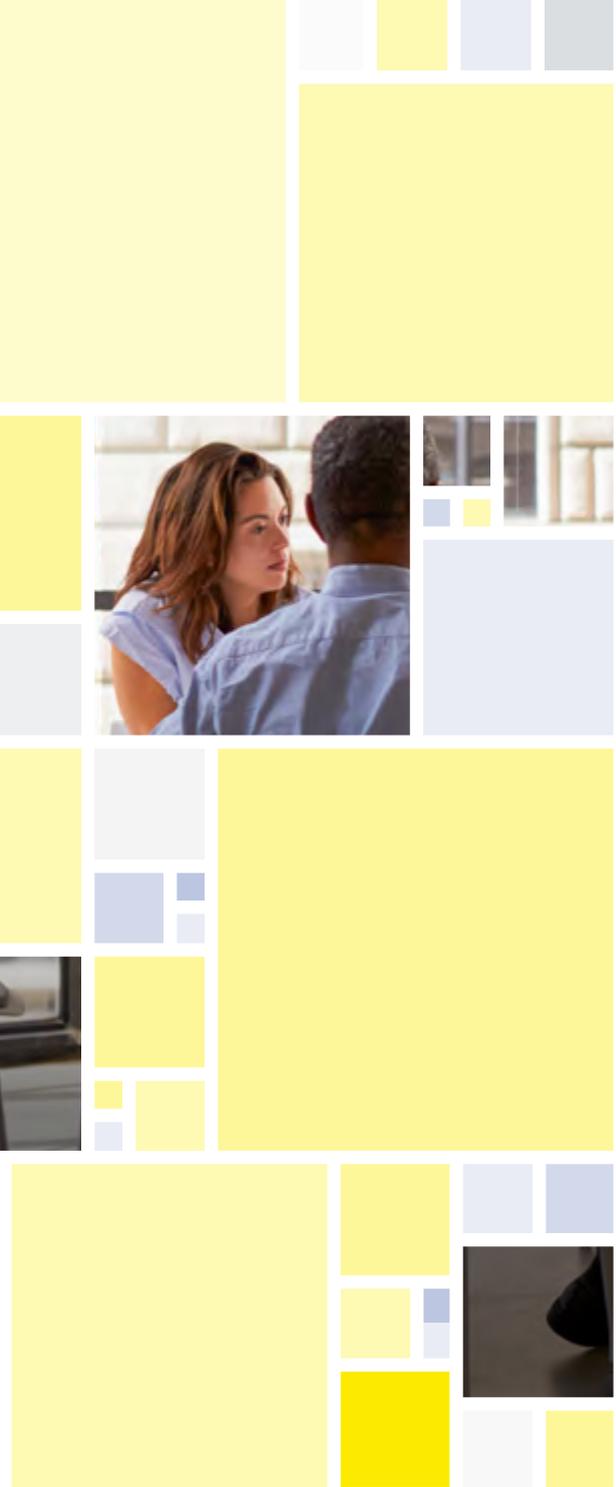


Transporte educativo
21.276 crianças do Programa Educativo



Coleta seletiva
5,6 toneladas

➔ [Clique aqui e confira as ações da FBB em 2017](#)



Temos compromisso
com a transparência

03 | Governança Corporativa

- 35 Carta do Diretor de Estratégia e Organização
- 36 Estrutura
- 40 Governança das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB)
- 40 Ética e Transparência

Somos um banco com identidade singular, que atua em parceria com a sociedade brasileira, e temos a União como principal acionista. Exercemos nossa governança corporativa com base nas mais reconhecidas práticas e em linha com as regulamentações aplicáveis.

Em 2017, para atendimento à Lei das Estatais e ao Regulamento do Programa Destaque em Governança de Estatais, da B3, no qual fomos certificados em agosto – e, em linha com as melhores práticas de governança corporativa –, revisamos nosso Estatuto Social e criamos as Políticas de Transações com Partes Relacionadas, de Indicação e Sucessão de Administradores e de Remuneração aos Acionistas.

Adequamo-nos à Lei das Estatais com antecedência de um ano e recebemos da SEST o selo Nível 1, com nota 10 em todas as dimensões avaliadas pelo Indicador de Governança IG-SEST*. A excelência da nossa governança também é comprovada pela listagem no Novo Mercado da B3 desde 2006. Somos o único banco presente nesse segmento.

Revimos nossos Códigos de Ética e de Governança Corporativa e criamos a Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa. Além disso, instituímos o Comitê de Riscos e de Capital para assessoramento ao Conselho de Administração e transformamos o Comitê de Remuneração em Comitê de Remuneração e Elegibilidade para verificação da conformidade do processo de indicação dos administradores do BB.

Por fim, revisamos em 2017 nossa estratégia e nossos propósitos, sempre focados no relacionamento e na satisfação de nossos *stakeholders*.

Essas ações reforçam nosso compromisso com o desenvolvimento da sociedade brasileira e com a transparência na gestão.

Carlos Alberto Araújo Netto
Diretor Estratégia e Organização

* O IG-SEST tem por objetivo acompanhar o desempenho da qualidade da governança das empresas estatais federais para fins de mensuração do cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016.

Selo Nível 1 com nota máxima no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST).



Agenda 30 BB – Desafios e ações realizadas



Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade.

Ação 4: aprovamos a ampliação do escopo de atuação do Comitê de Remuneração que passou a ser denominado Comitê de Remuneração e Elegibilidade (Corem).

Ação 5: criamos o Comitê de Riscos e de Capital (Coris) cuja finalidade é assessorar o CA no que concerne ao exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre eles o risco socioambiental e de capital, de forma unificada, para as instituições integrantes do Conglomerado Prudencial do Banco do Brasil.

Indicador: estar no PDGE e Novo Mercado.



Desafio 15: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.

Indicador: resultados do Programa de Integridade – Conclusão do mapeamento de riscos ligados à corrupção em todas as nossas Unidades Estratégicas.



Revisamos nosso Estatuto Social em linha com as melhores práticas de governança corporativa

Inovações e Adequações – Lei das Estatais e PDGE

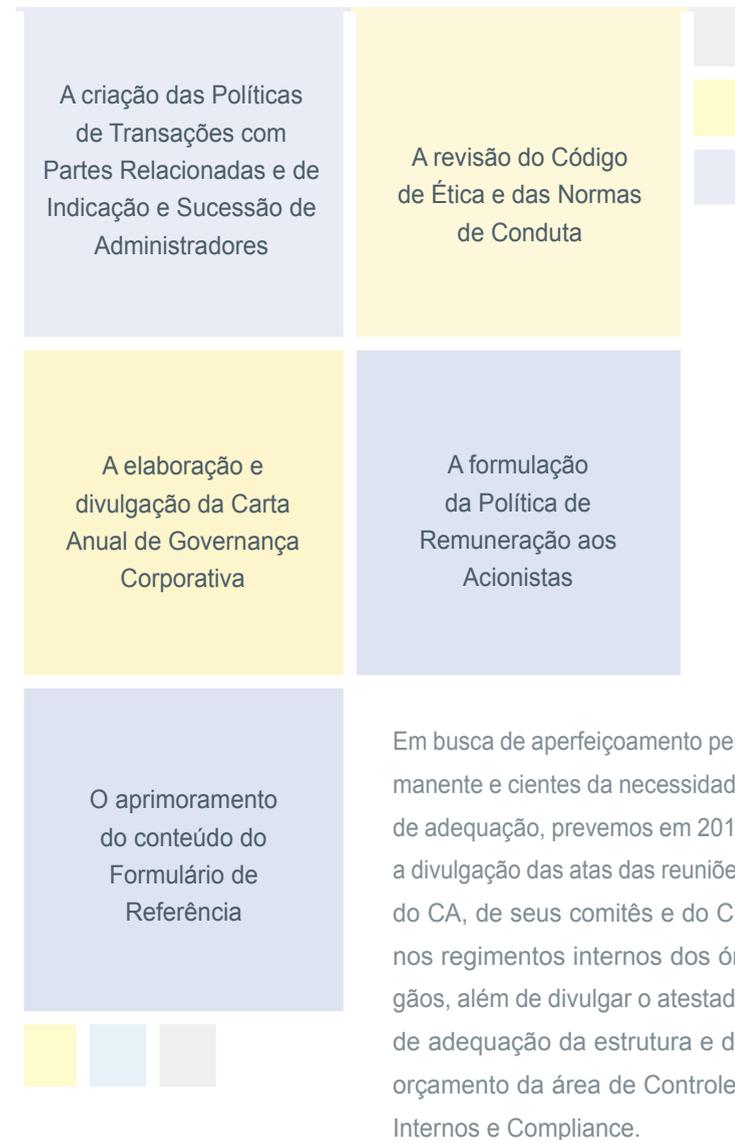
No período, em Assembleia Geral de Acionistas, foi aprovada revisão abrangente de nosso Estatuto Social a fim de ajustá-lo às melhores práticas de governança corporativa e à Lei das Estatais, a qual nos alinhamos com um ano de antecedência em relação ao prazo estipulado pela legislação (confira a seguir). O órgão também confirmou nossa adesão ao Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE), da B3, que certifica companhias controladas, direta ou indiretamente, pelos entes federativos, e que se comprometem voluntariamente com as melhores práticas de governança corporativa.

Outra inovação de 2017 que nos eleva a um patamar de excelência foi o alcance do Nível 1, com pontuação máxima, no Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST), do Ministério do Planejamento. O IG-SEST é um instrumento de acompanhamento periódico para avaliação do cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 13.303/2016.

Entre as alterações relacionadas à Lei das Estatais e/ou ao PDGE, destacamos ainda:

- Ampliação dos requisitos e das vedações para indicação de membros do CA, da Diretoria-Executiva e do CF;
- Criação do Comitê de Riscos e de Capital, composto por quatro membros, a maioria independente, para assessorar o CA;
- Inclusão no Estatuto de seção sobre práticas de gestão de riscos e de controles internos;
- Ampliação das atribuições do Comitê de Remuneração (atual Comitê de Remuneração e Elegibilidade), com competência para opinar sobre a conformidade do processo de indicação e avaliação de membros do CA (e seus comitês de assessoramento), da Diretoria-Executiva e do CF;
- Elevação do percentual mínimo de conselheiros independentes no CA para 25%; e
- Explicitação da obrigatoriedade, quando de contratações com a União, da previsão de prazos para o adimplemento das obrigações e de penalidades por seu descumprimento.

Além da ampla revisão em nosso Estatuto, promovemos também:





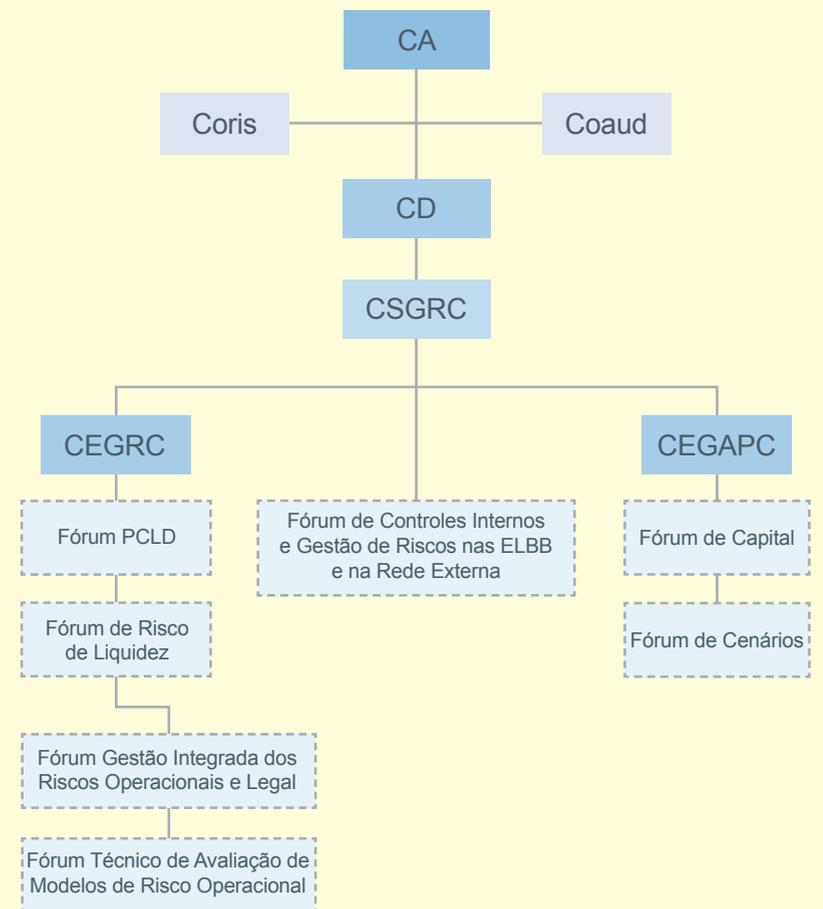
Governança da Gestão de Riscos

Nosso modelo de governança para gerenciamento de riscos e de capital envolve estrutura de comitês superiores e executivos, com composição de diversas áreas e participação do Presidente, dos Vice-Presidentes e dos principais executivos (conforme o caso). Estão contemplados os seguintes aspectos:

- Segregação de funções – negócio x risco;
- Estrutura específica de gestão de riscos;
- Processo de gestão definido;
- Decisões em diversos níveis hierárquicos;
- Normas claras e estrutura de alçadas; e
- Referência às melhores práticas de gestão.

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos envolve políticas específicas, Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, estratégias, processos, procedimentos e estruturas de gerenciamento, sempre respeitando as especificidades de cada risco.

Estrutura Organizacional de Gerenciamento de Riscos e de Capital



- CA — Conselho de Administração
- Coaud — Comitê de Auditoria
- Coris — Comitê de Riscos e de Capital
- CD — Conselho Diretor
- CSGRC — Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital
- CEGRC — Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos
- CEGAPC — Comitê Executivo de Gestão de Ativos, Passivos, Liquidez e Capital

Órgãos de Gerenciamento de Risco e de Capital e suas Atribuições

Comitês	Principais Finalidades
Comitê de Riscos e de Capital (Coris)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assessorar o CA na gestão de riscos e de capital; ■ Supervisionar a observância, por nossa Diretoria-Executiva, dos termos da Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos; e ■ Avaliar o grau de aderência dos processos da estrutura de gerenciamento de riscos às políticas relacionadas à gestão de riscos e de capital.
Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CSGRC)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aprovar estratégias para gerenciamento dos ativos, passivos e liquidez, dos riscos, dos controles internos e do capital.
Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aprovar metodologias para gestão dos riscos e suas ações de mitigação; ■ Manifestar-se sobre metodologias de identificação e classificação de deficiências no sistema de controles internos e medidas de correção; e ■ Instrumentalizar o CSGRC em suas atribuições.
Comitê Executivo de Gestão de Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CEGAPC)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aprovar diretrizes para a gestão de <i>funding</i> e exigibilidades, modelos, critérios e parâmetros aplicados ao gerenciamento de capital; ■ Aprovar os cenários a serem utilizados no processo de gerenciamento de capital; e ■ Instrumentalizar o CSGRC em suas atribuições.

➔ Saiba mais no Capítulo 2 do Relatório, Gerenciamento de Riscos



Governança da Responsabilidade Socioambiental Empresarial

A Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) permeia nossa estrutura organizacional e está expressa em nossas políticas e nos diversos compromissos voluntários que assumimos.

O principal objetivo da governança em RSAE é gerir nosso desempenho socioambiental, o que ocorre a partir da implementação e disseminação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) que considera, de forma integrada, as dimensões econômica, social e ambiental nos negócios e na relação ética e transparente com nossas partes interessadas.

O acompanhamento das ações que compõem o plano de ação da PRSA acontece no âmbito da Agenda 30 BB, com vistas ao aprimoramento da gestão do risco socioambiental (veja mais sobre a Agenda 30 BB no capítulo Modelo de Negócio).

Nossas demais políticas contemplam aspectos socioambientais diversos, que são também considerados em práticas negociais e administrativas, a exemplo das operações de crédito e de investimento, e de relacionamento com fornecedores e funcionários. Por sua relevância, essas orientações estão replicadas nas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito e nas Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos. Leia as [Diretrizes](#) na íntegra.



Saiba mais no Anexo GRI

102-21 | 102-29 | 102-43 | 102-44
102-46 | 102-47 | 103-2 | 103-3

Estrutura e Papéis 102-29

Nossa governança da RSAE está assim estruturada:

Conselho de Administração, que acompanha anualmente nosso desempenho socioambiental e as iniciativas em andamento.

Conselho Diretor, responsável pela aprovação, bianualmente, das ações do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e pelo acompanhamento das iniciativas correlatas, cujas contas são prestadas a cada seis meses.

Comitê de Riscos e de Capital, que assessoria o CA no exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre as quais socioambiental e de capital.

Fórum de Sustentabilidade, instância composta por nossos executivos e os da Fundação Banco do Brasil (FBB), que apoia a incorporação, o alinhamento e a disseminação de nossos preceitos e práticas de sustentabilidade; bem como acompanha as iniciativas socioambientais e a implantação das ações da Agenda 30 BB. Esse fórum tem periodicidade trimestral e está subordinado ao Comitê Executivo de Negócios.

Diretoria Estratégia e Organização, órgão vinculado diretamente à nossa Presidência e responsável pela condução do tema responsabilidade socioambiental empresarial.

Em 2017, nossa estrutura de governança da RSAE foi aprimorada com a criação do Comitê de Riscos e de Capital e a partir da migração da responsabilidade pela condução do tema para a Diretoria Estratégia e Organização, o que contribui para maior alinhamento à Estratégia Corporativa.

Governança das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB)

As ELBB são organizações com personalidade jurídica independente, dotadas de estratégias de negócios e políticas próprias, nas quais buscamos sinergia e difusão das nossas governança, diretrizes e melhores práticas que adotamos como forma de embasá-las em decisões sobre o tema sustentabilidade.

A governança das ELBB inclui a formulação de análises e considerações para embasar os conselheiros por nós indicados, além da modelagem de padrões e mecanismos. Em 2017, destacam-se:

- Instituição de Comitê de Elegibilidade, alinhado à Lei nº 13.303/2016 e seu Decreto nº 8.945/2016;
- Aprimoramento dos critérios e revisão de nosso processo de seleção e indicação de membros para compor os órgãos de governança das ELBB, com desenvolvimento de modelo e sistema para a implementação de Banco de Conselheiros e de pesquisa padronizada (por segmento, por órgão de governança, por formação e experiência) para buscas de candidatos, entre outros recursos; e
- Disponibilização às ELBB da Política Específica de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços, aprovada por nosso CA, com promoção de intercâmbio e proposição de ações sinérgicas em RSAE.

Em 2017, acompanhamos a deliberação de temas das reuniões dos Conselhos de Administração (CAs) das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB) sobre questões socioambientais e de sustentabilidade, mediante a emissão de análise e subsídio de informações, por meio do documento Sumário Executivo, encaminhados aos conselheiros indicados por nós.

Banco Patagonia S.A.: anualmente, o Directorio (Conselho de Administração – CA) da empresa aprova relatório (<http://bancopatagonia.com.ar/institucional/rse.shtml>) no qual são detalhados os programas socioambientais realizados no exercício anterior.

Banco Votorantim: a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental está sendo revisada, no início de 2018, com contribuições do BB e BV.

Cielo: em setembro de 2017, o CA da companhia deliberou a Proposta do Plano Estratégico de Sustentabilidade pelos representantes do BB na empresa.

BB DTVM: a Estratégia Corporativa 2018-2022 da companhia e o Plano Diretor, aprovados em 2017, contemplam o objetivo estratégico “aprimorar práticas de investimento sustentável”. A Revisão da Política Específica de Relacionamento com Fornecedores, aprovada em 2017, exige dos fornecedores compromissos de responsabilidade socioambiental.

BB Consórcios: defende a gestão responsável e a preservação do meio ambiente em sua Política com Fornecedores, aprovada em 2017. Recomendamos à BB Consórcios avaliar a inclusão dos riscos de reputação, estratégia e socioambiental em seu Inventário de Riscos e Conjunto de Riscos Relevantes. Em 2017, o CA da entidade considerou tais riscos como emergentes, não relevantes.

Cateno: o CA da companhia vem discutindo a respeito da elaboração das políticas da empresa, entre elas, a Política Socioambiental que obedece a legislação aplicável e as diretrizes do BB.

BB Seguridade: a companhia apoia as políticas de responsabilidade socioambiental previstas nos compromissos públicos do seu controlador, o BB.

Ativos: a revisão da Política Unificada de Gestão de Riscos da companhia (que inclui o Risco Socioambiental) foi deliberada pelo CA em 2017.

PREVI: é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) desde 2006 e incluiu em suas Políticas de Investimentos os critérios de responsabilidade socioambiental (RSA).

Ética e Transparência 102-17

Valorizamos a reflexão ética como forma de aprimorar comportamentos e reconhecemos que nossos funcionários devem ser os legítimos representantes do tema. Nossa Gestão da Ética Corporativa visa:

- Conscientizar o corpo funcional sobre o caráter imprescindível do comportamento ético;
- Capacitar as equipes em relação aos padrões de comportamento que esperamos;
- Inibir desvios de conduta;
- Identificar eventuais desvios, riscos e suas consequências, com proposição de ações corretivas; e
- Fornecer informações aos gestores de produtos e serviços para uma conduta ética.

Participamos do Fórum Nacional de Gestão da Ética nas Empresas Estatais para compartilhar práticas, formular estratégias e estabelecer procedimentos compatíveis às demandas das empresas representadas, com a adoção de ações para disseminação de preceitos éticos nas políticas e práticas organizacionais. Também somos parte do Grupo de Trabalho de Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, criado para apoiar as signatárias na implementação de políticas de promoção da integridade e combate à corrupção.



Saiba mais
no Anexo GRI

205-1 | 205-2 | 406-1 | 407-1 | 408-1
409-1 | 412-1 | 412-2 | 410-1



Código de Ética e Normas de Conduta 102-17

Dispomos de Código de Ética e Normas de Conduta para sistematizar os valores que devem ser praticados por nossos profissionais, das diversas funções, e prestadores de serviços nos relacionamentos com os diversos segmentos da sociedade, no Brasil e no exterior. O documento regula as atuações no desempenho das funções e, para tal, conta com a descrição de situações concretas do cotidiano.

O documento é revisado periodicamente para fornecer as diretrizes sobre as formas de agir perante os desafios da atualidade. Nosso Conselho de Administração atualizou o Código em abril de 2017, em atendimento à Lei nº 13.303/2016; à Resolução CMN nº 4.539/2016, que trata de princípios e política de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros; e para a inclusão de diretrizes de melhoria na cultura do atendimento e a satisfação do cliente.

	2015	2016	2017	Meta para 2018
Funcionários Que Declararam Adesão ao Código de Ética e Normas de Conduta (%)	96,13	97,14	96,46	97,50

Para a correta compreensão e aplicação das orientações do documento, investimos em comunicação e educação. Nesse sentido, anualmente, nossa Alta Administração, nossos funcionários, os estagiários e os

aprendizes realizam a leitura e a concordância eletrônica do Código de Ética e Normas de Conduta. 205-2

Periodicamente, todos são instruídos em assuntos de relevância para os negócios e a conduta no serviço por meio de comunicados e informativos, que também incentivam o reporte de situações suspeitas à Ouvidoria Interna.

Contamos ainda com um modelo de controles internos estruturado por meio de camadas de controle, bem como dispomos de normas e procedimentos voltados à recomposição da ordem e reposicionamento dos funcionários, em caso de descumprimento do Código, de políticas e demais regulamentos internos.

Em 2017, recebemos por meio dos canais da Ouvidoria Interna (e-mail, intranet BB, carta, presencialmente, telefone ou via sindicatos) 603 denúncias relativas a eventuais violações ao Código de Ética e Normas de Conduta, das quais 80 foram consideradas procedentes, o que resultou em medidas administrativas como *feedback*, orientação, mediação de conflitos, aprimoramento de processos e outras. Do total, 170 mediações de conflitos foram realizadas com acordo.

 **Saiba mais no Anexo GRI** 205-1 | 205-2 | 406-1 | 407-1 | 408-1 | 409-1 | 412-1 | 412-2 | 410-1



Compartilhamos nossos princípios com funcionários e parceiros. As práticas empreendidas visam ao desenvolvimento de relacionamentos pautados na integridade e na transparência

Canais de Denúncia Ética e Combate à Corrupção 102-17

Mantemos estruturas dedicadas a receber e tratar denúncias relacionadas a ética e corrupção. Como exemplos, citamos nossa [Ouvidoria Externa](#) e nosso [Comitê de Auditoria](#), canais que podem receber denúncias externas sobre eventuais fraudes ou descumprimento de normativos.

No caso de denúncias relativas à suspeita de que pessoas jurídicas tenham praticado ato lesivo qualificável como corrupção, de acordo com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa) contra nós, nosso fluxo engloba as seguintes etapas:

- Admissibilidade da denúncia;
- Instauração de investigação preliminar;
- Instauração de processo administrativo de responsabilização;
- Julgamento; e
- Arquivamento.

Nossa Ouvidoria Interna, meio de comunicação com funcionários, estagiários, aprendizes e trabalhadores de empresas contratadas, recebe anualmente cerca de 3,7 mil demandas. As comunicações abrangem conflitos no ambiente de trabalho, denúncias sobre desvios comportamentais e descumprimento de normas internas e reclamações referentes aos processos de gestão de pessoas.

- Os casos de corrupção cometidos por pessoa física que acarretem prejuízo ou nos exponha a riscos são encaminhados como irregularidades, com vistas à condução do controle disciplinar;
- As denúncias sobre temas relacionais ou comportamentais são tratadas sempre com o objetivo de reposicionamento dos funcionários e da busca por um ambiente restaurativo e saudável;
- Quando há comprovação de comportamentos sociofuncionais reprováveis, indícios de assédio moral e/ou inobservância das normas do Código de Ética e Normas de Conduta, o funcionário fica impedido de ascender profissionalmente e de participar de programas de reconhecimento e premiação, entre outros. Se houver recorrência, o processo é encaminhado ao Comitê de Ética;
- Mulheres e transgêneros podem solicitar que o atendimento seja realizado exclusivamente por mulheres sempre que a denúncia envolva indícios de assédio sexual ou discriminação de gênero; e
- Casos que versam sobre indícios de assédio sexual, se comprovados, são apurados pela Auditoria Interna.

 Saiba mais no Anexo GRI 205-1 | 205-2 | 406-1 | 407-1 | 408-1 | 409-1 | 412-1 | 412-2

Trilha Ética

Realizamos capacitações sobre nosso Código de Ética e Normas de Conduta por meio da Trilha Ética, criada em 2014 e hospedada no portal da Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB).

A Trilha é revisada e atualizada de acordo com nossa estratégia, nosso contexto e o cenário nacional. Ao fim de 2017, era composta por 15 soluções educacionais (cursos, videoaulas, artigos, cartilhas, entre outros) para discussão sobre o comportamento ético. Destacam-se: Prevenção e Combate à Corrupção, Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual, e Conhecendo o Código de Ética e as Normas de Conduta.

Por sua relevância, desde 2015, por decisão do Conselho Diretor, os cursos que compõem a Trilha Ética são prerequisite em processos seletivos e para a inscrição dos funcionários em oportunidades para ascensão profissional interna e obtenção de bolsas de nossos Programas de Educação Continuada.

Para a Alta Administração, os treinamentos sobre ética envolvem a realização de palestras semestrais, que abordam temas como Lei Anticorrupção e marco regulatório sobre governança de empresas estatais.

 Saiba mais no Anexo GRI 205-2

Programa de Integridade

Buscamos garantir um ambiente ético de trabalho em nossas atividades e no relacionamento com nossos *stakeholders* por meio de Programa de Integridade, que agrega procedimentos para prevenção de situações qualificáveis como corrupção ativa ou passiva.

A iniciativa visa à prevenção e à identificação dos riscos qualificáveis como corrupção e à remediação de situações relacionadas a atos lesivos contra nós.

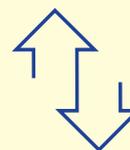


Esforços e Resultados

Para mitigar a ocorrência de atos lesivos qualificáveis como corrupção em 2017, listamos:



Revisão dos procedimentos do Processo Administrativo de Responsabilização, pelo Conselho Diretor.



Emissão de orientações específicas para a condução do Processo de Prevenção e Combate à Corrupção nas ELBB.



Conclusão do mapeamento de riscos ligados à corrupção em todas as nossas Unidades Estratégicas. O processo, iniciado em 2016, avaliou 389 processos internos e possibilitou a classificação de 156 como “com risco de corrupção”, sob a óptica da Lei nº 12.846/2013. Identificamos procedimentos de integridade complementares passíveis de implementação em processos de sete Unidades Estratégicas. Para essas, foram elaboradas recomendações técnicas de segurança, que visam ao acompanhamento das implantações.



Participação nas ações da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro, cujo foco era a prevenção e a repressão à corrupção.



Participação em conselhos consultivos de instituições voltadas para a prevenção e o combate da corrupção, como a Alliance for Integrity e a Transparência Internacional no Brasil.



Amplas divulgações, para nossos públicos externo e interno, do Canal de Denúncia Empresa Limpa, específico para recebimento de suspeitas de atos de corrupção previstos na Lei nº 12.846/2013; e, aos funcionários, do tema Prevenção e Combate à Corrupção, por meio de mensagens corporativas e na Agência Interna de Notícias.



Inclusão, nos instrumentos de realização de doações e patrocínios, de recomendação para que os beneficiários realizem os máximos esforços para a adoção de Programa de Integridade, nos moldes previstos no Decreto Federal nº 8.420/2015.



Divulgação de orientações e informações sobre o tema Prevenção e Combate à Corrupção aos nossos fornecedores, na página Relações com Fornecedores.

 Saiba mais no Anexo GRI 205-1

Planejamento de Prevenção e Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro

Dispensamos especial atenção à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro. Os principais riscos incluem a possibilidade de sermos enquadrados como autores de ato de corrupção em ações de agentes que atuam em nosso nome e de eventuais benefícios recebidos na negociação com pessoas jurídicas. Para mitigar esses riscos, conduzimos, ao longo de 2017, iniciativas no âmbito do Plano de Ação baseado nas determinações de relatório da Controladoria Geral da União (CGU). Também concluímos no exercício um mapeamento de Prevenção e Combate à Corrupção (saiba mais no tópico anterior), além das seguintes ações:

- Revisão de metodologias de avaliação de risco de lavagem de dinheiro;
- Atualização de plataforma de análise de lavagem de dinheiro;
- Avaliação da qualidade da gestão do processo de prevenção à lavagem de dinheiro; e
- Participação no desenvolvimento da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA).

Especificamente nas ELBB, apoiamos e orientamos a revisão e a estruturação de processos, além de avaliarmos periodicamente se as políticas e os procedimentos definidos para prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro estão alinhados com nossas determinações. Adicionalmente, convidamos Técnicos e/ou Executivos das ELBB para todos os nossos eventos de capacitação.

Todos os membros de nosso CD e do CA detêm conhecimento de nossa Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. Mantemos também treinamento no tema em nosso Portal UniBB. Desde o lançamento, em novembro de 2016 e até o fim de 2017, 45 mil funcionários concluíram a capacitação. **205-2**

Nosso processo geral de suprimentos de bens e serviços contempla procedimentos com vistas à prevenção e ao combate à corrupção e para evitar situações que possam

configurar conflito de interesses. Essas determinações estão expressas nos editais das licitações e estão dispostas em normativo interno. Há orientações presentes também em nosso [Regulamento de Licitações e Contratos](#).

Apuração

Não estamos envolvidos em nenhum caso de corrupção confirmado, enquadrável na Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa, tampouco tivemos contratos rescindidos e/ou não renovados em decorrência de violações relacionadas ao tema. Em 2017, instauramos 27 processos administrativos de responsabilização para apurar a prática de ato de corrupção por parte de pessoas jurídicas contra nós. No fim do exercício, esses processos continuavam sob apuração. Não foram identificados, durante o ano de 2017, processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus funcionários. **205-1 | 205-3**

Também foram concluídos no ano seis procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado, que resultaram em penalidades disciplinares para os envolvidos, incluindo dispensa motivada. **205-3**

 Saiba mais no Anexo GRI **205-1 | 205-2**



Outras Informações

Em 2017, dois fatos foram evidenciados pela imprensa, sobre os quais manifestamos nosso posicionamento em alinhamento ao princípio de transparência.

Aldemir Bendine, ex-presidente do Banco do Brasil no período de 2009 a 2015, foi denunciado e preso no âmbito da Operação Lava Jato por suposto recebimento de vantagem indevida durante a vigência de seu mandato como presidente da Petrobras. Com base nas análises dos depoimentos tornados públicos e conforme entendimento do próprio MPF e do Juízo da 13ª Vara Federal de Curitiba, os fatos indicam que o Banco do Brasil não está relacionado aos supostos crimes. Ainda assim, nossa Auditoria Interna, por solicitação do Conselho Diretor do BB, vem apurando os fatos referidos nos depoimentos e as notícias divulgadas pela imprensa.

Esclarecemos que em todos os níveis do Banco nossas decisões são tomadas de forma colegiada. Com o propósito de envolver os executivos na definição de estratégias e aprovação de propostas para os diversos negócios do BB, utilizamos comitês estratégicos, que garantem agilidade e segurança ao processo de tomada de decisão. Essa configuração contribui para o compartilhamento da visão administrativa, disseminação de conhecimentos e mitigação de riscos.

Além disso, nossas práticas para a proteção da reputação e o bom andamento das atividades incluem o zelo na escolha dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva. A partir das indicações, eles devem apresentar dados e informações que subsidiem a conferência das qualificações e possíveis impedimentos para assumirem as funções.

Como reforço a essa medida, elaboramos Política de Indicação e Sucessão, com requisitos e restrições previstos inclusive na Lei nº 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico de estatais. O dispositivo motivou a alteração da denominação e das atribuições do então Comitê de Remuneração, que passou a atuar como Comitê de Remuneração e Elegibilidade, responsável por verificar a conformidade do processo de indicação.

Antes mesmo dessa mudança, nossa Política de Indicação e Sucessão já estabelecia a idoneidade moral e reputação ilibada como requisitos para o exercício de cargo nos órgãos de administração. Até porque, como instituição financeira, estamos submetidos

às definições da Resolução CMN nº 4.122/2012 – Anexo II, segundo a qual são condições para o exercício de cargos administrativos, além de outras exigidas pela legislação e pela regulamentação em vigor, “não estar impedido por lei especial, nem condenado por crime falimentar, de sonegação fiscal, de prevaricação, de corrupção ativa ou passiva, de concussão, de peculato contra a economia popular, a fé pública, a propriedade ou o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado a pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos.

Cuidados como esses são reconhecidos pelo mercado. Recentemente, fomos certificados no Programa Destaque em Governança de Estatais da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3). A iniciativa é um incentivo para que as empresas estatais adotem boas práticas de governança corporativa. É o nosso caso: adequamo-nos, com um ano de antecedência, às medidas de governança estabelecidas pela Lei nº 13.303/2016 e integramos o segmento Novo Mercado da B3, o que atesta a solidez, transparência e confiabilidade de nossas práticas empresariais.

Ainda, buscamos o aprimoramento constante de nossos padrões. Exemplos recentes nesse sentido são a elaboração da Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa; a formulação das Políticas de Transações com Partes Relacionadas e de Remuneração aos Acionistas; o aperfeiçoamento do conteúdo do Formulário de Referência; a revisão do Código de Ética e das Normas de Conduta; e o fortalecimento de estruturas de gerenciamento de riscos e controles internos, com a criação do Comitê de Riscos e de Capital.

O outro caso se refere a um possível conflito de interesse de um dos membros participantes de comissão de licitação. Ao tomarmos conhecimento de notícia publicada em veículos de comunicação, em que se apontava suspeita de antecipação do resultado da licitação de publicidade, instauramos imediatamente processo de apuração, mesmo que não tenha sido possível comprovar que tenha havido vazamento ou favorecimento.

Apesar do processo de licitação para escolha das novas agências de publicidade ter obedecido rigorosamente a legislação e a definição das vencedoras ter sido norteada por critérios técnicos, identificamos potencial conflito de interesse de um dos membros da comissão de licitação, que recentemente tinha prestado serviços a uma das empresas concorrentes, diferente daquela que ficou em primeiro lugar na fase noticiada pelo jornal.

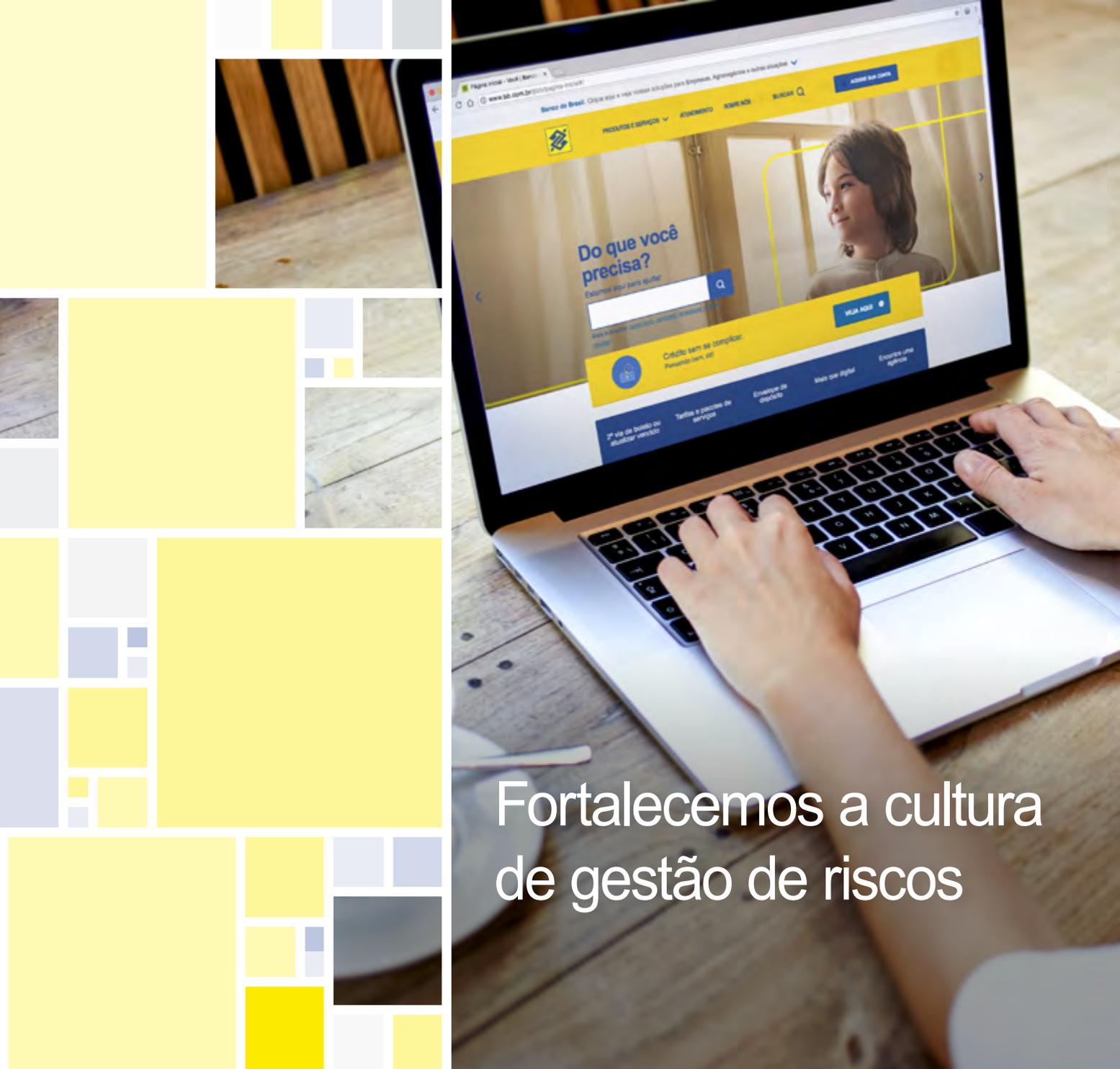
Considerando esse fato, e também a possibilidade de falsidade ideológica pela assinatura de termo em que o servidor declarava não ter conflito de interesse, notificamos a autoridade policial para investigação de crime e à Secretaria Federal de Controle da CGU, por considerar tratar-se de funcionário público. Optamos ainda por revogar o certame e, oportunamente, iniciar a referida licitação de publicidade.

Adicionalmente, adotamos medidas para reforçar a mitigação desse risco – divulgamos ao mercado as providências adotadas sobre o assunto e nossa Auditoria Interna recomendou adequações em normas e ambientes físicos, com vistas a fortalecer a segurança em nossos processos licitatórios.

A exemplo, destaca-se a publicação de regulamento de licitação e contratos do Banco, para adequar-se totalmente ao novo regime de Licitações e Contratações das Estatais previstas na Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) com um ano de antecedência, inclusive com a disponibilização de treinamento no Portal da Universidade Corporativa do Banco acessível a todos os funcionários.

Adendo ao Relatório Anual 2017

Em 13 de março de 2018, durante o processo final de elaboração do Relatório Anual 2017, comunicamos ao Mercado nossa resposta ao Ofício nº 90/2018/CVM/SEP/GEA-1, em que a Superintendência de Relações com Empresas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) do Rio de Janeiro (RJ) solicitou nossa manifestação sobre a veracidade das informações veiculadas em 11 e 12 de março de 2018, pelo *blog* “O Antagonista”, sob os respectivos títulos “Bendine revela esquema do PT no Banco do Brasil” e “Bendine e o desvio de R\$ 1 bilhão”. Destacamos que não coadunamos com qualquer prática antiética ou ilícita que possa ter sido cometida por qualquer de nossos colaboradores e orgulhamo-nos por manter quadro de funcionários reconhecido pela competência técnica, pelo comportamento ético e pelo compromisso com os clientes e com as comunidades onde atuamos. Reafirmamos nossa total disposição em colaborar com a Justiça em qualquer investigação, mas lamentamos que especulações que denigram a imagem da instituição e de nossos funcionários sejam publicadas na imprensa sem a devida apuração dos fatos. Por fim, ressaltamos que os fatos veiculados nas notícias citadas foram posteriormente negados em Nota Oficial publicada.



Fortalecemos a cultura
de gestão de riscos

04 | Gestão de Riscos

- 47 Carta do Vice-Presidente de Controles Internos e Gestão de Riscos
- 48 Mapeamento e Identificação de Risco
- 49 Processos e Estratégias para o Gerenciamento
- 54 Auditoria Interna
- 58 Temas Emergentes
- 59 *Compliance*

O desenvolvimento e a consolidação de sistemática para definição do apetite ao risco de crédito, bem como o efetivo processo de recuperação e retomada de crédito – notadamente no segmento de micro e pequenas empresas –, foram fortemente trabalhados em 2017.

Temos o correto direcionamento para mantermos desempenhos sustentáveis, com uma relação risco/retorno adequada para a proteção de nossos recursos, cuja metodologia foi amplamente discutida e aprovada pelos órgãos de governança.

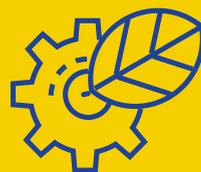
Também contribuiu para o alcance de resultados estáveis o foco em controles internos, com a conscientização da gestão de riscos em nossa base, principalmente os operacionais. Toda a equipe é responsável pela administração dos riscos das atividades sob sua gestão e sabemos que, por nossa abrangência, esse trabalho não tem fim. Manteremos em 2018 os investimentos para fortalecer a cultura de gestão de riscos entre nossos funcionários, auxiliando na definição de estratégias e planos de ação com essa finalidade. Começamos o novo ciclo com ainda mais qualidade em nossas carteiras de crédito e a confiança na robustez dos negócios firmados com nossos diversos clientes.

Grande parte dos nossos investimentos em tecnologia é em sistemas para garantir a plena segurança de quem acessa o banco. Existe uma barreira que torna muito difícil o acesso às novas instalações por pessoas mal-intencionadas. Podemos dizer aos clientes que podem ficar tranquilos: nossos sites são seguros e não devemos nada ao Sistema Financeiro, inclusive internacional, como um todo. Não tivemos nenhum episódio de invasão dos nossos sistemas por pessoas não credenciadas.

Márcio Hamilton Ferreira
Vice-Presidente de Controles Internos e Gestão de Riscos

R\$ 1,4 bilhão

de recursos estão alocados em fundos que possuem características socioambientais.



Iniciamos processo de *due diligence ambiental*, quando aderimos ao Carbon Disclosure Program (CDP).



Apoiamos iniciativas voltadas à mitigação de mudanças climáticas, como o **Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC)**, no qual identificamos implicações financeiras positivas com a contratação de operações em 2017 no valor de **R\$ 1 bilhão**, a um custo de contratação de **R\$ 3,8 milhões**.

Ampliamos em **160%** a quantidade de usuários do BB Code na internet e superamos a marca de **29 milhões de clientes** com biometria cadastrada.



Desafio 2: identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do Banco do Brasil.

Indicador: riscos emergentes – apoiamos iniciativas voltadas à mitigação de mudanças climáticas, como o Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), no qual identificamos implicações financeiras positivas com a contratação de operações em 2017 no valor de R\$ 1 bilhão, a um custo de contratação de R\$ 3,8 milhões.



Desafio 19: aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.

Ação 64: construímos *Rating* Socioambiental para identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nas nossas operações.

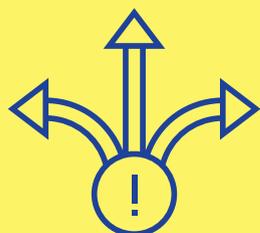
Ação 66: atualizamos e publicamos as Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito dos setores de Construção Civil e de Energia Elétrica.

Indicador: aprovamos três projetos à luz dos Princípios do Equador.



Desafio 21: desenvolver processo de *due diligence* social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil.

Indicador: gestão de fornecedores – de um total de 14.795 contratos vigentes, apenas 0,15% apresentou descumprimento da legislação trabalhista.



Mapeamento e Identificação de Risco 102-15

Mantemos processo estruturado para identificar e definir o inventário e o conjunto corporativo de riscos mais críticos aos nossos negócios e na interação com os públicos de interesse. Eles são revisados anualmente, com base na consideração da importância nos diversos segmentos de atividades explorados por nós e por nossas subsidiárias, e a classificação dos impactos é baseada em critérios quantitativos e qualitativos.

Esse método promove a correta gestão tanto dos riscos e do capital quanto das atividades em si.

Conjunto Corporativo de Riscos Mais Relevantes

Risco	Conceito
Crédito	Possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou pela contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente de deteriorações na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação.
Concentração de Crédito	Possibilidade de perdas de crédito decorrentes de exposições significativas a uma contraparte, a um fator de risco ou a grupos de contrapartes relacionadas por meio de características comuns.
Crédito da Contraparte	Possibilidade de não cumprimento, por determinada contraparte, de obrigações relativas à liquidação de operações que envolvam a negociação de ativos financeiros, incluindo aquelas relativas à liquidação de instrumentos financeiros derivativos.
Mercado	Possibilidade de ocorrência de perdas financeiras ou econômicas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas por nós.
Taxa de Juros do Banking Book	Possibilidade de perda decorrente das exposições sujeitas à variação das taxas de juros das operações não classificadas na carteira de negociação.
Liquidez	Possibilidade de perda decorrente de desequilíbrios entre ativos negociáveis e passivos exigíveis – “descasamentos” entre pagamentos e recebimentos – que possam afetar nossa capacidade de pagamento, levando-se em consideração as diferentes moedas e os prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.
Operacional	Possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou eventos externos. Essa definição inclui a possibilidade de perdas decorrentes do risco legal.
Legal	Possibilidade de perda decorrente da inadequação ou deficiência em contratos firmados por nós, bem como a sanções em razão do descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades que desenvolvemos.
Socioambiental	Possibilidade de perdas decorrentes da exposição a danos socioambientais gerados por nossas atividades.
Estratégia	Possibilidade de perdas decorrentes de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.
Reputação	Possibilidade de perdas decorrentes de uma percepção negativa por parte de nossos <i>stakeholders</i> , o que pode afetar adversamente a sustentabilidade do negócio.
Entidades Fechadas de Previdência Complementar e Operadoras de Saúde a Funcionários (EFPPS)	Possibilidade de impacto negativo decorrente do “descasamento” entre passivos atuariais e ativos das entidades fechadas de previdência complementar e de operadoras de planos privados de saúde a funcionários.
Modelo	Possibilidade de perdas decorrentes do desenvolvimento ou uso inadequados de modelos em razão da imprecisão ou insuficiência de dados ou à formulação incorreta na sua construção.
Contágio	Possibilidade de impacto negativo no capital decorrente de eventos adversos nas participações societárias que não fazem parte de nosso Conglomerado.
Conformidade	Possibilidade de perdas financeiras ou de reputação resultantes de falha no cumprimento de leis, regulamentos, normas internas, códigos de conduta e diretrizes estabelecidas para o nosso negócio e nossas atividades.



Saiba mais no Relatório de Gerenciamento de Risco

Processos e Estratégias para o Gerenciamento

Nosso processo de gestão de riscos envolve um fluxo contínuo de informações, conforme figura a seguir:



Também adotamos – com a obrigatoriedade de uso – uma ferramenta corporativa de Controle e Avaliação de Riscos de Produtos, Serviços e Canais de Autoatendimento (Carps), que visa:

- Fornecer informações aos tomadores de decisão para agregar segurança aos produtos, serviços e canais de autoatendimento a serem lançados no mercado;
- Identificar e avaliar os tipos de riscos na criação e revitalização de produto/serviço/canais de autoatendimento;
- Buscar soluções de controles e conformidade que minimizem os impactos; e
- Promover sinergia entre os gestores e intervenientes de produtos/serviços/canais de autoatendimento, com vistas a propiciar eficiência operacional.

➔ Saiba mais no Capítulo 2.4 do Relatório de Gerenciamento de Risco

Risco de Crédito

Nosso processo de concessão de crédito é precedido por avançadas metodologias de cálculo de risco, desenvolvidas por nós em linha com as melhores práticas de gestão.

Processo de Crédito



Com base na identificação de situações que possam implicar perdas de crédito, avaliamos a condição de risco assumida e a melhor forma de controle e monitoramento. Buscamos resguardar a geração de valor aos acionistas por meio da manutenção estável de resultados, da proteção dos recursos e da qualidade do crédito ofertado, sempre em linha com as condições regulatórias e convenções internacionais pertinentes.

Nossa estratégia de gerenciamento segue direcionadores aprovados pelo CA e orienta as ações operacionais. Para isso, inclui, entre outros, a aprovação de modelos para gestão; a definição de metas de qualidade da carteira de crédito; o estabelecimento de limites de risco de concentração e de exposição; e a manutenção de níveis adequados de provisionamento e de capital.

Mantemos Política Específica de Crédito que determina a utilização de instrumentos mitigadores desse risco em todos os níveis e em todas as etapas do gerenciamento. Assim, nossas unidades operacionais são dotadas de informações claras e abrangentes para minimizar os riscos de crédito em todo o ciclo da operação. Nossa estrutura de acompanhamento no tema possibilita ainda verificarmos a efetividade dos instrumentos mitigadores, com a correção de eventuais deficiências.

» Avanços em 2017:

- Desenvolvimento de protótipo do painel de mitigadores;
- Aprimoramentos na gestão do risco de concentração, com desenvolvimento de teste de estresse;
- Elaboração de painel de controle de exposição com países, macrosetores e exposições agropecuárias;
- Pulverização dos limites de tolerância e desenvolvimento de sistemática para definição do apetite ao risco de crédito;
- Criação de limite de tolerância quantitativo específico para risco socioambiental;
- Revisão do modelo econométrico para teste de estresse;
- Aprimoramento da segurança do ambiente de dados; e
- Consolidação do fluxo de fornecimento de base de dados para modelagem.

Índices de Mensuração do Risco de Crédito (R\$ bilhões)

	2015	2016	2017
INAD+90D ¹ (%)	2,2	3,3	3,7
Concentração ² (%)	27,5	26,1	25,5
Baixas para Prejuízo (R\$ bilhões)	17,4	25,8	24,7

(1) Relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada.

(2) Concentração dos 100 maiores devedores em relação ao total da carteira de crédito.

➔ Saiba mais no Capítulo 6.1 do Relatório de Gerenciamento de Risco



Mantemos uma série de políticas e procedimentos corporativos para uma gestão estratégica e certa dos principais riscos a que estamos expostos

Risco de Mercado

Para mensurar o risco de mercado, adotamos métodos estatísticos e de simulação que incluem métricas de sensibilidades, Valor em Risco (VaR) e teste de estresse. Para a efetiva gestão, estabelecemos políticas e estratégias, bem como utilizamos sistemas que garantem a administração das posições registradas nas carteiras de negociação e de não negociação, além das operações destinadas ao cumprimento dos objetivos de *hedge* estabelecidos (proteção). O objetivo é compensar variações nos valores de mercado dos ativos e diminuir a possibilidade de perdas resultantes de flutuações. Também gerimos possíveis descasamentos oriundos dos investimentos no exterior para redução das exposições cambiais relevantes.

» Avanços em 2017:

- Adoção de sistema de gestão de ativos e passivos para as dependências externas, com adoção de ferramenta que permite a análise da estrutura do balanço (individual ou consolidado das unidades);
- Realização de simulações de alterações estruturais no balanço, sob o aspecto de indexadores, taxas e prazos, de forma a permitir a avaliação do impacto na margem financeira bruta; e
- Melhoria na dinâmica de precificação, com maior competitividade e eficiência.

Para otimizar a relação risco/retorno, possuímos processo de gestão de ativos e passivos, com formulação, adoção e monitoramento de estratégias para taxas de juros, câmbio e eficiência fiscal e tributária, aprovadas pelo nosso Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CSGRC).

O processo de gestão das carteiras de ativos da Tesouraria segue um plano formal de contingência, revisado semestralmente para garantir nosso funcionamento, em quaisquer situações de crise existentes, sem comprometer o desempenho, a confiabilidade, a segurança e a disponibilidade das informações.

Risco de Liquidez

Conservamos níveis de liquidez adequados aos compromissos que assumimos e em linha com nossa ampla e diversificada base de depositantes, a qualidade de nossos ativos, a capilaridade de nossa rede e o nosso acesso ao mercado internacional de capitais. Há um rigoroso controle desse risco, em consonância com a Política Específica de Risco de Liquidez, que atende a exigências de supervisão bancária nacional e dos demais países em que operamos.

Utilizamos e monitoramos instrumentos relatados aos Comitês Estratégicos, que incluem: projeções de liquidez, com avaliação prospectiva do efeito do descasamento entre captações e aplicações; teste de estresse; limites de risco de liquidez; e plano de contingência de liquidez.

Medimos ainda o indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR), exigido para bancos com ativos totais acima de R\$ 100 bilhões. Na média de 2017, nosso LCR ficou em 278%, ante os 388% apurados em 2016.

Posição Líquida por Indexador (R\$ bilhões)

	2015		2016		2017	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Prefixado	727,0	501,5	833,8	537,4	735,5	363,9
Moeda Estrangeira/ Ouro/RV	312,9	324,5	294,3	302,4	244,4	252,4
CDI/TMS/ FACP	290,6	345,6	275,0	363,4	251,5	380,3
IRP/TBF/TR	169,6	265,6	163,4	298,4	168,7	308,5
TJLP	29,5	29,2	24,8	26,6	24,8	36,7
Índice de Preço	15,7	3,3	18,0	3,8	20,7	4,6
Sem Indexador	192,8	268,4	92,0	169,3	86,5	185,7
Total	1.738,1	1.738,1	1.701,3	1.701,3	1.532,1	1.532,1

→ Saiba mais no Capítulo 6.2 do Relatório de Gerenciamento de Risco

Indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR)

	4T16	4T17
LCR (%)	234,5	350,5

→ Saiba mais no Capítulo 6.3 do Relatório de Gerenciamento de Risco

Risco Operacional

Nosso gerenciamento do risco operacional segue um Modelo Referencial de Linhas de Defesa que envolve toda a nossa estrutura, em seus diversos níveis.



1ª Linha: composta pela cadeia produtiva, na qual há identificação dos riscos de processos, produtos e serviços, com estabelecimento dos controles para mitigação e monitoramento da efetividade e do desempenho.



2ª Linha: está organizada para assessorar nossos gestores na identificação e mitigação de riscos operacionais e para que avaliem os impactos identificados por meio da quantificação da exposição; mensurar e controlar a exposição; monitorar a adequação e a eficácia da gestão do risco operacional; e informar seus resultados.



3ª Linha: composta pela Auditoria Interna, órgão responsável pela avaliação independente da governança, do gerenciamento de eventuais impactos e controles internos.

Acompanhamento das Perdas Operacionais por Categoria de Eventos de Perda (%)

	2015	2016	2017
Práticas Inadequadas Relativas a Negócios, Produtos e Clientes	(0,9)	52,0	52,4
Práticas Trabalhistas e Condições do Ambiente de Trabalho	61,6	29,2	31,6
Fraudes e Roubos Externos	25,7	14,2	12,3
Falhas de Execução e Gerenciamento de Processos	10,8	4,2	2,6
Danos a Ativos Físicos e Lesões a Pessoas	0,3	0,1	0,6
Fraudes e Roubos Internos	2,1	0,3	0,5
Falhas de Sistemas e Tecnologia	0,4	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

Também utilizamos Painel de Risco Operacional para gerir perdas e acompanhar o enquadramento ao Limite Global e aos Limites Específicos estabelecidos. Os resultados do painel são relatados mensalmente ao nosso Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC) e ao Comitê Superior de Gestão de Riscos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CSGRC), e trimestralmente levado ao conhecimento do CA.

→ Saiba mais no Capítulo 6.4 do Relatório de Gerenciamento de Risco

Avanços em 2017:

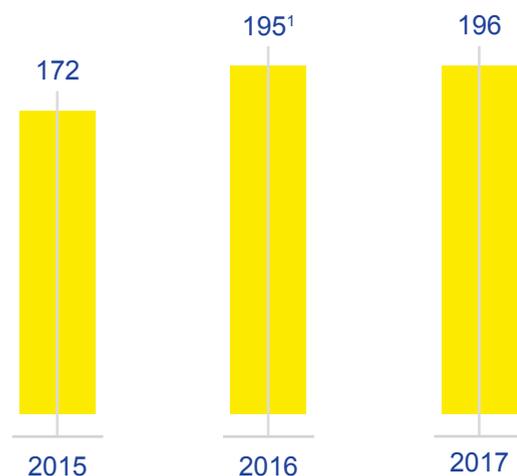
- Aprimoramento da categorização dos limites específicos, com a identificação e a indicação de novos gestores dos processos relacionados às perdas operacionais para a categoria fraude externa não eletrônica;
- Segregação e redistribuição das perdas entre os gestores responsáveis pela fragilidade (causa-raiz) da ocorrência; e
- Emissão de recomendações técnicas para gestores de produtos/serviços para proposição de medidas preventivas a fim de corrigir ou inibir falhas, deficiências ou inadequações nos processos que podem gerar riscos e perdas operacionais.

Auditoria Interna

Por meio de nossa Auditoria Interna, levantamos os principais riscos a que o nosso Conglomerado está exposto. Eles são avaliados, no mínimo, a cada ano ou, no máximo, a cada três, de acordo com a criticidade.

Desenvolvemos também o Programa de Inovação da Auditoria Interna (iNovAudit), que agrega ações para estimular a proposição e implementação de projetos inovadores.

Trabalhos de Auditoria Realizados



(1) Até 2015, a duração dos trabalhos de auditoria coincidia com a duração do ano civil e, a partir de 2016, alguns trabalhos passaram a ser iniciados em determinado ano e concluídos em outro. Para evitar interpretações dúbias ou duplicidade de dados, ajustamos as informações publicadas no relatório anterior, considerando apenas os trabalhos concluídos no decorrer de cada ano.

Gestão da Continuidade de Negócios e Crises

Para minimizarmos impactos de interrupções nos processos estratégicos em cenários diversos, adotamos a metodologia de Gestão da Continuidade de Negócios e Crises (GCN). Também investimos no aprimoramento das capacidades estratégica e tática para nos planejarmos e respondermos a incidentes e interrupções.

Avanços em 2017:

- Mais de 10 mil funcionários capacitados em GCN;
- 584 processos avaliados quanto à criticidade em caso de interrupção, com subsídios para definição de estratégias de continuidade de negócios; e
- 14 testes de Plano de Continuidade do Negócio (PCN) promovidos com vistas a avaliar a eficácia das estratégias de continuidade de negócios adotadas.



Segurança da Informação e Ataques Cibernéticos

Dispomos de Política Específica de Segurança da Informação, que aborda a metodologia própria de classificação das informações corporativas a fim de garantir o correto tratamento e a proteção adequada dos dados. Determinamos que fornecedores e terceiros também conheçam e disseminem a Política de Segurança.

É mantido ainda Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), que tem como objetivos proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação corporativa e conscientizar os envolvidos sobre suas responsabilidades.

Desde a criação do canal específico de Gestão de Incidentes em Segurança da Informação, em 2015, foram recebidas 18 ocorrências, das quais cinco se enquadram como possível violação ou perda de dados de clientes.

Para a garantia da segurança das informações e para prevenir ataques cibernéticos, destacam-se as seguintes iniciativas:

- Estruturas de gestão e governança de segurança;
- Equipes dedicadas à identificação e à ágil resposta a incidentes;
- Planos de continuidade de serviços, testados e auditados periodicamente;
- Testes de penetração/vulnerabilidades;
- Uso de criptografia no ciclo de vida das informações sensíveis;
- Infraestrutura de segurança para proteção das redes de comunicação, sistemas e aplicações;
- Controle de acesso em sistemas e recursos de TI; e
- Auditorias periódicas (internas e externas) relacionadas ao tema.

Proteção dos Clientes

Em 2017, como reforço à proteção dos clientes nos canais de autoatendimento, intensificamos o incentivo para o uso de credenciais fortes, como o BB Code – expandido para os públicos PJ e Governo – e a biometria. Como resultado, ampliamos em 160% a quantidade de usuários do BB Code na internet e superamos a marca de 29 milhões de clientes com biometria cadastrada.

Também foram aprimorados os sistemas de monitoração de transações com o uso de *big data* integrado ao sistema proprietário de monitoração, o que elevou a precisão das regras e otimizou o tempo de detecção de transações não compatíveis com o comportamento do cliente.

Fundamental nesse sentido é o projeto Comportamento Seguro, cujas regras são atualizadas constantemente. Além dos meios tradicionais de comunicação aos clientes, mantivemos dicas e orientações em nossa página de segurança e promovemos campanhas nas redes sociais. Outra frente foi a intensa comunicação interna para que os funcionários alertassem os clientes sobre comportamentos seguros, incentivando-os a usar credenciais fortes.

No ano, no âmbito da Ouvidoria, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. **418-1**

Nossa estrutura de gerenciamento de risco socioambiental segue políticas e processos aprovados pela Alta Administração. Nosso objetivo é identificar, mensurar, avaliar, monitorar, relatar, controlar e mitigar riscos sociais resultantes de impactos no bem-estar de nossos stakeholders; bem como os riscos ambientais relativos à possibilidade de efeitos nocivos causados por nós.

Detemos Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que leva em consideração nossa atuação com empresas, governos e sociedade na definição de iniciativas voltadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais, inclusive às mudanças climáticas. Nossas operações de crédito também são orientadas pelas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito para oito setores da economia e considera temas transversais, como florestas e biodiversidade, água e mudanças climáticas.

[→ Clique aqui e conheça nossas Diretrizes](#)

Aplicamos o princípio da precaução, considerando as análises realizadas no processo de concessão de crédito, observando a legislação aplicável, autorregulação, pactos e compromissos voluntários que assumimos. Fundamentamo-nos, principalmente, no que estabelece a legislação aplicável, e em compromissos voluntários assumidos como o Protocolo Verde, os Princípios do Equador e o Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo.

Somos signatários dos Princípios do Equador desde fevereiro de 2005. Assim, submetemos os projetos industriais e de infraestrutura de grande porte a um conjunto de exigências baseadas nos Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental, da International Finance Corporation (IFC), e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, do Grupo Banco Mundial.

Condicionamos a concessão de crédito rural no Bioma Amazônia à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, e não financiamos os produtores que constam da lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. As propostas de financiamentos que beneficiam imóveis rurais localizados no Bioma Amazônia têm suas análises centralizadas em equipes especialistas, não vinculadas às agências que originam essas propostas. Essa centralização assegura o cumprimento de todas as exigências legais.

Para empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador, exigimos avaliações de conformidade socioambiental, realizadas por consultoria independente, caso seja apontado risco em análise realizada por nossa área responsável. Essa avaliação cobre as exigências legais aplicáveis à gestão de saúde e segurança e medicina do trabalho, as condicionantes das licenças ambientais e a implementação do Plano Básico Ambiental para compensação e mitigação de impactos sociais e ambientais, bem como os outros critérios dispostos nos Princípios do Equador, caso sejam mais exigentes que a lei. Para

projetos com impactos sociais e ambientais de elevada magnitude são também exigidos periodicamente relatórios de monitoramento socioambiental, o que abrange a implantação e a operação do empreendimento durante a vigência do financiamento.

Não financiamos clientes incluídos na relação de empregadores que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo divulgada pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Não assumimos risco de crédito com cliente que pratique exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Para os referidos temas, protegemo-nos com cláusulas contratuais que incluem prerrogativa de suspensão da liberação de parcelas e antecipação do vencimento do contrato nos casos referidos.

Não concedemos créditos em atividades que não disponham de autorização formal do órgão competente. Entre outros, nessa situação se incluem atividades que requerem recursos ambientais ou empreendimentos capazes de causar degradação ambiental.

Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento. Em 2017, revisamos tais procedimentos e introduzimos um novo critério que passou considerar primeiro as empresas ou grupos econômicos de macrossetores com maior impacto socioambiental, para depois verificar o valor da Receita Operacional Bruta (ROB). Também são avaliados projetos de investimento com valor financiado pelo BB igual ou superior a R\$ 2,5 milhões.

Utilizamos cláusulas contratuais de vencimento extraordinário/antecipado para os casos de descumprimento de legislação e regulamentação relativa ao Bioma Amazônia, licenciamento ambiental, crime contra o meio ambiente, trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, discriminação de raça ou gênero, assédio moral, sexual ou proveito criminoso da prostituição, imóvel localizado em área de preservação do patrimônio arqueológico, terras de povos e comunidades tradicionais.

» Avanços em 2017:

- Elaboração do *rating* socioambiental como ferramenta de gestão do risco socioambiental e para manutenção de nível de excelência nas práticas relativas ao tema;
- Implantação do Levantamento de Índícios de Contaminação (LIC) para verificação de indícios de áreas contaminadas em imóveis arrolados em propostas de operações de crédito; e
- Avanço na construção das bases de perdas socioambientais dos riscos operacionais e de crédito.

→ Saiba mais no Capítulo 6.5 do Relatório de Gerenciamento de Risco

Comprometemo-nos ainda, entre outros, com: Diretrizes da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para as Empresas Multinacionais; Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente; Princípios de Empoderamento das Mulheres; Caring for Climate; Pró-Equidade de Gênero; Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente. **201-2**

Assuntos Polêmicos

No processo de gestão do risco de crédito, além de limites quantitativos, estabelecemos restrições qualitativas a operações que possam promover danos reputacionais ou cujos riscos socioambientais sejam elevados. Essas diretrizes estão formalizadas na Política Específica de Crédito, na qual são considerados, além dos riscos inerentes ao nosso negócio, a responsabilidade socioambiental empresarial e a capacidade de geração de emprego e renda em relação à contraparte. De acordo com o documento, não assumimos riscos de crédito nas seguintes situações com clientes que:

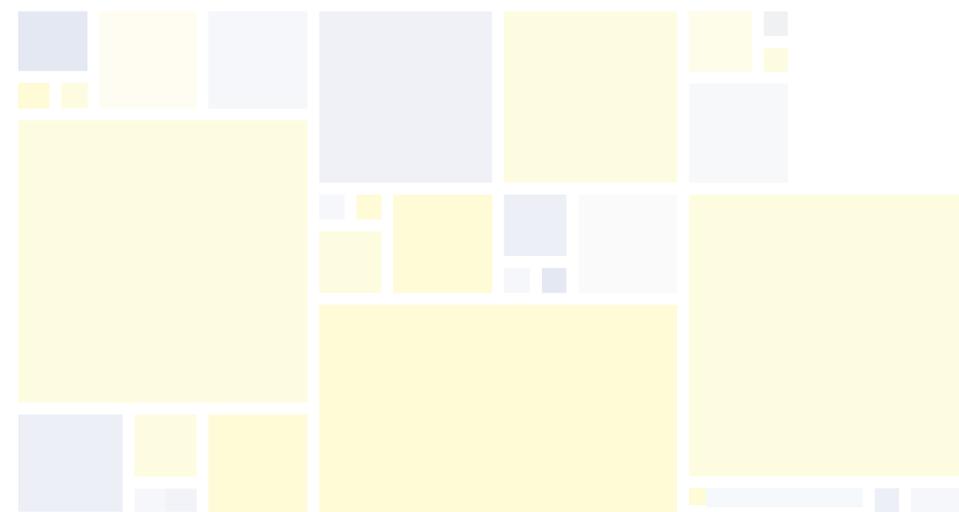
- Estejam enquadrados em crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- Exerçam qualquer atividade ilegal;
- Ofereçam garantias provenientes, direta ou indiretamente, de atividades ilícitas;
- Sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente;
- Submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas à de trabalho escravo;
- Pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e
- Sejam um partido político.

Fatores de Risco

Detalhamos os fatores de forma que potenciais compradores de nossos títulos e valores mobiliários tenham ciência dos riscos específicos relacionados. Assim, as informações que possam influenciar decisões de investimento são públicas e podem ser consultadas na seção 4 de nosso Formulário de Referência

→ Faça *download* do Formulário de Referência

☀️ Consulte aqui nossas Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos



Temas Emergentes

Mudanças Climáticas 201-2

Gerimos os riscos decorrentes de mudanças climáticas no âmbito dos impactos socioambientais, considerando que nossos negócios podem ter a rentabilidade afetada em decorrência dessa exposição. Entendemos que mudanças climáticas podem não somente interferir nas nossas operações, como também em vários setores econômicos.

Nossa gestão dos efeitos das mudanças climáticas está intimamente relacionada com nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, no que tange ao desenvolvimento de iniciativas e adoção de práticas que contribuam para a mitigação dos efeitos de nossas operações frente aos aspectos socioambientais. Nossas ações em desenvolvimento sustentável estão relacionadas com nossas Políticas Gerais e Específicas e Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito, em sinergia com os compromissos Internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles, os relacionados a mitigação e adaptação dos efeitos às mudanças climáticas.

Para mitigar impactos decorrentes do tema, utilizamos ferramentas como o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (Zarc) e o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), por meio dos quais acompanhamos todo o território nacional.

Esse cuidado é imprescindível, já que possuímos atuação fundamental no crédito ao agronegócio, com 60,0% de participação no mercado. Assim, um dos riscos mais significativos é sobre a atividade rural por nós financiada, em função da sua vulnerabilidade a eventos climáticos

extremos cada vez mais recorrentes e intensos. Como forma de minimizar esses riscos, observamos as recomendações do Zoneamento Agrícola de Risco Climático do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, revisadas anualmente, que indicam os municípios com aptidão climática e de solo para determinadas culturas e quais as cultivares mais adaptadas. Também realizamos um Monitoramento de Risco Climático em todo o território nacional baseado em Alertas de Eventos Climáticos emitidos pela rede de assessores de agronegócios que são registrados no Painel de Acompanhamento da Safra e permitem observar a reincidência de eventos extremos e mudanças no padrão climático local e adotar medidas preventivas para mitigação de perdas de safra.

Ao longo de 2017, foram registrados 2.915 Alertas de Eventos Climáticos para 1.252 municípios brasileiros. Também apoiamos iniciativas voltadas à mitigação de mudanças climáticas, como o Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), no qual identificamos implicações financeiras positivas com a contratação de operações em 2017 no valor de R\$ 1 bilhão, a um custo de contratação R\$ 3,8 milhões. Nossos clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. No ano-safra 2016-2017 (período de 1º de julho de 2016 a 30 de junho de 2017), 61,4% de todo o custeio agrícola, no montante de R\$ 19,89 bilhões, foram segurados por meio do Seguro Agrícola e do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em função de eventos climáticos extremos.





60%

Nossa participação no crédito ao agronegócio

Entrada de Concorrentes Não Bancários e Mudanças no Comportamento do Consumidor Bancário

O risco decorre do acirramento da competitividade na indústria bancária, afetado pela intensificação do processo de inclusão financeira da população, o início da operação de instituições estrangeiras, a entrada de concorrentes não bancários (especialmente na área de meios de pagamento) e o comportamento do consumidor, que está mais informado, mais conectado e exigente.

Nesse cenário, podemos ser impactados com ganhos menores em intermediação financeira em razão da queda de rentabilidade e da

necessidade de realocação da carteira de ativos, bem como de maior incremento de outras fontes de receitas, como tarifas cobradas nos serviços bancários. Para nos precaver, elevamos os investimentos em eficiência operacional, com redução de despesas e otimização de processos para manutenção de nossa competitividade. Com foco no comportamento do consumidor bancário, alocamos recursos para a qualidade e a conveniência do atendimento, principalmente por meio de tecnologias multicanal e no desenvolvimento de produtos e serviços.

Também trabalhamos para identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e nos antecipamos às tendências para garantirmos nossa perenidade e longevidade, o que inclui investimentos em transformação digital e a criação de novos modelos de relacionamento. Além disso, criamos um Laboratório Avançado Banco do Brasil, sediado no Vale do Silício, na Califórnia (EUA), para incubar e desenvolver empresas de tecnologia inovadoras. Fomos o primeiro grande banco nacional a estar presente em um dos principais centros criativos do mundo, o que confere condições para estabelecer parcerias estratégicas para o desenvolvimento de soluções.

Compliance

Controles Internos

Nosso sistema de controles internos tem como referenciais documentos e direcionadores amplamente reconhecidos nos mercados nacional e internacional, tais como o Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO 2013) – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems e o Control Objectives for Information and Related Technology (CobIT).

Em 2017, para o acompanhamento e a gestão de processos considerados relevantes para o ambiente de controle, adotamos a ferramenta Gestão do Ambiente de Controle (GAC) e mantemos Sistema de Controles Internos (SCI), para que as áreas cumpram os prazos acordados: um dos aspectos relevantes para a mitigação dos riscos.

Due Diligence 407-1 | 408-1 | 409-1

Nossa Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) adota e difunde princípios que levam em consideração a promoção dos direitos humanos, os direitos fundamentais do trabalho, a universalização dos direitos sociais e o respeito à diversidade. Assumimos o compromisso com reconhecidas práticas de responsabilidade socioambiental e, portanto, não financiamos clientes incluídos na relação de empregadores que submetem seus trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas ao trabalho escravo divulgada pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Para isso, mantemos cadastro atualizado desse público em sistema corporativo com vistas a impedir a realização de operações de crédito com tais clientes. Essa premissa está estabelecida em nossa Política Específica de Crédito e seguimos a prerrogativa de encerramento antecipado do contrato se casos dessa natureza forem alvo de sentença condenatória transitada em julgado.

Somos signatários dos Princípios do Equador e adotamos os padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da IFC e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança, do Grupo Banco Mundial para produtos financeiros em quatro modalidades que englobam projetos industriais e de infraestrutura de grande porte, responsáveis pela geração de impactos potenciais nas comunidades locais. Eles são avaliados e enquadrados em uma matriz de risco socioambiental, por meio da qual identificamos a magnitude dos riscos e impactos.

 **Saiba mais no Anexo GRI** 407-1 | 408-1 | 409-1 | 103-2 | 103-3

Ainda, no âmbito dos Princípios do Equador, exigimos dos empreendimentos enquadrados nas categorias A ou B¹ a apresentação da avaliação dos riscos e impactos socioambientais relevantes (Documento de Avaliação Ambiental) e a constituição de um Sistema de Gestão Ambiental e Social, contemplando, entre outras questões, o respeito aos direitos humanos e às questões trabalhistas, com previsão de ações preventivas e mitigadoras. Nesses casos, o cliente fica obrigado a criar mecanismo de reclamação de fácil acesso e sem custos ao reclamante, para receber queixas e comentários quanto ao desempenho socioambiental do projeto e buscar atender às demandas com presteza.

Due Diligence [407-1](#) | [408-1](#) | [409-1](#) | [412-3](#) | [414-2](#) **Fornecedores**

O compromisso com a conformidade legal em nossa cadeia inclui a análise de indícios ou denúncias sobre eventuais infrações e desconformidades cometidas pelos parceiros comerciais. Todos os parceiros se comprometem contratualmente a exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente (trabalhista, previdenciária e fiscal), a proteger e preservar o meio ambiente e a respeitar a livre associação sindical e direito à negociação coletiva. Antes do pagamento de nossos fornecedores, exigimos a apresentação de certidões e comprovantes de quitação das obrigações trabalhistas e tributárias.

(1) Categoria A: projetos que exijam a elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA) e que tenham potencial de riscos ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam múltiplos, irreversíveis ou sem precedentes, com destaque para os relacionados a pelo menos um dos seguintes temas: povos indígenas, *habitats* críticos, patrimônio cultural ou reassentamento em grande escala. Categoria B: projetos para os quais o processo de licenciamento ambiental exija a elaboração do EIA ou documento equivalente, conforme legislação ambiental aplicável, e que apresentem potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias e não enquadrados na categoria A.

Em 2017, não tivemos conhecimento de operações e/ou fornecedores nos quais o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva estivesse em risco, mas verificados 23 descumprimentos de legislação trabalhista de um total de 14.795 vigentes no período com 2.723 empresas, o que representa 0,15% de descumprimento verificado. Esses casos não incluíam risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, nem trabalho infantil.

Preparamo-nos em 2016 para adoção de processo de *due diligence* ambiental, quando aderimos ao Carbon Disclosure Program (CDP). Também contamos com a consultoria da World Wildlife Fund (WWF) para formulação do processo de análise social e econômica. Assim, em 2017, convidamos 373 fornecedores para avaliação nas dimensões ambiental, social e econômica. Conforme cronograma estabelecido, conquistamos taxa de retorno de 20% em temas econômicos e sociais e 16% na dimensão ambiental.

Com base nas médias de resposta, conheceremos o nível de maturidade dos parceiros em relação aos aspectos socioambientais de seu negócio. Com a manutenção do projeto, teremos dados suficientes para desenvolver estratégias de atuação focadas nos parceiros comerciais.

Em 2017, iniciamos o primeiro ciclo de avaliação de risco socioambiental na nossa cadeia de fornecedores, que incluiu 83 empresas. A partir das médias de respostas de cada dimensão será possível conhecermos o nível de maturidade dos fornecedores em relação aos aspectos socioambientais de seu negócio. Não foram identificados fornecedores com impactos sociais negativos reais ou potenciais.

 Saiba mais no Anexo GRI [407-1](#) | [408-1](#) | [409-1](#) | [414-2](#)

Adesão ao Programa Supply Chain

Um dos ganhos ao aderirmos ao Programa *Supply Chain* do CDP foi a possibilidade de conhecermos a gestão dos fornecedores na dimensão ambiental de seus negócios, essencialmente em mudanças climáticas e utilização de recursos hídricos. A análise dos resultados permitirá o desenvolvimento de estratégias de atuação com os fornecedores, de forma proativa.

Do total de respondentes, 58% informaram que o tema mudanças climáticas está inserido na estratégia do BB, enquanto 38% reportaram que o assunto não está incorporado à sua estratégia e 4% não responderam. Em relação à análise de risco do tema ao negócio, apenas 31% disseram não possuir documento ou metodologia de análise ou mensuração. No entanto, 15% asseguraram possuir metas específicas de utilização de energias renováveis. Outro aspecto de destaque é o reporte de emissões: 11% informaram que o faz de forma sistematizada, dos quais 10% verificaram aumento anual das emissões e 42% relataram redução.



Somos grandes
financiadores do
desenvolvimento
brasileiro

05 | Criação de Valor Financeiro

- 62 Carta do Vice-Presidente de Gestão Financeira e Relações com Investidores
- 63 Ciclo Bancário
- 64 Margem Financeira Bruta
- 65 Qualidade da Carteira
- 66 Eficiência
- 67 Capital
- 68 Acionistas – Dividendos

 [Glossário](#)

Nossa Estratégia Corporativa foi construída para que nos fosse possível gerar resultados sustentáveis. Continuamos com nosso papel de principal agente promotor do desenvolvimento brasileiro, com a disponibilização de soluções financeiras desde PF até grandes conglomerados empresariais.

Em 2017, alcançamos lucro ajustado 54,2% superior ao do ano anterior e maior em dois anos, fruto de um grande esforço de todo o Banco para gerar negócios com melhor relação risco-retorno e da eficiência no controle de gastos. Nossa correta gestão de ativos e passivos (ALM) nos possibilitou enfrentar adequadamente a intensa mudança do cenário financeiro nacional, ocasionada pela redução da taxa Selic de 14,5% para 7,0%.

No ano de 2018, esperamos recuperação do negócio de crédito, queda do risco de crédito e melhora do perfil dos clientes, de forma alinhada ao cenário econômico mais positivo. Vamos melhorar a cada trimestre com as despesas crescendo abaixo da inflação e as rendas de tarifas crescendo acima da inflação.

Bernardo de Azevedo Silva Rothe
Vice-Presidente de Gestão Financeira
e Relações com Investidores

Lucro Líquido Ajustado

R\$ 11,1 bilhões

R\$ 9,5 a 12,5 bilhões estimativa

Margem Financeira Bruta sem Recuperação de Operações em Perdas

-3,8%

-4 a 0% estimativa

Despesa de PCLD líquida de Recuperação de Operações em Perdas

-R\$ 20,1 bilhões

-R\$ 23,5 a -20,5 bilhões estimativa

Rendas de Tarifas 9,0%

6 a 9% estimativa

Carteira de Crédito Ampliada Orgânica Interna

-3,2%

-4 a -1% estimativa

Pessoa Física 2,7%

2 a -5% estimativa

Pessoa Jurídica -10,6%

-11 a -8% estimativa

Rural 6,1%

6 a 9% estimativa

Despesas Administrativas

-3,1%

-2,5 a 0,5% estimativa

Mercado de Capitais

Nossas ações (BBAS3) mantiveram presença em todos os pregões da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3) e representavam 3,3% do índice Ibovespa para o quadrimestre de setembro a dezembro de 2017. Mantivemos também um programa de ADR nível 1 (BDORY), negociados no mercado de balcão nos Estados Unidos.

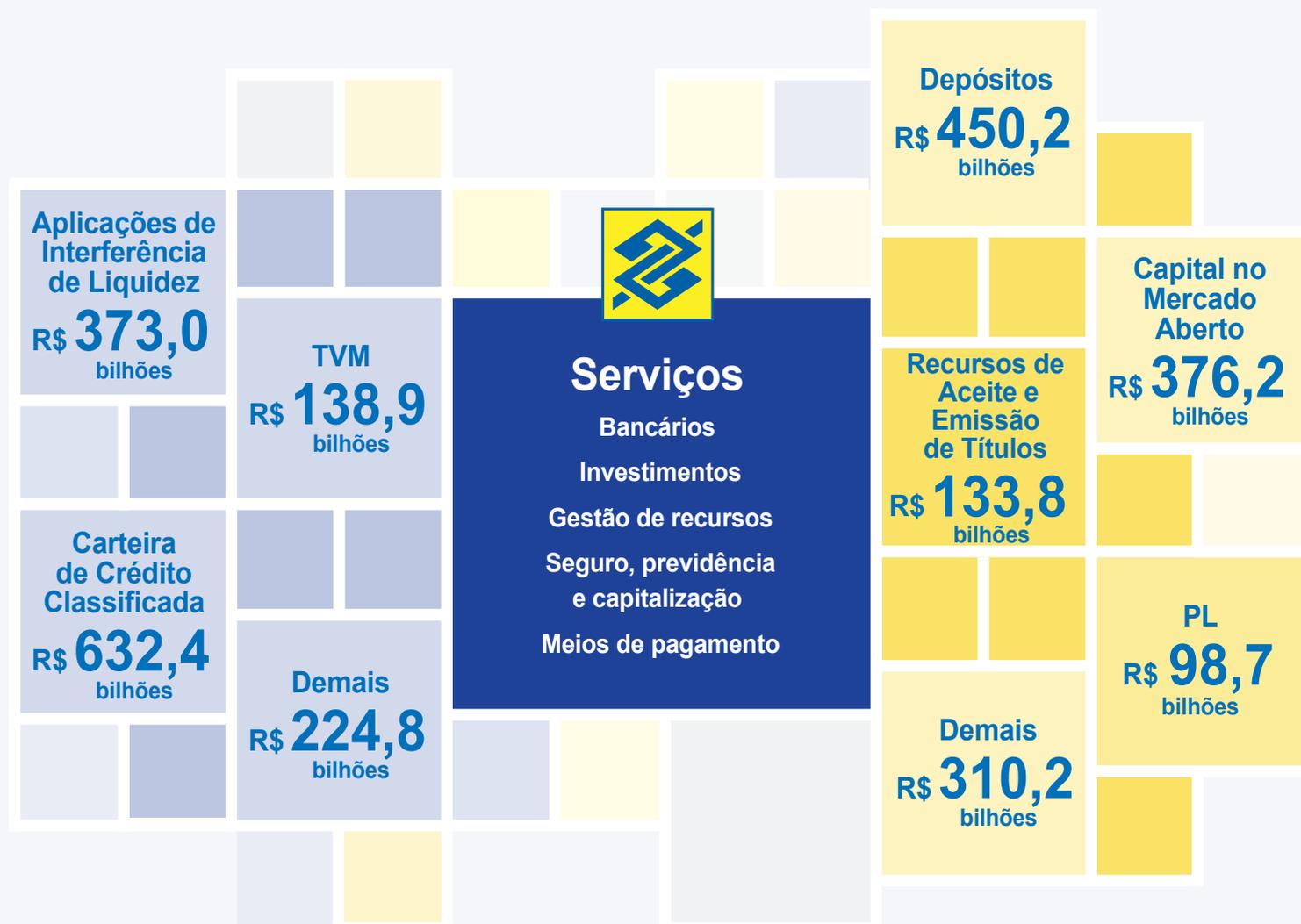
Disponibilizamos relatórios e informações à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e no site de Relações com Investidores. Frequentemente, convidamos analistas de mercado para conferências com a nossa Administração para esclarecer temas específicos sobre o Banco.

Mantemos equipe dedicada ao atendimento de analistas e investidores, que realizou 994 atendimentos no ano, incluindo participação em reuniões e atendimentos telefônicos.

Para atendimento ao investidor institucional, realizamos 956 reuniões, incluindo participação em oito conferências no País e onze no exterior, onze *non-deal roadshow* e um *roadshow*, além de promovermos quatro teleconferências de resultado.

Para o investidor pessoa física, promovemos reuniões em conjunto com os escritórios Private em Porto Alegre, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador e São Paulo e duas reuniões Apimec.

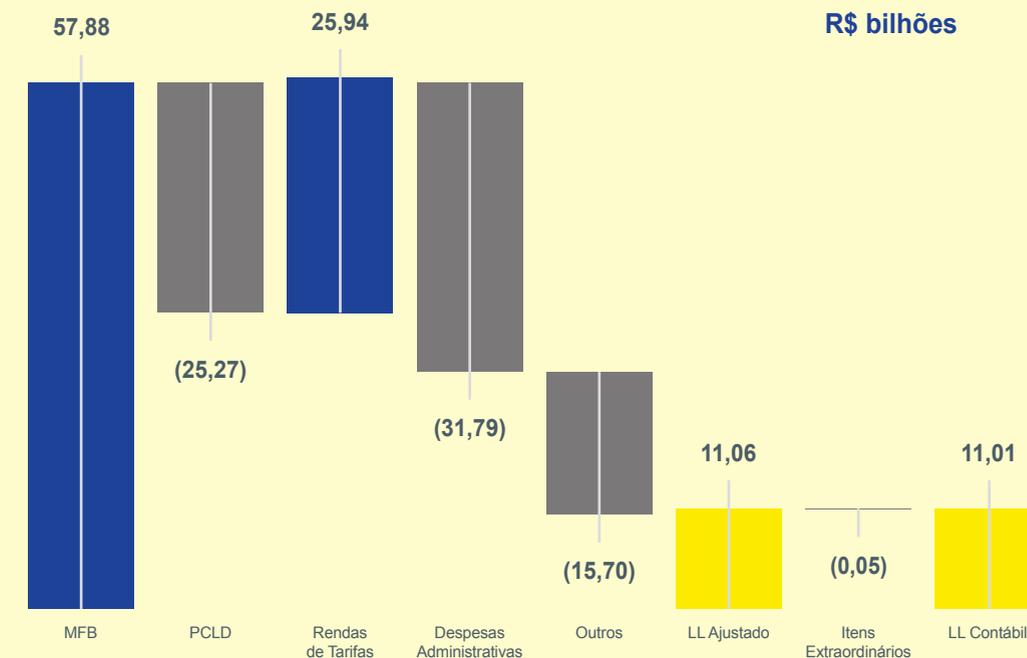
Ciclo Bancário 102-2



Saiba mais no Anexo GRI 201-1

Resultado

Registramos lucro líquido ajustado de R\$ 11,1 bilhões em 2017, crescimento de 54,2% no período. O resultado foi impactado principalmente pelo aumento das rendas de tarifas, redução das despesas de provisão e das despesas administrativas, se comparado a 2016.



Saiba mais no Sumário do Resultado da Análise de Desempenho 4T17

Margem Financeira Bruta

No comparativo com 2016, a nossa margem financeira bruta (MFB) de 2017 apresentou queda de 2,5%. A redução das Despesas Financeiras de Captação foi proveniente de menores saldos médios dos depósitos e também da diminuição do custo do *funding* no período.

→ Saiba mais no Capítulo 5 do Análise do Desempenho 4T17

R\$ milhões	2015	2016	2017	Var. (%) s/
				2016
Margem Financeira Bruta	57.371	59.341	57.878	(2,5)
Margem Financeira sem Recuperação	53.012	54.770	52.706	(3,8)
Receita Financeira com Operações de Crédito	98.519	101.637	86.342	(15,0)
Despesa Financeira de Captação	(42.841)	(44.136)	(32.441)	(26,5)
Despesa Financeira de Captação Institucional	(15.579)	(13.834)	(12.426)	(10,2)
Resultado de Tesouraria	13.213	11.103	11.232	1,2
Recuperação de Crédito em Perdas	4.059	4.571	5.172	13,1

Receitas Financeiras com Operações de Crédito

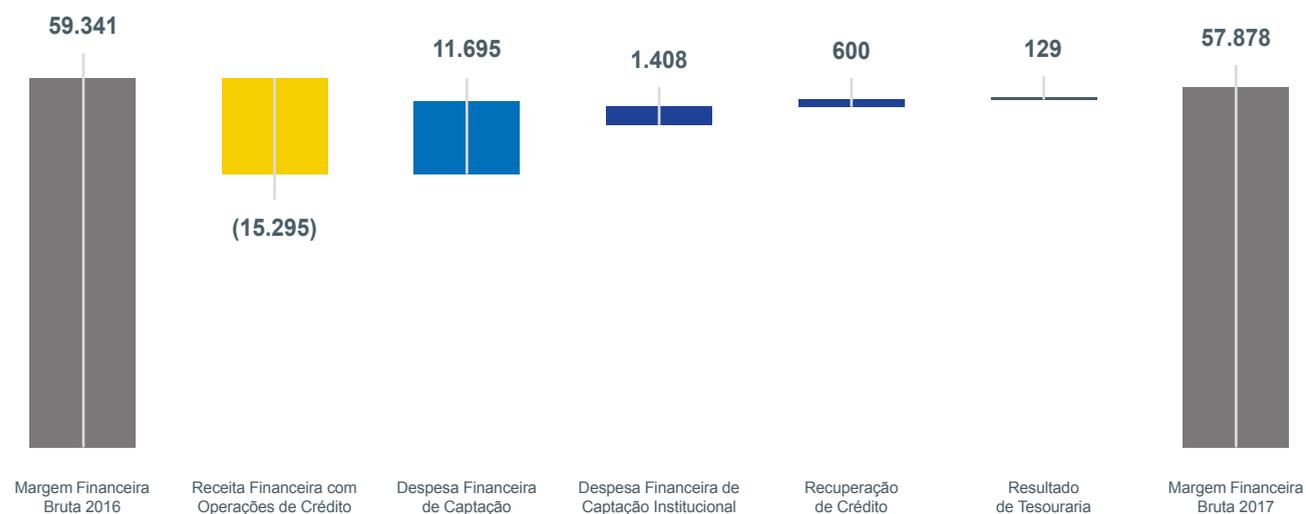
As receitas de Operações de Crédito PF apresentaram queda como reflexo do reposicionamento da carteira em linhas de menor risco em um cenário de taxa Selic menor.

No caso das receitas de Operações de Crédito PJ, a redução dos saldos médios na carteira MPE, notadamente nos produtos de capital de giro, impactou negativamente a linha. Essa queda foi parcialmente suavizada pelo crescimento da carteira nos segmentos Governo e Médias e Grandes.

Despesa Financeira de Captação

A queda nas despesas com Letra de Crédito Agro-negócio representou 56,4% do total da redução das despesas de captação (R\$ 6.710 milhões).

Componentes (R\$ milhões)



Spreads (%)



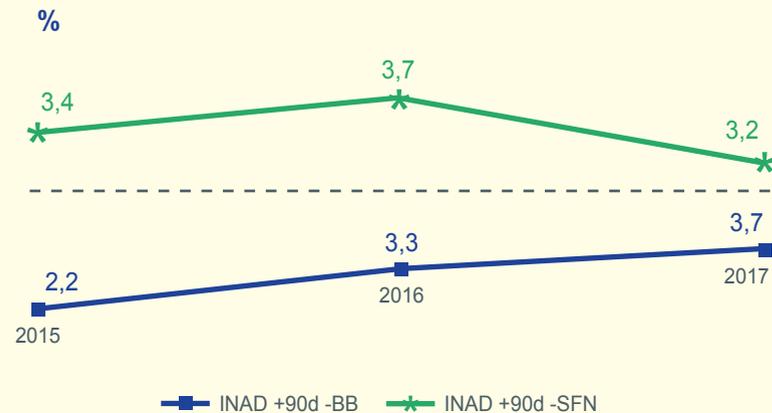
Qualidade da Carteira

Mantemos um consistente processo de avaliação e acompanhamento do risco de crédito nas operações realizadas com clientes.

→ Saiba mais no Capítulo 3.2 do Análise do Desempenho 4T17

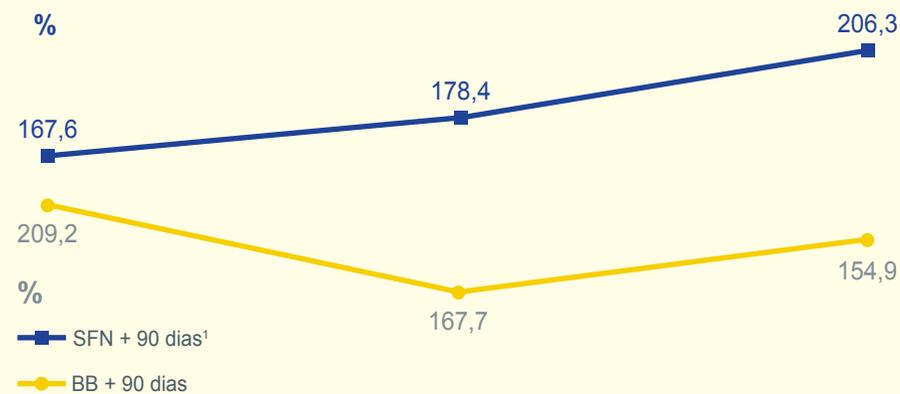
INAD +90d

O índice de inadimplência (INAD +90d) compreende a relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada.



Índice de Cobertura

O índice de cobertura das operações em atraso há mais de 90 dias, exprime a relação entre o saldo total de provisão (mínima, complementar e adicional) e o saldo das operações de crédito vencidas há mais de 90 dias. É válido ressaltar que possuímos níveis de provisões suficientes para suportar eventuais mudanças de cenários, como elevação do nível de inadimplência.



R\$ milhões

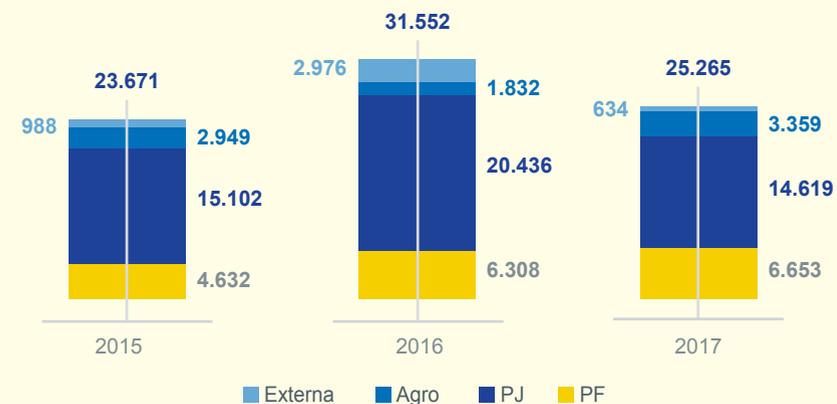


(1) Indicador elaborado pelo Índice de Risco Médio, disponível no SGS (Bacen).

Despesa de PCLD

A nossa despesa com PCLD reduziu R\$ 6,3 bilhões em relação a 2016, o que representa uma queda de 19,9%.

R\$ milhões



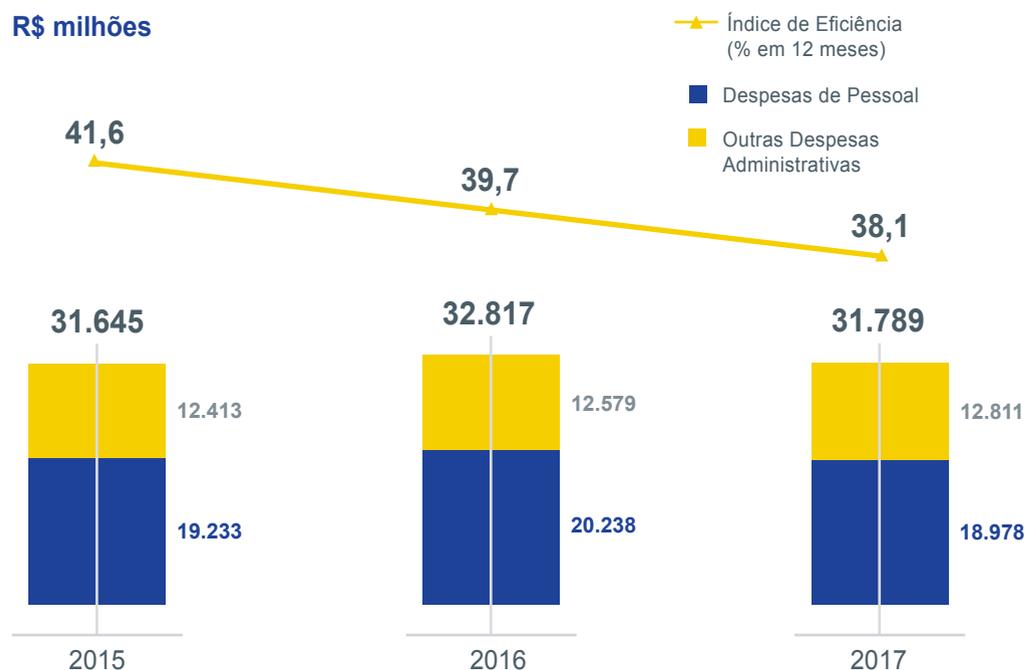
Eficiência

Buscamos melhorar nossa eficiência operacional e produtividade ao manter rígido controle das despesas administrativas e a constante revisão de processos a fim de torná-los mais eficazes. Nosso índice de eficiência atingiu 38,1% em 2017, queda de 160 bps em um ano.

Em 2017, nossas despesas de pessoal registraram queda de 6,2% na comparação com o ano anterior, devida, principalmente, à redução de 7,3% do número médio de funcionários no mesmo período.

As nossas outras despesas administrativas cresceram 1,8% na comparação com o ano de 2016, impactadas, principalmente, pelas ações decorrentes do redimensionamento da nossa estrutura que ocorreram ao longo de 2017. O encerramento das agências e pontos de atendimento elevaram as outras despesas administrativas em R\$ 197,4 milhões na comparação 2017/2016, em função do pagamento de multa contratual e despesas com reformas para a entrega dos imóveis. Esse aumento pode ser percebido na linha imóveis e bens de uso.

R\$ milhões



Rendas de Tarifas

As rendas de tarifas cresceram 9,0% em 2017. Esse movimento foi resultado dos esforços de aumento do relacionamento com os clientes e da qualificação das contas correntes com maior uso de produtos e serviços, com especial atenção à estratégia de intensificação do canal digital como instrumento para proporcionar mais comodidade para nossos clientes.

R\$ milhões	2015	2016	2017	Var. (%)
				2016
Rendas de Tarifas	22.048	23.794	25.941	9,0
Conta-corrente	5.224	6.229	6.956	11,7
Administração de Fundos	3.887	4.267	5.397	26,5
Seguros, Previdência e Capitalização	2.915	3.123	3.048	2,4
Operações de Crédito e Garantias	1.718	1.684	1.894	12,5
Cartão de Crédito/Débito ¹	1.806	1.828	1.881	2,9
Cobrança	1.699	1.679	1.448	13,8
Arrecadações	1.045	1.046	1.087	3,9
Rendas do Mercado de Capitais	562	700	775	10,6
Consórcios	427	544	725	33,3
Tesouro Nacional e Administração de Fundos Oficiais	468	594	689	15,9
Interbancária	353	180	154	14,4
Outros	1.944	1.920	1.887	1,7

(1) Série revisada no 3T17 em conformidade com a Carta Circular Bacen nº 3.828/2017.

→ Saiba mais no Sumário do Resultado do Análise do Desempenho 4T17

Capital (Basileia)

O índice de capital atingiu 19,6% em dezembro de 2017. O índice de capital nível I chegou a 13,8%, 10,5% dos quais de capital principal e R\$ 135,5 bilhões de patrimônio de referência.

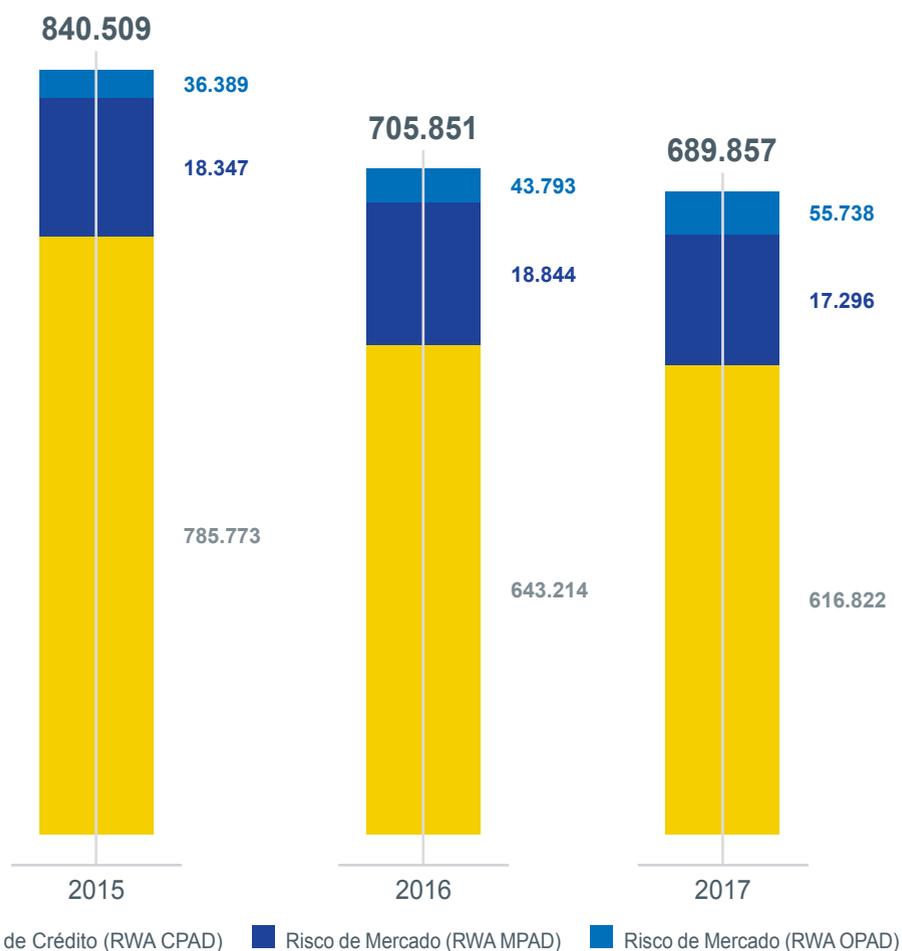
O foco está na geração orgânica de capital e crescimento do crédito em linhas mais atrativas sob o critério retorno *versus* risco e em participações estratégicas no *core business* do Banco. Como meta da Administração, o objetivo de manter o principal acima de 9,5% em 2019, quando as regras de Basileia III estarão integralmente implementadas no Brasil. Além disso, seguindo a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos e Plano de Capital, para janeiro de 2022, a meta é manter pelo menos 11,0% de Índice de Capital Principal.

Índice de Basileia

R\$ milhões	Dez/15	Dez/16	Dez/17
Patrimônio de Referência (PR)	135.551	130.453	135.511
Nível I	95.714	90.284	95.228
Capital Principal	68.677	67.718	72.320
Ajustes Prudenciais	(10.737)	(17.085)	(23.848)
Capital Complementar	27.037	22.565	22.908
Nível II	39.837	40.170	40.283
Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)	840.509	705.851	689.857
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	92.456	69.703	63.812
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	43.095	60.750	71.700
Índice de Capital Nível I (Nível I/RWA) – %	11,39	12,79	13,80
Índice de Capital Principal (CP/RWA) – %	8,17	9,59	10,48
Índice de Basileia (PR/RWA) – %	16,13	18,48	19,64

→ Saiba mais no Capítulo 9.1 da Análise do Desempenho 4T17

Composição RWA (R\$ milhões)

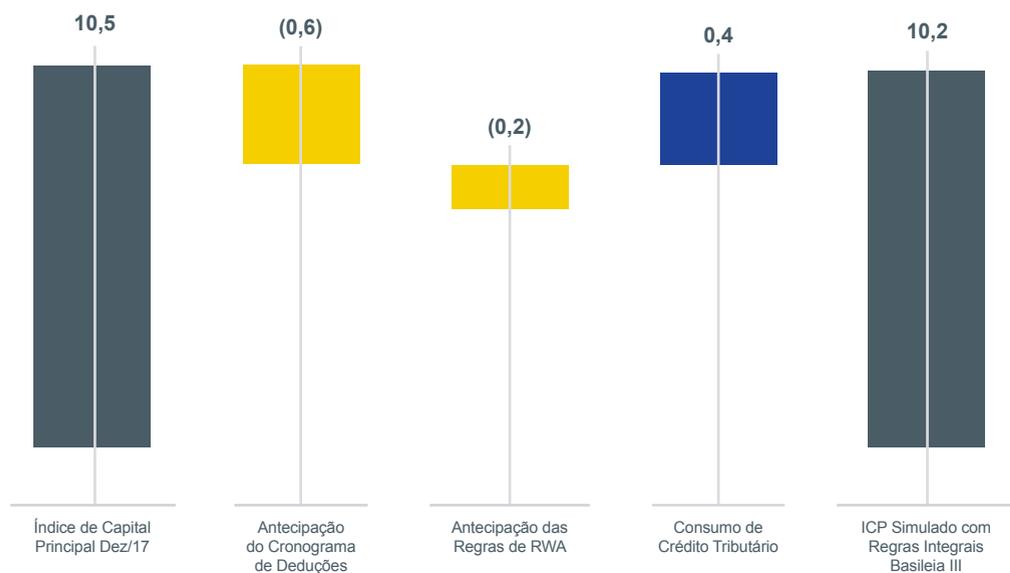


Aplicação Integral das Regras de Basileia III

O gráfico a seguir simula o cálculo da aplicação integral das regras da Basileia III e seus impactos no índice de capital principal do Banco. Este leva em consideração a base de capital de 31 de dezembro de 2017 e segue três etapas:

- Primeira etapa: considera no cálculo dos ajustes prudenciais as premissas de antecipação do Cronograma de deduções (*phase in*) e da utilização dos ágios e intangíveis não amortizados até 2017;
- Segunda etapa: considera os efeitos da primeira etapa combinados com a antecipação do fator F (de 9,25% para 8,0%), para as parcelas de risco operacional e mercado; e
- Terceira etapa: considera todos os efeitos das etapas anteriores combinados com o consumo do crédito tributário de diferenças temporárias em 17% e o de prejuízo fiscal em 16%, ambos de acordo com as estimativas de consumo divulgadas pelo Banco nas Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis Consolidadas.

Simulação do Índice de Capital Principal com as Regras Integrais de Basileia III (%)



Acionistas – Dividendos 102-43 | 102-44

Destaque para a evolução do lucro por ação de R\$ 2,84 em 2016 para R\$ 3,91 em 2017.

Dividendos e Juros sobre Capital Próprio¹

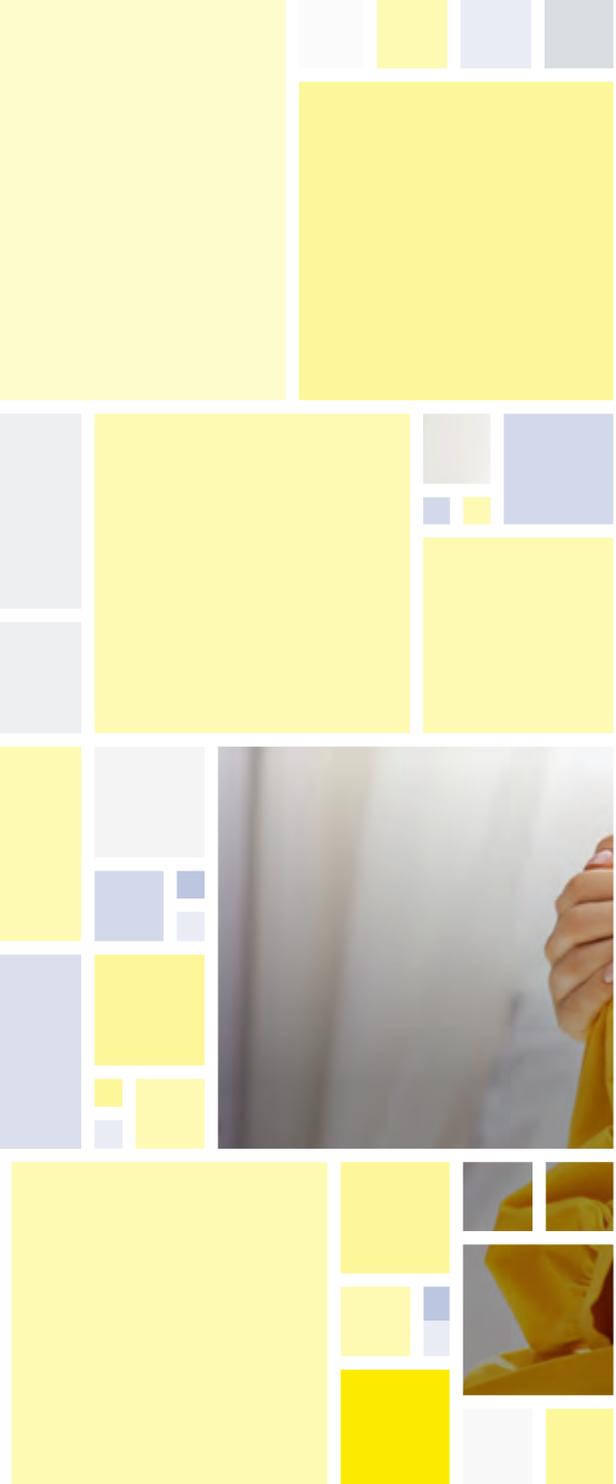
R\$ milhões	2015	2016	2017
União Federal	3.406,2	1.323,1	1.771,8
Pessoas Físicas	319,5	164,1	192,4
Pessoas Jurídicas	780,1	380,8	553,7
Previ	611,3	242,8	296,7
Capital Estrangeiro	1.239,5	486,5	710,9
Total	5.745,7	2.354,6	3.229,0

(1) Valores sujeitos à alíquota de 15% de Imposto de Renda Retido na Fonte.

Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)

	2015	2016	2017
Lucro por Ação (R\$)	5,05	2,85	3,91
Preço/Lucro 12 Meses	2,86	9,74	8,05
Preço/Valor Patrimonial	0,50	0,90	0,90
Capitalização de Mercado (R\$ bilhões)	41,2	78,2	88,6
Preço da Ação ON (R\$)	14,7	28,1	31,8

→ Saiba mais no Capítulo 1 do Análise do Desempenho 4T17



Criamos valor para os nossos públicos de relacionamento

06

Criação de Valor Social

- 70 Carta Conjunta
- 71 Clientes
- 78 Público Interno
- 86 Fornecedores

Papel Transformador

Governança Corporativa

Gestão de Riscos

Criação de Valor Financeiro

Criação de Valor Social

Criação de Valor Ambiental

Somos reconhecidos pela transparência, ética, presença e qualidade das nossas soluções. Investimos em inovação e buscamos conciliar a conveniência do atendimento digital completo com a possibilidade do atendimento presencial de forma que proporcione a melhor experiência para a vida das pessoas.

Em 2017, Ano do Atendimento, buscamos a satisfação de nossos clientes ao desenvolver processos mais intuitivos. Utilizamos estudos de inteligência cognitiva para otimizar as transações e plataformas digitais. Assim, os serviços estão disponíveis de forma mais rápida e eficiente. Destacamos a funcionalidade Minhas Finanças de gestão orçamentária, do nosso app, o Conta Fácil; a abertura de conta PJ pelo celular; e o financiamento de veículos feito totalmente pelo *mobile*.

Estabelecemos programas inovadores no setor governamental, como o Eficiência Municipal, para auxiliar a modernização da gestão pública; o BB Integra, de consolidação de informações e dados; e o Município Mais que digital, para que cidades trabalhem de forma mais segura.

O ano de 2018 é o Ano do Relacionamento, com foco na melhor experiência do cliente e na geração de resultados sustentáveis. Estamos atentos às novas tecnologias bancárias e às mudanças no setor financeiro. A estratégia de transformação digital nos permite entregar mais valor e aprimorar a experiência dos clientes.

Nosso Propósito é cuidar do que é valioso para as pessoas. Portanto, continuaremos a agregar comodidade e conveniência ao consumo de nossos produtos e serviços por meio de soluções digitais e dos nossos processos internos, o que elevará a nossa produtividade. Para sermos mais assertivos na oferta de soluções, teremos ferramentas de inteligência de negócios (robô advisor), assessoria mais qualificada de investimentos e especialização do atendimento. Intensificamos nossa atuação no comércio exterior com a criação de uma unidade especializada para conduzir o tema.

Firmamos uma parceria com o Facebook e com a IBM que permitirá aos nossos clientes realizar transações por meio da rede social sem a necessidade de entrar no aplicativo do Banco. Oferecer uma experiência digital abrangente é uma das nossas prioridades.

Todo esse processo de inovação e busca pela satisfação e melhor experiência dos nossos clientes foi possível graças à dedicação de nossos funcionários. Por isso, 2017 foi marcado também como o ano de um grande processo de formação. Foram mais de 8 milhões de horas de cursos e 3 milhões de treinamentos concluídos. Essas capacitações possibilitam que nossos profissionais atuem de maneira autônoma, responsabilizando-se ainda mais pela gestão de nossa marca e pela excelência no relacionamento com os clientes. Buscamos descobrir competências e garantir a identificação de mais talentos a fim de garantir que a meritocracia seja a força motriz de ascensão. Além disso, acreditamos na diversidade como um diferencial competitivo. Destacamos o Game Desenvolver envolvendo a base de nossos funcionários em um processo de formação voluntário, de caráter comportamental.

Antônio Gustavo Matos do Vale
Vice-Presidente de Tecnologia

Antônio Maurício Maurano
Vice-Presidente de Negócios de Atacado

José Eduardo Pereira Filho
Vice-Presidente de Governo

Marcelo Augusto Dutra Labuto
Vice-Presidente de Negócios de Varejo

Tarcísio Hübner
Vice-Presidente de Agronegócios

Walter Malieni Júnior
Vice-Presidente de Distribuição de Varejo e Gestão de Pessoas



App Cliente 360° Mobile,

que pode ser baixado no celular e é mais uma forma de interação dos gerentes com sua carteira.



Fale Com seu Gerente

, que revolucionou a forma de atendimento digital. Acessando pela internet ou pelo *app* BB, o cliente pode conversar com seu Gerente de Relacionamento, das 8h às 22h.



Novas soluções em **meios de pagamento** que permitiram maior dinamismo econômico, em parceria com municípios.



Mais de **1 milhão** de clientes **Estilo Digital**, consolidando nossa liderança no mercado de alta renda no Brasil.



66.017
mil clientes.

36.417 mil

contas-correntes:
34.098 mil PF e
2.319 mil PJ.



101.247

colaboradores:
99.161 funcionários e
2.086 estagiários.



73,4%

do total das transações foram realizadas por meio de celulares e internet.

Agenda 30 BB – Desafios e ações realizadas



Desafio 3: identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a perenidade e longevidade do Banco do Brasil.

Ação 8: instituímos o Conselho de Clientes com formato interativo, a fim de favorecer a troca de experiências com nossos clientes, tais como avaliações e sugestões de melhorias sobre produtos, serviços e campanhas publicitárias.

Indicador: redução de despesas a partir da transformação digital – a abertura de conta corrente pelo *app* custa R\$ 0,02 enquanto o processo tradicional nas agências físicas custa R\$ 24,0.



Desafio 4: aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.

Indicador: satisfação global dos clientes de 63,7% e 82,9% nos canais digitais – com 64,5 mil pontos de atendimento estamos presentes em 99,8% dos municípios brasileiros.



Desafio 11: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.

Ação 27: estruturamos um plano de ação corporativo que estabelece, entre outras ações, aumentar a participação das mulheres nas funções onde são observadas maior desigualdade de gênero, com definição de indicadores.

Indicador: proporção de mulheres (41,4%) e grupos minoritários (22,8%) no quadro funcional.



Desafio 14: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.

Ação 41: realizamos Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional que demonstrou que 79,20% dos nossos funcionários estão satisfeitos.

Indicador: taxa de rotatividade de 1,60%.

Clientes

Atendemos clientes pessoa física (PF) e pessoa jurídica (PJ) de todo o País por meio de uma estrutura de segmentação que nos possibilita ofertar as soluções mais alinhadas às diversas necessidades.

Ano do Atendimento

Com o olhar para a sustentabilidade, elegemos 2017 como o Ano do Atendimento. Essa foi uma sinalização para que os esforços de todos os funcionários priorizassem a jornada do cliente. Esse direcionamento foi materializado em ações executivas, todas com foco no atendimento e distribuídas em experiência do cliente, inovação, gestão, eficiência, soluções de negócios e capacitação.

O digital também transformará a forma como trabalhamos, pois nossos colaboradores serão mais assertivos em suas ofertas e na interação com os clientes. Contudo, continuaremos investindo no atendimento pessoal, para responder às diferentes demandas dos clientes e consolidar relacionamentos duradouros. Assim, elegemos 2018 como o Ano do Relacionamento.



Segmentação

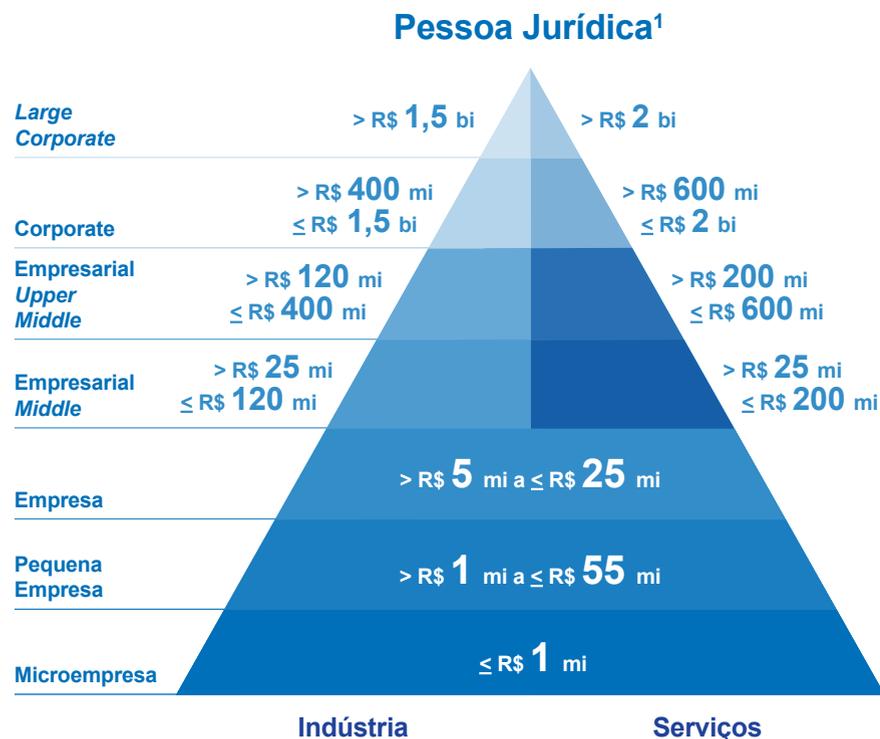
Na gestão do relacionamento com o cliente PF, utilizamos um conjunto de tecnologias e processos interativos capazes de converter informações em experiências positivas. Com esses recursos, desenvolvemos estratégia de segmentação, que considera dados cadastrais e comportamentais (estágio de vida, valor, utilização de canais e consumo de produtos e serviços).

A segmentação possibilita detectar necessidades, propensão de consumo, comportamentos e hábitos atuais e potenciais, o que nos permite produzir os documentos estratégicos que orientam a atuação em cada mercado e adotar iniciativas acertadas, conforme a entrega da proposta de valor para cada modelo de relacionamento. Assim, buscamos que o cliente nos perceba como parceiro capaz de entregar as soluções de que precisa, no momento, na forma e pelos canais mais adequados.

Por meio do BB Private, orientamos nosso modelo de segmentação por volume de negócios, nicho de atuação e segmento de mercado, o que resulta em atendimento exclusivo e personalizado. O objetivo é garantir a satisfação dos clientes com ofertas aderentes às suas expectativas e de forma a aproveitar o potencial de realização de negócios.

Já a estratégia de segmentação do cliente Produtor Rural os classifica em Pequenos, Médios, Grandes e Mega – divisão adotada para definir as carteiras ideais a cada grupamento. Os megaprodutores, por exemplo, estão sob gestão específica (*private*); os médios e grandes são preferencialmente inseridos nas carteiras Estilo Agro; e os pequenos são atendidos em grupos negociais.

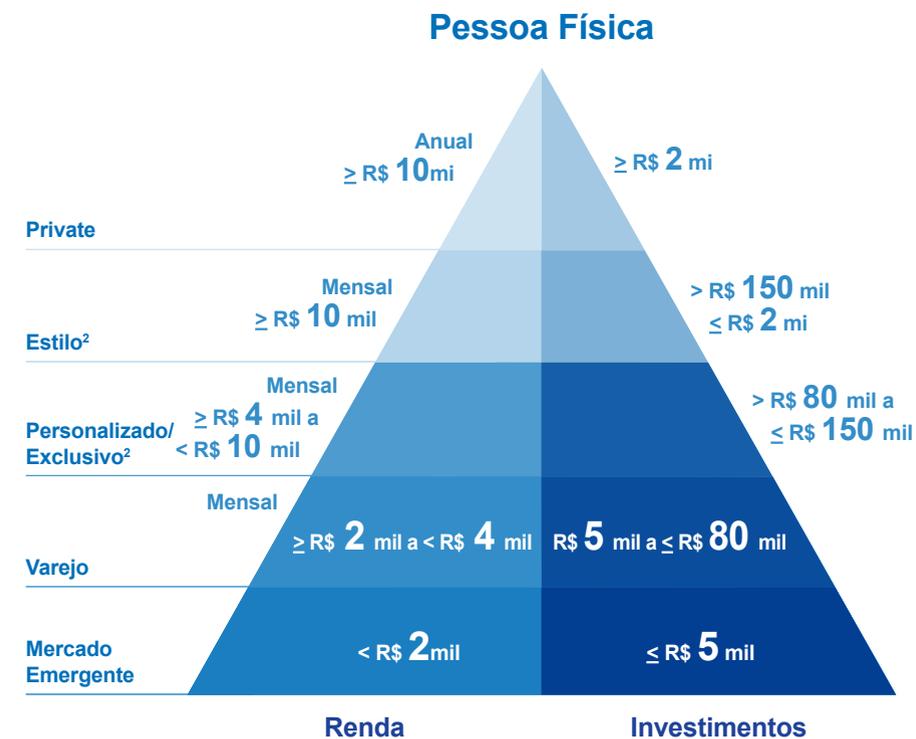
Segmentação de Clientes



(1) Com base no faturamento bruto anual.

Na segmentação PJ, nossa estratégia de segmentação agrega valor ao relacionamento com os clientes na medida em que possibilita o aprofundamento do conhecimento sobre eles e nosso posicionamento e participação no mercado, a priorização de oportunidades de negócios e a especialização do atendimento.

No segmento *Large Corporate*, os principais ganhos são a interlocução única conosco, a execução de estratégias por perfil de mercado, a concentração de esforços para o alcance das metas e o acompanhamento do grau de satisfação e relacionamento com os clientes.



(2) Somente atendimento digital.

Às micro e pequenas empresas, o atendimento diferenciado se baseia no perfil e nas necessidades específicas. De acordo com o segmento, esse público é direcionado a equipes especializadas, que o atende tanto presencialmente como a distância, por meio dos canais digitais.

A segmentação Setor Público é estabelecida pelas características e demandas observadas nas esferas federal, estaduais e municipais e nos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, considerando ainda, de forma mais destacada no caso dos municípios, os diferentes perfis populacionais.

Satisfação do Cliente e Modelo de Relacionamento

Realizamos frequentes estudos que nos permitem conhecer os clientes a fim de estabelecer relações sustentáveis e ampliar a fidelidade e rentabilidade da base.

O relacionamento por canais remotos proporciona conveniência e agilidade na solução de questões financeiras. A visão multicanal é premissa para que o cliente perceba a padronização e continuidade do atendimento de excelência.

Todo novo negócio ou ajuste em transações nos canais são realizados com base em técnicas de experiência do usuário e pesquisa. O entendimento da jornada do cliente é fundamental para que os processos sejam revistos e simplificados e garantam a melhor experiência.

Em 2017, adotamos ações para a melhoria do atendimento em eixos como experiência do cliente, inovação, gestão, eficiência, solução de negócios e capacitação dos funcionários. Para estabelecer diálogo com esse público, ouvir e entender suas necessidades e expectativas, instituímos o Conselho de Clientes, cuja interação ocorre por meio de encontros quadrimestrais. O Conselho é composto por 36 clientes PF, distribuídos entre os segmentos atendidos. A primeira pauta foi direcionada para os temas Atendimento Presencial e Atendimento Digital e apresentou apontamentos para questões como padronização do atendimento e tempo de resposta das demandas.

No âmbito das ferramentas de planejamento estratégico e condução de projetos, desenvolvemos, por intermédio do BB Private, os modelos de negócio considerando as tendências de mercado, análises de cenários, mapeamento das jornadas do cliente e *banker*.

Também aos clientes PJ, o relacionamento digital, aliado ao processo de desburocratização e a inclusão digital, tem sido cada vez mais fator de mudança no relacionamento. São adotadas metodologias de Customer Relationship Management (CRM), aplicados modelos estatísticos de análise e verificação do estágio de relacionamento conosco, usada inteligência competitiva e apurados cenários mercadológicos. Esses dados compõem a base para a criação de modelos de relacionamento com o Mercado Varejo PJ, revistos anualmente com base na aplicação trimestral de pesquisa de satisfação e monitoramento de resultado financeiro.

Para intensificar a satisfação dos clientes Setor Público, desenvolvemos ações de capacitação dos funcionários que trabalham com o segmento e disponibilizamos a Trilha Atendimento Setor Público, que tem como objetivo garantir ainda mais alinhamento do processo de capacitação nesse tema à estratégia corporativa.

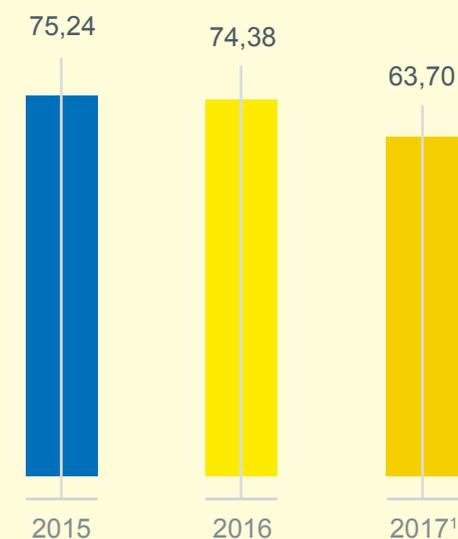


Resultado da Pesquisa Canais Digitais
Os canais digitais obtiveram satisfação de **82,9%**, superior à meta de **82%**

Resultado da Pesquisa de Satisfação Geral de Clientes

As pesquisas de satisfação entrevistam clientes pessoas físicas e pessoas jurídicas dos setores público e privado. Os resultados são apresentados às áreas responsáveis pelo relacionamento com os clientes e aos gestores das redes de agências para promover ações de melhoria.

Satisfação Global de Clientes



(1) Em 2017, houve alteração do formato (questionários mais concisos) e do canal utilizado para a obtenção das respostas (de entrevistas telefônicas para questionários on-line). Foi possível ganhar eficiência e aprimorar o acompanhamento das ações de melhoria, porém perdeu-se a comparabilidade dos resultados com anos anteriores, uma vez que o questionário e o método de aplicação são diferentes.

Ouvidoria Externa

As demandas de nossos clientes são insumo para identificarmos novas necessidades e, principalmente, com base em suas manifestações e reclamações, atuamos na correção de processos e no aprimoramento dos produtos, para tornar o nosso atendimento mais ágil e eficiente. Em 2017, 98,9% dos demandantes procuraram nossos canais internos, como o SAC e a Ouvidoria, e apenas 1,1% buscaram o atendimento nos canais externos, como Bacen e Procon.

Adotamos iniciativas em parcerias com órgãos de defesa do consumidor e outras organizações, focadas na retenção e satisfação dos clientes, entre as quais se destacaram no ano os Seminários de Relacionamento com Clientes (Semarc), os mutirões de renegociação de dívidas e as conciliações nos Núcleos de Defesa do Consumidor das Defensorias Públicas (Nudecons).

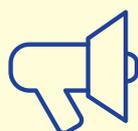


Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Informações, reclamações, cancelamento de produtos ou serviços. Atuação multicanal (0800, APF Internet, APF Celular, Consumidor.gov, ReclameAQUI, CNJ, Facebook, Twitter, Fale Conosco no Portal BB – criado em 2017).

Prazo médio de solução em 2017:
1,4 dia útil

Em 2017, 92,4%, em média, das ligações recebidas foram resolvidas no primeiro atendimento.



Ouvidoria BB

Reclamações não resolvidas nos canais de atendimento primário. Pode ser acionada pelo telefone ou pelo portal BB na internet, com protocolo do SAC.

Prazo médio de solução em 2017:
6,4 dias úteis

Em 2017, 96,6%, em média, dos clientes que tiveram seus problemas resolvidos de forma definitiva e abaixo do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Salas de Solução Proativa

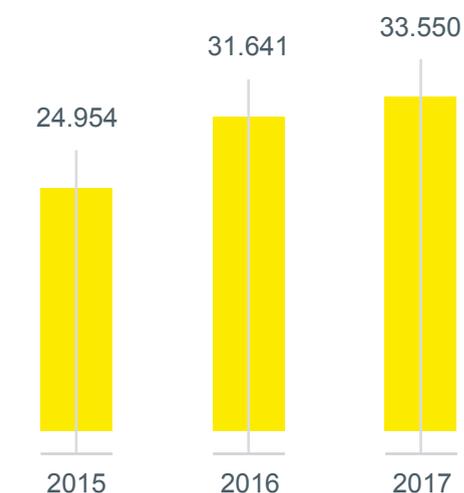
Criadas em novembro de 2017, as Salas de Solução Proativa de nossa Ouvidoria Externa congregam todos os gestores de produtos e serviços, de processos e de rede de agências, para buscar soluções que proporcionem a melhor experiência aos clientes.

Com a atuação das salas, foi possível verificarmos a minimização de impactos na quantidade de reclamações abertas no Bacen, bem como na de demandas julgadas procedentes. Essa também é uma das ações que permitiram que figurássemos na melhor posição entre os cinco maiores bancos do País na lista do Bacen no último trimestre de 2017.

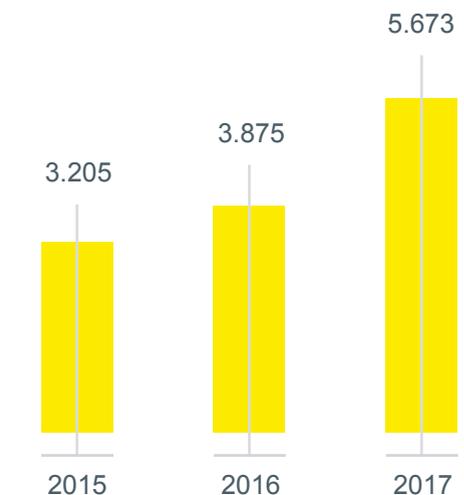
Indicadores de Reclamações Bacen

O Bacen realiza trimestralmente um *ranking* das reclamações das instituições com mais de quatro milhões de clientes. Em 2017, melhoramos de maneira contínua nossa colocação e passamos da 1ª para a 5ª posição. Temos como objetivo não figurar entre as quatro primeiras posições.

Reclamações Recebidas



Reclamações Consideradas Procedentes



Modelo de Relacionamento Digital

Cientes PF

Com a transformação digital, um dos principais fatores para a clusterização do atendimento aos clientes (agrupamento de acordo com o grau de semelhança) refere-se à possibilidade de adoção de planejamento diferenciado a cada grupo, de acordo com seu comportamento e momento de consumo.

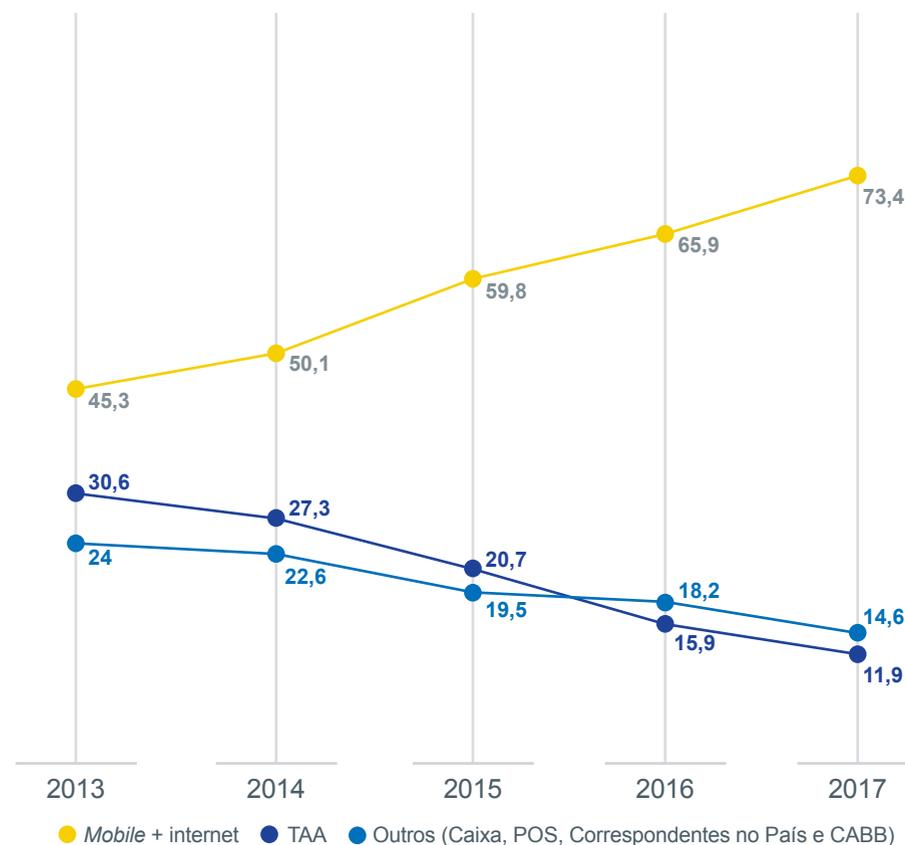
A fim de proporcionar uma experiência digital completa, estruturamos um Plano Estratégico de Digitização com a ideia de digitalizar produtos e serviços para disponibilização no canal *mobile*, além de revisar todos os então disponíveis no aplicativo. Nesse processo, já foram disponibilizados no aplicativo a contratação de Seguro Residencial, Título de Capitalização Ourocap, Contratação e Renovação de Seguro Auto, Seguro Vida e Consórcio. Está prevista ainda a disponibilização de cartão de crédito (não correntista) e previdência. O Crédito Imobiliário também avançou na perspectiva digital em 2017 com a oferta ao cliente PF do simulador de financiamento mais intuitivo e ágil.

Outras realizações do ano alinhadas à digitalização foram:

- **GeoMapa Rural:** aplicativo gratuito que permite a captura das coordenadas geodésicas das áreas financiadas e a transmissão dessas informações diretamente ao nosso banco de dados;
- **Valoração Automática de Bens:** ferramenta que avalia automaticamente imóveis rurais e suas benfeitorias;
- **Custeio Digital:** solução para dispositivos móveis para que os produtores rurais encaminhem propostas de custeio agrícola e pecuário;

- **Investimento Agro Digital:** para que os produtores rurais encaminhem propostas de financiamento de aquisição de máquinas e equipamentos destinados às explorações agropecuárias;
- **Ferramenta de Monitoramento de Safra:** para divulgar alertas de quebra de safra e diminuição da capacidade de pagamento do produtor; e
- **Comunicado de Perdas no Autoatendimento (Proagro):** para comunicar perdas climáticas da lavoura segurada com o Proagro.

Percentual de Transações, Discriminado por Tipo de Transação



Banco do Brasil Estilo Digital

- Ultrapassamos a marca de **um milhão de clientes Estilo**, o que consolida nossa **liderança** no mercado de alta renda no Brasil. Essa marca foi possível a partir da implementação da **estratégia** do Banco do Brasil Estilo Digital, iniciada em maio de 2015.
- Essa estratégia permite ampliar a **entrega de valor e a melhoria da experiência** dos clientes com o modelo de atendimento. Se compararmos ao modelo tradicional de atendimento, feito em agências convencionais, temos observado que a **satisfação** dos clientes é, em média, **16% superior**, uma vez que o modelo de atendimento digital permite o atendimento gerenciado de mais clientes sem impacto no custo de atendê-los e elevação entre **20% e 40% na rentabilidade** dos clientes, proporcionada, principalmente, pelo aumento do número de clientes com atendimento gerenciado e pelas **novas oportunidades de negócios**.



2017

Criação do Painel PJ
no Gerenciador
Financeiro

Cientes PJ

O cliente Corporate valoriza nossa presença em seu ambiente físico, segundo constatação das pesquisas de satisfação com esse público. Ainda assim, para as interações estritamente operacionais, há direcionamento aos canais digitais. As transações que não exigem trânsito de numerário ou de cheque ocorrem exclusivamente por meio digital com o uso do Gerenciador Financeiro ou de troca de arquivos.

Já os clientes MPE tiveram seu perfil de exigência remodelado pela transformação digital, com ênfase no uso de ferramentas interativas no cotidiano empresarial e a evolução de plataformas/modelos de atendimento/negócios ao consumidor e empresas.

Nesse cenário, destaca-se a melhoria no processo de abertura da conta por meio do <http://bb.com.br>, em que é possível iniciar o processo de elaboração do cadastro. Também está em fase piloto a abertura de conta digital BB Conta Fácil Microempreendedor, que será feita totalmente pelo celular e permitirá realizar depósitos, saques, transferências, pagamentos e débitos automáticos.

Outro avanço de 2017 foi a criação do Painel PJ, que consolida dados como saldo, aplicações, lançamentos futuros e crédito disponível, além de atalho para movimentação.

Cientes Governo

Nossa transformação digital também tem como propósito melhorar a experiência dos entes públicos no relacionamento conosco. Mudanças como o Autoatendimento Setor Público no *smartphone* demandam tempo de adesão e alterações em alguns processos do cliente. Portanto, no momento de transição podem ser criados nichos ou *clusters*, o que favorece o desenvolvimento de modelos capazes de atender os mais diversos tipos de clientes com níveis diferentes de digitalização.



Canais de Atendimento

Cientes PF

Entre os novos instrumentos instalados para fortalecer o atendimento aos clientes PF em 2017, destacam-se:

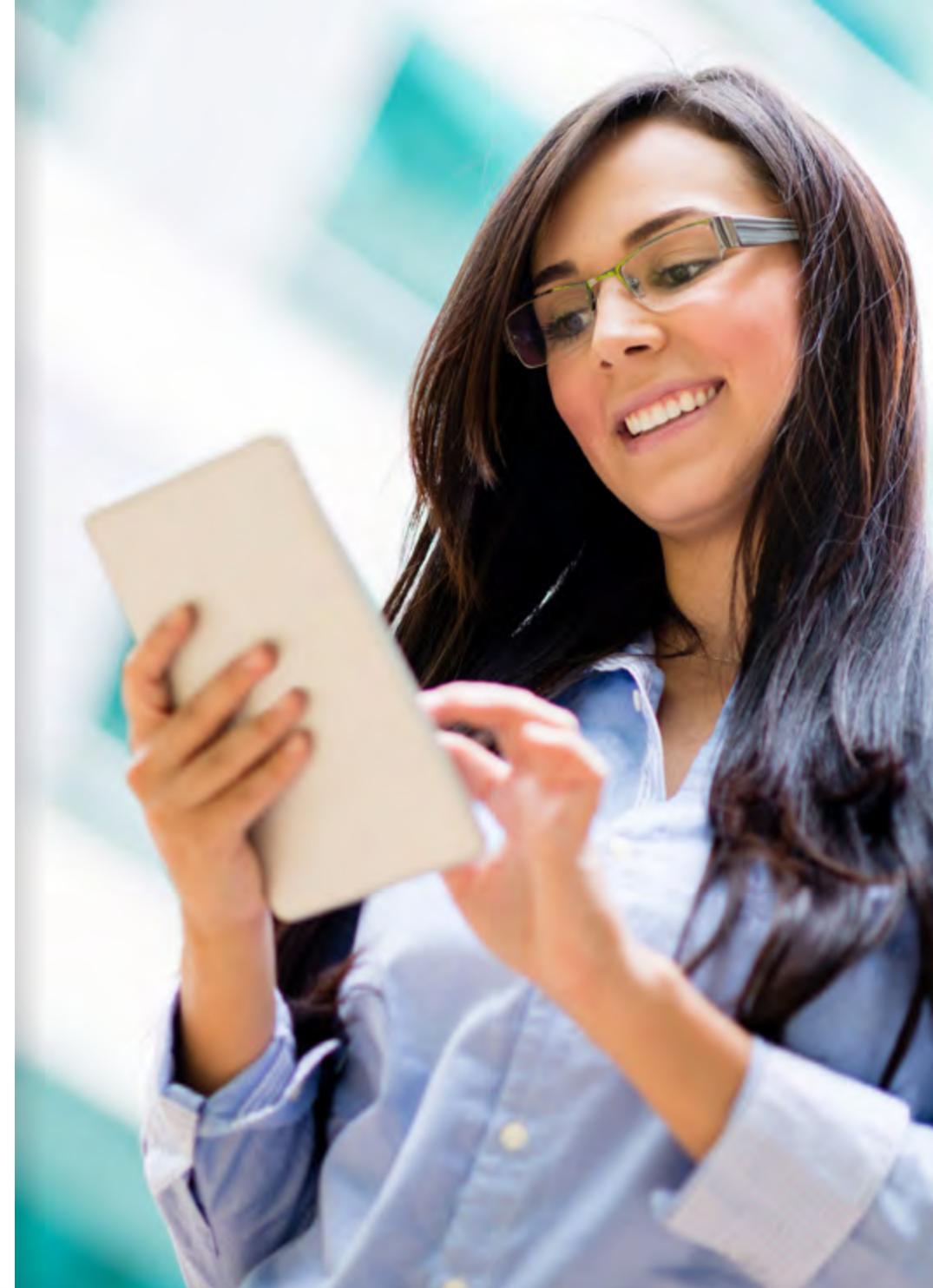
- Fale com seu Gerente, que revolucionou a forma de atendimento digital. Ao acessar pela internet ou pelo aplicativo BB, o cliente pode conversar com seu Gerente de Relacionamento das 8h às 22h. Além disso, foi criada uma Sala Ágil para aperfeiçoar a ferramenta e trazer novas funcionalidades;
- Conta Digital, por meio da qual o cliente abre sua conta, de maneira rápida e cômoda, sem necessidade de comparecer à agência ou apresentar documentação fisicamente;
- *Chatbot*, atendimento realizado no Facebook por meio de um assistente virtual que utiliza a tecnologia cognitiva para receber mensagens via Messenger em nossa página oficial naquela rede social. Quando necessário, o *chatbot* realiza o transbordo do atendimento para um funcionário do SAC;
- Plataforma BB 3.0, que permite uma nova forma de atender e fazer negócios com clientes com mais inteligência, rapidez, eficiência e, principalmente, com melhoria significativa da experiência, tanto do cliente como do funcionário. Há um bloco de indução de negócios que ajuda a fazer a melhor oferta, incentivar a utilização dos canais digitais, aproveitar oportunidades, resolver problemas e mostrar a qualificação do cliente;
- No relacionamento entre os *bankers* e os clientes do segmento Private, além da utilização das ferramentas tradicionais de *banking*, o BB Private desenvolveu a solução Portfólio de Investimentos,

disponível na Plataforma de Investimentos BB (web e *mobile*), e o Gerenciador Financeiro para cliente Produtor Rural;

- Atendimento Especializado Remoto Cooperativas, que beneficia 1,5 mil cooperativas que contam com gerentes de relacionamento dedicados, especializados em negócios com o segmento e destinados a orientar e apoiar as Agências do Varejo que possuem cooperativas em carteiras negociais (carteiras Empresa e Pequena Empresa) que não contam com atendimento especializado; e
- Gerenciador Financeiro Produtor Rural e as demais ferramentas entregues pelo Projeto Agro Digital (Geo Mapas, Custeio e Investimentos Digitais), que consiste em *tracking* e análise prévia de propostas via *mobile*.

Atendimento Estilo Digital

- 100% da rede Estilo do País com atendimento digital;
- 4,46 mil funcionários capacitados;
- Reorganização do modelo de atendimento das agências, com maior foco no relacionamento; e
- 71% das agências com atendimento noturno centralizado, o que aumenta a eficiência operacional.



Cientes PJ

Buscamos o atendimento diferenciado, tempestivo e especializado para cada tipo de cliente. Em 2017, destacamos:

- Aplicativo Cliente 360° Mobile, que pode ser baixado no celular e é mais uma forma de interação dos gerentes com sua carteira;
- Videoconferência com clientes, solução de comunicação por mensagens instantâneas;
- Ampliação do uso e do público que adota ferramentas de apoio à gestão do relacionamento e intensificam a comunicação digital com os clientes Micro e Pequena Empresa (MPE);
- Disponibilização da ferramenta Fale com o seu Gerente PJ, que confere modernidade ao modelo de relacionamento ao permitir a troca de mensagens entre o cliente e o funcionário especializado em ambiente *web* com garantia de sigilo e integridade nas informações; e
- Lançamento do Novo Perfil do Cliente PJ na plataforma de gerenciamento de clientes, com informações consolidadas, essenciais para conduzir o atendimento, o relacionamento e a realização de negócios.

Cientes Governo

Além da rede de agências e dos gerentes especializados no atendimento ao setor público, a evolução das soluções e do portfólio digitais, específicos para o mercado, permite que as demandas desses clientes possam ser atendidas em qualquer parte. Nesse sentido, as principais ações adotadas em 2017 foram:

- Expansão do atendimento especializado para os municípios do interior do País, em todas as regiões;
- Novas soluções em meios de pagamento que permitiram maior dinamismo econômico, em parceria com municípios, em locais sem a disponibilidade de agências bancárias;

- Oferta de um conjunto de informações que possibilita diagnóstico e assessoramento no planejamento das políticas públicas;
- Amplo leque de capacitação para os servidores dos municípios de menor porte; e
- Soluções tecnológicas aplicadas na interligação dos tribunais conosco, o que resulta em agilidade e segurança no acolhimento, acompanhamento e pagamento de depósitos judiciais.

Público Interno

Nossas políticas e práticas em gestão de pessoas buscam estreitar os vínculos com os funcionários e promover o desenvolvimento profissional e dos nossos negócios.

Estamos focados em ações que estimulem a equidade de gênero e raça, além de promovermos iniciativas para fortalecer a ética e o combate à corrupção.

Para capacitar e reter talentos, há uma estrutura dedicada à educação corporativa desde 1965 e, a partir de 2002, a Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB).

Perfil do Quadro Funcional 102-8

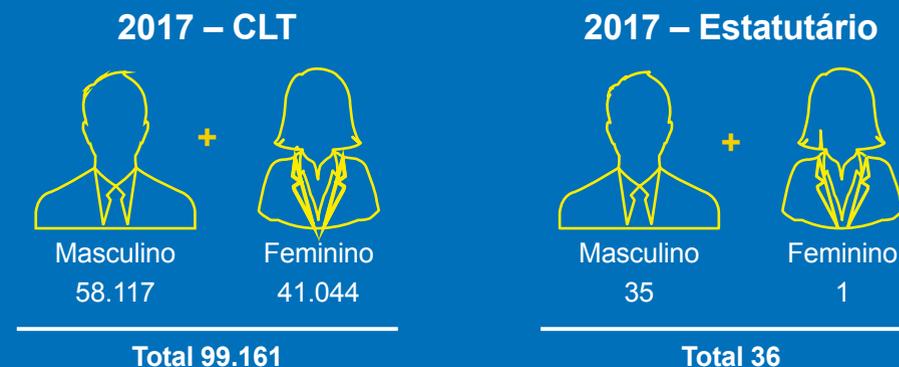
Realizamos seleções e contratações externas de acordo com a necessidade de pessoal identificada para cada região. O grau de qualificação é determinado a partir das exigências do cargo, mas considerando-se a promoção da inclusão social.

Empregados Permanentes, por Região (unidade)	2015 ¹	2016	2017
Norte	4.948	4.689	4.440
Nordeste	18.207	16.719	16.637
Centro-Oeste	17.342	16.349	16.748
Sudeste	49.393	44.924	43.752
Sul	19.257	17.899	17.549
Exterior	44	42	35
Total	109.191	100.622	99.161

(1) Número de empregados de 2015 revisado para manter base padrão de relato com demais documentos públicos do BB.

Empregados, por Tipo de Emprego e Gênero (unidade)	2015	2016	2017
Tempo Integral – Masculino	63.809	59.073	58.117
Tempo Integral – Feminino	45.382	41.549	41.044
Total	109.191	100.622	99.161

Quantidade de Funcionários Próprios e Estatutários por Contrato de Trabalho e Gênero¹



(1) O quadro de funcionários próprios do BB não possui funcionários em regime temporário.

Diversidade do Quadro Funcional 405-1

Adotamos política de gestão de pessoas que ressalta nosso compromisso de promover a equidade. Temos ainda mecanismos de combate às práticas de discriminação, além de ações de sensibilização na cadeia de relacionamento. Buscamos também sensibilizar nossos colaboradores para o tema equidade de gênero de forma diversificada e abrangente por meio de um Plano de Comunicação específico. Nossa política de inclusão da diversidade está focada principalmente na atenção à pessoa com deficiência e na execução das ações do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça. Esses compromissos estão firmados em documentos como nosso Código de Ética, nossa Carta de Princípios de RSA e nas Políticas Gerais do BB.

O Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça, do Governo Federal, dissemina concepções para alcançar a igualdade entre mulheres e homens no mundo do trabalho. As empresas que propõem e executam satisfatoriamente ações de equidade de gênero e raça são destacadas com um selo específico - obtivemos os selos de todas as edições de que participamos, desde nossa adesão em 2007. No âmbito da iniciativa e em linha com nosso compromisso com a diversidade, destacamos:

- Concessão de 180 dias em casos de licença-maternidade e/ou adoções;
- Ampliação do prazo de licença-paternidade para 20 dias;
- Ação afirmativa de gênero nos programas corporativos de ascensão profissional;
- Atuação da Ouvidoria Interna na identificação de situações de discriminação à mulher;
- Criação, em 2010, de Comitê Executivo de Ética e Disciplina formado por membros da Diretoria Executiva e Comitês Estaduais de Ética em cada Estado da Federação e no Distrito Federal;

- Levantamento e acompanhamento de ocupantes de comissões gerenciais sob o enfoque de raça/etnia e gênero; e
- Adoção de meta corporativa de nomeação de mulheres em cargos de 1ª Gestora de Unidades de Negócios.

Também adotamos política de benefícios, que busca promover a equidade, e mantemos mecanismos de combate a práticas de discriminação, além de desenvolvermos ações para a inclusão de grupos de funcionários sub-representados. Como exemplo, ainda que não seja obrigatoriedade legal, em 2016, normatizamos o uso do nome social no ambiente de trabalho em respeito às individualidades.

Satisfação do Funcionário

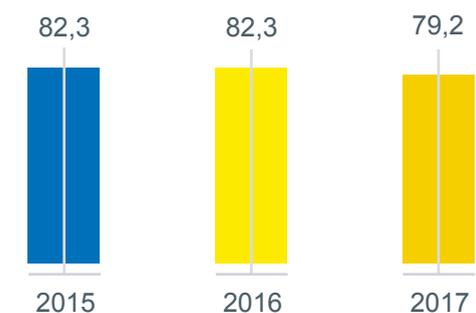
Para avaliarmos a qualidade das relações em nossos ambientes de trabalho, realizamos monitoramento sistemático do clima, da satisfação e do engajamento de nossas equipes. Nesse sentido, oferecemos em 2017:

- Oficina Gestão do Clima Organizacional, com mais de 1.100 gestores em treinamento presencial;
- Curso O Clima e Você, para 11.855 funcionários, por meio do portal da UniBB;
- Metodologia Desenvolvendo o Clima Organizacional, com envolvimento de mais de 1.000 funcionários em três encontros; e
- Roteiro para Melhoria do Clima Organizacional, em encontros para análise da Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional (confira a seguir) e estruturação de planos de ação, que contaram com a presença de 280 profissionais.

O grau de engajamento é medido por meio da Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional, de periodicidade anual, que busca medir a intensidade com que os funcionários se identificam e constroem vínculos conosco e quanto o trabalho apresenta interesse e satisfação pessoal. Nossa busca para o próximo ano é aumentar o grau de engajamento de 71,60, medido em 2017, para 73,40, em 2018. Já em relação ao percentual de funcionários satisfeitos, nossa meta é retornar ao patamar de 80%.

Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional

Percentual de Funcionários Satisfeitos



Cobertura da Pesquisa de Satisfação (% do total de funcionários)



Reorganização Institucional 102-10

Aprovamos em 2016 um conjunto de medidas para nos adaptarmos a um cenário cada vez mais dinâmico e desafiador, o que contribuiu para maior agilidade e competitividade. Uma das medidas dessa reorganização institucional foi o Plano Extraordinário de Aposentadoria Incentivada (PEAI), com o desligamento de 9.409 funcionários.

Para o preenchimento das vagas disponíveis, estabelecemos critérios de movimentação de pessoal com vistas a democratizar as oportunidades de realocação nas diversas unidades. Por meio do Sistema Automático de Concorrência à Remoção (SACR), foi ofertada possibilidade de movimentação para todas as nossas unidades. Adicionalmente, mantivemos um hot site para divulgação de informações, com atualizações tempestivas sobre o processo de reorganização, e uma central de atendimento exclusiva; bem como adotamos como práticas o pagamento de vantagem em caráter pessoal e a flexibilização das normas de remoção e do período de carência para troca de agências.

Outra ação decorrente da reorganização, com foco em saúde e qualidade de vida, foi a opção por jornada de seis horas e experiências de *home office*, além da ampliação de espaços digitais. A redução de jornada possibilita que o funcionário realize o deslocamento diário em horários alternativos.

Pertencimento

Para estreitar vínculos, reconhecer e aumentar o sentimento de orgulho de nossos funcionários ativos e dos aposentados, criamos em 2015 o Programa Integração. A iniciativa engloba quatro eixos – educação, cidadania, relacionamento e relacionamento negocial – e, especificamente no âmbito da UniBB, mescla atuação de ativos e aposentados. Ao fim de 2017, participaram da ação educativa 482 aposentados, contratados mediante manifestação de interesse.

Além disso, contamos com o Programa Caminhos para Aposentadoria, pelo qual orientamos nossos funcionários para uma aposentadoria consciente e ativa, contribuindo com o processo de envelhecimento e a preservação das saúdes física e mental.

Ainda em valorização ao conhecimento dos aposentados, celebramos convênio com o Sebrae para reinserir no mercado de trabalho do sistema bancário nacional os participantes do programa Senhor Orientador.

 Saiba mais no Anexo GRI 401-1

Carreiras e Sucessão

Nossas ações de ascensão profissional contribuem para a identificação e retenção de talentos e, conseqüentemente, com a efetividade do programa sucessório, sempre considerando a equidade de gênero e raça. Destacam-se:

- **Programa Bem-Vindo ao BB**, que visa propiciar aos recém-admitidos experiências estruturadas de ambientação e desenvolvimento de competências profissionais, para sua inserção em nossa cultura organizacional e o alcance dos resultados esperados;
- **Educação Continuada**, que engloba bolsas de estudo (graduação, especialização, mestrado, doutorado e idiomas);
- **Programa Certificação de Conhecimentos**, que atesta determinados conhecimentos de nossas equipes ao subsidiar processos de ascensão profissional e consolidar nosso sistema de educação corporativa (saiba mais no quadro);
- **Programa de Capacitação de Executivos e Programa de Ascensão Profissional – Executivos**, com ações desenvolvidas para aprimorar as competências necessárias aos detentores de funções executivas;
- **Programa de Orientação Profissional**, de estímulo à reflexão sobre aspirações de carreira e de aprimoramento pessoal e profissional, além de construção de projeto de vida para a aposentadoria;
- **Programa de Capacitação para Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Fiscal**, com a disponibilização de catálogo com cursos sobre os temas governança corporativa, ambiente de negócios, relacionamento com o cliente, gestão para resultados e gestão da inovação. Os membros desses colegiados têm ainda à disposição um programa de *coaching*; e
- **Oficina Gestores em 1ª Investidura**, que oferta diplomação e formação aos gerentes de agências que são nomeados como primeiros gestores das agências.

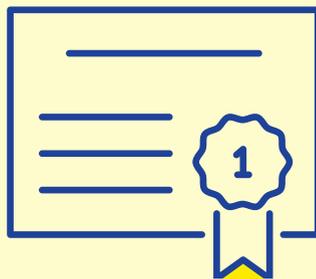


Para 2018, nossa intenção é ampliar o grau de engajamento de nossos profissionais para 73,40, quase dois pontos percentuais acima do apurado em 2017

Programa de Certificação de Conhecimentos

Criada em 2006 para atestar conhecimentos de todos os funcionários em áreas que consideramos estratégicas, a ação tem validade de cinco anos e média de 42 mil inscritos por semestre. Em 2017, o programa passou por melhorias significativas, com um piloto on-line por meio do qual cerca de 31 mil provas foram realizadas em 200 centros de testes, em todos os estados brasileiros. O piloto foi avaliado como “excelente” ou “ótimo” por 82% dos funcionários que realizaram a avaliação de reação.

No ano, foram concedidas no âmbito da iniciativa aproximadamente 96 mil certificações de conhecimento, o que totaliza mais de 616 mil certificações internas desde o lançamento.



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

	2015	2016	2017
Valores Investidos em Programas Corporativos para Desenvolver e Reter Talentos	133,7	97,4	102,2

Também adotamos processos de avaliação de desempenho individual, que contribuem para a acuracidade das ações de capacitação e evolução profissional. Nossa Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP) permite identificarmos lacunas de desenvolvimento. Em 2017, a GDP migrou para a Plataforma BB, com incremento de 207,3% nos registros de *feedbacks* – foram 127.931 no ciclo de avaliação do segundo semestre de 2016 e 265.154 no segundo de 2017.

A avaliação de desempenho dos membros dos órgãos de governança e da Diretoria Executiva é realizada por meio de instrumento específico de análise de competências profissionais, embasada em conceitos de governança corporativa. Há tanto autoavaliação quanto avaliação pelo superior hierárquico, de forma que os membros do Conselho de Administração avaliam o Presidente, que, por sua vez, analisa os Vice-Presidentes e assim sucessivamente.

404-3

Avaliação de Desempenho ¹	2015	2016	2017
Número de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	104.582	106.772	103.784
Percentual de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	99,3	99,7	99,8

(1) Flutuação decorrente de eventuais ausências maiores que 90 dias em cada ciclo avaliatório, além de variações da quantidade de profissionais do corpo funcional.



Com base nas necessidades de aprimoramento identificadas e por considerar as aspirações de carreira, orientamos os funcionários na elaboração de um Plano de Desenvolvimento de Competências (PDC), de adesão voluntária. Em 2017, foram desenvolvidos 62.882 planos, 54,7% mais que no último ciclo.

Outra iniciativa é o Radar do Gestor, ferramenta de acompanhamento do desempenho dos gerentes, com informações dos resultados obtidos por esse público em temas estratégicos. A par-

Projeto Dirigentes BB

Iniciamos em 2016 o Projeto Dirigentes BB, em parceria com empresa externa, para candidatar a cargos da Alta Administração. Os objetivos foram avaliar e mitigar eventuais riscos sucessórios e orientar o desenvolvimento dos participantes, além de subsidiar as decisões de promoção.

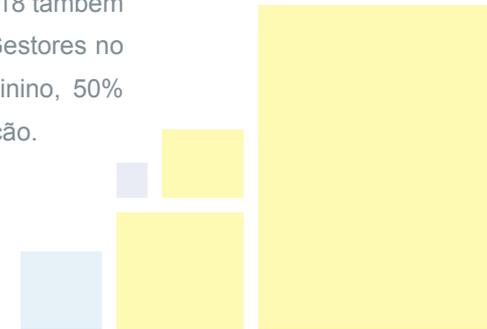
Com base em entrevistas e *workshops* com nossos estatutários, bem como por considerar o perfil encontrado em funções equivalentes em empresas de grande porte, foram mapeadas as competências comportamentais necessárias em nosso quadro. Após essa definição, avaliamos 268 líderes.

 Saiba mais no Anexo GRI **404-3**

tir desses dados, concedemos a Certificação de Gestão, utilizada em promoções e que reforça a meritocracia e a ascensão profissional, além da transparência e justiça nas decisões de movimentação. Em 2017, na última atualização dos resultados do Radar, mais de 5 mil Gerentes Gerais e de Negócios da Rede Varejo e Governo receberam o Certificado de Gestão.

Em 2017, no âmbito dos programas corporativos de ascensão profissional, realizamos ainda **404-3**:

- **Programa Ascensão Profissional Gerente de Divisão**, que contou com 2.481 funcionários inscritos, dos quais 807 foram avaliados pelos Comitês Gestores e 376 presencialmente – desses, 176 foram aprovados e qualificados. Em consonância com nossa proposição afirmativa de gênero, foram acrescentadas ainda 53 vagas para a participação do público feminino na Avaliação dos Comitês Gestores; e
- **Programa Ascensão Profissional Executivos, Superintendente Estadual e Gestores no Exterior**, com inscrição de 1.096 funcionários, dos quais 597 foram avaliados pelos Comitês Gestores e 223 presencialmente. No fim, 82 candidatos foram qualificados para o Banco de Talentos Gerente Executivo e Superintendente. Desses, 18 também foram qualificados para o Banco de Talentos Gestores no Exterior. Sobre a participação do público feminino, 50% das candidatas avaliadas obtiveram a qualificação.



Investir em educação corporativa é estratégico para alcançarmos nossos propósito e objetivos, além de reforçar nossos valores organizacionais. Para tanto, adotamos Diagnóstico de Necessidades de Treinamento, Planejamento Educacional, Implementação e Avaliação de Resultados das Ações Educacionais.

Mantemos a UniBB com foco no desenvolvimento de competências e para capacitar integralmente os funcionários. Assim, ofertamos ações educativas presenciais, em diversas localidades brasileiras, e também virtualmente, no Portal UniBB, aprimorando soluções de capacitação por meio de recursos tecnológicos, como *tablets* e *smartphones*. Nosso catálogo de cursos on-line é composto por mais de 460 soluções, nos mais diversos formatos (*e-learning*, videoaulas, *games* e infográficos, entre outros) e com ambientes colaborativos. Desde o lançamento do nosso portal, em 2013, já foram concluídos mais de 10 milhões de cursos, dos quais 2,7 milhões em 2017. Já no aplicativo UniBB Mobile, foram mais de 540 mil acessos a treinamentos nos últimos três anos

	2015	2016	2017	Meta para 2018
Quantidade de Dependentes Ativos do UniBB Família	56.563	71.017	105.551	118.366

Rumo à transformação digital, em 2017 reformulamos várias atividades educacionais, a exemplo das Trilhas de Liderança, reestruturadas com base no modelo pipeline que adotamos. Desde o lançamento,

em junho de 2017, mais de 21 mil funcionários já participaram. Desenvolvemos ainda estratégia específica para alcance da cultura e do desenvolvimento de competências voltadas ao pensar e agir digital, que consistiram nas seguintes iniciativas:

- *Workshops* para a Diretoria Executiva, membros dos Conselhos de Administração, Fiscal e do Comitê de Auditoria, com a participação de *experts* do mercado em temas relacionados à transformação digital;
- Produção de videoaulas com os *workshops* realizados, disponíveis a todas as equipes pelo Portal UniBB;
- Estágios internacionais em negócios digitais para nossos executivos, com visitas às principais empresas digitais do mundo, como as localizadas no Vale do Silício, Nova Iorque e em Israel. Os estágios têm como objetivo inserir nossa alta liderança em um contexto inovador;
- *Coaching* com foco na identificação e mudança de crenças limitantes ao processo de transformação digital. Em 2017, 96 Vice-Presidentes, Diretores, Gerentes Gerais, Gerentes Executivos e Superintendentes realizaram 573 sessões de *coaching*. Ainda em novembro, foi iniciado programa de *coaching* para os Superintendentes Regionais e Gerentes Gerais Private, com 100 participantes contemplados; e
- Trilha de Aprendizagem sobre Transformação Digital, com conteúdos técnicos e comportamentais, com 13 soluções educacionais referentes ao tema.

A capacitação de nossas equipes se dá ainda por meio de investimentos que direcionamos a bolsas de estudo. Em 2017, disponibilizamos 1.500 de graduação, 2.700 de pós-graduação *lato sensu* e 65

DesEnvolVer

Por meio da UniBB, lançamos em 2017 o *game* DesEnvolVer, com a participação de 56 mil funcionários. O objetivo é capacitar, em competências de liderança, funcionários que ainda não assumiram funções gerenciais, além de fortalecer o protagonismo. Composto por desafios e missões, o *game* é estruturado em seis fases:

- 1ª – Autoconhecimento (21.299 participações);
- 2ª – Mundo do Trabalho (18.440 contemplados);
- 3ª – Gestão da Carreira (15.146 participações);
- 4ª – Gestão de Pessoas (10.187 participações);
- 5ª – Gestão de Processos (16.760 participações); e
- 6ª – Gestão de Negócios (em andamento).

stricto sensu, além de 1.000 bolsas de inglês, 400 das quais destinadas exclusivamente a escriturários e caixas.

Mantemos ainda o Programa de Mentoria, há três anos, a fim de aperfeiçoar o processo de gestão dos Gerentes. O modelo prevê a participação de gestores experientes, para compartilhar seus conhecimentos e experiências com os profissionais que assumiram pela primeira vez a função, com ênfase na valorização das relações interpessoais.

Capacitação	2015	2016	2017	2018
Horas Mínimas de Capacitação Anual para cada Funcionário	34h	34h	34h	30h ¹
Percentual de Funcionários que Cumpriram a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	92,33	92,00	91,05	-
Meta de Percentual de Funcionários que Devem Cumprir a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	90	90	90	90

(1) As 30 horas de treinamento contemplam as soluções educacionais disponíveis no catálogo UniBB, presenciais e a distância. Os funcionários são orientados a utilizar parte dessas horas para realização de cursos considerados estratégicos, naquele ano, para sua área de atuação.

 Saiba mais no Anexo GRI [404-1](#) | [410-1](#) | [412-2](#)

Saúde, Bem-estar e Segurança 403-1

Seguimos em nossas ações de gestão da saúde e segurança no trabalho os pressupostos legais brasileiros e consideramos políticas internacionais, como as da Organização Mundial da Saúde (OMS) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Assim, contribuimos para prevenir e mitigar riscos, que são administrados por meio de nossa rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), presente em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal. Nosso Sesmt conta atualmente

com 140 profissionais de saúde e segurança e tem como principais atribuições: assessoria em ergonomia (mobiliário, equipamentos, ambiente, organização do trabalho, etc.), adaptação das condições de trabalho a funcionários com deficiência; identificação de riscos de acidentes de trabalho e de doenças ocupacionais; assessoria na implantação das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa); e na formação e implantação de Grupos de Abandono (Grua), para atuação em situações emergenciais.

Destacamos as seguintes atividades:

- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que visa à preservação da saúde e da integridade física nos locais de trabalho. Nossos Engenheiros e Técnicos de Segurança do Trabalho, em visitas às unidades, efetuam levantamento das condições ambientais para avaliação quantitativa e qualitativa de riscos físicos, químicos e biológicos, e encaminham recomendações para as adequações necessárias;
- Análise Ergonômica do Trabalho (AET) para adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos funcionários, com abordagens de aspectos como: mobiliário; equipamentos e condições ambientais, tais como ruído, temperatura, qualidade e umidade do ar interior e iluminação;
- Inspeção de segurança, com foco em apurar os riscos inerentes do ambiente por meio da verificação de pisos, carpetes, escadas, porta e sinalização ambiental, entre outras;
- Procedimentos de controle, para a saída dos prédios em situações de emergência, com apoio dos Grua, formado por profissionais capacitados para preservar a segurança dos funcionários e demais ocupantes dos edifícios de nosso uso;
- Programa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pelo qual disponibilizamos verbas para as dependências estimularem o bem-estar no ambiente profissional com massagem corporal, atividades de relaxamento, nutrição, ginástica laboral e palestras educativas relacionadas a hábitos saudáveis de vida, entre outras;
- Equipe de Comunicação e Autodesenvolvimento (Ecoa), com a função, entre outras, de dar suporte ao Comitê Gerencial na promoção de um ambiente saudável, a fim de estimular o trabalho em equipe e reduzir o conflito interpessoal;
- Programa de Assistência às Vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas), com apoio médico, psicológico, jurídico e de segurança à população vitimada ou sob ameaça em assaltos e sequestros que visem ao nosso patrimônio. Em 2017, foram atendidos pelo Pavas 482 funcionários; e
- Oficinas presenciais, para gestores que tratam de clima organizacional, para reduzir o estresse no ambiente de trabalho.



Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho

Contemplamos as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) e da Organização Internacional do Trabalho (OIT)

403-1 | 403-2

A partir da regulamentação do Teletrabalho, introduzida na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), estudamos ampliar um piloto de atuação remota e voluntária, adotando como premissa a priorização de mulheres, de pessoas com deficiência (PCD) e em reabilitação profissional após afastamento por licença-saúde. Na primeira fase do piloto, 98% dos que participaram aprovaram o projeto, que traz ganhos em qualidade de vida e em redução da emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE).

A promoção do bem-estar engloba a realização de exames periódicos de saúde – foram realizados 107.798 de março a dezembro de 2017, dos quais 63.094 eram de homens e 44.704, de mulheres. Além da consulta com médico do trabalho, de acordo com idade e gênero, os profissionais passam por exames complementares.

	2015	2016	2017	Meta para 2018
Funcionários Vacinados Contra a Gripe (%)	62,28	67,20	60,40	61,00

Por meio da Trilha Bem-estar, disponível no Portal UniBB, buscamos conscientizar nossos funcionários a adotarem um estilo de vida mais saudável a partir de 18 soluções educacionais que contemplam temas como: nutrição e saúde, sobrepeso e obesidade, risco cardiovascular, estresse e qualidade do sono, gestão do tempo, gestão de conflitos, resiliência, organização e ergonomia (orientações profissionais). Lançamos ainda a Trilha de Aprendizagem Saúde e Segurança no Trabalho, que reúne um conjunto treinamentos que versam sobre riscos ocupacionais, legislação trabalhista e previdenciária, ergonomia, saúde

Taxa de Absenteísmo ¹	2015	2016	2017
Absenteísmo Total Por Motivo de Saúde (% de dias totais agendados)	3,48	3,30	2,95
Absenteísmo por Questões de Saúde e Segurança Ocupacional (% de dias totais agendados)	0,33	0,32	0,22
Absenteísmo por Questões de Saúde Não Ocupacional (% de dias totais agendados)	3,15	2,98	2,74
Absenteísmo Não Motivado por Adoecimento (% de dias totais agendados)	2,64	4,90	1,95
Absenteísmo Total	6,12	8,20	4,47

(1) A redução no absenteísmo por questões de saúde ocupacional e absenteísmo por questões de saúde não ocupacional sofreu impacto da redução no número de horas previstas em virtude do plano de desligamento ocorrido no final do ano de 2016. Adicionalmente, a queda do percentual no que tange à saúde ocupacional reflete as ações de prevenção e pró-qualidade de vida no trabalho desenvolvidas pela rede Sesmt e no âmbito do programa QVT do BB.

Saiba mais no Anexo GRI 403-2

e qualidade de vida. O curso Ergonomia e Orientações Posturais, direcionado para todos os funcionários, beneficiou, de setembro de 2015 a dezembro de 2017, 68.697 pessoas.

Saiba mais no Anexo GRI 403-1 | 403-2

Absenteísmo

Com vistas à redução do absenteísmo e para alcançar aumento do desempenho, da satisfação com o trabalho e da produtividade, desenhamos o Programa Estruturado de Gerenciamento do Estresse no Trabalho.

Ao pesquisarmos as causas de afastamentos por doença do trabalho, identificamos como principal os transtornos mentais, seguidos de exposição a fatores de risco ocupacionais nas situações atendidas pelo Pavas. Também são relevantes os traumatismos e as fraturas, além das lesões osteomusculares.

Fornecedores

Na relação com os fornecedores, promovemos o respeito aos princípios éticos, de integridade e sustentabilidade, com ênfase em direitos humanos e gestão socioambiental. Buscamos assegurar a concorrência leal e a competitividade de custos com a máxima qualidade das matérias-primas, dos insumos e serviços. Essas diretrizes estão previstas na Política de Fornecedores, revista em 2017 para contemplar o combate à discriminação no ambiente de trabalho e o estímulo a práticas de gestão que promovam equidade de gênero. No ano também realizamos o primeiro ciclo de avaliação socioambiental dos nossos fornecedores (saiba mais no capítulo Gestão de Riscos).

Em 2017, mantivemos 13.847 contratos vigentes, celebrados com 2.723 fornecedores. O total de pagamentos liberados foi de aproximadamente R\$ 7,9 bilhões. Do total, R\$ 13,9 milhões foram pagos a nove fornecedores domiciliados no exterior decorrentes de 11 contratos – 0,18% dos pagamentos liberados. **102-9**

Adotamos gestão segmentada para controle e monitoramento da prestação dos serviços e da qualidade dos produtos entregues. Assim, nos baseamos 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.

Selecionamos nossos fornecedores por meio de processo licitatório, conforme a Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e de seu novo Regulamento de Licitações e Contratos. Entre os aspectos legais, para a escolha da proposta mais vantajosa, estão melhor técnica, menor preço ou melhor combinação de técnica e preço. Nossa cadeia de fornecedores abrange uma série de setores e atividades, entre fornecimento de bens (mobiliários e equipamentos, por exemplo), prestação de serviços (vigilância, consultoria, engenharia e arquitetura, entre outros) e locação de bens imóveis. **102-9**

Em todos os processos de compra, os gestores devem se manifestar formalmente a respeito do estabelecimento de critérios ambientais ou justificar a inaplicabilidade de critérios dessa natureza. Assim, mantemos, desde 2016, em nosso regimento interno, normas específicas para contratações sustentáveis. Elas incluem documento padrão de compras e descartes sustentáveis, atendendo aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais por nós assumidos.

102-8

Número Total de Empregados Terceirizados, por Região ¹	2017
Norte	1.875
Nordeste	6.303
Centro-Oeste	4.954
Sudeste	15.601
Sul	6.078
Total	34.811

(1) O número de terceirizados restringe-se aos contratos de prestação de serviços executados de forma contínua (a exemplo, os 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.

Segmentação de Fornecedores



Esse termo de responsabilidade socioambiental registra o comprometimento contratual 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 em seu quadro funcional. **414-1**

Além disso, incluímos entre os critérios de julgamento a melhor destinação de bens alienados, o que representa um avanço no aspecto de responsabilidade social. Também há obrigações contratuais relacionadas a direitos humanos, como: não emprego de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo; não adoção de práticas de discriminação negativas e limitativas para o acesso e manutenção do emprego; não utilização de práticas corruptas e/ou antiéticas que visem obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta; entre outras. O descumprimento a qualquer dessas exigências sujeita o fornecedor à responsabilização administrativa, que pode, após o processo em que seja assegurado o seu direito a ampla defesa, sofrer sanções como advertência, multa ou suspensão. **414-1**

Por meio dos editais das licitações, informamos todos os nossos fornecedores e demais interessados sobre restrições que visam garantir os diversos princípios que regem as contratações, notadamente os da isonomia, moralidade e legalidade. Divulgamos ainda orientações e informações sobre o tema Prevenção e Combate à Corrupção a nossos 2.723 fornecedores (100%), na página Relações com Fornecedores. **205-2**

Saiba mais no Anexo GRI 407-1 | 408-1 | 409-1



Utilizamos os recursos naturais de forma eficiente

07 | Criação de Valor Ambiental

- 88 Carta do Vice-Presidente de Serviços, Infraestrutura e Operações
- 88 Gestão Ambiental
- 89 Sistema de Gestão Ambiental
- 92 Índice Pegada Ecológica
- 92 Certificações

Papel Transformador

Governança Corporativa

Gestão de Riscos

Criação de Valor Financeiro

Criação de Valor Social

Criação de Valor Ambiental

Entre nossas diversas ações alinhadas ao compromisso com a atuação sustentável, destaca-se no período nosso Plano Gerenciador de Resíduos Sólidos, por meio do qual demos destino ambientalmente adequado a 1,5 mil toneladas de bens inservíveis. Com o sucesso do programa, iniciamos em 2017 um Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil.

Visamos sempre ao uso eficiente dos recursos naturais, principalmente energia e água, além de priorizarmos meios de comunicação remota, como videoconferências, para reduzir deslocamentos e, conseqüentemente, a emissão de CO₂. A diretrix tem ainda impactos positivos em nossas despesas e na produtividade e bem-estar de nosso quadro funcional. Com essas iniciativas e produtos dotados de características de proteção ambiental, fomos agraciados com prêmios como o Finanças Verdes Latino-América e estamos entre as 30 empresas multilatinas líderes em sustentabilidade.

Esse reconhecimento do rumo correto de nossas ações nos motiva a manter a busca pelo uso inteligente e eficiente de nossos recursos, sejam humanos, sejam materiais.

Em 2018, daremos atenção especial à questão da eficiência operacional. Utilizar da maneira mais inteligente possível nossos recursos, sejam eles humanos ou materiais. Isto vai continuar sendo foco de atuação: redução sustentável de despesas. Esse processo traz ganhos ambientais e econômicos, além da imagem da instituição pelo compromisso com o meio ambiente.

Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo
Vice-Presidente de Serviços, Infraestrutura e Operações



Redução do consumo total de água em **10,3%** no ano de 2017.



Redução do consumo de energia elétrica evitou uma despesa de **R\$ 36 milhões**.



Recondicionamento de **105 mil** cartuchos (o que corresponde a **97,58%** do total utilizado em 2017), o que proporcionou economia de **R\$ 91,8 milhões**.



1.704 dependências com o Programa Coleta Seletiva implementado.



Estratégia de **transformação digital**, que contribuiu para redução do consumo de papel em **628 toneladas**.



No primeiro semestre de 2017, **42% (2.021 unidades)** das dependências avaliadas atingiram a meta estabelecida para o IPE. Já no segundo semestre, **51% (2.902 unidades)** alcançaram o indicador – avanço de 9% na comparação com o primeiro semestre.

Gestão Ambiental

Nossa gestão ambiental tem como foco a ecoeficiência, de modo que minimize o consumo de recursos naturais, a geração de resíduos, as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) e, conseqüentemente, nossa pegada ecológica (saiba mais no tópico Índice de Pegada Ecológica). Adotamos como premissas:

- Capacitar os funcionários em responsabilidade socioambiental;
- Disseminar conceitos e práticas de ecoeficiência;
- Adequar espaços e equipamentos para racionalizar o uso e o consumo de bens naturais;
- Analisar processos sob o prisma da ecoeficiência;
- Adotar cláusulas contratuais para proteção do meio ambiente; e
- Aperfeiçoar nossos sistemas e manter processos e escopos certificados na série ISO 14.000, entre outras normas.

Nossos programas e iniciativas do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) consistem em um conjunto de objetivos, premissas, normas, requisitos, programas e iniciativas que visam à melhoria contínua de nosso desempenho ambiental. Por sua relevância, nosso SGA segue as melhores práticas ambientais e está alinhado à nossa Política Específica de Responsabilidade Socioambiental.

Sistema de Gestão Ambiental

Por meio de nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA), elaborado em referência à Norma Brasileira ABNT NBR ISO 14.001:2015, organizamos e acompanhamos ações de controle dos impactos ambientais das nossas atividades. Assim, coordenamos de forma sistemática os esforços para aprimorar nosso desempenho. Como resultado, destacamos:



-10,28%

▪ A gestão promovida no âmbito do Programa de Uso Racional da Água (Purágua), que permitiu que os valores mensais de todas as dependências fossem monitorados individualmente, com redução de consumo total de 10,28% em 2017 na comparação com 2016, o que possibilitaria abastecer uma população de 2.904 habitantes pelo período de um ano.



-13,6%

▪ O Programa de Conservação de Energia (Procen), que englobou no ano ações de conscientização interna e a adequação de funcionamento de iluminação e ar-condicionado, e possibilitou evitarmos uma despesa de R\$ 36 milhões. Esses 95,5 milhões de kWh economizados são suficientes para fornecer energia elétrica a mais de 50 mil residências no ano.



1.704

▪ O Programa Coleta Seletiva, que contempla gestão dos resíduos sólidos recicláveis não perigosos (papel, plástico, metal e vidro), fechou 2017 com 1.704 dependências, 4,66% mais que no período anterior.



-10,3%

▪ Nossa estratégia de transformação digital e o comprometimento dos funcionários BB que contribuíram para redução do consumo de papel em 628 toneladas, o que corresponde a cerca de 13,3 mil árvores não cortadas.



-11,6%

▪ O recondicionamento de 105.112 cartuchos (o que corresponde a 97,58% do total utilizado em 2017) realizado no âmbito do Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec), o que proporcionou economia de R\$ 91,8 milhões.

Desde 2008, realizamos inventário de emissões de GEE e, pela qualidade e confiabilidade do processo, fomos agraciados com o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol, além de constarmos do Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3).

Detemos também base de dados para coleta e sistematização das informações de cada indicador de consumo ambiental e, para o início de 2018, está em adoção o projeto-piloto do modelo de verificação ambiental de nossas dependências no Distrito Federal.

 Saiba mais no Anexo GRI [301-1](#) | [302-1](#) | [302-3](#) | [302-4](#) | [303-1](#) | [306-2](#)

Ao fim de 2017, estava em desenvolvimento estudo sobre matriz e despesa energética para migrarmos do ambiente de contratação regulada (ACR) para o de contratação livre (ACL) em nossas 200 maiores unidades consumidoras de energia elétrica. O objetivo é encontrar alternativas mais sustentáveis, além de reduzir despesas. As localidades economicamente viáveis serão objeto de processo de licitação para contratação de empresa para gestão e operacionalização da migração e compra de energia na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) – com expectativa de economia de até 20% no valor pago em energia nessas edificações.

Com foco no consumo racional, adotamos em 2017 parâmetros regionais, com o estabelecimento de ações para o alcance dos valores propostos, que variam de acordo com as diferenças climáticas de cada região. Prevemos ainda, no caso de não atendimento, a elaboração de estudos para adequar o perfil de consumo de energia.

Também estipulamos ao longo do ano as seguintes medidas para alcançarmos maior eficiência energética:

- Observar rigorosamente os horários de acionamento e desligamento dos aparelhos de ar-condicionado, tendo em vista que esse sistema é responsável por 60% do nosso consumo de energia;
- Ajustar o sistema de ar-condicionado em 23 °C para atender às normas brasileiras vigentes;
- Verificar periodicamente o funcionamento dos *timers* dos sistemas de iluminação e ar-condicionado do autoatendimento;
- Desligar impressoras, estabilizadores, computadores e monitores após o encerramento do expediente;

- Apagar as luzes de ambientes que não estejam sendo ocupados e dos locais com boa iluminação natural; e
- Acionar apenas o sistema de ventilação dos aparelhos de ar-condicionado em dias frios.

Consumo de Energia – Comparativo

Total de Funcionários – milhares

Consumo de Energia – GWh

Total de Despesas – milhões

Total de Agências – milhares



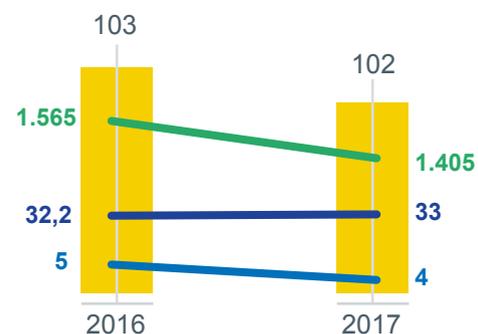
Consumo de Água – Comparativo

Total de Funcionários – milhares

Consumo de Água – milhões de litros

Total de Despesas – milhões

Total de Agências – milhares



☀️ Saiba mais no Anexo GRI 301-1 | 302-1 | 302-3 | 302-4 | 303-1 | 306-2



Efetuamos, ainda, durante os meses de outubro e novembro de 2017, duas campanhas: uma de esclarecimento (Campanha do Uso Responsável de Energia) e outra destinada a eliminar a cobrança de multas nas faturas de energia elétrica (Campanha Multa Zero).

Nossa água é oriunda de concessionárias públicas e também adotamos parâmetros de consumo eficiente regionalizados. Entre 2013 e 2017, foi obtida uma redução de 47% do consumo de água.



47%
Redução do
consumo de água
entre 2013 e 2017

Gases do 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) com o intuito de auxiliar as empresas na adoção de estratégias de aproveitamento de oportunidades e minimização de riscos e restrições às emissões de GEE.

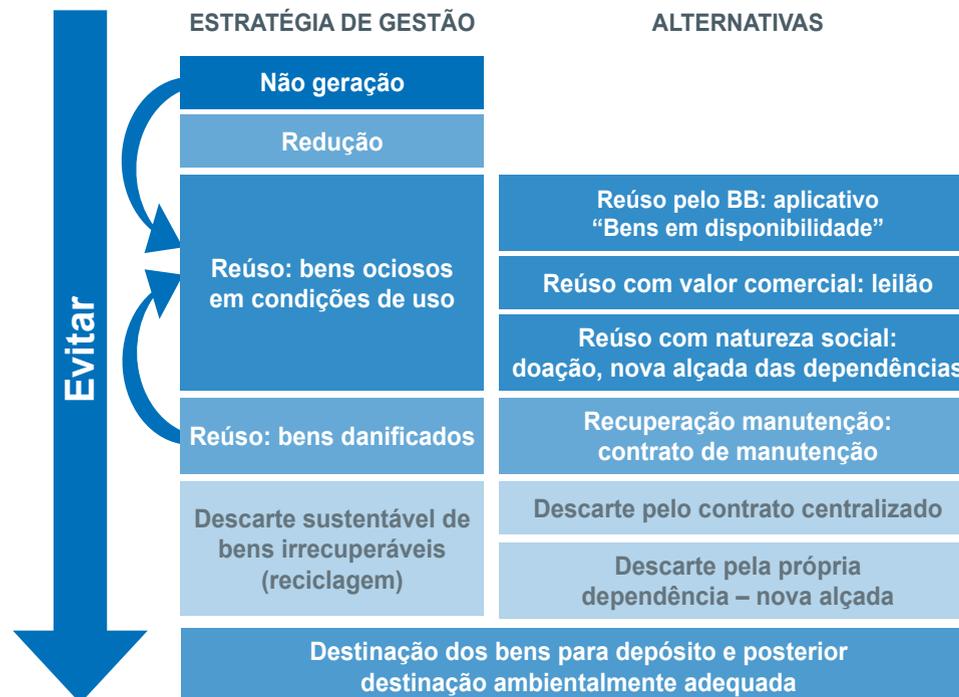
Em 2017, buscamos maior abrangência e confiabilidade de nosso inventário de emissões de GEE, que segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e pode ser acessado no sítio do Registro Público de Emissões.

Para a evolução de nossa gestão no tema, contratamos empresa especializada em auditorias ambientais para verificação externa de nosso inventário, em acordo com a norma ISO 14.064 e a metodologia GHG Protocol.

Resíduos Sólidos 306-2

Aprovamos em 2015 nosso Plano de Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos (PGRS) para fomentar e agregar iniciativas internas e atender aos parâmetros da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Em 2017 ampliamos a cobertura de dependências com coleta seletiva e aprimoramos o processo de descarte de resíduos. Para tanto, destacamos as seguintes iniciativas:

- Criação de equipe para inventariar estoque logístico dos bens inservíveis; adequar os procedimentos previstos nas instruções normativas; adotar modelos padronizados para a doação e destinação de bens não utilizados; e desenvolver iniciativas de conscientização, disseminação de conhecimento e capacitação sobre a destinação sustentável de resíduos;
- Reúso de bens e desenvolvimento de estratégias de gestão que priorizam a reutilização (vide figura abaixo);



- Implementação de aplicativo interno, que abrange todas as nossas dependências e permite o reaproveitamento de bens ociosos a fim de evitar aquisições desnecessárias;
- Doação de 17.837 mobiliários e equipamentos em condições de uso a instituições públicas e a organizações da sociedade civil sem fins lucrativos;
- Melhoria do processo de manutenção dos mobiliários, com consequente aumento da vida útil e redução de despesas com compras;
- Reciclagem de mais de 156 mil bens de uso inservíveis, o equivalente a 1.420 toneladas de materiais que retornaram ao ciclo produtivo. Em 2017, 169.080 bens de uso inservíveis tiveram a destinação ambientalmente adequada e foram reciclados;
- Redução de despesas com espaços e transporte de bens de uso inservíveis;
- Publicação de cartilha interna sobre as principais formas de destinação de bens inservíveis, além de oferta, na UniBB, de curso sobre resíduos sólidos;
- Mitigação de riscos legais e de imagem decorrentes do descarte inadequado dos bens; e
- Realização de inventário logístico de bens inservíveis, de forma segmentada por dependências, com a identificação da necessidade de destinação ambientalmente adequada de 2.309 toneladas.

Já para os próximos anos, listamos como desafios adequar processos de armazenagem de bens móveis e contratar empresa especializada para disposição final ambientalmente adequada e/ou reciclagem de 2.535 toneladas de resíduos de bens inservíveis.

Saiba mais no Relatório On-line do BB 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5

Saiba mais no Anexo GRI 306-2



Índice Pegada Ecológica

Para ampliarmos a cobertura do Programa Coleta Seletiva, intensificar a redução de emissão de GEE e minimizar o consumo de água, energia e papel, adotamos o Índice Pegada Ecológica (IPE), instrumento pelo qual avaliamos todas as nossas dependências.

A atuação é assim configurada:

- **Água:** avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da dependência, com meta de consumo igual ou inferior ao padrão regional estabelecido;
- **Energia elétrica:** análise pela média acumulada dos registros mensais de consumo da dependência, com meta de consumo igual ou inferior ao padrão regional estabelecido;
- **Papel:** meta de redução linear de 2% do consumo em comparação com o mesmo período do ano anterior para as Unidades Estratégicas, Táticas e Operacionais e as Agências de Varejo; e



	2015	2016	2017	Meta 2018
Dependências com Coleta Seletiva Implementada	1.458 ¹	1.628	1.704 ²	Ampliar o programa de coleta seletiva para mais 100 dependências

(1) Não havia meta.

(2) Para que a coleta seletiva seja implementada é necessário que haja no município cooperativas ou associações de catadores ou coleta seletiva pública. Em 2017 houve incremento de mais 152 dependências com coleta implementada, com superação da meta (100 dependências) em 52%. Contudo, ocorreu o encerramento de 76 dependências que já possuíam coleta seletiva, o que totalizou 1.704 unidades com o Programa Coleta Seletiva Implementado.

- **Coleta seletiva:** avaliação pelo registro mensal do volume de resíduos descartados de forma seletiva (papel, plástico, metal e vidro) e encaminhados para a reciclagem.

No primeiro semestre de 2017, 42% (2.021 unidades) das dependências avaliadas atingiram a meta estabelecida para o IPE. Já no segundo semestre, 51% (2.902 unidades) alcançaram o indicador – avanço de 9% na comparação com o primeiro semestre. Esse resultado foi decorrente de ações de comunicação, orientação e acompanhamento do desempenho das unidades.

Certificações

Ao fim de 2017, mantínhamos as seguintes certificações, que atestam nosso compromisso com a preservação ambiental:

- **Leadership in Energy and Environment Design (LEED)**, selo relacionado à construção sustentável e concedido pelo Green Building Council, dos Estados Unidos, em nossa sede de Brasília (DF); e
- **ISO 14.064**, em nosso Inventário de Emissões de GEE.

Consta em nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB a meta de conquistarmos a ISO 14.001 em prédios estratégicos em Brasília: para 2018, está prevista para o edifício-sede Banco do Brasil e, até 2019, para o CCBB e o Complexo de Tecnologia – edifício-sede IV.

Anexo GRI

102-3: Localização da sede da organização

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B
Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil

102-6: Mercados em que a organização atua

Encerramos 2017 com 64,5 mil pontos de atendimento entre rede própria, compartilhada e correspondentes, de forma que estamos presentes em 99,8% dos municípios brasileiros.

Mais informações sobre a rede de agências por região podem ser obtidas na [Análise de Desempenho 4ºT/2017 \(página 98\)](#).

A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada na nota explicativa nº 10 (Operações de Crédito) das [Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2017 \(página 53\)](#).

Nossa base de clientes pode ser consultada no capítulo 6 da [Análise de Desempenho do 4º trimestre de 2017 \(página 84\)](#).

102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente

Nossos compromissos públicos e iniciativas de sustentabilidade estão disponíveis em nosso [website](#).

102-13: Participação em associações

A seguir, são apresentados os principais órgãos, entidades ou associações dos quais somos signatários ou representantes:

- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS);
- Câmara Temática de Finanças Sustentáveis – coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS);
- Comitê Brasileiro para o Pacto Global – coordenado pela Organização das Nações Unidas (ONU);

- Conselho Caring for Climate – coordenado pela Organização das Nações Unidas (ONU);
- Conselho Técnico Carbon Disclosure Program (CDP);
- Comissão de Responsabilidade Social e Sustentabilidade da FEBRABAN;
- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN);
- Federação Nacional dos Bancos (FENABAN);
- Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp);
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip);
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs);
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi);
- Associação Brasileira de Empresa de Leasing (Abel);
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima);
- Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (Ibri);
- Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento de Mercado de Capitais (Apimec);
- Instituto Ethos de Responsabilidade Social Empresarial (Ethos);
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE);
- Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (Abac);
- Associação Nacional de Bancos (Asbace);
- Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg);
- Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje);

102-13: Participação em associações

- Associação Brasileira de Private Equity e Venture Capital (Abvcap);
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca); e
- Associação Brasileira do Agronegócio (Abag).

102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades

As principais oportunidades que identificamos estão relacionadas à superação do episódio de recessão econômica, o que fez o País voltar a apresentar gradual crescimento em 2017. Os principais setores do nível de atividade mostraram sinais de recuperação, com destaque para o desempenho da agricultura, que registrou safra recorde de grãos, e da indústria de transformação. A queda da inflação, dos juros e a melhora observada no mercado de trabalho, favoreceu o comércio varejista, o que impulsionou o consumo das famílias e elevou os níveis de confiança de vários segmentos econômicos. A formação bruta de capital fixo apresentou resultado positivo após 15 trimestres de queda.

Favorecido principalmente pela queda de preços dos alimentos, houve um relevante choque desinflacionário na economia, cuja inflação, medida pelo IPCA, encerrou o ano com variação abaixo do piso do intervalo de metas. O alto nível de ociosidade da economia e o arrefecimento dos preços ligados a fatores menos sensíveis à política monetária, como os serviços, contribuíram nessa direção.

A queda do índice de preços gerou vetores positivos para a economia brasileira, o que foi essencial para a continuidade do processo de flexibilização da política monetária, que culminou com a redução da Selic para 7,0% a.a., o seu menor patamar histórico. Juros menores e aumento da renda real das famílias estimularam a demanda de crédito por esse segmento.

Além das recentes mudanças estruturais já promovidas, como a aprovação da Taxa de Longo Prazo (TLP), lei do teto dos gastos públicos e

reforma trabalhista, a continuidade no avanço da agenda de reformas será fundamental para o equacionamento das contas públicas, o que possibilitará maiores ganhos em termos de confiança, investimentos e taxas de crescimento econômico no médio e longo prazo. Nesse contexto, o mercado de crédito deve passar por importante recuperação.

102-19: Delegação de autoridade

A delegação de autoridade pelo Conselho de Administração para os executivos da Diretoria Executiva se dá conforme definido em nosso Estatuto Social, em seus artigos 21, inciso X, e artigo 28, os quais estipulam que cabe ao Conselho de Administração fixar o número, eleger os membros e definir as atribuições da Diretoria Executiva e que esta, por sua vez, deverá exercer as atribuições que lhe forem definidas pelo Conselho de Administração, sempre observando-se os princípios de boa técnica bancária e as boas práticas de governança corporativa.

Especificamente no que se refere aos tópicos ambientais e sociais, o tema é tratado pela Diretoria Estratégia e Organização, que é vinculada diretamente ao nosso Presidente, que é responsável, entre outras, pela gestão dos assuntos relacionados à responsabilidade socioambiental e pela Diretoria de Governo, vinculada diretamente ao Vice-Presidente de Governo.

102-21: Consulta aos *stakeholders* nos temas econômicos, ambientais e sociais

Nossos públicos de interesses participam ativamente da construção de nosso modelo de gestão da responsabilidade socioambiental. Em 2016 realizamos pela sexta vez a atualização do Plano de Sustentabilidade do Banco do Brasil – Agenda 30 BB para o período 2017-2019. A priorização dos desafios e a definição das ações em sustentabilidade para a Agenda 30 BB incluíram consulta virtual aos

stakeholders de todas as categorias mapeadas, além de entrevistas de profundidade com os públicos prioritários e eventos reunindo executivos e colaboradores.

Anualmente, reportamos nosso desempenho socioambiental ao Conselho de Administração (CA). O conteúdo do referido reporte tem como base o nosso resultado no processo de seleção do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) a cada ano e também a prestação de contas das ações desenvolvidas no âmbito do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Vale destacar que essas ações são estabelecidas para nos auxiliar no cumprimento dos desafios priorizados pelos diversos públicos de relacionamento.

Semestralmente, são apresentados ao CA relatórios quantitativo e qualitativo com as denúncias, reclamações e sugestões apresentadas pelos clientes em nossos canais de atendimento (CABB, SAC e Ouvidoria), com proposta de ações corretivas para os problemas apresentados.

Nosso Comitê de Auditoria (Coaud) possui um canal de comunicação em nossa página na internet. Para atender acionistas, analistas e investidores, contamos com o canal Fale com a RI.

102-27: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança

A linha mestra de capacitação de nossos dirigentes e conselheiros em 2017 foi o processo de transformação digital da economia, e especialmente do setor bancário. Oferecemos palestras com especialistas internacionais, além de disponibilizarmos, para Diretores, Gerentes Gerais de Unidades Estratégicas, Conselheiros de Administração e Fiscal, um *book* contendo cerca de 20 cursos em turma aberta, ofertados por escolas de negócios nacionais e internacionais, também sobre os temas governança corporativa, ambiente de negócios, relacionamento com o cliente, gestão para resultados e gestão da inovação.

102-27: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança

Além dessas ações específicas, nossa alta direção e também nossos conselheiros têm acesso ao Portal UniBB e ao aplicativo UniBB Mobile, nos quais estão disponíveis diversos cursos e trilhas de aprendizagem que versam sobre múltiplos temas. Em 2017, destaca-se o lançamento da videoaula Alta Administração em Foco, que aborda temas como Lei Anticorrupção, Legislação Societária e Sigilo e Divulgação da Informação.

102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais

Sob demanda, o Conselho de Administração delibera, no seu âmbito de atuação, sobre os assuntos que buscam aprimorar o nosso desempenho socioambiental.

O Conselho de Administração (CA) tem como funções principais definir as diretrizes de atuação do BB, aprovar a Estratégia Corporativa do Banco do Brasil, e acompanhar mensalmente o desempenho econômico-financeiro da empresa. Esse acompanhamento abrange todas as questões afetas às suas competências estatutárias, inclusive os impactos, riscos

e oportunidades advindos de questões econômicas, ambientais e sociais, e é realizado por meio de mecanismos de acompanhamento das ações estratégicas aprovadas para a empresa, bem como de outros relatórios específicos elaborados e encaminhados ao Conselho periodicamente pelas áreas competentes. Nesse sentido, o CA orienta ainda as decisões e estabelece ações e metas para as questões que lhe são submetidas.

Gerenciamos ainda nossos impactos, riscos e oportunidades por meio das contribuições recebidas de nossos *stakeholders* por nossa Ouvidoria e pelo Coaud, diretamente ligado ao CA. Nossos públicos de interesse também subsidiam a gestão da Responsabilidade Socioambiental Empresarial, na construção coletiva do nosso Plano de Sustentabilidade, atualizado em 2016 (Agenda 30 BB) por meio de consultas on-line, entrevistas de profundidade, painéis temáticos e eventos presenciais. Nessas interações, foram identificados riscos, impactos e oportunidades ambientais, sociais e econômicas que dão suporte à Agenda 30 BB. A prestação de contas sobre nosso desempenho socioambiental ocorre anualmente.

Nos casos em que é detectada a necessidade de realização de *due diligence*, nosso CA determina à área competente que inicie o processo

Prestação de Contas – Agenda 30 BB

Desafios	Ações	Vencimento	Reporte
Desafio 1	4. Estabelecer Comitê de Elegibilidade do processo de indicação e avaliação, vinculado ao Conselho de Administração, para auxiliar os acionistas na indicação de membros para o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Diretoria Executiva e comitês de assessoramento ao CA.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Na reunião do CA de 20 de março de 2017, aprovamos a ampliação do escopo de atuação do Comitê de Remuneração que passou a ser denominado Comitê de Remuneração e Elegibilidade (Corem). O regimento interno do Corem encontra-se disponível no site de Relações com investidores.
Desafio 1	5. Constituir Comitê de Sustentabilidade, ou incluir o tema sustentabilidade como tema sob responsabilidade formal de comitê já existente, vinculado ao CA, com pelo menos um membro do CA na composição.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Criamos o Comitê de Riscos e de Capital (Coris) cuja finalidade é assessorar o CA no que concerne ao exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre eles o risco socioambiental e de capital, de forma unificada, para as instituições integrantes do Conglomerado Prudencial do Banco do Brasil.

Desafios	Ações	Vencimento	Reporte
Desafio 3	8. Desenvolver sistemática de engajamento contínuo com foco na experiência do cliente, para colher sugestões de inovações/aprimoramento de negócios e processos do BB.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Instituímos o Conselho de Clientes para os segmentos Pessoa Física – Alta Renda, Pessoa Física – Demais, Pessoa Jurídica Atacado – <i>Middle</i> e Pessoa Jurídica Atacado – <i>Upper Middle</i> e <i>Corporate</i> . Composto por até 12 clientes, o principal objetivo é reforçar e aprimorar a gestão de relacionamento de clientes do BB.
Desafio 4	9. Avaliar a implementação do processo de verificação externa das informações relativas à quantidade de clientes que utilizam serviços financeiros on-line.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Avaliamos que é pertinente implementar processo de verificação externa das informações relativas à quantidade de clientes que utilizam serviços financeiros on-line. Dessa forma, a partir de 2018, buscaremos viabilizar esse processo.
Desafio 7	20. Definir e implementar procedimentos, a partir da identificação de oportunidades negociais na cadeia de fornecedores.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Realizamos adequações em nossos sistemas de informações gerenciais com o objetivo de prospectar novos negócios quando da celebração de contratos com fornecedores.
Desafio 7	21. Revisar a Trilha da Sustentabilidade para todos os níveis hierárquicos com ênfase nos conteúdos sobre Negócios Sociais.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Revisamos a nossa trilha de Sustentabilidade incluindo cursos da temática Negócios Sociais, com atualização de conteúdos.
Desafio 11	27. Fortalecer a equidade de gênero no BB a partir do desenvolvimento de plano de ação corporativo, com definição de indicadores e metas por unidade organizacional.	Contínua anual	Ação em contínuo desenvolvimento. Estruturamos um plano de ação corporativo que consiste em duas linhas de ação (públicos interno e externo) dividido em três eixos. Identificamos oportunidades de aumentar a participação das mulheres nas funções em que foram observados maior percentual de desigualdade de gênero, de modo que foram criados indicadores para indução da nomeação desse público.
Desafio 14	36. Estabelecer processo de comunicação e/ou negociação com as confederações e sindicatos em caso de mudanças organizacionais.	30/06/17	Ação concluída no prazo. Estabelecemos, em parceria com as confederações e sindicatos, mesas temáticas e negociais com a finalidade de manter contínuo o processo de comunicação.
Desafio 14	39. Reforçar as ações de desenvolvimento de competências para transformação digital, eficiência operacional e gestão de pessoas.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Lançamos em 2017 um conjunto de soluções educacionais para os diversos públicos de funcionários, tais como o MBA Estratégia em Negócios Digitais e Inovação Bancária, a Trilha de Conhecimento – Transformação Digital e o Game Desenvolver, além de rodada de palestras do MIT relacionadas à inovação e à transformação digital para os Executivos do BB.

Desafios	Ações	Vencimento	Reporte
Desafio 14	41. Fazer avaliação da satisfação de funcionários a partir de uma amostra representativa, estatisticamente confiável, da população de funcionários do BB.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Realizamos Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional no período de 2 de maio a 9 de junho, a partir de dados de uma amostra representativa. Ao final, obtivemos um percentual de 79,20% funcionários satisfeitos no ano de 2017.
Desafio 16	46. Prospectar e avaliar a viabilidade de se propor, em conjunto com gestores de clientes e produtos, soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva específica para os diversos pilares de negócios do Banco do Brasil (Atacado, Varejo PJ, Varejo PF, Agronegócios, Governo e <i>Private</i>).	Contínua anual	Ação em contínuo desenvolvimento. Intensificamos o uso do canal <i>mobile</i> . Destacamos, entre as ações, as contratações do Crédito Veículo, cujo volume aumentou em 32% de janeiro a dezembro de 2017, o que representou em contrapartida a redução de 180.000 folhas de impressão. Ainda, com vistas a reduzir a desigualdade social e fomentar investimento em soluções ambientalmente sustentáveis, implementamos o modelo de negócios “Município mais que digital”, além do desenvolvimento de um arranjo técnico/econômico para recuperação florestal em áreas de reserva legal com um parceiro comercial do BB.
Desafio 19	64. Desenvolver rotinas e procedimentos para identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nas operações, atentando para o disposto na CMN nº 4.327, artigo 8º; e no SARB nº 14, artigos 3º, 7º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, 17º e 18º.	30/06/17 – construção de <i>rating</i> socioambiental, a partir da aplicação de questionários e construção da matriz de risco.	Ação concluída no prazo. Aprovamos em 20 de junho de 2017, no Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos, a construção do <i>Rating</i> Socioambiental.
Desafio 19	66. Atualizar, anualmente, as Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito BB (duas por setor e uma por tema) e torná-las públicas.	Contínua anual	Ação em contínuo desenvolvimento. Atualizamos e publicamos as Diretrizes da Sustentabilidade para o Crédito em 26 de dezembro de 2017 no portal BB .
Desafio 24	76. Rever as diretrizes de Investimento Social Privado do BB integrado com o conglomerado BB.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Aprovamos as novas Diretrizes do Investimento Social Privado do BB em 26 de dezembro de 2017. O documento foi publicado no portal do Banco do Brasil na internet.
Desafio 24	78. Identificar e instituir, em conjunto com a Fundação Banco do Brasil, os melhores modelos de avaliação do Investimento Social Privado.	31/12/17	Ação concluída no prazo. Em conjunto com a FBB, identificamos e avaliamos modelos e metodologias de avaliação do ISP. A FBB encaminhou a metodologia do Programa Efetividade, que prevê a análise dos projetos nos quais investe, por meio de indicadores avaliados tanto no marco zero (início do projeto) quanto em marcos subsequentes.

Ação	Origem da Proposta	Prazo
PILAR PROSPERIDADE DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
Desafio 2: identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do Banco do Brasil.		
7. Desenvolver estudos setoriais que comparem risco e retorno de atividades de alto impacto e economia verde para encaminhamento às áreas gestoras de cliente/produto.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	30/06/18
PILAR PARCERIA DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
Desafio 6: fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas.		
12. Revisar processos relacionados aos negócios sociais, com ênfase em digitização, para ganhar eficiência e abrangência.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	30/06/18
13. Estruturar modelo de captação de recursos, gestão e investimento em negócios sociais de alto impacto social e ambiental.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	31/12/18
15. Desenvolver e implementar ações de capacitação em negócios sociais, com ênfase na utilização de meios digitais, para os potenciais clientes de negócios sociais e ISP e para o público interno.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	31/12/18

Ação	Origem da Proposta	Prazo
PILAR PESSOAS DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
Desafio 11: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.		
26. Desenvolver e implementar ações de capacitação do corpo funcional em direitos humanos a fim de gerar oportunidades em questões de gênero, raça e cor.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	30/06/18
27. Fortalecer a equidade de gênero no BB a partir do desenvolvimento de plano de ação corporativo, com definição de indicadores e metas por unidade organizacional.	Ação 44 da Agenda 21 BB 2015-2017.	Contínua anual
Desafio 14: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.		
38. Desenvolver plano de ação e implementar medidas que aprimorem os níveis de saúde e bem-estar dos funcionários (desenvolver modelo de prevenção do estresse no trabalho, com promoção de qualidade de vida no trabalho e satisfação dos funcionários).	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	31/12/18
Desafio 15: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.		
42. Reavaliar e aprimorar planos de comunicação e ações de capacitação relacionados ao tema ética, com ênfase em Direito Humanos e combate à corrupção, para o BB e suas Entidades Ligadas.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	30/06/18

Ação	Origem da Proposta	Prazo
PILAR PLANETA DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
Desafio 16: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.		
44. Desenvolver ações de capacitação sobre economia verde e inclusiva para o público interno, com ênfase em oportunidades de negócio por segmento de mercado.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	31/12/18
46. Prospear e avaliar a viabilidade de se propor, em conjunto com gestores de clientes e produtos, soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva específica para os diversos pilares de negócios do Banco do Brasil (Atacado, Varejo PJ, Varejo PF, Agronegócios, Governo e <i>Private</i>).	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	Contínua anual
Desafio 19: aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.		
65. Definir especificações técnicas e demandar o desenvolvimento do sistema de TI que apoie a gestão do risco socioambiental.	Ação 61 da Agenda 21 BB 2015-2017.	31/12/18 – construção da base de perdas para Risco Socioambiental.
66. Atualizar, anualmente, as Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito BB (duas por setor e uma por tema) e torná-las públicas.	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	Contínua anual

Ação	Origem da Proposta	Prazo
PILAR PAZ DOS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL		
Desafio 24: Aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.		
79. Aplicar a metodologia instituída pelo BB e pela FBB para avaliação do Investimento Social Privado utilizando as bases de beneficiários obtidas no marco zero.	Ação 6 da Agenda 21 BB 2015-2017.	31/12/18
82. Avaliar a possibilidade de se definir e implementar sistemática de captação de recursos para a FBB com as empresas do Conglomerado e clientes dos pilares Atacado e <i>Private</i> .	Ação oriunda do processo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2017-2019.	31/12/18

102-36: Processo adotado para determinar a remuneração

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

Com a finalidade de proporcionar remuneração compatível à dos principais concorrentes e das demais instituições financeiras, valemo-nos do estudo dos equilíbrios salariais interno e externo. No estudo do equilíbrio interno, é considerada a escala de remuneração para as funções e cargos integrantes de nossa estrutura organizacional. Além disso,

são observadas as atividades, as responsabilidades, a amplitude de comando e demais fatores vinculados às funções/cargos/comissões. Para a avaliação do equilíbrio externo, é utilizada como parâmetro a pesquisa anual de remuneração da Consultoria Mercer Human Resource relativa ao segmento bancário, edição 2017. Não há participação de consultores de remuneração independentes de nossa administração nesse processo.

102-38: Razão da remuneração total anual

A relação da remuneração total anual para o indivíduo mais bem-pago do BB para a remuneração total anual média para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem-pago) no Brasil foi de 17,16.

102-41: Acordos de negociação coletiva

O percentual de funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100%.

102-42: Identificação e seleção de *stakeholders*

No processo de Planejamento Estratégico 2018-2022 foi realizada uma análise da cadeia de valor para identificação dos *stakeholders* cuja participação teria grande relevância na formulação da Estratégia Corporativa. Foram identificados dois grupos: um de dirigentes e outro composto por acionistas, clientes, colaboradores, Entidades Ligadas e reguladores. Já no que se refere ao processo de priorização dos desafios em sustentabilidade para atualizar as ações do Plano de Sustentabilidade e nortear o conteúdo do Relatório Anual, estabelecemos nosso mapa de *stakeholders* em quatro níveis de priorização tendo em vista a natureza, os negócios e as atividades da nossa Empresa. Todas as categorias foram convidadas a participar do processo de consulta virtual e os públicos de relacionamento considerados prioritários e muito importantes responderam a entrevista de profundidade. As contribuições de cada categoria foram consolidadas de acordo com o peso nos eixos influência e impacto e sua relevância foi dada de acordo com a prioridade no mapa de *stakeholders*.

102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os *stakeholders* | 102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas

Nossos *stakeholders* são envolvidos de forma periódica em diferentes momentos consultivos e decisórios, com destaque para a elaboração da Estratégia Corporativa BB, da Estratégia de Sustentabilidade BB e para a pesquisa de satisfação de clientes.

Estratégia Corporativa BB

Nossa Estratégia Corporativa é formulada a partir do processo de Planejamento Estratégico do Banco do Brasil, que tem entre suas premissas a participação ativa dos *stakeholders* e a visão *holding*. No ciclo de Planejamento Estratégico 2018-2022, houve avanços significativos em relação à ampliação de sua abrangência, por meio da participação mais ativa de *stakeholders*, como acionistas, funcionários, lideranças do Banco e representantes de Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB).

Foram realizadas 45 entrevistas com executivos, diretores e membros do Conselho Diretor e do Conselho de Administração, pesquisa eletrônica com mais de 150 executivos, superintendentes estaduais e regionais, nove *workshops* com funcionários e dirigentes estatutários, pesquisa eletrônica com cerca de 32 mil funcionários e 18 sessões de trabalho com unidades estratégicas na etapa de formulação de indicadores e metas.

Estratégia de Sustentabilidade BB e Relatório Anual

Para que se mantenha atualizado e alinhado às demandas dos públicos de interesse, nosso Plano de Sustentabilidade é revisado a cada dois anos. Em 2016, foram realizados diversos eventos de engajamento das

partes interessadas para definição da materialidade e atualização do Plano para o período 2017-2019, que resultaram em desafios prioritários para nossa gestão. Com o objetivo de integrar o relato à gestão, os temas materiais que subsidiam o conteúdo do Relatório Anual correspondem aos desafios em sustentabilidade convencionados no nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, que vem colaborando diretamente para o aprimoramento das práticas de governança e para incorporação de variáveis socioambientais na gestão e nos negócios da empresa.

O método utilizado para engajamento dos públicos de relacionamento foi consulta virtual e entrevistas de profundidade para priorização dos desafios em sustentabilidade. Esse método de abordagem proporcionou a ampliação do público de relacionamento, o que gerou oportunidade de participação de funcionários, clientes, acionistas/investidores e fornecedores de todo o País. A consulta contou com a participação de 7.145 *stakeholders*, 7.117 dos quais on-line e 28 por entrevistas de profundidade. Além disso, foi realizado Fórum de Sustentabilidade Especial, que contou com a participação de gerentes executivos, com a finalidade de avaliar nossa maturidade de gestão à luz dos 25 desafios em sustentabilidade mapeados e validar a matriz de materialidade resultante do processo da consulta virtual e entrevistas de profundidade.

Considerando os desafios priorizados, os diretores, gerentes gerais e gerentes executivos das Unidades Estratégicas avaliaram e definiram as ações endereçadas para cada desafio, os responsáveis e os respectivos prazos de conclusão. Como resultado desse processo, o Conselho Diretor aprovou o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB para o período 2017-2019, que contempla 82 ações.

Essas ações estão presentes no Acordo de Trabalho (ATB) das áreas responsáveis pelo desenvolvimento das iniciativas e compõem um dos indicadores que mensura o desempenho da gestão de nossas Unidades

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).

Esse ciclo se fecha aos prestarmos contas das ações desenvolvidas e relacionadas aos desafios materiais aos públicos de interesse por meio do Relatório Anual.

Pesquisa de Satisfação

As pesquisas de satisfação entrevistam clientes pessoas físicas, pessoas jurídicas do setor privado e pessoas jurídicas do setor público. De uma forma geral, as pesquisas avaliam a satisfação dos clientes com o relacionamento pessoal, canais de atendimento e a satisfação geral com nossos serviços. Adotamos a metodologia de satisfação de acúmulo de experiência, pela qual o cliente responde o questionário tendo como base o último ano de relacionamento bancário.

Para preservar a imparcialidade, contratamos institutos de pesquisas de marketing, filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) ou à European Society for Opinion and Marketing Research (ESOMAR), para a realização de suas pesquisas de satisfação.

A pesquisa é realizada em duas fases: uma qualitativa, com o objetivo de levantar os atributos de satisfação e as percepções dos clientes sobre o Banco, o que ocorre, em média, a cada três anos; e uma quantitativa, realizada anualmente com a finalidade de mensurar as percepções e os atributos de satisfação levantados na etapa qualitativa.

De uma forma geral, observa-se que os atributos mais valorizados pelos clientes na composição do seu grau de satisfação são aqueles vinculados ao relacionamento com o funcionário do Banco responsável por sua conta. Os resultados são apresentados às áreas responsáveis pelo relacionamento com os clientes e com gestores das redes de agências.

102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais | 102-47: Lista dos temas materiais | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite

Em 2016, revisamos nossa materialidade de acordo com as diretrizes da GRI-G4 e atendemos plenamente às etapas de identificação, priorização e validação de tópicos relevantes para definição do conteúdo deste relatório.

Destacamos que, com o objetivo de integrar o relato à gestão, nossos temas materiais representam desafios em sustentabilidade convenionados no nosso Plano de Sustentabilidade, intitulado de Agenda 30 BB, em alinhamento à agenda 2030 Global e aos ODS.

Nossos desafios são mapeados a partir da avaliação de tendências nacionais e internacionais de sustentabilidade, índices de mercado, demandas da sociedade em geral e, principalmente, da conexão das nossas estratégias de negócios com os ODS.

Levamos em consideração também nossa Estratégia Corporativa. Como resultado dessa avaliação, foram identificados 25 desafios em sustentabilidade distribuídos entre os cinco pilares dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Prosperidade, Parceria, Pessoas, Planeta e Paz.

Processo de Consulta e Análise dos Temas Materiais

Nossa materialidade é definida a partir das duas premissas da GRI: o impacto de cada desafio e sua influência na percepção dos *stakeholders*, conforme segue:

Influência

- Entrevistas com *stakeholders* externos;
- Pesquisa on-line com *stakeholders* externos;
- Pesquisa de mídia (percepção); e
- Estudos setoriais.

Impacto

- Consulta com executivos;
- Consulta com público interno;
- Concorrentes;
- Avaliação das áreas de estratégia e sustentabilidade do BB; e
- Megatendências.

Em consonância com as etapas de priorização dos desafios e definição das ações para atualização do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, os movimentos de engajamento com nossos públicos de relacionamento subsidiaram também a elaboração do conteúdo deste relato. Apresentamos a seguir os resultados desse processo:

- Consulta aos públicos de relacionamento por meio de processo on-line e entrevistas. O processo de consulta foi abrangente e contou com a participação de 7.145 *stakeholders*, dos quais foram 7.117 on-line e 28 por entrevistas de profundidade. Com base em nosso mapa de *stakeholders*, analisamos e consolidamos as contribuições de acordo com a prioridade de cada categoria. Nessa etapa, foram inicialmente priorizados dez desafios;
- No 27º Fórum de Sustentabilidade, nossos executivos avaliaram e debateram sobre os 25 desafios em sustentabilidade e, após o processo de validação, foram definidos 13 desafios como relevantes para orientar o conteúdo deste relatório. Os desafios 2, 19 e 24 foram somados àqueles identificados como priorizados na primeira etapa. Foram feitos pequenos ajustes nos textos e o desafio mais impactado foi o 19, no qual foi incluído um adendo sobre assuntos polêmicos. Ainda assim, os demais desafios seguirão sendo trabalhados em nosso cotidiano corporativo; e
- Em nosso VI Workshop Desenvolvimento Sustentável, foi apresentado à Alta Administração do BB o resultado da nossa matriz de materialidade com o propósito de definição posterior de ações que promovam o alcance aos desafios em sustentabilidade previstos para os próximos três anos.

102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais |

102-47: Lista dos temas materiais | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite

Nosso Processo de Materialidade

Prestação de Contas

- Comunicação semestral ao Conselho Diretor
- Comunicação anual ao Conselho de Administração
- Comunicação anual aos *stakeholders* no Relatório Anual

Revisão dos Desafios

- Avaliação de tendências e demandas de sustentabilidade e da sociedade em geral
- Estratégia Corporativa

Planejamento e Ação

- Avaliação dos 25 desafios para o estabelecimento de ações para os próximos três anos

Processo de Consulta e Análise

- Avaliação da materialidade com consultas on-line e entrevistas
- Análise de documentos internos e externos

Validação

- Validação dos desafios priorizados pelos executivos no Fórum de Sustentabilidade BB



Esse processo, que ocorre a cada dois anos, resultou em nosso Plano de Sustentabilidade

– Agenda 30 BB para o período 2017-2019.

Matriz de Materialidade



Apresentamos a seguir as definições dos limites dos aspectos.

Para captar a percepção de *stakeholders* apresentada nas diretrizes da GRI-G4, propusemos a avaliação dos desafios como tendo impactos dentro e fora do BB. O grupo do impacto fora foi avaliado em três subdivisões:

- Clientes;
- Fornecedores; e
- Outros (aborda o coletivo fora do âmbito comercial, como parceiros institucionais e organizações não governamentais (ONGs), comunidades locais, governos, meio ambiente, etc.).

A aplicação de uma lógica matemática, baseada nas divisões criadas, permitiu a definição dos desafios de maneira metódica em três grandes limites: dentro, fora e ambos.

102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais | 102-47: Lista dos temas materiais | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite

Os desafios materiais são apresentados em ordem numérica na tabela a seguir:

Prosperidade	Limite	Sublimite
Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade. 102-14 102-18 102-19 102-27 102-29	Interno	Interno
Desafio 2: identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do BB. 102-15 102-11 201-2 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5 FS6 FS9 (Aspectos Desempenho econômico, Emissões e Produtos e serviços)	Interno	Interno
Desafio 3: identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a perenidade e longevidade do BB. 302-4 418-1 (Aspectos Energia e Privacidade do cliente)	Interno	Interno
Desafio 4: aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção. 416-1 417-2 102-43 102-44 417-3 418-1 419-1 (Aspectos Saúde e segurança do cliente, Rotulagem de produtos e serviços, Comunicações de marketing, Privacidade do cliente e Conformidade do produto ou serviço)	Interno	Interno

Parceria	Limite	Sublimite
Desafio 6: fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas. G4-DMA Rotulagem de produtos e serviços. 416-1 102-43 102-44 417-3 418-1 419-1 (Aspectos Saúde e segurança do cliente, Rotulagem de produtos e serviços, Comunicações de marketing, Privacidade do cliente e Conformidade do produto ou serviço)	Externo	Clientes, Fornecedores e Outros
Desafio 7: Reforçar iniciativas do BB em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira. 203-1 203-2 FS13 FS14 (Aspectos Impactos econômicos indiretos e Comunidades locais)	Externo	Clientes
Pessoas	Limite	Sublimite
Desafio 11: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do BB. 102-8 405-1 405-2 406-1 (Aspectos Emprego, Diversidade e igualdade de oportunidades, Igualdade de remuneração entre mulheres e homens e Não discriminação)	Interno	Interno
Desafio 14: reforçar a atuação do BB em relação ao Capital Humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos. 102-41 401-1 402-1 403-1 403-2 404-1 404-3 410-1 412-1 (Aspectos Emprego, Relações trabalhistas, Saúde e segurança no trabalho, Treinamento e educação, Práticas de segurança e Avaliação em direitos humanos)	Interno	Interno
Desafio 15: fortalecer a atuação do BB em relação ao tema ética e combate à corrupção. 102-16 102-17 205-1 205-2 205-3 (Aspecto Combate à corrupção)	Interno	Interno

102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais |

102-47: Lista dos temas materiais | 103-1: Explicação da materialidade e seu limite

Planeta	Limite	Sublimite
Desafio 16: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva. 201-2 302-4 305-5 (Aspectos Desempenho econômico, Energia, Emissões e Geral)	Ambos	Interno, Outros e Clientes
Desafio 19: aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos. FS1 FS2 FS3 FS4 FS5 FS9 FS12 FS10 FS11	Externo	Clientes
Paz	Limite	Sublimite
Desafio 21: desenvolver processo de <i>due diligence</i> social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do BB. 412-3 412-2 406-1 407-1 408-1 409-1 410-1 412-1 414-1 414-2 413-1 (Aspectos Comunidades locais, Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade, Investimentos em direitos humanos, Não discriminação, Liberdade de associação e negociação coletiva, Trabalho infantil, Trabalho forçado ou análogo ao escravo, Práticas de segurança, Avaliação em direitos humanos, Avaliação de fornecedores em direitos humanos e Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos)	Interno	Interno
Desafio 24: aprimorar a integração entre o investimento social privado e a estratégia de negócios. 203-1 203-2 413-1 (Aspectos Desempenho econômico, Impactos econômicos indiretos e Comunidades locais)	Externo	Clientes e Outros

102-53: Contato para perguntas sobre o relatório

Unidade Relações com Investidores

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B

Torre Central – 4º andar

Asa Norte

CEP: 70040-912

Brasília (DF)

E-mail: ri@bb.com.br

Diretoria de Estratégia e Organização

Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B

Torre Sul – 12º andar

Asa Norte

CEP: 70040-912

Brasília (DF)

E-mail: direo.sustentabilidade@bb.com.br

103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão

Desafio 1: alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas internacionais e reforçar o papel da Alta Administração na estratégia de sustentabilidade.

Tema relacionado: Governança e Estratégia de Sustentabilidade

Páginas 36-37, 39, 42

Desafio 2: identificar e gerenciar os riscos não financeiros e/ou emergentes de médio e longo prazos que possam impactar significativamente os negócios do Banco do Brasil.

Tema relacionado: Riscos emergentes de médio e longo prazo

Páginas 42, 48-50, 58, 59

Desafio 3: identificar as inovações no setor financeiro (modelos de negócios e tecnologias) e se antecipar às tendências a fim de garantir a perenidade e longevidade do Banco do Brasil.

Tema relacionado: Identificação de inovações

Páginas 18-20, 27, 71-78, 93

Desafio 4: aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção

Tema relacionado: Satisfação do cliente

Páginas 40, 71-78, 93

Áreas responsáveis pela gestão do desafio na empresa: Diretoria de Clientes Pessoas Físicas, Unidade Private Bank, Diretoria de Micro e Pequenas Empresas, Diretoria Corporate Bank e Diretoria de Governo

Desafio 6: fortalecer o protagonismo do Banco do Brasil na realização de negócios sociais por meio de soluções abrangentes, eficientes, inovadoras e em alinhamento com as políticas públicas.

Tema relacionado: Protagonismo em negócios sociais

Páginas 25-29, 32-33, 42, 93

Desafio 7: reforçar iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira.

Tema relacionado: Inclusão social e financeira

Páginas 29, 42, 25-33, 93

(continua)

103-1: Explicação da materialidade e seu limite | 103-2: Abordagem de gestão e seus componentes | 103-3: Avaliação da abordagem de gestão (continuação)

Desafio 11: garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.

Tema relacionado: Equidade de raça e gênero

Páginas 78-79

Área responsável pela gestão do desafio na empresa: Diretoria Gestão de Pessoas

Desafio 14: reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao Capital Humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.

Tema relacionado: Saúde e segurança

Páginas 84-85

Área responsável pela gestão do desafio na empresa: Diretoria Gestão de Pessoas

Tema relacionado: Desenvolvimento e retenção

Páginas 78, 80-84, 93

Desafio 15: fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e combate à corrupção.

Tema relacionado: Ética e combate à corrupção

Páginas 40-45

Desafio 16: desenvolver soluções financeiras e modelos de negócio que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.

Tema relevante: Desenvolver soluções para a economia verde e inclusiva

Páginas 28-33, 42

As políticas que orientam a atuação social e ambientalmente responsáveis do BB por meio de nossas linhas de negócio estão disponíveis em: <http://bb.com.br/pbb/sustentabilidade/governanca-politicas-e-diretrizes#>.

Desafio 19: aprimorar a gestão do risco socioambiental a partir de critérios socioambientais na concessão de financiamentos, considerando também os assuntos polêmicos.

Tema relevante: Risco socioambiental na concessão de financiamentos

Páginas 42, 56-58

Área responsável pela gestão do desafio na empresa: Diretoria de Gestão de Riscos

Desafio 21: desenvolver processo de due diligence social (inclui direitos humanos e práticas trabalhistas) e ambiental para avaliar os impactos das operações e relações comerciais do Banco do Brasil.

Tema relevante: *Due Dilligence* Social e Ambiental na operação

Páginas 42, 60, 86

Tema relevante: *Due Dilligence* Social e Ambiental em crédito e financiamento

Páginas 56-57

Páginas 59-60

Desafio 24: aprimorar a integração entre o Investimento Social Privado e a estratégia de negócios.

Temas relevantes: Investimentos Social Privado

Páginas 42, 25-33

Área responsável pela gestão do desafio na empresa: Diretoria de Governo

Objetivos e metas relacionados aos desafios estão disponíveis entre as páginas 95 a 101.

Avaliamos a eficácia da abordagem de gestão durante a revisão da Agenda 30 BB (p. 23) e da Estratégia Corporativa BB (p. 17 e 18).

Como resultado da avaliação da abordagem de gestão, estabelecemos os desafios da Agenda 30 BB (p. 95 a 101).

Nossos compromissos assumidos para gestão dos desafios estão disponíveis em www.bb.com.br/pbb/sustentabilidade/governanca-politicas-e-diretrizes/pactos-e-acordos#.

201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído

	2015	2016	2017
Valor Econômico Direto Gerado (receita) – R\$ milhões	181.966	160.317	140.461
Valor Econômico Distribuído (R\$ milhões)	39.437	44.342	45.764
Pessoal (salários e benefícios dos empregados)	19.994	21.340	19.496
Remuneração de Capitais de Terceiros	1.308	1.442	1.567
Remuneração de Capitais Próprios	16.142	9.709	12.661
Impostos, Taxas e Contribuições	1.993	11.851	12.041
Lucro Líquido (R\$ milhões)	14.400	8.034	11.111

202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local

	2015	2016 ¹	2017
Variação da Proporção do Salário Mais Baixo, Discriminado por Gênero, Comparado ao Salário-Mínimo Local em Unidades Operacionais Importantes	2,83	2,83	2,90

(1) O valor reportado em 2016 foi corrigido.

O piso salarial é aplicado, independentemente do gênero, a todos os funcionários que iniciam a sua carreira conosco.

205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção

Realizamos avaliação de nossos processos, considerando situações em que possamos ser enquadrados como potenciais autores ou potenciais vítimas de atos lesivos qualificáveis como corrupção, o grau de risco envolvido e as correspondentes ações mitigadoras desenvolvidas ou em desenvolvimento. Esse trabalho, concluído em 2017, avaliou 389 processos do BB (que equivalem a 100% de nossos processos). No ano, também foi realizada avaliação do gerenciamento de riscos de 35 das principais Entidades Ligadas ao Banco (ELBB) com foco na prevenção e no combate à corrupção.

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 nº 12.846/2013, ou em qualquer legislação da modalidade, de abrangência transnacional e naquelas que incidam sob as jurisdições nas quais atuamos.

Os principais riscos apurados, quanto à possibilidade de sermos enquadrados como autores de ato de corrupção, estão presentes nos negócios que envolvam entes públicos como contraparte, por meio da ação de agentes diretos ou de terceiros atuando em nosso nome. Também foram apurados como riscos relevantes, dos quais somos potenciais vítimas de ato de corrupção, os presentes 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.

205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção

Treinamento

O treinamento Prevenção e Combate à Corrupção está disponível no Portal Unibb, acessível para todos os funcionários. O treinamento tem por objetivo possibilitar que o funcionário identifique 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. Em 2017, 44.906 funcionários (45,3% do total) concluíram o treinamento. Em 2017, a UniBB disponibilizou também a videoaula Alta Administração em Foco. Além da Lei Anticorrupção, a solução abordou temas como Código de Ética e Normas de Conduta, Lei Anticorrupção, Controles Internos, Mercado de Capitais, Legislação Societária e Sigilo e Divulgação da Informação. Até o final de 2017, foi assistida por 37 dos 59 dirigentes estatutários, conselheiros e membros dos comitês de auditoria e remuneração, o que corresponde a 62% de adesão.

Número Total e Percentual de Funcionários que Receberam ao Menos 1 Curso de Combate à Corrupção, Discriminados por Categoria Funcional e Região

Região	Categoria Funcional	Número	Percentual
Centro-Oeste	Alta Direção	91	45,50
Centro-Oeste	Assessoramento	2.780	63,33
Centro-Oeste	Gerência Demais	2.103	47,62
Centro-Oeste	Operacional	3.318	64,78
Centro-Oeste	Técnico	1.946	71,07
Nordeste	Alta Direção	3	33,33
Nordeste	Assessoramento	248	53,22
Nordeste	Gerência Demais	2.328	40,84
Nordeste	Operacional	5.339	51,56
Nordeste	Técnico	42	75,00
Norte	Alta Direção	2	33,33
Norte	Assessoramento	80	61,54
Norte	Gerência Demais	756	45,99
Norte	Operacional	1.490	56,68
Norte	Técnico	7	70,00
Sudeste	Alta Direção	23	46,94
Sudeste	Assessoramento	1.479	68,22
Sudeste	Gerência Demais	7.063	47,41
Sudeste	Operacional	15.634	60,99
Sudeste	Técnico	821	81,29
Sul	Alta Direção	2	33,33
Sul	Assessoramento	378	65,74
Sul	Gerência Demais	2.972	51,84
Sul	Operacional	6.869	62,42
Sul	Técnico	165	76,74

205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção

Curso Alta Administração em Foco

Região	Categoria Funcional	Quantidade	Percentual
Centro-Oeste	Alta Direção	33	16,50
Centro-Oeste	Assessoramento	46	1,05
Centro-Oeste	Gerência Demais	13	0,29
Nordeste	Gerência Demais	1	0,02
Nordeste	Operacional	1	0,01
Sudeste	Alta Direção	5	10,20
Sudeste	Gerência Demais	3	0,02
Sul	Gerência Demais	2	0,03

301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume |

301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem

Material Não Renovável

Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner (Prorec – em unidades)	2013	2014	2015	2016	2017
Total de Cartuchos Consumidos	106.371	110.517	115.105	121.849	107.712
Cartuchos Recondicionados	102.867	107.178	112.800	119.218	105.112
Percentual de Recondicionados	97	97	98	98	98

Material Renovável

Uso de Papel	2013	2014	2015	2016	2017
Total de Papel Consumido (t)	8.644	8.516	6.601	6.082	5.454
Papel Reciclado (t)	951	865	577	408	386
Percentual de Papel Reciclado	11	10	9	7	7

A flutuação ocorrida no último ano de 2017 no consumo dos materiais incluídos nas categorias acima foram diretamente influenciadas em razão das campanhas de conscientização da utilização dos produtos de papel, aumento das transações por meios eletrônicos, como *mobile* e internet e ações de revisão das especificações técnicas dos materiais, com objetivo de aprimorar dos materiais.

302-1: Consumo de energia dentro da organização |

302-3: Intensidade energética | 302-4: Redução do consumo de energia

Intensidade Energética	2015	2016	2017
Intensidade de Energia Elétrica (Consumo total de eletricidade/funcionário/ano) (kWh/funcionário/ano)	6.220	6.291	5.971

Consumo de Eletricidade (MWh) ¹	2015	2016	2017
Consumo Total de Eletricidade	724.215	704.551	609.073

(1) Em 2017, 77,42% da eletricidade consumida pelo BB foi gerada por fontes renováveis
http://ons.org.br/Paginas/resultados-da-operacao/historico-da-operacao/geracao_energia.aspx.

Valores referentes somente à energia elétrica adquirida de concessionária.

Combustíveis (litros) ¹	2015	2016	2017
Consumo Total de Óleo Diesel para Veículos	42.400	58.129	63.833
Consumo Total de Óleo Diesel Grupo Gerador	550.980	392.722	340.870
Consumo Total de Gasolina	2.409.250	2.200.062	2.097.684
Consumo Total de Etanol	578.194	518.281	419.792

(1) Em 2015, foi alterada a forma de apuração do consumo de óleo diesel. Nos anos anteriores, o levantamento considerava os produtos Diesel S10 e Diesel, desconsiderando que o mercado disponibiliza outras opções. Assim, a partir de 2015, optamos pela apuração com base no tipo de motor que usa esse combustível, no caso, veículos e geradores de energia.

Nossa gestão do consumo de energia elétrica é realizada através do Programa de Conservação de Energia (Procen), que disponibiliza as informações para todo o conglomerado. Como principal objetivo da gestão, além de redução das despesas com o insumo energia elétrica, destacamos que a atuação está voltada para o atingimento das metas de consumo de energia regionais.

As informações relativas a consumo de energia são obtidas por meio de sistema corporativo e disponibilizadas para todo o conglomerado. Encontra-se em fase de implantação uma nova forma de apresentação dos dados pelo aplicativo Spot Fire, que vai permitir maior agilidade e eficiência na obtenção das informações, e assim promover ações mais efetivas. Foram adotados para o ano de 2017 parâmetros regionais de consumo de energia, que apresentam os seguintes valores (kWh/m²): região Norte (21), região Nordeste (20), região Centro-Oeste (17), região Sudeste (16) e região Sul (14). Os valores que adotamos tiveram sua aplicação implantada em 2014 e são submetidos a revisões anuais, com vistas a sua adequação aos novos perfis de consumo que vão sendo atingidos.

Os valores obtidos para o ano de 2017 foram estimados tendo em vista que estamos em fase de alteração da sistemática de captura de dados, antes realizada pelas plataformas de engenharia e, agora, com a vinculação do pagamento com o registro simultâneo dos dados de consumo, pelas próprias dependências pagadoras.

Assim, o valor estimado para o consumo de energia elétrica no BB para o ano de 2017 foi de 609 GWh, com fornecimento por concessionárias de energia com contratos atendidos pelo mercado cativo de eletricidade que, comparado com o valor de consumo de eletricidade de 704 GWh registrado em 2016, proporcionou uma economia percentual estimada de 13,5%. Com relação aos valores pagos nos últimos anos, podemos observar que a despesa em 2017 foi de R\$ 444 milhões/ano, que, comparado com o valor de R\$ 480 milhões registrado em 2016, proporcionou uma redução de despesas de R\$ 36 milhões, correspondente a 7,5% do valor observado no ano anterior.

303-1: Total de retirada de água por fonte

	2015	2016	2017 ¹
1. Total de Água Consumida (mil m³)	1.678	1.566	1.405
Fornecimento Público ou Privado de Água (mil m ³)	1.678	1.566	1.405

(1) Valor estimado. Não utilizamos água reciclada em nossas dependências. O fornecimento de água é realizado pelas concessionárias de fornecimento de água.

Nossa gestão do consumo de água é realizada por meio do Programa de Uso Racional de Água (Purágua). A gestão do programa estabelece ações para as dependências que apresentem consumo de água acima das metas estabelecidas, destacando-se as vistorias nas instalações hidráulicas, com vistas à determinação das causas do consumo elevado de água, com destaque especial para vazamentos de qualquer natureza.

São utilizados parâmetros de consumo eficiente de água regionalizados com os seguintes valores (litros/pessoa/dia): região Norte (64), região Nordeste (63), região Centro-Oeste (58), região Sudeste (53) e região Sul (48), cuja evolução ao longo dos anos pode ser verificada na tabela abaixo.

Região	2013	2014	2015	2016	2017
Norte	50	54	54	64	64
Nordeste	50	45	45	63	63
Centro-Oeste	50	50	45	58	58
Sudeste	50	45	45	53	53
Sul	50	50	36	48	48

Os valores obtidos para o ano de 2017 foram estimados tendo em vista que estamos em fase de alteração da sistemática de captura de dados, antes realizada pelas plataformas de engenharia e, agora, com a vinculação do pagamento com o registro simultânea dos dados de consumo, pelas próprias dependências pagadoras.

Assim, o valor estimado para nosso consumo de água no ano de 2017 foi de 1,4 bilhão de litros de água, com fornecimento por meio de concessionárias de fornecimento de água, comparado com o valor de consumo 1,6 bilhão registrado em 2016.

Com relação aos valores pagos nos últimos anos, podemos observar que até o ano de 2015 os valores situavam-se em torno de R\$ 28 milhões/ano, elevaram-se para R\$ 32 milhões em 2016 e mantiveram-se nesse patamar em 2017, apesar dos aumentos de tarifas ocorridos no período.

Para a obtenção do consumo estimado de água, foi considerada uma elevação média na tarifa de 1,11%, com um valor de R\$ 22,89/m³ para o ano de 2017, em comparação com a tarifa média vigente em 2016, de R\$ 20,62/m³.

306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição

Peso de Resíduos Perigosos, Discriminados por Tipo de Destinação (Lâmpadas e Baterias) ¹	2016	2017
Outro (reação química e descontaminação) – t	-	18,6

(1) Os dados relativos às lâmpadas e baterias se referem aos itens recolhidos e destinados por contrato de reciclagem de bens móveis.

Peso de Resíduos Não Perigosos, Discriminados por Tipo de Destinação (t)	2016	2017
Reúso – Doação (unidade)	-	17.837
Reúso – Interno (unidade)	-	114.000
Reciclando (t)	1,3	1.494
Armazenamento no Local (t)	1.542	2.534
Coleta Pública (resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do Programa Coleta Seletiva do BB)	549,3	529,8

Peso de Resíduos Não Perigosos, Discriminados por Tipo de Destinação (t)	2016	2017
Plástico	252,1	221,8
Metal	63,6	34,8
Vidro	46,7	27,5
Papel	2.067,3	2.390,4

Em 2016, realizamos o primeiro inventário para definir a quantidade de resíduos de bens móveis armazenados em nossas dependências. O questionário foi respondido por 2.979 dependências e possibilitou, em 2017, a reciclagem dos bens que se encontravam armazenados. O inventário foi realizado novamente em 2017 e foi respondido por 3.374 dependências. A variação apresentada está relacionada à quantidade de dependências que participaram do inventário de resíduos de bens móveis. Outro fator relevante na variação dos números foi a criação de aplicativo interno para gerenciar o descarte sustentável de bens móveis de uso inservíveis. Para os bens que não apresentem condições de reúso é realizada a reciclagem por meio de empresa especializada, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela Lei nº 12.305/2010.

401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover

Rotatividade por Gênero	2015	2016	2017
Número de Funcionários	109.191¹	100.622	99.161
Feminino	45.382	41.549	41.044
Masculino	63.809	59.073	58.117
Desligamentos no Período	7.032	10.474	1.587
Feminino	2.596	4.470	474
Masculino	4.436	6.004	1.113
Taxa de Rotatividade (%)	6,44²	10,41	1,60
Feminino (%)	2,68	4,44	0,48
Masculino (%)	3,76	5,97	1,12

(1) Número de empregados de 2015 revisado para manter base padrão de relato com demais documentos públicos do BB.

(2) Rotatividade de 2015 revisada para manter base padrão de relato com demais documentos públicos do BB.

401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover

Referente ao número de desligamentos, a flutuação numérica se deve ao fato de que em 2016 houve muitos desligamentos em função do Plano Extraordinário de Aposentaria Incentivada (Peai) – Plano Extraordinário de Aposentadoria Incentivada, motivo da redução no número de desligamentos em 2017. Vários funcionários anteciparam suas aposentadorias para 2016, o que refletiu em uma redução dos desligamentos de 2017.

Rotatividade por Faixa Etária	2015	2016	2017
Desligamentos no Período	7.032	10.474	1.587
Até 30 Anos	364	318	214
De 30 a 50 Anos	1.183	2.186	814
Acima de 50 Anos	5.485	7.970	559
Taxa de Rotatividade (%)	6,44	10,41	1,60
Até 30 Anos (%)	0,83	0,32	0,22
De 30 a 50 Anos (%)	4,54	2,17	0,82
Acima de 50 Anos (%)	1,07	7,92	0,56

Rotatividade por Região	2015	2016	2017
Desligamentos no Período	7.032	10.474	1.587
Sul	1.159	1.570	243
Sudeste	2.727	4.649	670
Centro-Oeste	1.200	1.833	305
Norte	311	344	76
Nordeste	1.635	2.078	293
Taxa de Rotatividade (%)	6,44	10,41	1,60
Sul (%)	1,14	1,56	0,24
Sudeste (%)	2,91	4,62	0,68
Centro-Oeste (%)	1,03	1,82	0,30
Norte (%)	0,29	0,34	0,08
Nordeste (%)	1,07	2,07	0,30

Contratações por Gênero	2015	2016	2017
Contratações no Período	4.883	1.424	287
Feminino	1.757	509	98
Masculino	3.126	915	189
Taxa de Contratação (%)	4,42	1,42	0,29
Feminino (%)	1,59	0,51	0,10
Masculino (%)	2,83	0,91	0,19

401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover

Além disso, registramos que durante os últimos anos o número de desligamentos não guardou equivalência com o número de admissões. Nota-se que nesse período, ano a ano, tivemos mais funcionários desligados do que admitidos.

Contratações por Faixa Etária	2015	2016	2017
Contratações no Período	4.883	1.424	287
Até 30 Anos	3.239	889	166
De 30 a 50 Anos	1.535	516	117
Acima de 50 Anos	109	19	4
Taxa de Contratação (%)	4,42	1,42	0,29
Até 30 Anos (%)	2,93	0,89	0,17
De 30 a 50 Anos (%)	1,39	0,51	0,12
Acima de 50 Anos (%)	0,10	0,02	0,00

Contratações por Região	2015	2016	2017
Contratações no Período	4.883	1.424	287
Sul	1.029	124	6
Sudeste	1.874	282	15
Centro-Oeste	815	311	101
Norte	253	146	11
Nordeste	912	561	154
Taxa de Contratação (%)	4,42	1,42	0,29
Sul (%)	0,93	0,12	0,01
Sudeste (%)	1,69	0,28	0,02
Centro-Oeste (%)	0,74	0,31	0,10
Norte (%)	0,23	0,15	0,01
Nordeste (%)	0,83	0,56	0,15

402-1: Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais

Nossas mudanças operacionais Brasil não são especificadas em acordos de negociação coletiva.

403-1: Representação dos trabalhadores comitês formais de saúde e segurança

Nossas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa) são dimensionadas para as unidades que tenham mais de 100 funcionários, conforme estabelecido na Norma Regulamentadora nº 5 do Ministério do Trabalho. Nas demais dependências, existe a presença do Responsável pela Prevenção de Acidentes (RPA), que recebe o mesmo treinamento oferecido aos membros da Cipa. Dessa forma, 100% das dependências possuem representantes na área de Saúde e Segurança do Trabalho.

403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho

Funcionários (empregados próprios)	2015 ¹		2016		2017		
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Taxa de Lesões (nº de lesões/ nº de funcionários)	Total	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00
		0,01	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01
	Norte	0,03	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00
	Nordeste	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00
	Centro-Oeste	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00
	Sudeste	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01
	Sul	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00
Taxa de Doenças Ocupacionais (frequência da doença/ nº de funcionários) ¹	Total	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Norte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Nordeste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Centro-Oeste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sudeste	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Sul	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

(continua)

(1) As taxas de lesões e de doenças ocupacionais de 2015 foram recalculadas para o mesmo padrão de cálculo dos demais anos (2016 e 2017).

403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho (continuação)

Funcionários (empregados próprios)		2015		2016		2017	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Taxa de Dias Perdidos – % (dias perdidos¹/dias previstos)	Total	0,38	0,38	0,41	0,41	0,37	0,37
		0,32	0,47	0,35	0,50	0,30	0,46
	Norte	0,49	0,63	0,46	0,58	0,41	0,58
	Nordeste	0,42	0,59	0,42	0,58	0,34	0,49
	Centro-Oeste	0,34	0,62	0,36	0,62	0,31	0,58
	Sudeste	0,33	0,47	0,34	0,46	0,30	0,43
	Sul	0,25	0,43	0,27	0,42	0,24	0,39
Dias Perdidos¹	Total	844.593		828.760		739.258	
		412.840	431.753	414.363	414.397	357.463	381.795
	Norte	26.941	23.501	25.777	22.161	21.759	21.322
	Nordeste	93.219	71.137	91.072	67.729	74.907	57.388
	Centro-Oeste	72.641	75.855	74.652	75.204	66.811	72.161
	Sudeste	167.741	197.826	166.245	186.805	144.546	173.193
	Sul	52.298	63.434	56.617	62.498	49.440	57.731
Taxa de Absenteísmo – % (dias perdidos¹/dias previstos)	Total	3,48		3,30		2,95	
		2,76	4,17	2,81	3,99	2,44	3,68
	Norte	3,93	5,01	3,7	4,66	3,27	4,61
	Nordeste	3,35	4,69	3,34	4,65	2,73	3,89
	Centro-Oeste	2,76	4,93	2,89	4,99	2,49	4,63
	Sudeste	2,66	3,74	2,70	3,68	2,40	3,45
	Sul	2,00	3,44	2,18	3,34	1,94	3,09
Óbitos Relacionados ao Trabalho² (unidades)	Total	2	0	1	0	1	0
	Norte	0	0	0	0	0	0
	Nordeste	0	0	0	0	0	0
	Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0
	Sudeste	2	0	1	0	1	0
	Sul	0	0	0	0	0	0

(1) Dias perdidos em afastamentos por motivo de saúde com causas ocupacionais e não ocupacionais.

(2) Os óbitos referem-se a acidente de trajeto, ou seja, não possuem relação com as condições de trabalho.

Observação: os dados de Taxa de lesões e Taxa de doenças ocupacionais levantados referentes a 2015 apontam índices regionais e por gênero divergentes dos já informados considerando dos que a metodologia de levantamento dos dados à época era divergente da utilizada a partir de 2016. Diante disso, optamos por informar os dados de 2015 com base na mesma metodologia utilizada para 2016 e 2017.

403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho

Um dos fatores que explicam a variação na taxa de dias perdidos observada em 2016 decorre da redução do número de funcionários, em curto período (programas de desligamentos) e consequente diminuição no número de dias previstos (denominador) apurados em 31 de dezembro de 2016.

A taxa de absenteísmo por motivo de saúde apresenta sucessivas reduções ao longo dos últimos três anos. Isso pode ser um reflexo da consistência e continuidade das ações preventivas de adoecimento ocupacional, realizadas pelos SESMT desde 2012.

Taxa de lesões: nesse indicador, são consideradas as lesões oriundas de acidentes típicos, que são aqueles acidentes que ocorrem durante a realização do trabalho e também os acidentes de trajeto, que são os que ocorrem no deslocamento casa-trabalho-casa.

Estão incluídos todos os acidentes, independentemente da gravidade, afastamento ou óbito.

Taxa de doenças ocupacionais: aqui são computados todos os casos de doença do trabalho que foram investigados pela empresa e reconhecidos como de origem laboral. A estatística inclui todos os casos de adoecimento ocupacional independentemente da gravidade ou necessidade de afastamento das atividades.

Os indicadores de Taxa de dias perdidos, Dias perdidos e Taxa de Absenteísmo referem-se ao absenteísmo total por motivo de saúde; que inclui, além dos afastamentos ocupacionais, os afastamentos por doenças não relacionadas ao trabalho.

404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado

Indicadores Consolidados de Treinamentos	2015	2016	2017
Lotação Final	109.191	100.622	99.161
Treinados	107.887	99.999	98.984
Treinamentos	2.043.766	2.275.615	2.937.065
Horas	8.261.981	7.271.306	7.933.426
Percentual de Treinados	98,81	99,38	99,82
Treinamentos por Funcionário	18,72	22,62	29,62
Horas por Funcionário	75,67	72,26	80,01

Treinamentos por Gênero e Função	2015				2016				2017			
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Gerencial	Não Gerencial										
Lotação Final	23.506	40.303	12.782	32.600	21.469	37.604	11.521	30.028	20.879	37.238	11.324	29.720
Treinados	23.347	39.642	12.720	32.178	21.441	37.238	11.517	29.803	20.848	37.175	11.318	29.643
Treinamentos	417.562	765.603	229.812	630.789	497.886	833.163	270.073	674.493	624.316	1.082.289	336.953	893.507
Horas	1.811.867	3.054.828	956.420	2.438.866	1.633.626	2.697.812	855.433	2.084.435	1.975.267	2.785.139	954.984	2.218.036
Porcentual de Treinados	99,3	98,4	99,5	98,7	99,9	99,0	100,0	99,3	99,85	99,83	99,95	99,74
Treinamentos por Funcionário	17,8	19	18	19,4	23,2	22,2	23,4	22,5	29,9	29,06	29,76	30,06
Horas por Funcionário	77,1	75,8	74,8	74,8	76,1	71,7	74,3	69,4	94,61	74,79	84,33	74,63

404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado

Observação*	Alta Direção			Gerência			Assessoramento			Operacional			Técnico		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Lotação Final	229	240	238	36.059	32.750	31.966	7.989	7.270	7.835	60.779	56.122	54.979	4.135	4.240	4.143
Treinados	218	228	225	35.849	32.730	31.942	7.952	7.242	7.818	59.752	55.572	54.861	4.116	4.227	4.138
Treinamentos	1.708	1.925	2.367	645.666	766.034	958.933	135.522	136.398	182.205	1.194.065	1.297.105	1.698.277	66.805	74.153	95.283
Horas	13.881	10.094	12.595	2.754.406	2.478.965	2.917.710	539.433	424.873	527.911	4.740.158	4.120.437	4.208.391	214.103	236.937	266.819
Porcentual de Treinados	95,20	95,00	94,54	99,42	99,94	99,92	99,54	99,61	99,78	98,31	99,02	99,79	99,54	99,69	99,88
Treinamentos por Funcionário	7,46	8,02	9,95	17,91	23,39	30,00	16,96	18,76	23,26	19,65	23,11	30,89	16,16	17,49	23,03
Horas por Funcionário	60,62	42,06	52,92	76,39	75,69	91,28	67,52	58,44	67,38	77,99	73,42	76,55	51,78	55,88	64,40

* A variação na quantidade total de funcionários (1.461 entre 2016 e 2017) é decorrente dos desligamentos, principalmente por motivo de aposentadoria.

O incremento de, aproximadamente, oito horas na média de horas de treinamento por funcionário é decorrente da disponibilização de novas ações de capacitação e programas educacionais, dos quais destacamos: Programa de Capacitação em Crédito, voltado para os primeiros gestores de todas unidades de negócio, e o Game Desenvolver, destinado a preparar os funcionários dos níveis operacional e técnico para assumirem funções de liderança.

404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Funcionários que Participaram do GDP por Nível Funcional e Gênero ¹	2014		2015		2016				2017			
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Percentual	Masculino	Percentual	Feminino	Percentual	Masculino	Percentual
Gerencial	12.875	23.842	12.782	23.506	11.521	27,7	21.469	36,3	11.262	28,39	21.365	37,05
Técnico	1.806	3.639	1.757	3.544	1.651	4,0	3.555	6,0	1.255	3,16	2.937	5,09
Operacional	10.381	10.061	10.497	9.746	9.774	23,5	8.932	15,1	8.265	20,83	7.544	13,08
Assessoramento	2.849	4.385	2.750	4.073	2.528	6,1	3.776	6,4	3.015	7,60	4.615	8,00
Outros	18.453	23.337	17.596	22.940	16.075	38,7	21.341	36,1	15.877	40,02	21.208	36,78
Total									39.674	100,00	57.669	100,00

(1) Percentuais calculados em relação ao número de funcionários avaliáveis. O número total de funcionários avaliáveis é menor do que o número total de funcionários devido às licenças de saúde ou de maternidade.

404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Avaliação de Desempenho	2013	2014	2015	2016	2017
Número de Funcionários Avaliáveis	100.766	106.354	93.012	99.904	97.558
Número de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	111.688	107.500	104.582	106.772	103.784
Percentual de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	98,66	99,49	99,30	99,68	99,78

Avaliação de Desenvolvimento		2014	2015	2016	2017
Número de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desenvolvimento	1º semestre	20.231	22.731	43.229	62.882
	2º semestre	10.585	36.154	40.647	52.237
Percentual de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desenvolvimento	1º semestre	18,50	20,90	40,20	63,40
	2º semestre	9,71	34,21	37,70	53,10

405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados

Diversidade na Governança (%) ¹	2015	2016	2017
Por Gênero			
Feminino	5,56	3,39	4,84
Masculino	94,44	96,61	95,16
Por Faixa Etária			
Até 30 Anos	0,00	0,00	0,00
De 30 a 50 Anos	48,15	61,02	58,06
Acima de 50 Anos	51,85	38,98	41,94
Por Grupos Minoritários			
Indígenas	0,00	0,00	0,00
Pretos	1,85	1,69	1,61
Pardos	1,85	6,78	4,84

(1) Consideram-se integrantes do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e dos Comitês de Auditoria e de Remuneração.

405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados

Indicadores Gerais de Diversidade no Quadro Funcional (%)	2015	2016	2017
Por Gênero			
Feminino	41,56	41,29	41,39
Masculino	58,44	58,71	58,61
Por Faixa Etária			
Até 30 Anos	12,81	11,19	11,24
De 30 a 50 Anos	70,52	75,26	73,37
Acima de 50 Anos	16,67	13,55	15,39
Por Grupos Minoritários			
Indígenas	0,22	0,21	0,20
Pretos	2,62	2,79	2,81
Pardos	19,12	19,62	19,83

Diversidade no Quadro Funcional em 2017 (%)	Gerencial	Técnico	Operacional	Assessoramento	Outros
Por Gênero (em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)					
Feminino	35,16	30,05	53,04	40,35	43,19
Masculino	64,84	69,95	46,96	59,65	56,81
Por Gênero (em relação à força de trabalho total do BB)					
Feminino	11,42	1,25	8,48	3,15	17,10
Masculino	21,06	2,90	7,50	4,66	22,49
Por Faixa Etária (em relação à força de trabalho total do BB)					
Até 30 Anos	1,81	0,32	2,19	0,36	6,57
De 30 a 50 Anos	26,73	3,18	11,70	6,61	25,16
Acima de 50 Anos	3,94	0,65	2,09	0,84	7,86
Por Grupos Minoritários (em relação à força de trabalho total do BB)					
Indígenas	0,04	0,01	0,04	0,02	0,10
Pretos	0,83	0,12	0,45	0,18	1,22
Pardos	5,99	0,87	2,65	1,37	8,95

405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados

Diversidade	2013	2014	2015	2016	2017
Raça e Etnia					
Preta, Parda ou Indígena	23.688	24.071	23.979	22.765	22.654
Cargo de Chefia					
Preta, Parda ou Indígena	7.105	7.283	7.319	6.808	6.801
Pessoas com Deficiência (PcD)					
Pessoas com Deficiência	#ND	1.319	1.495	1.537	1.571

405-2: Razão matemática entre o salário e remuneração base para mulheres e homens

Remuneração Média por Gênero e Nível Funcional (R\$)	2015		2016			2017		
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Razão	Masculino	Feminino	Razão
Gerencial	10.619	9.038	11.157	9.513	1,17	11.643,35	9.826,61	1,18
Técnico	9.412	8.741	10.117	9.308	1,09	10.622,62	9.631,57	1,10
Operacional	4.747	4.632	4.910	4.820	1,02	5.274,62	5.057,01	1,04
Assessoramento	11.423	11.040	12.123	11.617	1,04	12.423,24	11.614,50	1,07
Outros	3.813	3.695	3.882	3.767	1,03	4.617,38	4.071,95	1,13

As informações de remuneração média por gênero e nível funcional cobrem somente nossas operações no Brasil. Com relação ao salário-base, não há flutuações entre homens e mulheres, pois não há distinção de salário-base para homens e mulheres: a razão entre eles é de 1 para 1. Definimos valores de referência para cada função existente. O Valor de Referência visa estabelecer um valor mínimo de remuneração para qualquer funcionário, independentemente de ser homem ou mulher, que exerça uma determinada função. Porém, a remuneração mensal pode variar de um funcionário para outro, mesmo que exerçam a mesma função, a depender da carreira individual. Ao longo da carreira, o funcionário poderá adquirir verbas pessoais, que são calculadas individualmente.

406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas

	2013	2014	2015	2016	2017
Número Total de Incidentes de Discriminação Conhecidos pelo BB	3	6	3	7	27
Incidentes em Investigação Pelo BB	0	0	0	0	0
Incidentes Investigados Pelo BB	3	6	3	7	27
Incidentes Ainda Não Investigados Pelo BB	0	0	0	0	0
Incidentes Julgados Procedentes	0	0	0	0	0
Incidentes Julgados Não Procedentes (Não Sujeitos a Ação)	3	6	3	7	27

A variação de incidentes investigados do ano de 2016 para 2017 é decorrente de uma nova modalidade de denúncia, implementada para tratar comentários potencialmente ofensivos na agência de notícias interna.

Repudiamos tal conduta e intensificamos ações de capacitação e comunicação, bem como tratamento disciplinar para os casos comprovados, e espera-se a inexistência de discriminação dentro da instituição.

Não foram identificados, durante o ano de 2017, processos judiciais ou administrativos cuja origem seja discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social.

407-1: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado | 408-1: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil | 409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo | 412-1: Operações que foram sujeitas a revisões ou avaliações de impacto em direitos humanos

Operação Própria

Respeitamos a liberdade de associação sindical e buscamos conciliar os interesses da Empresa com os interesses dos funcionários e suas entidades representativas de forma transparente, tendo a negociação como prática permanente. Não há risco de ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo nas operações próprias do BB.

Fornecedores

Adotamos critérios de seleção, contratação e avaliação de forma imparcial e transparente, que permitam pluralidade e concorrência entre fornecedores. Dentro desses critérios e dessas prerrogativas de atuação estão incluídos o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva de funcionários dos fornecedores. Nosso Código de Ética prevê seção específica ao relacionamento com fornecedores. Entre as prerrogativas, está expresso o cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária e fiscal – incluindo a não utilização de trabalho infantil ou análogo ao escravo.

Estabelecemos ainda em nossa Política de Relacionamento com Fornecedores, em seção sobre nosso relacionamento com fornecedores, que não nos relacionamos com fornecedores que estejam envolvidos com a exploração de trabalho infantil, degradante ou análogo ao escravo.

O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal. Assim, verificamos, previamente ao pagamento, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias dos seus fornecedores e analisamos indícios ou denúncias sobre eventuais infrações e desconformidade.

Constam dos contratos cláusulas nas quais o fornecedor declara e obriga-se a:

- Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente (trabalhista, previdenciária e fiscal);
- Não utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, trabalho ilegal ou exploração de trabalho infantil, degradante e/ou análogo ao escravo;
- Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso; e
- Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz e com garantia de frequência escolar.

407-1: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado | 408-1: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil | 409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo | 412-1: Operações que foram sujeitas a revisões ou avaliações de impacto em direitos humanos

Além de disponibilizar um fiscal de contrato e um fiscal de serviço, mantemos atendimento da Ouvidoria Interna disponível para trabalhadores de empresas contratadas para que também registrem reclamações relacionadas ao seu contrato de trabalho.

Durante a execução do contrato, constatado que o fornecedor infringiu as disposições contratuais ou legais relativas à sua execução, é aberto processo administrativo que objetiva a aplicação de sanção administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral do contrato. No ano de 2017 foram verificados 23 descumprimentos de legislação trabalhista em contratos com fornecedores, de um total de 14.795 contratos vigentes no período, o que representa 0,15% de descumprimento verificado.

Considerando medidas preventivas e inibitórias adotadas na condução dos processos de compras e contratações, acima citadas, nos 14.795 contratos administrativos, distribuídos entre 2.834 fornecedores mantidos nos sistemas corporativos do BB em 2017, não foram identificadas operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, bem como não foram registradas na Ouvidoria Interna nenhuma reclamação envolvendo exploração de trabalho degradante ou escravo. Em 2017, não tivemos conhecimento de operações e/ou fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva estivesse em risco.

Cientes

Não assumimos crédito com cliente que explore mão de obra infantil ou que submeta trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenha em condições análogas à de trabalho escravo. Essas premissas estão estabelecidas em nossa Política Específica de Crédito.

Fazemos constar nas cláusulas contratuais das operações de crédito a prerrogativa de vencimento antecipado do contrato, com exigibilidade imediata da dívida e imediata sustação de desembolsos, na hipótese de sentença condenatória transitada em julgado, exarada por autoridade competente, que importe em exploração de mão de obra infantil ou em prática de trabalho análogo ao escravo, assédio moral ou sexual ou proveito criminoso da prostituição.

Consultamos o cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas a de escravo divulgado pelo Ministério do Trabalho e Emprego quando da análise de crédito e de propostas de operações de nossos clientes.

Operações/clientes do BB	2015	2016	2017
Número de Operações/Clientes com Anotação Cadastral Relacionada a Ocorrência de Trabalho Escravo	31	27	54

A anotação bloqueia o estudo do limite de crédito (análise e/ou renovação) e o acolhimento de operações em nossos sistemas operacionais, o que materializa a vedação constante em nossa Política Específica de Crédito.

410-1: Pessoas que trabalham com segurança que receberam treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos

Exigimos, em contrato, que 100% dos empregados das empresas contratadas na área de segurança tenham curso de formação em vigilância com material homologado pelo Departamento de Polícia Federal, que inclui aspectos de direitos e relações humanas.

412-2: Treinamento dos colaboradores em políticas e procedimentos relacionados a direitos humanos

	2015	2016	2017
Número Total de Horas de Treinamento Dedicadas à Formação em Políticas/Procedimentos de Direitos Humanos Relevantes para as Operações	253.421	166.645	178.997
Percentual de Funcionários Treinados em Políticas/Procedimentos de Direitos Humanos Relevantes para as Operações	73	60	67

413-1: Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local

Nossa atuação é guiada a partir de estratégia previamente definida e do plano estratégico da Fundação Banco do Brasil (FBB), nosso braço de Investimento Social Privado. Ao atuar junto às comunidades, buscamos contribuir de forma efetiva para a geração de trabalho e renda e para o desenvolvimento do País em bases sustentáveis. Essa atuação deve extrapolar as tradicionais ações de investimento comunitário ao direcionar esforços para a realização de investimento de impacto e negócios sociais.

O monitoramento e a avaliação de programas e projetos são considerados ferramentas de gestão e seus resultados são utilizados para direcionar o trabalho desenvolvido e aprimorar as ações realizadas, além de trazer subsídios para a tomada de decisões e compreensão dos fatores de sucesso dos empreendimentos.

Em 2017, como complemento ao monitoramento, a FBB também selecionou uma amostra de 107 projetos que passaram por camadas adicionais de acompanhamento. Do total, 84 projetos responderam a pedidos de informação à distância e 23 receberam visita *in loco* de um técnico da área de Monitoramento e Avaliação. Além de identificar o estágio de desenvolvimento do projeto e a eventual necessidade de correções de rumo, essa camada adicional de monitoramento também buscou avaliar questões como a participação engajamento de jovens e mulheres, a aquisição de novos conhecimentos e desenvolvimento de habilidades, o atendimento de aspectos relacionados aos Direitos Humanos e a formação de novas parcerias para o desenvolvimento do projeto e/ou atendimento do seu público participante.

Voluntariado

Nosso Programa Voluntariado introduz e consolida os conceitos e pressupostos do voluntariado na cultura organizacional, apoiando e incentivando o envolvimento dos funcionários da empresa, da ativa ou aposentados, familiares e amigos, para a prestação de serviço voluntário.

Para promover maior interação dos públicos, disponibilizamos uma plataforma na internet (<http://voluntariadobb.com.br>) que facilita a comunicação e contato entre Voluntários BB, instituições, comitês de cidadania, Gepes e público em geral. Em 2017, o Portal do Voluntariado BB – plataforma de comunicação e gestão do Programa Voluntariado BB – atingiu 27.698 usuários cadastrados como voluntários, 21.316 ações voluntárias realizadas e 2.703 entidades sociais registradas.

Voluntariado BB	2013	2014	2015	2016	2017
Ações em Andamento	171	2.951	10.873	6.611	4.411
Ações Finalizadas	71	2.396	9.845	5.932	4.032

A utilização do Portal Voluntariado BB como ferramenta de centralização de todas as ações e cadastro de voluntários foi iniciada em 2013, razão da quantidade baixa de ações. Já a redução de ações realizadas em 2016 se deve ao plano de aposentadoria incentivada que ocorreu no BB, de onde saíram mais de 9.400 funcionários. A nova redução em 2017 é devida às reestruturações que estão ocorrendo na empresa.

Ação Infância e Vida

O Programa Ação Infância e Vida constitui um conjunto de iniciativas nossas e de parceiros direcionado ao combate à causa do câncer infanto-juvenil, que objetiva fortalecer as entidades filiadas à Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer (Coniacc), que atendem crianças e adolescentes com câncer e suas famílias. O programa tem como eixos de atuação doação de recursos financeiros, mobilização de nosso voluntariado e ações de educação para diagnóstico precoce da doença.

Água Brasil

O Programa Água Brasil está alinhado a nossa estratégia e foi concebido para fortalecer nosso posicionamento institucional em sustentabilidade. Atualmente em sua segunda etapa, que compreende o período 2016-2019, está estruturado em três eixos de atuação. O Eixo 1 – Economia Verde – Água e Agricultura – atua no engajamento da comunidade local, o que aumenta a disponibilidade e eficiência hídrica, amplia a cobertura de vegetação nativa e capacita e mobiliza as comunidades locais das microbacias atendidas. O objetivo é melhorar a qualidade e ampliar a quantidade das águas e da cobertura de vegetação natural nas microbacias hidrográficas pilotos (Pipiripau – GO, Guariroba – MT, Descoberto – DF e Peruaçu – MG), por meio de agricultura sustentável e de tecnologias sociais.

Os recursos destinados à gestão do Eixo I são de R\$ 5,4 milhões para o período 2016-2019, dos quais R\$ 4,8 milhões foram desembolsados pela FBB e R\$ 627 mil pelo BB. O mecanismo de interação com partes interessadas/impactadas pelo tema (produtores e trabalhadores rurais, técnicos, líderes comunitários, ONGs, setor público e privado, universidades, especialistas, associações, cooperativas, comunidade local) se dá por meio de projetos específicos apresentados pela WWF Brasil ou outras instituições legalmente constituídas e sem finalidades lucrativas.

413-1: Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local

A perspectiva de desenvolvimento comunitário é incluída no contexto das abordagens de conservação ambiental das ações do programa. Na organização de cooperativas e associações de produtores rurais, uma das diretrizes é estimular a igualdade de gênero e promover ações que envolvam a participação efetiva da comunidade.

Os resultados do programa são divulgados tanto nos canais de comunicação institucional dos parceiros, quanto ao público em geral por meio de publicações no site, nas mídias sociais, jornais e eventos nacionais e internacionais.

414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas

Em 2017, iniciamos o primeiro ciclo de avaliação de risco socioambiental na nossa cadeia de fornecedores, que incluiu 83 empresas. A partir das médias de respostas de cada dimensão será possível conhecermos o nível de maturidade dos fornecedores em relação aos aspectos socioambientais de seu negócio. Não foram identificados fornecedores com impactos sociais negativos reais ou potenciais.

416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes

Em todas as intervenções de arquitetura e engenharia que conduzimos, pautamo-nos em normativos internos e nas legislações vigentes, inclusive do Corpo de Bombeiros, de Órgãos Ambientais e do Patrimônio Histórico.

Atendemos aos normativos legais em 100% dos casos.

417-2: Casos de não conformidade relativo a informação e rotulagem de produtos e serviços

Não identificamos, durante o ano de 2017, casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a incidentes de não conformidade em relação à informação e rotulagem de produtos e serviços.

417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing

Não identificamos, durante o ano de 2017, casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais

No ano de 2017, nenhum caso de multa significativa (acima de R\$1 milhão) oriunda de processos judiciais e administrativos foi identificado. No entanto, registramos o valor de R\$ 4,5 milhões, que se refere ao somatório de 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.

FS6: Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor

Informações disponíveis na Nota Explicativa 10 – Operações de Crédito, no documento Demonstrações Contábeis (<http://bb.com.br/ri>) e nas Diretrizes de Sustentabilidade Banco do Brasil para o Crédito (<http://bb.com.br/portalbb/page4.8305.19212.0.0.1.6.bb>).

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

Negócios Sociais

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Total em Carteira em 2017 (milhões de R\$)	Quantidade de Operações Realizadas em 2017
Pronaf	Visa à profissionalização dos produtores e familiares, à modernização do sistema produtivo e à valorização do produtor rural familiar. Destina-se ao apoio financeiro das atividades agropecuárias e não agropecuárias exploradas mediante emprego direto da força de trabalho da família produtora rural.	43.190	493.466
BB Crédito Acessibilidade	O BB Crédito Acessibilidade é uma linha de crédito destinada a financiar bens e serviços de tecnologia assistiva, voltada a promover a inclusão social e permitir a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência. Lançada em fevereiro de 2012, no âmbito do Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver sem Limite, constitui a principal ação do eixo Acessibilidade do Programa. A linha de crédito possui subsídio do Governo Federal e é regulada pela Lei nº 12.613/2012, pela Resolução CMN nº 4.000, de 25 de agosto de 2011, e pelas Portarias MF nº 240 e nº 570.	163,6	8.248
Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	O Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) é um programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na educação superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas, instituído pela Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001. Podem recorrer ao financiamento os estudantes matriculados em cursos superiores que tenham avaliação positiva nos processos conduzidos pelo Ministério da Educação. Somos um dos agentes financeiros do programa.	49.626,9 ¹	43.558
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) ²	Contempla o financiamento de empreendimentos 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.	21.331	14.466
BB Microcrédito Empreendedor	Linha de crédito destinada a clientes Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ) alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), destinado a capital de giro ou investimento, voltada 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.	305,2	243.395

(1) O valor total em carteira refere-se à soma do valor contratado de cada operação.

(2) No segmento Pessoa Física, foram realizadas 14.455 operações, o que resulta na carteira de R\$ 21.026 milhões. Já no segmento Pessoa Jurídica, foram 11 operações, com R\$ 305 milhões.

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

Crédito

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Total em Carteira em 2017 (milhões de R\$)	Quantidade de Operações Realizadas em 2017
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxista	Linha de financiamento de automóveis cujos combustíveis são de origem renovável destinada a pessoas físicas. Essa linha utiliza recursos do FAT e favorece a geração de empregos e renda.	369,1	3.402
BB Giro Rápido	Linha de crédito pré-aprovado para atendimento das necessidades de capital de giro das micro e pequenas empresas. A linha compreende duas modalidades de crédito – cheque especial e crédito fixo reutilizável, que agrega valor social por disponibilizar diferenciais mercadológicos às micro e pequenas empresas. O produto oferece vantagens como processo simplificado de concessão do crédito e contratações com a vinculação da garantia do Fundo de Garantia de Operações (FGO), o que facilita o acesso ao crédito inclusive pelo <i>mobile</i> .	894,42	3.717
Proger	Linha de financiamento destinada a microempresa ou empresa de pequeno porte para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção de emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das microempresas e das empresas de pequeno porte, alinhadas ao Proger Urbano.	1.694,99	5.844

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

Investimentos

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Patrimônio líquido em 2017 (milhões de R\$)	Rentabilidade em 2017 (%)
BB Previdenciário Ações Governança	Fundo destinado aos regimes próprios de previdência social instituídos pela União, pelos estados ou pelos municípios. Acompanha o Índice de Governança Corporativa (IGC) da B3, composto de empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa cujas ações são negociadas nos níveis I e II de governança corporativa no Novo Mercado.	218,5	28,80 ¹
Programa Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT)	Apoia projetos de investimentos da administração pública municipal voltados à modernização da administração tributária e à melhoria da qualidade do gasto público, visando proporcionar uma gestão pública eficiente que gere aumento nas receitas e/ou redução do custo unitário dos serviços prestados à coletividade.	165,4	3
BB Financiamento Setor Público (operações com estados)	Financiamento, com repasse de recursos externos ou próprios, de programas e ações previstas nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população.	27.686,7	4
Programa Eficiência Municipal	Apoia projetos de investimentos ou a aquisição de bens e serviços de forma isolada para a administração pública municipal voltados à melhoria da infraestrutura e da eficiência na gestão pública, a qualidade dos serviços públicos e contribuir com o desenvolvimento econômico dos municípios e a qualidade de vida das comunidades.	37,8	20

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

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Patrimônio líquido em 2017 (milhões de R\$)	Rentabilidade em 2017 (%)
BB Ações Carbono Sustentável FIA	Acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), criado pelo BNDES e pela BM&FBOVESPA, composto de ações das companhias participantes do IbrX 50 que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).	4,1	22,15
BB Previdenciário Ações Governança	Fundo destinado aos Regimes Próprios de Previdência Social instituídos pela União, Estados ou Municípios, busca acompanhar a carteira teórica do IGC – índice composto por ações de empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa. Tais empresas devem ser negociadas no Novo Mercado ou estar classificadas nos Níveis 1 ou 2 da B3.	218,5	28,80
BB Multimercado Global Acqua LP Private FI	Investe parte de seu patrimônio em empresas brasileiras e globais que incluem o tratamento ou o beneficiamento da água em seu processo produtivo.	385,3	12,15
BB Ações ISE Jovem FIC	Transfere 20% da taxa de administração à FBB a fim de beneficiar as iniciativas do Programa Água Brasil. A carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) é composta por ações de empresas que apresentam proposta de responsabilidade corporativa ampla, que considera aspectos de boa governança, eficiência econômica, equilíbrio ambiental e justiça social.	8,7	15,12
BB Referenciado DI Social 50	Repasse de 50% da taxa de administração à FBB para beneficiar projetos sociais.	754,9	7,31

(1) Trata-se de rentabilidade gerada para o cliente.

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

Meios de Pagamento

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Quantidade ¹ de Cartões Emitidos em 2017	Crescimento 2016/2017 (%)
Ourocard Origens Reciclado	Nosso primeiro cartão produzido com plástico reciclado. A cada cartão solicitado, 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.	13.778	(25,8)
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	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.	3.039	7,68
Arredondamento de Fatura	O cliente portador de Ourocard que aderir a esse serviço terá o valor de sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, acima, e os centavos correspondentes a essa diferença serão doados a uma instituição sem fins lucrativos nossa parceira. 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 metros quadrados.	12.539 ²	(1,49)

(1) Quantidade total de cartões até 31 de dezembro de 2017 (estoque).

(2) Quantidade de contas-cartão com pelo menos um o serviço de arredondamento de fatura em 2017.

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

Seguros e Capitalização

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Quantidade de Produtos Vendidos em 2017	Faturamento em 2017 (milhões de R\$)	Participação no Faturamento Total de Seguros e Capitalização em 2017 (%)
Ouro Vida	Transfere à Fundação Banco do Brasil (FBB) 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	664.491	1.448	10,7
BB Seguro Vida Mulher	Transfere à FBB 50% de sua receita de estipulação para ser aplicada nos programas sociais dessa entidade.	121.170	448	3,3
Ouro Vida Grupo Especial	Transfere à Federação Nacional de Associações Atléticas do Banco do Brasil (FENABB) 2,19% do percentual de estipulação.	0	822	6,1
Personalizado	Transfere percentual de estipulação à FENABB.	16.469	240	1,8
Ourocap Torcida Pagamento Mensal	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento pelos subscritores da parcela única dos títulos de capitalização de R\$ 600 a R\$ 1 mil por meio de débito em conta.	0	213	1,6
Ourocap Torcida Brasil Pagamento Mensal	Educação – transfere à FBB o percentual de 0,25%, do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, da segunda mensalidade, e 0,25% da terceira mensalidade dos títulos de capitalização por meio de débito em conta e cartão de crédito.	0	784	5,8
Ourocap Estilo Flex	Meio Ambiente – transfere à FBB 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 a R\$ 500. por meio de débito em conta.	455	12	0,1

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

Crédito de Agronegócios

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Total em Carteira em 2017 (milhões de R\$)	Quantidade de Operações Realizadas em 2017
Programa ABC	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	8.784	3.092
Pronaf Florestal	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-se 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.	155,2	143
Pronaf Agroecologia	Linha de crédito voltada 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.	11,5	89
Pronaf Eco-Dendê/ Seringueira	Linha de crédito voltada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos na implantação das culturas do dendê ou da seringueira, com custeio associado para a manutenção da cultura.	12,8	0
Pronaf Eco	Linha voltada 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 fertilidade do solo.	203,9	315
Moderagro	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, chinchilicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, rancultura, sericultura e suinocultura.	660,1	336
Pronamp	Programa destinado ao financiamento das despesas normais de custeio e investimento, com vistas a promover o desenvolvimento das atividades rurais dos médios produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.	24.369	104.731

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

Produto	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Total em Carteira em 2017 (milhões de R\$)	Quantidade de Operações Realizadas em 2017
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	Visa apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para a melhoria da renda dos produtores rurais e da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no País, bem como apoia a segurança alimentar.	3.729	343
Semiárido	Financiamentos para a região da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene) com encargos financeiros reduzidos em relação aos financiamentos rurais para as demais regiões do País. A região da Sudene tem como traço principal as frequentes secas que tanto podem ser caracterizadas pela ausência, escassez e alta variabilidade espacial e temporal das chuvas. Não é rara a sucessão de anos seguidos de seca.	21.843	100.995
Custeio Agrícola com Plantio Direto	Financiamentos com uso do sistema de plantio direto que segue a lógica das florestas, Assim como o material orgânico caído das árvores se transforma em rico adubo natural, a palha decomposta de safras anteriores por macro e micro-organismos transforma-se no “alimento” do solo. As vantagens são a redução no uso de insumos químicos e controle dos processos erosivos, uma vez que a infiltração da água se torna mais lenta pela permanente cobertura no solo. O Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP) contribui para que o solo não seja levado pelas erosões e armazene mais nutrientes, fertilizantes e corretivos	19.249	150.587
Inovagro	O Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária (Inovagro) 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.	2.512	1.993

FS9: Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco

Nossa Auditoria Interna avalia as ações de gerenciamento de riscos e a adequação dos controles internos, da verificação de sua qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade.

Para tanto, elaboramos, anualmente, os planejamentos estratégico e tático de nossas atividades (com planos plurianual e anual), em conformidade com as exigências do Ministério da Transparência – Controladoria-Geral da União (CGU).

Tais planejamentos contemplam a realização de auditorias em ciclos conclusivos, no mínimo a cada ano e no máximo a cada três anos, nas quais é avaliada, inclusive, a aderência às políticas socioambientais e aos compromissos socioambientais empresariais que assumimos, a exemplo dos Princípios do Equador.

A Política Específica de Responsabilidade Socioambiental (RSA) faz parte do conjunto de documentos que compõem a arquitetura de governança da Instituição e que são avaliados pela Auditoria Interna, no âmbito do processo Governança e Gestão Empresarial.

A avaliação da gestão do risco socioambiental é realizada pela Auditoria Interna no âmbito do processo Gestão de Riscos.

Não houve exclusão nem limitação do escopo no trabalho de auditoria realizado em 2017, em relação às categorias e dimensões utilizadas pelo gestor do risco socioambiental.

Os trabalhos de auditoria foram realizados por nossos auditores internos.

- Resolução CMN nº 4.327/14: diretrizes a serem observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) pelas instituições financeiras; e
- Resolução Conama nº 237, de 19 de dezembro de 1997: dispõe sobre a revisão e complementação dos procedimentos e critérios utilizados para o licenciamento ambiental.

FS9: Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco

As constatações de auditoria que necessitam de aprimoramentos são tratadas por meio da emissão de recomendações, com indicação do gestor responsável e prazo para implementação compatível com o nível de risco associado. As recomendações emitidas são acompanhadas pela Auditoria Interna até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas adotadas pelos gestores são avaliadas e, se forem suficientes, a recomendação é certificada pela Auditoria.

FS10: Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais

Analizamos, em 2017, três operações sob a óptica dos Princípios do Equador, das quais duas foram de *Project Finance* (projetos cujo custo total de capital seja igual ou superior a US\$ 10 milhões) e uma de Empréstimo-Ponte (com prazo inferior a dois anos a ser refinanciada por Financiamento de Projeto ou por Financiamentos Corporativos Dirigidos a Projetos).

Project Finance Contratados sob a Ótica dos Princípios do Equador em 2017

Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0
Óleo e Gás	0	0	0
Energia	1	0	0
Outros (Indústria)	0	0	1
Subtotal	1	0	1
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Américas	1	0	1
Europa, Médio Oriente e África	0	0	0
Ásia	0	0	0
Subtotal	1	0	1
Designação do País	Categoria A	Categoria B	Categoria C
País designado	0	0	0
País não designado	1	0	1
Subtotal	1	0	1
Consultoria independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	0	0	0
Não	1	0	1
Subtotal	1	0	1
Total	2		

FS10: Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais

Project Finance Advisory Services sob a Ótica dos Princípios do Equador em 2017	
Setor	Quantidade
Mineração	0
Infraestrutura	0
Óleo e Gás	0
Energia	0
Outros (Indústria)	0
Total	0
Região	Quantidade
Américas	0
Europa, Médio Oriente e África	0
Ásia	0
Total	0

Empréstimos-Ponte Contratados sob a Ótica dos Princípios do Equador em 2017			
Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0
Óleo e Gás	0	0	0
Energia	0	1	0
Outros (Indústria)	0	0	0
Subtotal	0	1	0
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Américas	0	1	0
Europa, Médio Oriente e África	0	0	0
Ásia	0	0	0
Subtotal	0	1	0
Designação do País	Categoria A	Categoria B	Categoria C
País Designado	0	0	0
País não Designado	0	1	0
Subtotal	0	1	0
Consultoria Independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	0	0	0
Não	0	1	0
Subtotal	0	1	0
Total	1		

FS10: Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais

Princípios do Equador	2013	2014	2015	2016	2017
Quantidade	8	8	15	3	3

Os valores citados acima caracterizam os empreendimentos como de grande porte que, por definição, ensejam combinação de condições favoráveis relacionadas a aspectos econômicos e estratégicos para estudo, planejamento, viabilização e implantação.

Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento. Atualmente, tais procedimentos são aplicados a empresas ou grupos econômicos com Receita Operacional Bruta (ROB) observada ou prevista superior a R\$ 200 milhões e a projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R\$ 2,5 milhões. Em 2017, foram aplicadas 3.778 avaliações para o estudo de limite de crédito de empresas e 43 avaliações de projetos de investimento.

FS11: Percentual de ativos sujeitos a triagens ambiental ou social (positiva e negativa)

Por intermédio da BB Gestão de Recursos DTVM S.A., administramos, gerimos e distribuímos fundos e carteiras administradas. De acordo com o ranking de administração de recursos da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), a BB DTVM encerrou o ano de 2017 com o montante de R\$ 864,5 bilhões em recursos de terceiros sob administração, representando um crescimento de 18,27% no ano. Do total de recursos, R\$ 1,4 bilhão está alocado em fundos que possuem características socioambientais.

Com relação ao percentual total de ativos, o volume de R\$ 1,4 bilhão refere-se ao volume total dos fundos com características socioambientais administrados pela BB DTVM. No entanto, a BB DTVM realiza uma triagem mais ampla que envolve um número maior de ativos que compõe a sua carteira total. Em dezembro de 2017, 2,33% do total de ativos da BB DTVM estava sujeito à triagem positiva.

A fim de atender a Resolução Bacen nº 4.327/2014 e também as diretrizes do PRI, a BB DTVM desenvolveu uma metodologia para incorporação de aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa em suas análises, que se referem exclusivamente a recursos de terceiros. A metodologia engloba indicadores gerais (estrutura de governança, aspectos sociais, ambientais e o posicionamento da empresa com relação aos índices de sustentabilidade, assim como seu alinhamento ao padrão GRI) e indicadores específicos (de acordo com as necessidades de cada área). As avaliações são disponibilizadas aos gestores para que estes possam aplicar práticas que favoreçam a integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa. Ao término de 2017, a metodologia foi revisada a fim de que o resultado da análise passasse a influenciar diretamente nas decisões de limite de crédito de dívida corporativa. Assim, a partir das revisões regulares dos limites de crédito, todos os limites de emissores sofrerão o impacto da análise. A metodologia tem como base a utilização do filtro positivo/best-in-class. Atualmente, não é aplicado filtro negativo.

FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo

Encerramos 2017 com 64,5 mil pontos de atendimento entre rede própria, compartilhada e correspondentes, fazendo-se presente em 99,8% dos municípios brasileiros

UF	Número de Pontos de Atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade Populacional (hab/km ²)	(Número de Pontos de Atendimento/Habitante) x 10.000	Varição no Número de Pontos de Atendimento
Acre	223	0,005	2,69	(38)
Santa Catarina	2.580	0,073	3,69	(254)
Espírito Santo	1.213	0,087	3,02	(28)
Roraima	3.689	2.330	70,58	(67)
Amazonas	230	2.587	0,57	(7)
Mato Grosso	6.069	3.702	18,15	(113)
Tocantins	598	5.584	3,86	(27)
Amapá	932	5.586	11,68	4
Pará	1.406	6.704	1,68	(73)
Mato Grosso do Sul	988	7.597	3,64	(39)
Rondônia	226	7.601	1,25	0
Piauí	3.638	12.799	11,30	(240)
Goiás	2.290	19.933	3,38	(79)
Maranhão	1.424	21.086	2,03	15
Bahia	4.319	27.048	2,81	135
Minas Gerais	1.084	36.008	0,51	(32)
Rio Grande do Sul	1.309	40.188	1,16	(113)
Paraná	2.360	56.799	2,08	(38)
Ceará	2.491	60.611	2,76	(36)
Rio Grande do Norte	5.166	66.424	14,73	(396)
Paraíba	1.360	71.142	3,38	(8)
Pernambuco	1.118	96.359	1,18	45
Sergipe	15.205	104.432	66,45	(448)
Alagoas	975	121.572	2,89	(17)
São Paulo	573	181.681	0,13	(373)
Rio de Janeiro	441	382.620	0,26	(29)
Distrito Federal	2.058	523.861	6,77	201

Em 2017, passamos por reorganização institucional, o que promoveu adequações na rede física, em busca de redução de despesas e maior eficiência operacional.

FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências

Realizamos a adaptação física de nossas dependências (pavimento principal) para garantir a acessibilidade de pessoas com dificuldade de locomoção, deficientes visuais e cadeirantes. Encerramos 2017 com 99,9% dos pavimentos adaptados – as últimas unidades pendentes serão concluídas/adaptadas até o fim de 2018. Também adquirimos mobiliário para atendimento de pessoas com deficiência, obesos, com 80% das dependências beneficiadas até o final de 2017. 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.



Sumário de Conteúdo GRI

102-55

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016				
GRI 102: Divulgação geral 2016				
Perfil Organizacional				
102-1: Nome da organização	3	Sim		
102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços	63 Mais informações disponíveis no Art. 4º do Estatuto Social	Sim		
102-3: Localização da sede da organização	93	Sim		
102-4: Localização das operações	3	Sim		
102-5: Controle acionário e forma jurídica da organização	3	Sim		
102-6: Mercados em que a organização atua	93	Sim		
102-7: Porte da organização	Empresa de grande porte. Mais informações nas páginas 5 e 6	Sim		
102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores	78 e 86	Sim	6	8
102-9: Cadeia de fornecedores da organização	86 80	Sim		
102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	Mais informações disponíveis na Nota Explicativa 2 – Reestruturacões Societárias, no documento Demonstrações Contábeis	Sim		
102-11: Abordagem do princípio da precaução	56	Não		
102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente	93	Sim		
102-13: Participação em associações	93 e 94	Sim		
Estratégia				
102-14: Declaração do presidente	11 e 12	Não		
102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades	17 , 22 , 47 , 48 e 94	Sim		
Ética e Integridade				
102-16: Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	13 Mais informações nas páginas Quem Somos e Ética e Integridade	Sim		16

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
102-17: Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	40 a 42	Sim		16
Governança				
102-18: Estrutura de governança	22 e 36	Sim		
102-19: Delegação de autoridade	22 e 94	Sim		
102-21: Consulta aos <i>stakeholders</i> nos temas econômicos, ambientais e sociais	94	Sim		16
102-27: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	94 e 95	Não		4
102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	39 e 95	Sim		16
102-36: Processo adotado para determinar a remuneração	101	Sim		
102-38: Razão da remuneração total anual	101	Sim		
Engajamento de Partes Interessadas				
102-40: Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	13	Sim		
102-41: Acordos de negociação coletiva	101	Não	3	8
102-42: Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	13 e 101	Sim		
102-43: Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	17, 23, 24, 68 e 102	Sim		
102-44: Principais tópicos e preocupações levantadas	15, 23, 68 e 102	Sim		
Práticas do Relato				
102-45: Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Informações disponíveis na Nota Explicativa 3 – Apresentação das Demonstrações Contábeis (p. 31), no documento Demonstrações Contábeis	Sim		
102-46: Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	103 a 106	Sim		
102-47: Lista dos temas materiais	103 a 106	Sim		

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
102-48: Reformulações de informações	102-8: página 78 202-1: página 109 401-1: página 114 ¹ 401-1: página 114 ² 403-2: página 116 (ver notas 1 e 2 na página 114)	Não		
102-49: Alterações no relatório	Não houve nenhuma alteração no período de relato anterior no que diz respeito à Matriz de Materialidade. Este ano focamos no relato dos requisitos essenciais	Não		
102-50: Período do relatório	Nosso Relatório é publicado anualmente e, nesta edição, cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. O relatório anterior foi publicado em 2017	Não		
102-51: Data do relatório anterior mais recente		Não		
102-52: Ciclo de relato do relatório		Não		
102-53: Contato para perguntas sobre o relatório	106	Não		
102-54: Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	Este relatório foi elaborado de acordo com a GRI Standards: opção essencial	Sim		
102-55: Índice de Conteúdo GRI	139	Sim		
102-56: Asseguração externa	152	Sim		
Tópicos Materiais				
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016				
201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	109	Não		2 5 7 8 9
201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas	57 e 58	Sim	7	13

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 202: Presença de Mercado 2016				
202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	109	Não	6	1 5 8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016				
203-1: Investimento em infraestrutura e serviços oferecidos	33	Sim		2 5 7 9 11
203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	29 a 31	Sim		1 2 3 8 10 17

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 205: Anticorrupção 2016				
205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	44 e 109	Sim		
205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	41, 44, 86, 110 e 111	Sim		
205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	44	Sim		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 301: Materiais 2016				
301-1: Materiais usados, discriminados por peso ou volume	111	Sim	7 8	8 12
301-2: Materiais usados provenientes de reciclagem	111	Não	8	8 12
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 302: Energia 2016				
302-1: Consumo de energia dentro da organização	90 e 112	Sim	7 8	7 8 12 13
302-3: Intensidade energética	112	Não	8	7 8 12 13
302-4: Redução do consumo de energia	90 e 112	Sim	8 9	7 8 12 13

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Padrões Ambientais				
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 303: Água 2016				
303-1: Total de retirada de água por fonte	90 e 113	Sim	7 8	6
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 305: Emissões 2016				
305-1: Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	Informação indisponível - os dados serão divulgados na versão online do Relatório Anual 2017 em maio de 2018	Não	7 8	3 12 13 14 15
305-2: Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2		Não	7 8	3 12 13 14 15
305-3: Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3		Não	7 8	3 12 13 14 15
305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa		Não	8	13 14 15
305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa		Não	8 9	13 14 15
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 306: Efluentes e Resíduos 2016				
306-2: Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	91 e 114	Sim	8	3 6 12 14

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
Padrões Sociais				
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 401: Emprego 2016				
401-1: Novas contratações de colaboradores e turnover	114 a 116	Sim	6	5 8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 402: Relações Trabalhistas 2016				
402-1: Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	116	Não	3	8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 403: Saúde e Segurança Operacional 2016				
403-1: Representatividade dos trabalhadores nos comitês formais de saúde e segurança	84, 85 e 116	Não		8
403-2: Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	85 e 116 a 118	Sim		3 8

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 404: Treinamento e Educação 2016				
404-1: Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	83, 84, 118 e 119	Sim	6	4 5 8
404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	81, 82, 119 e 120	Não	6	5 8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016				
405-1: Diversidade de órgãos de governança e empregados	79 e 120 a 122	Sim	6	5 8
405-2: Razão matemática entre o salário e remuneração base para mulheres e homens	122	Sim	6	5 8 10
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 406: Não Discriminação 2016				
406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	123	Sim	6	5 8 16

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 407: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016				
407-1: Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado	59, 60, 123 e 124	Não	3	8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 408: Trabalho Infantil 2016				
408-1: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	59, 60, 123 e 124	Não	5	8 16
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016				
409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	59, 60, 123 e 124	Não	4	8
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 410: Práticas de Segurança 2016				
410-1: Pessoas que trabalham com segurança que receberam treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos	124	Não	1	16
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016				
412-1: Operações que foram sujeitas a revisões ou avaliações de impacto em direitos humanos	123 e 124	Sim	1	
412-2: Treinamento dos colaboradores em políticas e procedimentos relacionados a direitos humanos	124	Sim	1	
412-3: Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação em direitos humanos	56 e 60 (Risco Socioambiental) Formulário de Referência – Seção 8	Sim		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 413: Comunidades Locais 2016				
413-1: Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	125 e 126	Sim	1	

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 414: Avaliação Social em Fornecedores 2016				
414-1: Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	86	Não	2	
414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	60 e 126	Sim	2	
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 2016				
416-1: Avaliação dos impactos de saúde e segurança do produto e categorias de serviço nos clientes	126	Não		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 417: Rotulagem de Produtos e Serviços 2016				
417-2: Casos de não conformidade relativo a informação e rotulagem de produtos e serviços	126	Não		16
417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	126	Não		16

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016				
418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	55	Sim		16
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
GRI 419: Conformidades Socioeconômicas 2016				
419-1: Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas econômicas e sociais	126	Sim		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
Portfólio de Produtos				
FS6 - Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor.	126	Sim		1 8 9
FS7 - Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito.	127 a 134	Sim	6	1 8 9 10 11
FS8 - Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito.	127 a 134	Sim	6	

Requisito	Página (ou Link) ou Omissão	Verificação Externa	Pacto Global	ODS
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
G4: Auditoria				
FS9 - Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	134 e 135	Sim		
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
G4: Controle Acionário Ativo				
FS10 - Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais	135 a 137	Sim		10
FS11 - Percentual de ativos sujeitos à triagens ambiental ou social (positiva e negativa).	137	Sim		10
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016				
103-1: Explicação da materialidade e seu limite	103 a 108	Sim		
103-2: Abordagem de gestão e seus componentes	107 e 108	Sim		
103-3: Avaliação da abordagem de gestão	107 e 108	Não		
G4: Comunidades Locais				
FS13 - Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	138	Não	7 8	1 8 10
FS14 - Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências	138	Sim	8	1 8 10



102-56: Asseguração externa

Banco do Brasil S.A.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

KPMG Auditores Independentes

SBS - Qd. 02 - Bl. Q - Lote 03 - Salas 708 a 711

Edifício João Carlos Saad

70070-120 - Brasília/DF - Brasil

Caixa Postal 8587 - CEP 70312-970 - Brasília/DF - Brasil

Telefone +55 (61) 2104-2400, Fax +55 (61) 2104-2406

www.kpmg.com.br

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao

Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores do

Banco do Brasil S.A.

Brasília - DF

Introdução

Fomos contratados pelo Banco do Brasil S.A. (Banco do Brasil) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas com Sustentabilidade e Responsabilidade Social divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

Responsabilidades da administração do Banco do Brasil

A administração do Banco do Brasil é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório Anual de acordo com as diretrizes para o Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards* e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

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

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco do Brasil e outros profissionais do Banco do Brasil que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Anual, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório Anual e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- 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 constantes do Relatório Anual do Banco do Brasil;
- b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c) Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório Anual; e
- d) Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative aplicável na elaboração das informações constantes do Relatório Anual.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório Anual. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes do Relatório Anual. 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 qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, e nem em relação a projeções futuras e metas.

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil, não incluindo os dados referentes às emissões de gases de efeito estufa, nem a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.



Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Anual 2017, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards*.

Brasília, 26 de abril de 2018

KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-DF

Marcelo Faria Pereira
Contador CRC RJ-077911/O-2

KPMG Auditores Independentes

SBS - Qd. 02 - Bl. Q - Lote 03 - Salas 708 a 711
Edifício João Carlos Saad
70070-120 - Brasília/DF - Brasil
Caixa Postal 8587 - CEP 70312-970 - Brasília/DF - Brasil
Telefone +55 (61) 2104-2400, Fax +55 (61) 2104-2406
www.kpmg.com.br

Ao Conselho de Administração, aos Acionistas e aos Administradores
do Banco do Brasil S.A.
Brasília - DF

Brasília, 26 de abril de 2018

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Banco do Brasil SA, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, declaramos que a KPMG Auditores Independentes é independente em relação ao Banco do Brasil S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo com as regras da Federação Internacional de Contadores (IFAC), do Código de Ética e regra local Resolução CFC 1.312/10.

Atenciosamente,

KPMG Auditores Independentes
CRC SP-014428/O-6 F-DF

Marcelo Faria Pereira
Contador CRC RJ-077911/O-2