Relatório Anual 2024

Índice

Apresentação
4 Apresentação
5 Carta do Conselho de Administração
6 Carta da presidenta
8 Premiações e reconhecimentos 2024
10 Destaques do ano

1 Quem somos
13 Perfil
14 Rede de distribuição e relacionamento
16 Contexto de negócios
17 Nossas principais marcas

2 Estratégia e sustentabilidade
20 Estratégia Corporativa
24 Sustentabilidade
28 Materialidade
30 Plano de Sustentabilidade
42 Modelo de negócios e geração de valor
43 Cadeia de valor

3 Papel transformador
46 Nossa contribuição
47 Carteira de Crédito Sustentável (CCS)
51 Produtos e serviços com atributos ASG

4 Criação de valor
72 Diversidade, Equidade, Inclusão e Direitos Humanos
74 Funcionários
101 Clientes
118 Fornecedores
122 Acionistas
124 Investimento social privado

5 Nosso desempenho
129 Ambiental
138 Financeiro
143 Inovação e negócios digitais

6 Governança, ética e transparência
155 Governança corporativa
162 Ética e transparência

7 Gestão de riscos
180 Governança da gestão de riscos
181 Mapeamento e identificação de riscos
204 Mudanças climáticas
207 Assuntos polêmicos
208 Capital
209 Controles internos

8 Conteúdos complementares
214 Anexo GRI
252 Sumário de conteúdo da GRI
262 Tabela de referência SASB
265 Sumário Iniciativa Measuring Stakeholder Capitalism
267 Recomendações da TCFD
268 Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)
270 Sumário de Conteúdo TCU
273 Anexo TCU
284 Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes
286 Créditos

Navegação e acessibilidade

Sumários **interativos**

Acessibilidade da leitura, por meio da ferramenta "ler em voz alta" do Adobe Acrobat.

A

Apresentação

Carta do Conselho de Administração
Carta da presidenta
Premiações e reconhecimentos 2024
Destaques do ano

Sumário interativo

Apresentação

GRI 2-2, 2-3, 2-5

A sustentabilidade está em nossa razão de ser e norteia nossa atuação, desde as pequenas ações do dia a dia, até as estratégias de longo prazo. Assumimos um compromisso direto com o diálogo transparente e construtivo com nossos públicos, buscamos aprimorar a experiência dos nossos clientes no ambiente financeiro, assegurar uma remuneração justa para os acionistas, desenvolver soluções financeiras alinhadas a uma economia de baixo carbono, mais diversa e inclusiva, e fortalecer a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos. Além disso, prezamos pela solidez de nossa governança corporativa e a promoção de boas práticas na gestão de pessoas.

É com base nesse compromisso que apresentamos a edição de 2024 do nosso Relatório Anual, que detalha as iniciativas e resultados mais relevantes do ano, mostrando como geramos valor para nossos principais públicos de interesse: acionistas, investidores, funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, governo e sociedade.

Neste relatório, destacamos os programas e ações que estão moldando a nossa contribuição para uma economia inclusiva, diversa e de baixo carbono, além de apoiar a transição de nossos clientes e sociedade para atuações também mais sustentáveis, integrando resultados financeiros, responsabilidade ambiental e desenvolvimento social.

Este relatório foi elaborado com base com as Normas *GRI* — Sustainability Reporting Standards 2021 e assegurado pela KPMG. As informações relacionadas aos indicadores GRI estão sinalizadas ao longo do documento e podem ser acessadas no Anexo GRI. Também adotamos os princípios da metodologia de Relato Integrado, que visa abordar, de forma integrada, a criação de valor financeiro e não financeiro, refletindo nosso desempenho nos aspectos social, ambiental e climático. O contexto do negócio e os fatores internos e externos que impactam nossa criação de valor também são apresentados neste documento.

Os dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações e as normativas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Banco Central do Brasil (Bacen). As informações financeiras refletem o desempenho do Conglomerado BB, conforme as demonstrações contábeis disponíveis no portal de Relações com Investidores. Já as informações relativas às divulgações sociais e ambientais referem-se 100% ao Banco do Brasil, que, em 2024, contribuiu com 81,14% do resultado operacional do Conglomerado BB.

Estamos cientes de que nossas ações impactam diretamente a vida das pessoas e a construção de um futuro mais justo e igualitário. Agradecemos seu interesse e esperamos que aproveite a leitura deste relatório.

O Relatório Anual detalha as iniciativas e resultados mais relevantes do ano.

Carta do Conselho de Administração

Prezada leitora e prezado leitor,

É com grande orgulho que divulgamos os resultados históricos do Banco do Brasil em 2024 e celebramos suas inúmeras conquistas e o melhor desempenho dos nossos 216 anos de existência, traduzido em resultados recordes em todos os semestres, encerrando o período com lucro líquido ajustado de R$ 37,9 bilhões, 6,6% superior ao de 2023 e 18,7% acima de 2022.

De modo responsável, o BB registrou em 2024 retornos robustos a todos os acionistas e à sociedade e se firmou como o principal financiador público, em parceria com o Governo Federal, liberando cerca de R$ 19 bilhões para estados e municípios. Apoiamos as exportações brasileiras, financiamos a casa própria e fomentamos a agricultura sustentável e o setor produtivo em geral.

Nossa carteira de crédito ampliada totalizou R$ 1,3 trilhão, alta de 15,3% no período, refletindo o relacionamento sólido com nossos clientes e a ampla oferta de soluções personalizadas. Conectados à Agenda 30 BB, continuamos elevando a oferta de financiamento a atividades e segmentos com impactos socioambientais positivos. Nossa Carteira de Crédito Sustentável atingiu R$ 386,7 bilhões, um aumento de 12,7% em 12 meses que representou cerca de 35,1% de todo o nosso portfólio do ano.

Também reforçamos nosso comprometimento com o Pacto pela Transformação Ecológica, com o compromisso de auxiliar os clientes do BB na transição para uma economia mais sustentável.

O compromisso com a pauta ASG ficou mais evidente após o lançamento da campanha A gente se importa, que aglutinou nossas ações de sustentabilidade, e pelo papel fundamental do Banco junta a milhares de famílias vítimas do flagelo das enchentes que acometeram o Rio Grande do Sul.

É fundamental reconhecer a contribuição do meu antecessor, Dario Carnevalli Durigan, que presidiu brilhantemente este Conselho de Administração até abril de 2025. Ao lado da presidenta Tarciana Medeiros, sua condução foi a fortaleza que fez o BB ser mais uma vez reconhecido internacionalmente como o mais sustentável do planeta.

Minha missão, ao assumir em 2025 essa tarefa de imenso prestígio e responsabilidade, é manter firmes os compromissos históricos e inabaláveis do Banco do Brasil junto aos nossos clientes, à excelência na prestação de serviços e ao engajamento às causas ambientais, sociais e de governança (ASG).

Com 50% de presença feminina no nosso Conselho de Administração – e 44,4% do Conselho Diretor constituído por mulheres –, o Banco do Brasil segue dando exemplo sobre a potência da diversidade em seus quadros, repleto de valorosos funcionários e funcionárias aos quais demonstro meu total respeito e admiração.

Agora, em 2025, nossa meta é aglutinar esse potencial para nos reinventar em busca de novos patamares e conquistas, encarando o futuro com otimismo e contribuindo para que o BB cresça e exerça à plenitude seu papel de líder, no mercado financeiro e na agenda da sustentabilidade.

Anelize Lenzi Ruas de Almeida
Presidenta do Conselho de Administração

Carta da presidenta

GRI 2-22

Olá, todas e todos,

É com grande satisfação que apresento a vocês o Relatório Anual do Banco do Brasil. Um documento que reúne conquistas e superação de desafios, refletindo o compromisso e a dedicação de toda a nossa equipe.

Em 2024, completamos dois anos de gestão e reafirmamos nossa capacidade de honrar o que nos propusemos, entregando pelo segundo ano consecutivo nosso guidance, fruto da qualidade e da disciplina na execução de nossa estratégia.

Entregamos os nossos compromissos de geração de valor, com atuação diversificada e crescimento responsável do crédito, a partir da proximidade e da especialização no atendimento fígital aos nossos clientes. Também avançamos na agenda de tecnologia e inovação e nos consolidamos como o Banco mais sustentável do mundo, pela sexta vez.

Alcançamos um crescimento robusto em nossos principais indicadores financeiros. Nosso lucro líquido ajustado aumentou em 6,6%, alcançando o valor de R$ 37,9 bilhões, impulsionado por uma gestão eficiente dos custos e pela expansão de nossas operações de crédito.

Seguimos com nosso propósito de sermos próximos e relevantes na vida das pessoas em todos os momentos. Um número que expressa bem isso é o de R$ 85,4 bilhões de valor adicionado à sociedade. Esse demonstrativo contábil evidencia a riqueza criada por uma empresa e sua respectiva distribuição à sociedade. Esta é a prova de que nossa atividade contribui diretamente para o desenvolvimento e qualidade de vida da população.

Avançamos no crédito, superando R$ 1 trilhão e 278 bilhões ao final de 2024, um aumento de mais de 15%. Apoiamos nossos clientes, reforçamos nossas lideranças e estamos prontos para alcançar novos patamares, atentos aos desafios e oportunidades do cenário.

O equilíbrio entre nossas principais carteiras, construído ao longo dos anos, é uma fortaleza do BB e é único na indústria. Ele foi fundamental para atravessarmos o ano de maneira harmônica e saudável, considerando a melhor relação entre risco e retorno.

Tarciana Medeiros
Presidenta do Banco do Brasil

Destaco nosso compromisso com a transparência e em provermos informações pertinentes, confiáveis e que atendam as necessidades do mercado e dos nossos públicos de relacionamento.

Captações sustentáveis superaram **R$ 6,6 bilhões** com investimentos e acordos de cooperação técnica com órgãos multilaterais.

Fomos pioneiros em declarar a Carteira Sustentável no guidance, com crescimento de quase **13%**.

O Hub Financeiro de Bioeconomia já beneficiou mais de 60 mil pessoas, habitantes da Região da Amazônia Legal.

Além dos resultados financeiros, avançamos fortemente nos negócios sustentáveis. Fomos pioneiros, no começo de 2024, em declarar a Carteira Sustentável no *guidance*, e a atingimos na ponta alta, com crescimento de quase 13%, alcançando R$ 387 bilhões. Também nos destacamos no volume de captações sustentáveis, que superaram R$ 6,6 bilhões com investidores e acordos de cooperação técnica com órgãos multilaterais, apenas neste ano. Somos protagonistas nos negócios de crédito de carbono e vemos como uma importante linha de crescimento. Já alcançamos 755 mil hectares preservados ou recuperados, com meta de um milhão até o final do ano.

Ampliamos as iniciativas voltadas para o apoio a projetos sociais nas comunidades onde atuamos. Um exemplo que nos enche de orgulho é o Hub Financeiro de Bioeconomia, que já beneficiou mais de 60 mil pessoas, habitantes da Região da Amazônia Legal. Com ele criamos mecanismos para que o agricultor familiar esteja apto a acessar o crédito. Com instalações em Belém (PA) e em Manaus (AM), o Hub serve como base para os atendimentos que também são feitos de forma itinerante. Já contabilizamos R$ 1,7 bilhão em saldo de financiamentos para a sociobioeconomia, crescimento de 55% em um ano. A expectativa é que esse valor chegue a R$ 5 bilhões de saldo até 2030, impactando cerca de dois milhões de pessoas, com geração de trabalho e de renda a partir de produtos amazônicos.

Reforçamos nossa parceria histórica com o agronegócio brasileiro, ao fornecer crédito e soluções sustentáveis para que, desde o pequeno até o mega produtor rural, sigam aliando o crescimento da produção com conservação ambiental. Fechamos o ano com um crescimento de quase 12% no crédito agro. Para além disso, reafirmamos o nosso compromisso de oferecer suporte técnico e financeiro para nossos parceiros, em todos os momentos.

Não poderia deixar de falar da calamidade que atingiu o Rio Grande do Sul. Atuamos de forma solidária para apoiar a população, incluindo funcionários do BB, e a recuperação econômica da região. Destinamos R$ 60 milhões em recursos emergenciais, sendo R$ 50 milhões da Fundação Banco do Brasil e R$ 10 milhões provenientes de doações da sociedade e empresas, garantindo assistência imediata às famílias afetadas. Para apoiar a retomada das atividades produtivas, flexibilizamos condições negociais de crédito rural, consórcios e seguros, além de disponibilizar linhas emergenciais de financiamento.

Agradeço a cada um dos 125 mil funcionários do conglomerado do Banco do Brasil, que constroem esses resultados todos os dias. Vocês são a força que move essa empresa. Agradeço também aos nossos clientes, acionistas e parceiros.

O Banco do Brasil segue firme, sólido e pronto para construir um futuro cada vez melhor: mais inclusivo, diverso e sustentável para todos.

Tarciana Medeiros
Presidenta do Banco do Brasil

Premiações e reconhecimentos 2024

Sustentabilidade

- **Avaliação no Índice ASG Organizacional (iESGo)**
  Destacados pelo Tribunal de Contas da União (TCU) como referência em práticas ASG no Brasil.

- **FTSE4Good Index Series**
  Listados no índice de sustentabilidade da bolsa de valores de Londres, com uma pontuação de 4,2 de 5. Evolução de 2,4% em comparação a 2023.

- **Global 100 – Corporate Knights 2024**
  Banco Mais Sustentável do Planeta pela quinta vez e sexto lugar geral no ranking mundial.

Institucional

- **Premiação Abracam de Compromisso e Excelência 2024**
  Única instituição financeira vencedora, com o trabalho Compromisso com o Desenvolvimento Profissional no Setor Cambial e Financeiro, reconhecido na categoria Capacitação.

- **Selo de Autorregulação Febraban**
  Alcançamos 100% de conformidade no eixo normativo Prevenção a Ilícitos pelo quarto ano consecutivo.

- **World Business Outlook Awards 2024**
  Reconhecidos como Melhor Private Bank do Brasil em Gestão de Fortunas para Mulheres e Planejamento Sucessório.

- **Prêmio Melhores Empresas em Práticas de Diversidade 2024**
  Reconhecidos na categoria Divulgação de metas de equidade racial e ações antirracistas.

- **Prêmios Ambição 2030 da ONU**
  Vencedores em 30% de pessoas negras ou indígenas em posição de liderança até 2025 e Apoio ao empreendedorismo de mulheres.

Relacionamento com o cliente

- **Prêmio ABT 2024**
  Segundo lugar na categoria Campanhas de Comunicação com Desconfiou que é golpe? Procure o BB e Troféu Ouro como Empresa de Excelência no Relacionamento com o Cliente.

- **Selo Febraban de Prevenção a Fraudes**
  Certificação recebida por excelência no combate a fraudes e na conscientização de clientes.

- **Prêmio de Satisfação de Atendimento aos Clientes**
  Reconhecido pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) em 1º lugar na categoria Prêmio de Satisfação de Atendimento aos Clientes e o título de Agente Financeiro de Destaque 2023.

Negócios

- **International Business Magazine Awards 2024**
  Melhor Private Bank do Brasil em Advisory Financeiro para o Agronegócio e Integração ASG.

- **Leaders League 2024**
  Listados na categoria Wealth Management – Private Bank Brasil pelo terceiro ano consecutivo.

- **Global Business Awards 2024**
  Reconhecidos como Private Bank do Ano pelo Corporate Vision.

- **The Global Private Banking Awards 2024**
  Melhor Instituição Private da América Latina para Assessoria Financeira a Mulheres.

- **Prêmio Global Finance: The Innovators 2024**
  - Melhor Solução de Empréstimo pela Global Finance: *Compliance* Digital: Empréstimo para Antecipação de Restituição de Imposto de Renda.

Inovação

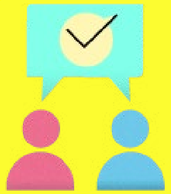
- **PWM Wealth Tech Awards 2024**
  Melhor Instituição Private da América Latina em Tecnologia ASG.

- **Prêmio Inovativos 2024**
  Reconhecimento pelas iniciativas:
  - Mapeamento de áreas degradadas, na categoria Sustentabilidade e Impactos Socioambientais.
  - ARI – Área de Recomendações Inteligentes, na categoria Serviços Financeiros.
  - 2º lugar por Digital Analytics, dados traduzidos em experiências encantadoras, na categoria Excelência em Vendas.
  - 2º lugar por Tesouraria Digital, na categoria Produtividade Corporativa.

- **AgileTrends GOV 2024**
  2º lugar pelo programa de intraempreendedorismo InovAI, voltado ao desenvolvimento de soluções com IA generativa.

- **Prêmio Best Performance 2024**
  - **Excelência em Gestão de Crédito, Cobrança e Risco para o Agronegócio:** mapeamento de áreas degradadas, potencializando os negócios e a sustentabilidade no agro.
  - **Excelência em Gestão de Consórcios:** liberação de crédito online (BB Consórcios).
  - **3º lugar pelo *framework* DicoiGPT:** aplicado à melhoria dos processos de controles internos e *compliance*.

Destaques do ano



GOVERNANÇA

Em 2024, fortalecemos nossa **Estratégia Corporativa,** promovendo **+ de 21 mil interações** com públicos de interesse, garantindo alinhamento com nossos valores e metas estratégicas.

Reforçamos nosso **Programa de *Compliance*,** com foco na promoção da Diversidade, Equidade e Inclusão e na mitigação de impactos sociais, ambientais e climáticos.

Fomos reconhecidos com prêmios, como o Selo Febraban de Prevenção a Fraudes, Prêmio ABT e Best Omnichannel Customer Experience – Latam 2024.

AMBIENTAL

100% da energia consumida pelo BB está vinculada a fontes renováveis, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade.

Ampliamos iniciativas de **conservação ambiental**, garantindo a proteção de **755 mil hectares** de florestas por meio de projetos de carbono.

FINANCEIRO

Lucro Líquido Ajustado:
R$ 37,9 bilhões

Margem Financeira Bruta (MFB):
R$ 103,9 bilhões

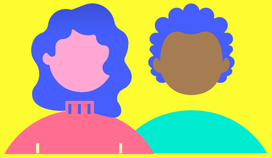
Carteira de Crédito Ampliada:
R$ 1,3 trilhão

Índice de Basileia: 13,75%

Índice de Capital Principal (CP): 10,89%

Receita de Prestação de Serviços:
R$ 35,5 bilhões

Destaques do ano



SOCIAL

O valor adicionado à sociedade alcançou **R$ 85,4 bilhões.**

Nos **tornamos embaixadores** de três compromissos do **Pacto Global da ONU**: Raça é Prioridade, Elas Lideram e Salário Digno.

O investimento social realizado pela **Fundação BB** foi de **R$ 213 milhões**, beneficiando **2.696 projetos** e **+ de 944 mil pessoas.**

Fomos pioneiros na criação de **fundos de investimento voltados à diversidade,** reafirmando nosso compromisso com práticas ASG.

CARTEIRA DE CRÉDITO SUSTENTÁVEL (CCS)

Nossa **Carteira de Crédito Sustentável** registrou um saldo de **R$ 386,7 bilhões** em operações de crédito sustentável.

LCA Verde:
R$ 7,1 bilhões.

Financiamentos para Agricultura Sustentável:
R$ 2,2 bilhões desembolsados no âmbito do RenovAgro, fomentando práticas de baixo impacto ambiental.

Quem somos

Perfil
Rede de distribuição e relacionamento
Contexto de negócios
Nossas principais marcas

Sumário interativo

Perfil

GRI 2-1, Sasb FN-CB-000.A

O Banco do Brasil S.A. (BB) é uma sociedade anônima aberta, com capital de economia mista e controlada pelo Governo Federal, que possui 50% das ações. Pioneiros no mercado de capitais brasileiro, fomos a primeira empresa a realizar uma oferta pública de ações e, desde 2006, fazemos parte do segmento Novo Mercado da B3 (Brasil, Bolsa, Balcão), que exige das empresas listadas as melhores práticas de governança corporativa.

Com 215 anos de história, somos reconhecidos mundialmente por nossa atuação sustentável, figurando entre os bancos mais responsáveis do planeta no ranking Global 100 da Corporate Knights. Temos posição de destaque também em diversos índices de sustentabilidade do setor financeiro, como o Dow Jones Sustainability Index (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Financial Times Stock Exchange (FTSE).

Com uma carteira de crédito sustentável (CCS) que totaliza R$386 bilhões, desempenhamos um papel importante no desenvolvimento do país. Essa carteira inclui linhas de financiamento voltadas a projetos com forte impacto positivo nas áreas ambiental e social, como energias renováveis, eficiência energética, transporte sustentável, agricultura de baixo carbono, gestão de resíduos, saúde, educação e desenvolvimento regional.

Encerramos o ano com 35,62 milhões de contas de poupança de pessoa física, totalizando um saldo de R$ 209,60 bilhões, e registramos 226,21 mil contas de poupança pertencentes a pequenas empresas, com um saldo acumulado de R$ 7,94 bilhões no ano.

Valores que nos guiam:

Proximidade, eficiência, inovação, integridade, compromisso com a sociedade e diversidade.

Propósito:

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

Rede de distribuição e relacionamento

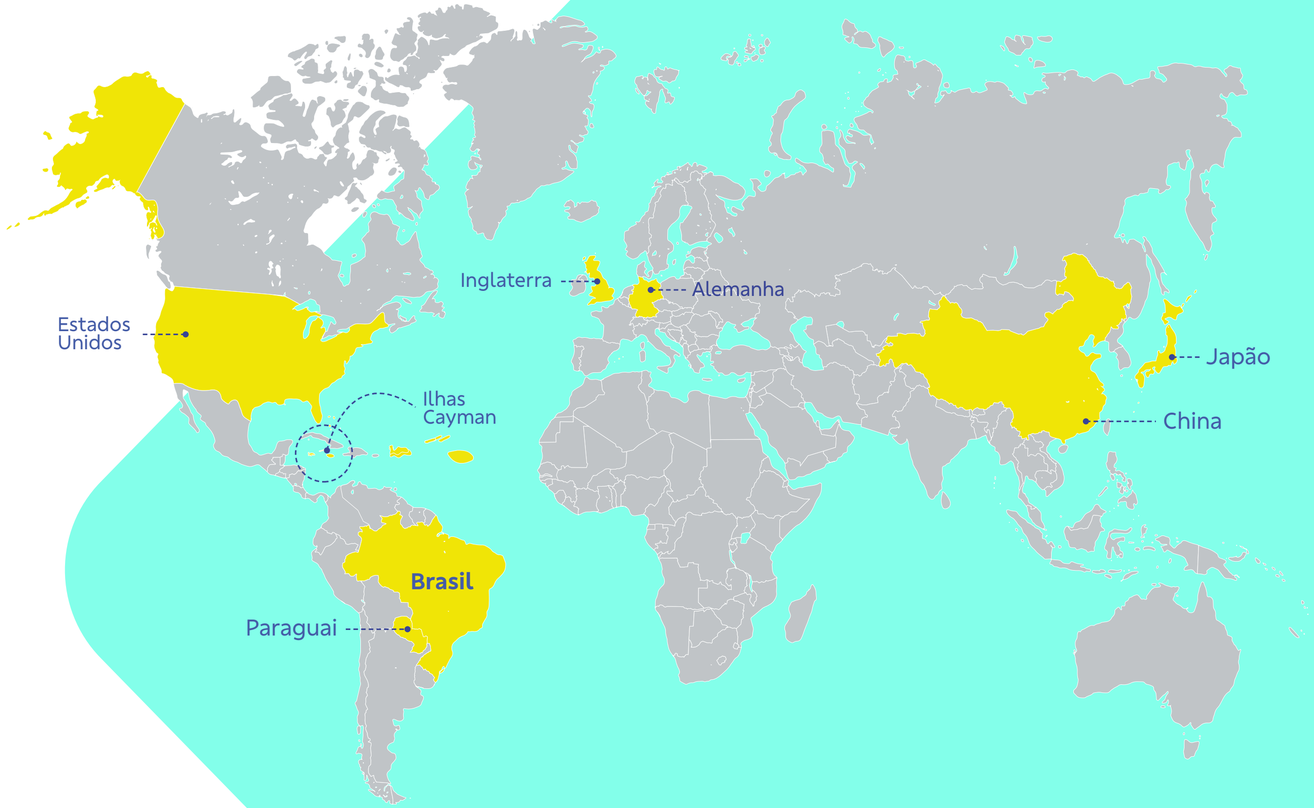
GRI 2-1, 2-6

Estamos presentes em **93,1% dos municípios brasileiros**, com uma rede de **51,8 mil pontos de atendimento**, que inclui agências próprias, pontos compartilhados e correspondentes bancários.

A sede da Organização está localizada no Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B, Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil.

Além da sólida presença no Brasil, também mantemos uma rede internacional composta por oito dependências em sete países: Assunção (Paraguai), Frankfurt (Alemanha), Grand Cayman (Ilhas Cayman), Londres (Inglaterra), Miami (Estados Unidos), Nova Iorque (Estados Unidos), Tóquio (Japão), Xangai (China). São duas subagências no Japão: Hamamatsu e Nagoia e três subsidiárias: BB Americas, Inc. (Miami, Estados Unidos), Banco Patagonia (Buenos Aires, Argentina), BB AG (Aktiengesellschaft) (Viena, Áustria). Além de duas Unidades de Serviços Compartilhados: BB USA Servicing Center (Orlando, Estados Unidos), BB Europa Servicing Center (Lisboa, Portugal) e duas *Securities*: Banco do Brasil Securities LLC (Estados Unidos) e BB Securities Ltd (Inglaterra). Para complementar esse atendimento, firmamos parcerias com diversas instituições financeiras no exterior. Até o final de 2024, contávamos com 524 bancos atuando como correspondentes do Banco do Brasil em 90 países.

No cenário internacional, somos associados a 13 Entidades Ligadas (ELBB), incluindo instituições: Afreximbank, Banco Patagonia, BB AG, BB Americas Bank, BB CIH, BB Securities Londres, BB Securities USA, BB USA Holding Co Inc., Bladex, Cielo USA, GPAT Compania Financiera S.A., Patagonia Inversora SA e Patagonia Valores. Essas entidades estão localizadas em oito países: Argentina, Áustria, Egito, EUA, Ilhas Cayman, Panamá, Portugal e Reino Unido.



Presença nacional

GRI 2-7

Número de empregados | GRI 2-7

Região	2022	2023	2024
Norte	3.897	3.830	3.754
Nordeste	14.025	13.944	13.648
Centro-Oeste	16.719	17.762	18.793
Sudeste	36.100	35.826	35.671
Sul	15.193	14.840	14.686
Exterior	19	18	22
Total	**85.953**	**86.220**	**86.574**

Quantidade de agências

Região	2022	2023	2024
Norte	254	253	253
Nordeste	817	820	821
Centro-Oeste	396	399	399
Sudeste	1.704	1.706	1.710
Sul	812	814	814
Total	**3.983**	**3.992**	**3.997**

Tipos de Rede de Atendimento

	2022	2023	2024
Rede Própria	**11.115**	**10.778**	**10.692**
Agências	3.983	3.992	3.997
Postos de Atendimento	1.616	1.551	1.523
Postos de Atendimento Eletrônico	5.516	5.235	5.172
Rede Mais BB	**19.710**	**18.847**	**16.806**
Rede Compartilhada	**25.042**	**24.439**	**24.293**
Banco 24 Horas	24.417	24.247	24.293
TAA: bancos parceiros	625	192	-
Total	**55.867**	**54.064**	**51.791**

Nota: a redução na quantidade de terminais de rede compartilhada com banco parceiros ocorreu em razão do encerramento do acordo de compartilhamento de terminais de autoatendimento.

Contexto de negócios

O cenário global em 2024 foi marcado por um movimento de recuperação econômica moderada, com bancos ao redor do mundo enfrentando o desafio de alcançar crescimento sustentável em um ambiente de mudança acelerada.

A redução gradual das taxas de inflação nas economias desenvolvidas, impulsionada por políticas monetárias restritivas nos últimos anos, trouxe estabilidade relativa, permitindo ajustes cautelosos nas taxas de juros. Ao mesmo tempo, o setor financeiro continuou a lidar com a pressão por maior eficiência operacional e transformação digital em resposta à concorrência de novos entrantes e mudanças nas demandas dos clientes.

No Brasil, o mercado financeiro refletiu parte dessas tendências globais, enquanto enfrentava particularidades locais. A estabilização da inflação possibilitou a redução da taxa básica de juros, criando um ambiente mais favorável à retomada do crédito e ao fortalecimento do consumo. O setor bancário, por sua vez, precisou equilibrar investimentos em inovação com a necessidade de expandir a inclusão financeira, mantendo o foco em modelos de negócios que promovam escalabilidade e eficiência.

Diante do contexto de transformação global, a transição para uma economia sustentável permaneceu no centro das discussões. Os bancos tiveram um papel ativo no direcionamento de capital para setores alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), enquanto investidores e reguladores intensificaram as demandas por transparência e resultados concretos em finanças sustentáveis. A tecnologia continuou a transformar o setor, promovendo maior personalização nos serviços e eficiência operacional, enquanto novos modelos de negócio desafiaram paradigmas tradicionais.

Nesse ambiente dinâmico, mantivemos nossa posição como uma das principais instituições financeiras do país, alinhando inovação, inclusão e sustentabilidade como pilares estratégicos. A busca pela criação de valor compartilhado, aliada ao fortalecimento de sua capacidade de adaptação às mudanças no mercado, permitiu à instituição reafirmar seu papel como protagonista no desenvolvimento econômico e social do Brasil.

A estabilidade da inflação possibilitou a criação de um ambiente mais favorável à retomada do crédito e o fortalecimento do consumo.

Nossas principais marcas

GRI 2-2

A marca Banco do Brasil reflete nossos valores e nossa missão, representando um forte vínculo com a sociedade brasileira. Em dezembro de 2024, o BB possuía 540 marcas registradas e 105 em processo de registro no Brasil, além de 72 marcas registradas em diversos países da América, Europa e Ásia.

A avaliação de marcas e outros ativos intangíveis é crucial para empresas listadas em bolsas de valores, pois impacta diretamente no preço das ações e na classificação de risco. Os intangíveis, como a marca, influenciam a lealdade dos consumidores, a demanda pelos nossos produtos e serviços, o engajamento de nossos colaboradores e o interesse dos investidores, gerando efeitos positivos no desempenho e nos resultados financeiros do Banco.

O Conglomerado BB é composto por uma série de empresas que, conforme o tipo de relacionamento, são classificadas como subsidiárias (ou "controladas"), coligadas, participações simples, administradas, patrocinadas e fundações.

Para mais detalhes sobre essas entidades, consulte o organograma completo disponível no **site de Relações com Investidores**.

Controladas

GRI 2-1, 2-2, 2-6

BB Consórcios

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

BB Asset

Especialista na gestão de recursos de terceiros e na administração dos fundos de investimento dos clientes do Banco do Brasil, a BB Asset Management, criada em 1986, é líder nacional de fundos de investimento e carteiras administradas, com patrimônio superior a R$ 1,65 trilhão.

BB Seguros

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

BBTS

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

Clique nos logos para saber mais sobre cada controlada.

Coligadas e simples participações

BRASILCAP

Empresa de capitalização com mais de R$ 2,6 bilhões em prêmios sorteados.

BRASILPREV

Líder nacional do segmento de previdência privada.

cielo

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

alelo

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

elo

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

livelo

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

cateno

Empresa criadora de soluções tecnológicas para a indústria de meios de pagamento, por exemplo, a gestão de cartões de débito e crédito.

Administradas, patrocinadas e fundações

BB PREVIDÊNCIA

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

PREVI

Criada em 1904, antes mesmo da previdência oficial em nosso país, a Previ está entre os maiores fundos de pensão da América Latina.

FUNDAÇÃO BB

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

CASSI

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

Clique nos logos para saber mais sobre cada empresa

2

Estratégia e sustentabilidade

Estratégia Corporativa
Sustentabilidade
Materialidade
Plano de Sustentabilidade
Modelo de negócios e geração de valor
Cadeia de valor

Sumário interativo

Estratégia Corporativa

GRI 2-12

A Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB) é nosso principal instrumento de planejamento estratégico, responsável por orientar nossas ações e decisões ao longo dos próximos cinco anos. Ela consolida diretrizes que refletem o compromisso com uma gestão sustentável, inovadora e colaborativa. A estratégia é composta pelos Componentes de Longo Prazo – Propósito, Valores e Segmentação de Clientes – e pelo Mapa Estratégico, que estabelece os Objetivos, Direcionadores Estratégicos e o Plano Diretor.

O processo de elaboração da ECBB 2025-2029, iniciado em 2024, foi estruturado com base nos princípios de continuidade, simplificação e eficiência. Para assegurar uma abordagem abrangente e inclusiva, mais de 21 mil interações foram realizadas, com a participação ativa de colaboradores de diversas regiões e segmentos do Banco. Essas contribuições trouxeram diferentes perspectivas, enriquecendo o planejamento estratégico e fortalecendo o senso de pertencimento em toda a Organização.

Com o objetivo de garantir a consistência e a relevância da estratégia, o desenvolvimento da ECBB foi guiado por metodologias reconhecidas internacionalmente, como a análise SWOT, e complementado por workshops e estudos de tendências e cenários no setor financeiro. As etapas do processo envolveram pesquisas institucionais, debates com especialistas e discussões estratégicas conduzidas pela Alta Administração e comitês de assessoramento.

Essa estratégia também orienta nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30BB, um instrumento essencial para fomentar nossas práticas e negócios sustentáveis. Essa integração assegura que nossas operações – incluindo crédito, investimentos e relacionamento com fornecedores – estejam alinhadas às políticas sociais, ambientais e climáticas aprovadas pelo Conselho de Administração.

Para acelerar o atingimento dos objetivos traçados na ECBB, priorizamos nove grandes frentes denominadas Movimentos Estratégicos, que abordam desafios do Sistema Financeiro Nacional e impulsionam nossa posição de liderança.

Essas iniciativas incluem:

- Expansão de ativos digitais
- Oferta de soluções em *bank as a service* (banco como serviço)
- Hiperpersonalização de serviços e produtos
- Fortalecimento de negócios ASG

A relação com nossos *stakeholders* é um elemento central de nossa estratégia. Mantemos canais de engajamento diversificados, como o Conselho de Clientes, ouvidorias, pesquisas de satisfação e eventos com a presença da Alta Administração, garantindo que as percepções de todos os nossos públicos sejam incorporadas em nossos direcionadores estratégicos. Vale ressaltar que a ECBB é revisada anualmente pelo Conselho de Administração.

A elaboração da ECBB 2025-2029 foi pautada pelas seguintes orientações:

- Ênfase na centralidade no cliente de ponta a ponta, com fortalecimento do relacionamento com o Banco;
- Crescimento da rentabilidade de forma sustentável;
- Otimização do capital, rentabilidade e eficiência operacional;
- Reforço do compromisso com a sustentabilidade em práticas ASG;
- Aceleração da transformação digital e da inovação;
- Evolução da cultura organizacional, com foco na inovação, integração e equidade.

Mercados de atuação

GRI 2-12

Nossa atuação abrange diferentes mercados:

Varejo Pessoa Física (PF)

Varejo Pessoa Jurídica (PJ)

Atacado

Setor Público

Private Banking

Nossos direcionadores estratégicos visam, entre outros objetivos, ao crescimento da carteira de crédito, alinhado às expectativas do sistema financeiro e ao fortalecimento das operações em áreas centrais, como crédito pessoal, apoio às pequenas e médias empresas, agronegócio, gestão de recursos de terceiros e mercado de capitais.

Buscamos a expansão de negócios não centrais, utilizando o conceito de banco como plataforma e como banco como serviço, o que permite a prospecção de novas oportunidades de negócios em áreas complementares. Esses direcionamentos estratégicos são amplamente discutidos com a Alta Administração, sendo fundamentais para a elaboração da Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos (*Risk Appetite Statement – RAS*) e do Orçamento Geral do Banco, documentos que refletem as expectativas e metas específicas para cada mercado e as principais linhas de atuação do BB.

Os direcionamentos da Estratégia Corporativa (veja mais à página 20) ficam evidentes no nosso dia a dia por meio dos planos que compõem a arquitetura estratégica, o orçamento e os instrumentos de indução e avaliação de desempenho da Empresa. O acompanhamento dos resultados é feito por meio de indicadores de desempenho, utilizando ferramentas de gestão da estratégia, além de relatórios regulares apresentados aos órgãos de governança.

Objetivos e direcionadores estratégicos

GRI 2-12, 2-29

Os direcionadores e objetivos estratégicos da Organização para os próximos cinco anos estão consolidados no Mapa Estratégico, estruturado em cinco perspectivas:

	Clientes	Financeira	Sustentabilidade	Transformação Digital e Processos	Pessoas e Cultura
Objetivos	Proporcionar a melhor experiência aos clientes em todos os momentos	Criar valor e gerar resultados sustentáveis	Ser protagonista em sustentabilidade e na promoção de negócios e práticas ASG	Evoluir nosso jeito de trabalhar para acelerar a transformação digital e a inovação	Ter as pessoas engajadas com os valores do BB e promotoras da colaboração, respeito e inclusão
Direcionadores	■ Fortalecer o engajamento dos clientes; ■ Entregar soluções relevantes e integradas para cada público; ■ Oferecer uma plataforma *omnichannel* personalizada ao contexto do cliente; ■ Conquistar e fidelizar novas gerações de clientes.	■ Diversificar e elevar o resultado, considerando as necessidades e potencialidades dos clientes; ■ Mitigar os riscos na geração e gestão dos negócios; ■ Acelerar e integrar a geração de valor em ecossistemas e novos negócios; ■ Exercer, com rentabilidade adequada, o protagonismo em negócios relevantes sob ameaça; ■ Ampliar a atuação em cadeias de valor.	■ Promover a cultura da sustentabilidade e o ASG na prática; ■ Gerar valor a partir de produtos e serviços com atributos ASG; ■ Impulsionar a diversidade, equidade e inclusão em todos os públicos, interno e externo; ■ Ser o Banco parceiro de nossos clientes na descarbonização de suas atividades.	■ Expandir o uso de dados e inteligência analítica com ênfase em experiência e resultados; ■ Impulsionar a entrega de valor através da experiência digital e da cultura de inovação; ■ Transformar processos e soluções do conglomerado, com apoio de Inteligência Artificial.	■ Aperfeiçoar as formas de remuneração, encarreiramento e reconhecimento; ■ Promover o desenvolvimento da liderança engajadora e o aprendizado contínuo de todos os funcionários; ■ Aprimorar modelos de trabalho; ■ Assegurar um ambiente de trabalho psicologicamente saudável.

Para cada objetivo, definiu-se conjuntos específicos de indicadores. No total, foram 80 indicadores, distribuídos por trimestre, para monitorar o progresso de atingimento dos objetivos.
O total de indicadores atingidos referentes ao ano de 2024 foi de 86,3%.

Plano Diretor

GRI 2-12, 2-29

O Plano Diretor (PD) consiste em um conjunto de metas e indicadores estratégicos definidos para os próximos cinco anos, com base nos Objetivos e direcionadores estratégicos da ECBB. Ele descreve os resultados desejados de maneira geral, abrangendo o Banco como um todo. A partir desse plano, são desenvolvidos os instrumentos de indução e avaliação, bem como os Objetivos e Resultados-Chave (*OKRs*) do Planejamento Integrado.

Planejamento Integrado

GRI 2-12, 2-29

O Planejamento Integrado do Banco do Brasil é um processo estratégico fundamental para alinhar todas as áreas da Instituição em torno dos objetivos de longo prazo definidos pela Alta Administração. Ele envolve o desdobramento dos objetivos estratégicos globais em *OKRs* anuais, que são divididos entre as Unidades Estratégicas (UE). Cada unidade tem a responsabilidade de implantar iniciativas específicas que viabilizem os resultados esperados, sempre com o acompanhamento contínuo do desempenho. O processo é colaborativo, envolvendo as diferentes áreas do Banco para garantir que todos os esforços estejam direcionados para o mesmo propósito, alinhando as ações de curto e longo prazo de forma eficiente.

O Planejamento Integrado não se limita ao aspecto financeiro ou de desempenho operacional, mas também busca integrar práticas de responsabilidade social, ambiental e climática, considerando a importância de um desenvolvimento sustentável. Desse modo, ele não apenas direciona nossas operações, mas também alinha as estratégias a um compromisso com a sociedade e com o meio ambiente por meio do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB.

A cada dois anos, o Plano de Sustentabilidade (veja mais à página 30) é revisado por meio de um processo sistemático que envolve áreas estratégicas do Banco e representantes dos nossos principais públicos de interesse, como funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, acionistas, investidores, representantes da sociedade civil, especialistas em sustentabilidade, concorrentes, órgãos reguladores, imprensa e governo. Esse modelo de planejamento é revisado regularmente e ajustado conforme as mudanças no mercado, as necessidades dos clientes e as tendências globais.

O Planejamento Integrado do BB é fundamental para alinhar todas as áreas em torno dos objetivos de longo prazo.

Sustentabilidade

GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-25

No Banco do Brasil, entendemos que nosso papel vai além da busca por resultados financeiros, abrangendo também a promoção de práticas que integrem questões ASG em todas as operações. Alinhamos nossos esforços aos desafios globais, como os ODSs e o Acordo de Paris, buscando contribuir para a preservação ambiental, a inclusão social e a promoção de uma governança ética.

Nosso compromisso se reflete em iniciativas e pactos dos quais somos signatários, como os Princípios do Equador, o Protocolo Verde, os Princípios para o Investimento Responsável (PRI) e o *Business Ambition*. Incorporamos questões sociais, ambientais e climáticas em nossas estratégias de negócios, planejamento financeiro e nos processos de gestão de riscos, assegurando que essas dimensões estejam integradas ao desenvolvimento sustentável do Banco.

Para manter o alinhamento de tais iniciativas com as diretrizes do Banco e as tendências do mercado, realizamos estudos de inteligência competitiva da indústria financeira, análises macroeconômicas e identificação de tendências e incertezas críticas que podem impactar nossa atuação presente e futura. Avaliamos também fatores de riscos relevantes, incluindo possíveis eventos sociais, ambientais e climáticos, que concorrem para a evolução contínua de nossos processos e decisões.

Nossas políticas de financiamento incentivam projetos que promovam a inovação, a geração de empregos e o uso responsável dos recursos naturais, com destaque para linhas de crédito destinadas a energias renováveis, agricultura sustentável e inclusão de comunidades vulneráveis. Nesse sentido, desenvolvemos e revisamos continuamente diretrizes socioambientais, como as Diretrizes de Sustentabilidade para Crédito, garantindo que nossos investimentos e financiamentos estejam alinhados aos nossos compromissos de sustentabilidade, ao mesmo tempo em que adotamos práticas de gestão de riscos que incluem aspectos socioambientais.

Isso se dá com revisões periódicas de nossa Política de Responsabilidade Socioambiental Corporativa, aprovada pelo Conselho de Administração. A última atualização aconteceu em 2023, com o objetivo de incluir critérios ainda mais claros para o financiamento e a realização de investimentos. A política também aborda o respeito aos princípios fundamentais do trabalho, à universalização dos direitos sociais, à diversidade e equidade e à não utilização de trabalho infantil ou escravo em nossa cadeia de fornecedores. Ao mesmo tempo, nosso compromisso com os direitos humanos está refletido

"Alinhados aos ODS e ao Acordo de Paris, promovemos soluções financeiras voltadas à transição para uma economia de baixo carbono, inclusiva e resiliente, apoiando projetos que estimulam energias renováveis, agricultura sustentável e inovação em carbono.

Nossas ações se expressam na evolução da Agenda 30 BB, no fortalecimento das diretrizes socioambientais para crédito e na ampliação do impacto positivo de nossos financiamentos. Em 2024, podemos destacar a estruturação do primeiro projeto de carbono com cliente corporate, a maior emissão de debêntures com selo sustentável e o apoio à modernização de parques naturais. Com isso, o BB se consolida como principal parceiro dos entes públicos no país, reforçando seu papel no fomento ao desenvolvimento econômico, à inclusão social e à proteção ambiental em todo território nacional, de maneira integrada às estratégias do Banco."

José Ricardo Sasseron
Vice-presidente de Negócios Governo e Sustentabilidade Empresarial

Algumas das estratégias implementadas ao longo de 2024:

- Comercialização de **3** inventários de Gases de Efeito Estufa;
- Estruturação do **1º projeto de carbono para cliente corporate:** que permitiu a implantação de biodigestores para o manejo de dejetos na suinocultura;
- Maior Emissão de Debêntures com selo sustentável do Atacado Corporate, no valor total de R$**570** milhões e com participação do BB de R$**200** milhões;
- Operação de R$**60** milhões para promover a requalificação, modernização, operação e manutenção de parques naturais estudais do Rio Grande do Sul;
- Financiamento do **1º parque voltaico através da linha FCO**, no valor total de R$**34,4** milhões, com arrecadação de tarifas de R$**430** mil.

em iniciativas como a adesão ao Pacto Global da ONU, desde 2003, e aos Padrões de Conduta para Empresas no enfrentamento à discriminação contra pessoas LGBTQIAPN+, promovidos também pela ONU.

Por meio da Agenda 30 BB, integramos metas claras e ambiciosas de sustentabilidade até 2030, alinhadas às prioridades globais. Essas metas incluem a redução de emissões de carbono, o fortalecimento de práticas de inclusão e diversidade e a promoção de negócios sustentáveis. Já as minutas padrão, dos Editais e Contratos, incluem cláusulas contratuais que garantem que as empresas parceiras conheçam e cumpram os compromissos de sustentabilidade do Banco, aderindo às melhores práticas de preservação ambiental, direitos humanos e *compliance*.

Em 2024, a efetividade das ações para adequação do Banco à Política de Responsabilidade Socioambiental Corporativa (PRSAC) foi objeto de análise pela Auditoria Interna (veja mais sobre a Audit à página 212).

54º Fórum de Sustentabilidade BB

Em março de 2024, realizamos o 54º Fórum de Sustentabilidade, reunindo líderes de 30 Unidades Estratégicas do Banco do Brasil e da Fundação BB para debater tendências, riscos e oportunidades ASG. O encontro, realizado trimestralmente desde 2009, abordou temas cruciais, como o desempenho ASG do BB, as ações alinhadas à Agenda 30 BB e a apresentação do *Framework de Sustainability Linked Finance* (SLFF), que estabelece diretrizes para financiamentos atrelados à sustentabilidade.

Foi apresentada a captação de um *Sustainability Bond* no mercado internacional (saiba mais à página 46) e debatidos avanços, como a inclusão do tema Diversidade na Política Específica de Gestão de Pessoas e a adesão à Declaração de Coalizão Verde de Bancos de Desenvolvimento, com foco no desenvolvimento sustentável da Região Amazônica.

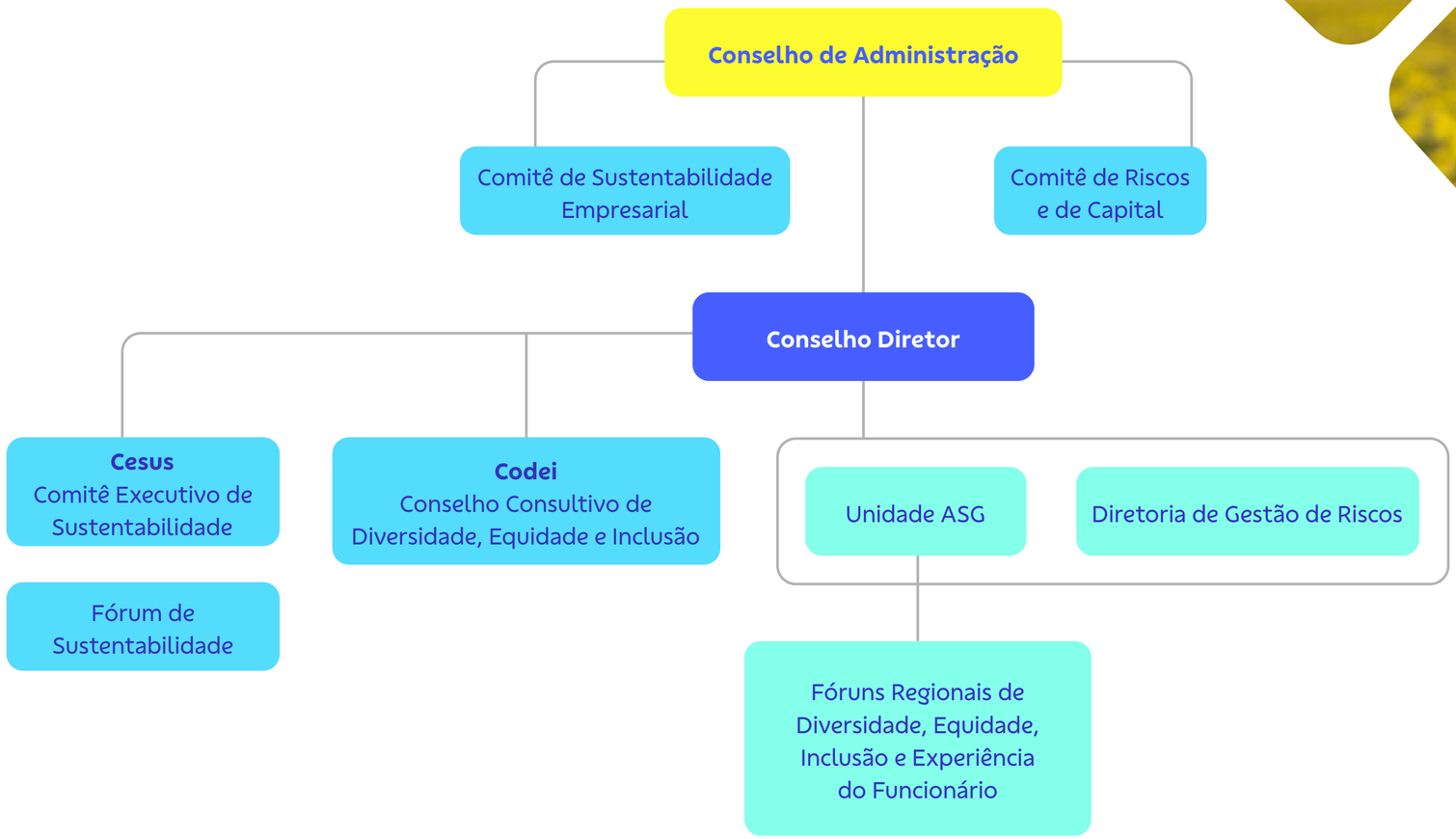
O papel do Banco no apoio à agricultura familiar mereceu destaque. O setor é responsável por 70% dos alimentos consumidos no Brasil e recebe incentivos de crédito sustentável alinhados a práticas ambientais e sociais. Além disso, reforçamos nosso desempenho no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), indicador global que compõe as metas ASG do nosso Plano Diretor.

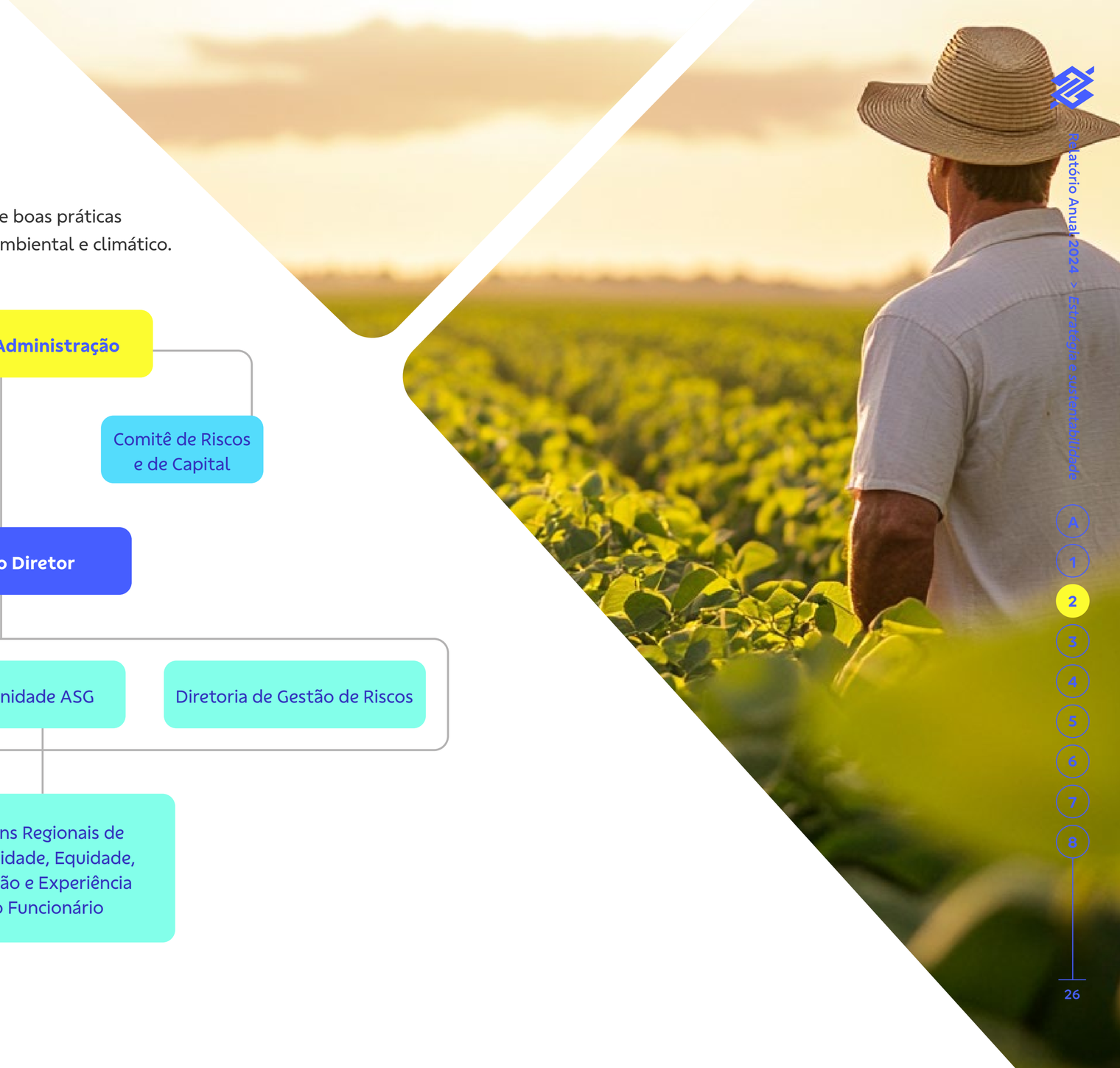
Realizamos com as ELBBs o 1º Fórum de Sustentabilidade. No evento, que disseminou boas práticas ASG entre as empresas do Conglomerado, líderes de diferentes áreas destacaram a importância de integrar critérios ASG às estratégias corporativas. A pauta incluiu temas como finanças sustentáveis, economia circular e inclusão, evidenciando o impacto positivo dessas iniciativas na geração de valor para a sociedade e no fortalecimento das marcas do Conglomerado.

Governança da sustentabilidade

GRI 2-9, 2-14

O principal objetivo da governança de sustentabilidade é assegurar a implantação de boas práticas relacionadas à sustentabilidade empresarial e gerenciar nosso desempenho social, ambiental e climático.





Conselho de Administração (CA)

Realiza, em intervalos semestrais, o monitoramento do desempenho social, ambiental e climático do Banco, além de acompanhar as iniciativas em desenvolvimento nessas áreas.

Conselho Diretor (CD)

Promove o acompanhamento periódico, também em frequência semestral, do desempenho social, ambiental e climático, bem como das ações estratégicas em curso nessas áreas.

Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem)

Órgão colegiado que assessora o Conselho de Administração em temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco. Atua alinhado às melhores práticas de mercado e aos compromissos voluntários assumidos pelo Banco do Brasil, integrando esses princípios à estratégia institucional.

Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

Assessora o Conselho de Administração nas suas funções relacionadas à gestão integrada de riscos, incluindo os riscos social, ambiental e climático, bem como à gestão de capital.

Comitê Executivo de Sustentabilidade (Cesus)

Órgão vinculado ao Conselho Diretor e composto por Vice-presidentes e Diretores. Responsável pela aprovação e acompanhamento da execução do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, orienta a implementação de iniciativas de sustentabilidade com potencial impacto nos negócios, define diretrizes para o tema, além de conferir visão multidisciplinar às tomadas de decisão. Além disso, incorporou as atividades do Comitê Executivo de Pessoas, Equidade e Diversidade (Ceped), passando a aprovar diretrizes e objetivos relativos ao Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Conselho Consultivo de Diversidade, Equidade e Inclusão (Codei)

Órgão vinculado ao Conselho Diretor, composto pela Presidenta (Presi), por vice-presidentes e diretores. Tem por objetivo o debate e trocas de experiências sobre Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) na gestão do BB, tendências e melhores práticas de mercado.

Fórum de Sustentabilidade BB

Instância composta por gerentes executivos do Banco do Brasil e da Fundação Banco do Brasil. Tem como objetivo apoiar a incorporação, alinhamento e disseminação de práticas sustentáveis, além de acompanhar iniciativas sociais, ambientais e climáticas e implementar ações previstas no Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Reúne-se trimestralmente e é subordinado ao Cesus.

Unidade ASG

Unidade estratégica vinculada à Vice-Presidência de Negócios, Governo e Sustentabilidade Empresarial, responsável pelo planejamento e execução de ações relacionadas à sustentabilidade empresarial, com foco no alinhamento estratégico e no fortalecimento da cultura ASG (Ambiental, Social e Governança). Também gerencia os RSAC de forma integrada.

Diretoria de Gestão de Riscos (Diris)

Vinculada à Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos, a unidade é responsável pela gestão corporativa dos riscos social, ambiental e climático (RSAC), garantindo uma abordagem estratégica e integrada em conformidade com as diretrizes do Banco.

Fóruns Regionais de Diversidade, Equidade, Inclusão e Experiência do Funcionário (Fórum DE&I e EX)

Vinculado à Unidade Ambiental, Social e Governança (ASG), é composto pelas Unidades Táticas, Unidades Regionais de Gestão de Pessoas e pelas pessoas representantes eleitas pelo corpo funcional, a partir dos Marcadores Sociais definidos no Programa de Diversidade BB. Entre suas responsabilidades estão a de promover debates e trocas de experiências nas temáticas relacionadas à Diversidade, Equidade e Inclusão-(DE&I) e à Experiência do Funcionário (EX), na proposição de ações e incentivos dentro das práticas DE&I e EX com potencial estruturante, mapear necessidades regionais envolvendo o funcionalismo e impulsionar a implementação das iniciativas observadas como necessárias relacionadas à DE&I e à EX.

Materialidade

GRI 3-1, 3-2, 2-29

A materialidade é um dos pilares da nossa estratégia de sustentabilidade, de uma gestão transparente e da identificação dos temas prioritários para nossos *stakeholders*.

O rol de temas considerados prioritários para o Banco, que segue as principais diretrizes internacionais de sustentabilidade empresarial e de relato, é revisitado a cada dois anos num processo que inclui ações de engajamento e consultas de opinião. Em 2024, conduzimos uma revisão abrangente. Os temas foram identificados e priorizados com base na avaliação de riscos, oportunidades e tendências ASG; em estudos setoriais; em *benchmarking* com pares nacionais e internacionais; na análise de índices, *ratings* e rankings de mercado, além da consulta aos nossos públicos de interesse.

Os temas prioritários que orientam nossa estratégia de sustentabilidade abrangem dimensões socioeconômicas, ambientais, climáticas, de governança e culturais. A definição desses temas é baseada em uma análise criteriosa que considera riscos, oportunidades e tendências ASG, além de estudos setoriais e *benchmarking* com instituições nacionais e internacionais. Também levamos em conta índices, *ratings* e rankings de mercado, além de consultas aos nossos públicos de interesse. Essa abordagem permite identificar não apenas os impactos que nossas atividades geram na economia, na sociedade e no meio ambiente (materialidade de impacto – *inside out*), mas também como essas questões influenciam diretamente nosso desempenho, competitividade e desenvolvimento (materialidade financeira – *outside in*).

Os temas materiais de sustentabilidade estão integrados à nossa gestão de riscos corporativos, garantindo que as decisões estratégicas sejam pautadas por critérios sustentáveis e alinhadas às transformações do mercado. Para minimizar a exposição a riscos e fortalecer nossa resiliência, adotamos processos estruturados de gestão, permitindo uma resposta eficiente a desafios emergentes. O processo de priorização desses temas passa por atualizações contínuas, assegurando que novas demandas e tendências sejam incorporadas, incluindo aspectos estratégicos da ECBB e riscos corporativos relevantes.

Dessa forma, garantimos que nossa atuação seja cada vez mais alinhada às expectativas dos *stakeholders* e aos princípios da sustentabilidade de longo prazo.

Assim como no processo de priorização dos temas de sustentabilidade, a definição dos riscos relevantes do Banco considera a ECBB, os riscos inerentes às atividades das ELBB, diretrizes regulatórias, fatores de risco internos e externos ao Banco, *benchmarking* com pares nacionais e internacionais, consultorias e publicações especializadas. Os temas materiais de sustentabilidade, juntamente com outros temas relacionados aos cenários externos e internos, influenciam a definição dos riscos relevantes, por meio da avaliação dos fatores de riscos. Para esses riscos, são estabelecidos processos de gestão que visam gerar valor e contribuir para o alcance de resultados sustentáveis.

Cabe destacar que o processo de priorização de temas de sustentabilidade está em constante aprimoramento, para que novas temáticas e aspectos da ECBB sejam contemplados e integrados ao processo,

Em 2024, foi realizada uma revisão abrangente da materialidade.

entre os quais estão temas e aspectos relevantes ligados ao gerenciamento de riscos e de capital.

Etapas

Executivos de diversas áreas do Banco participaram de uma atividade do Fórum de Sustentabilidade BB, realizada em maio de 2024, que gerou um Mapa de Partes Interessadas. O exercício ajudou a definir a prioridade dos públicos de interesse com base nos critérios de impacto e influência.

Os públicos prioritários identificados incluem a Alta Administração, clientes, governo federal, funcionários, reguladores, empresas do conglomerado e fornecedores, com contribuições adicionais

de acionistas/investidores e concorrentes analisadas por meio de fontes secundárias de pesquisa.

Em busca de referências, foram ainda realizados *benchmarking* com nove empresas do setor; pesquisa em dois *frameworks*; 15 estudos externos globais, setoriais e de tendências; quatro *ratings*; e seis documentos internos do BB.

Em uma etapa subsequente, foi realizada uma ampla consulta online com 7.098 *stakeholders*, que ajudaram a captar a percepção de cada um sobre os impactos reais e potenciais do Banco. Os públicos prioritários responderam a questionários online e, depois, dez entrevistas foram realizadas com públicos pré-definidos.

Os resultados obtidos compilaram os temas relevantes e contribuíram para entender como estes implicam na organização, refletindo as expectativas de nossos *stakeholders* e fortalecendo o papel do Banco como agente de transformação socioeconômica. Tais temas materiais nortearão nossa estratégia de sustentabilidade nos próximos anos. Entre eles, destacam-se mudanças climáticas e descarbonização, segurança cibernética e proteção de dados, negócios sustentáveis, diversidade, equidade e inclusão, além de inovação tecnológica.

Além de assegurar que a priorização dos temas estivesse alinhada às diretrizes estratégicas do Banco, a integração dos *insights* coletados com o Mapa de Partes Interessadas atende às exigências regulatórias e de mercado e promove a criação de valor sustentável, alinhando nossa atuação às expectativas de nossos públicos e aos ODS.

Os temas priorizados foram validados pelo Comitê Executivo de Sustentabilidade, e desdobrados nos desafios de sustentabilidade que compõem nossa Agenda 30 BB.

Matriz de materialidade

Plano de Sustentabilidade

Agenda 30 BB e Compromissos 2030 para um Mundo + Sustentável

GRI 2-24, 2-29

Desde 2005, desenvolvemos Planos de Sustentabilidade, agora denominados Agenda 30 BB, um instrumento estratégico para impulsionar negócios e práticas alinhadas aos critérios ASG. O plano promove resultados sustentáveis no curto, médio e longo prazos, fortalecendo nosso papel transformador na sociedade. Alinhada aos ODS, a Agenda 30 BB orienta nossas iniciativas em direção à transição para uma economia de baixo carbono, inclusiva e resiliente.

O Plano de Sustentabilidade é revisado a cada dois anos mediante um processo abrangente e participativo, envolvendo praticamente toda a organização. Por intermédio de iniciativas de consulta e engajamento, garantimos que as contribuições dos públicos de interesse sejam incorporadas à definição de materialidade e aos compromissos estabelecidos no plano.

Esse processo considera:

- Tendências nacionais e internacionais em ASG;
- Estudos setoriais e *benchmarking* com pares do setor financeiro;
- Análises de índices, *ratings* e rankings de sustentabilidade;
- Riscos e oportunidades socioambientais e climáticas no cenário global.

A partir das interações descritas no item Materialidade, reavaliamos os tópicos econômicos, sociais e ambientais sob a ótica de nossa Estratégia Corporativa e definimos os desafios prioritários que guiarão a Agenda 30 BB 2025-2027.

Agenda 30 BB 2023-2025

A Agenda 30 BB 2023-2025 abrange um conjunto de ações, indicadores e metas voltados para o fortalecimento da governança e da gestão dos riscos e oportunidades relacionados às questões climáticas, com foco na descarbonização. O plano também busca o desenvolvimento e a oferta de soluções financeiras e modelos de negócios que integrem práticas ASG, promovendo a diversidade e avaliando os impactos sociais, ambientais, climáticos e econômicos (externalidades). Além disso, inclui iniciativas de redução do desmatamento e outros esforços que visam a descarbonização da economia mundial.

No final de 2024, iniciamos o décimo ciclo de atualização do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB para o período 2025-2027, que deverá entrar em vigor no segundo semestre de 2025. A seguir, apresentamos os resultados das iniciativas implementadas em 2024, e as programadas para o primeiro semestre 2025, no âmbito da Agenda 30 BB 2023-2025.

Prestação de contas 2024 – *Agenda 30 BB*

Negócios sustentáveis

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

Ação
Ampliar o saldo de produtos de investimento sustentável ou que integrem aspectos ASG.

Indicador
Desenvolver fundos/produtos de investimento sustentável ou que integrem fatores ASG, em linha com as normas da Resolução CVM 175, de 23/12/2022, até 31/12/2024.

Prestação de contas
Lançamento de seis fundos/produtos sustentáveis, entre 2023 e 2024, das atividades operacionais e negociais do BB.

ODS impactados

Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos

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

Ação
Aprimorar processos de recrutamento e seleção de talentos com foco na diversidade.

Indicador
Estabelecer parâmetros em processos de ascensão profissional, que considerem a diversidade e contribuam para redução dos vieses inconscientes até 30/06/2024.

Prestação de contas
Realização de processos seletivos internos para ascensão profissional, considerando parâmetros de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I), e criação de dois programas de ascensão profissional, focando no desenvolvimento e aceleração de carreira: Ascensão Super Comercial e Raça é Prioridade.

ODS impactados

Ética e *compliance*

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

Ação
Fortalecer práticas de comunicação e marketing ético e responsável.

Indicador
Incluir no Manual de relacionamento com as agências de publicidade e propaganda premissas referentes à identificação e prevenção de práticas de greenwashing até 30/06/2024.

Prestação de contas
Inclusão de premissas referentes à identificação e à prevenção de práticas de *greenwashing* no Manual de relacionamento com as agências de publicidade e propaganda.

ODS impactados

Inovação e tecnologia

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

Ação
Ampliar o saldo de produtos de investimento sustentável ou que integrem aspectos ASG.

Indicador
Firmar pelo menos duas parcerias estratégicas voltadas para o desenvolvimento de negócios sustentáveis até 31/12/2024.

Prestação de contas
Estabelecimento de parcerias estratégicas no âmbito do programa Pecuária Mais Sustentável, com as empresas iRancho, Traive, IDGeo e MyCarbon, focadas na gestão pecuária, monitoramento, avaliação de risco e rastreamento de animais, com ênfase na recuperação de áreas degradadas e boas práticas de manejo. Também foram firmadas parcerias com AgroBee, para Polinização Assistida, e Bayer, para a preservação da floresta através da CPR Preservação.

ODS impactados

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

Ação
Aprimorar processos e iniciativas que contribuem para a gestão de dados e informações ASG.

Indicador
Incluir no autoatendimento do chatbot do website de RI informações sobre os documentos de sustentabilidade do BB até 30/06/2024.

Prestação de contas
Inclusão de documentos de ASG no chatbot de Relações com Investidores.

ODS impactados

Mudanças climáticas

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

Ação
Implementar iniciativas para fortalecer a atuação no BB no mercado de crédito de carbono.

Indicador
Disponibilizar ferramenta para que clientes dos segmentos MPE possam mensurar sua pegada de carbono e adquirir créditos de carbono para respectiva neutralização até 31/12/2024.

Prestação de contas
Indicador prorrogado para avaliação sob a luz do novo marco legal do Mercado de Carbono, conforme Lei 15.042, publicada em 11/12/2024.

ODS impactados

Mudanças climáticas

Desafio
Atuar para a descarbonização das emissões próprias, das emissões financiadas e dos investimentos do BB, alinhado às melhores práticas de mercado e às expectativas dos investidores.

Ação
Desenvolver iniciativas para a descarbonização das emissões financiadas e dos investimentos do BB.

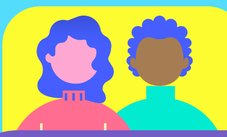
Indicador
Mensurar as emissões financiadas de Escopo 3 categoria 15 (absolutas e intensidade), em relação ao exercício de 2023, até 30/06/2024.

Prestação de contas
Medição das emissões financiadas de Escopo 3 categoria 15 (absolutas e intensidade), classe de ativo *Business Loans*, alinhada às recomendações da *Science Based Targets Iniciative* (SBTi) e da *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF).

ODS impactados

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

Para mais informações sobre emissões financiadas, consulte o Caderno ASG 2024.



Diversidade

Desafio
Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na atuação junto aos públicos de relacionamento.

Ação
Promover a diversidade no ambiente de trabalho.

Indicador
Definir e divulgar meta para ampliação de Pessoas com Deficiência (PcD) no quadro funcional até 30/06/2024.

Prestação de contas
Estabelecimento de compromisso de reservar, no mínimo, 12,5% das vagas a PcDs nos próximos concursos.

ODS impactados

5 IGUALDADE DE GÊNERO
8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

Desafio
Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na atuação junto aos públicos de relacionamento.

Ação
Promover a diversidade no ambiente de trabalho.

Indicador
Definir e publicar meta para ampliação/ascensão de mulheres em cargos de: gerência júnior, gerência média, gerência alta gestão e tecnologia (Stem), até 31/12/2024.

Prestação de contas
Definição de metas para ascensão de mulheres nas funções de liderança até 2028 e publicação do compromisso de alcançar 30% de mulheres nas funções Stem (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática) até 2030.

ODS impactados

5 IGUALDADE DE GÊNERO
8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

Risco social, ambiental e climático

Desafio
Fortalecer a gestão do risco social, ambiental e climático nos negócios, processos e relações comerciais do Banco do Brasil.

Ação
Incorporar critérios ASG no desenvolvimento de produtos e serviços bancários.

Indicador
Aprimorar critérios para avaliação de impactos social, ambiental e climático no processo de desenvolvimento e revitalização de produtos até 30/06/2024.

Prestação de contas
Aprimoramento de critérios para avaliação de impactos social, ambiental e climático no processo de desenvolvimento e revitalização de produtos no âmbito da Metodologia C3, que compreende a avaliação de riscos, controles e *compliance*.

ODS impactados

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS
13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
15 VIDA TERRESTRE

Desafio
Desenvolver iniciativas voltadas para a redução do desmatamento e para o incremento do financiamento de projetos de conservação dos biomas brasileiros, em especial a Amazônia..

Ação
Apoiar o combate ao desmatamento e a implementação de ações que promovam a preservação ambiental.

Indicador
Ampliar a recuperação de áreas degradadas por meio de boas práticas agropecuárias financiadas pelo BB, em relação ao exercício anterior, até 31/12/2024.

Prestação de contas
Atingimento de R$ 5,608 bilhões de volume de crédito para recuperação de áreas degradadas em dez/2024 diante de R$ 5,532 bilhões em 2023.

ODS impactados

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA
15 VIDA TERRESTRE

Relacionamento e satisfação de clientes

Desafio
Promover iniciativas e soluções de educação financeira de forma a contribuir com a inclusão digital e as decisões financeiras dos clientes do BB.

Ação
Aprimorar iniciativas de educação financeira com vistas a ampliar o conhecimento sobres produtos e serviços.

Indicador
Aprimorar o Programa de Educação Financeira para clientes BB e sociedade (superendividados, vulneráveis, universitários, dentre outros) até 30/06/2024.

Prestação de contas
Publicação da Política Específica de Educação Financeira; aprimoramento de ações de educação financeira para os clientes MPE; e operacionalização do Programa Desenrola Brasil Faixa 1 com acesso a conteúdos de educação financeira na plataforma desenrola.gov.br.

ODS impactados

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA
5 IGUALDADE DE GÊNERO
8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO
10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Cultura da sustentabilidade

Desafio
Fomentar a cultura da sustentabilidade por meio da implementação de políticas, programas, compromissos e ações que incentivem a mudança de comportamento junto aos públicos de relacionamento do BB.

Ação
Fomentar a cultura de sustentabilidade e reconhecer o desempenho e iniciativas sustentáveis dos funcionários BB e da sociedade.

Indicador
Incluir metas de sustentabilidade (redução de energia, água, negócios ASG etc.) nos instrumentos de indução de todas as dependências até 31/12/2024.

Prestação de contas
Revisão de indicadores ASG nos instrumentos de indução de todas as unidades do Banco e adequação de nomenclaturas relacionadas a bonificações de negócios sustentáveis.

ODS impactados

Desafio
Fomentar a cultura da sustentabilidade por meio da implementação de políticas, programas, compromissos e ações que incentivem a mudança de comportamento junto aos públicos de relacionamento do BB.

Ação
Promover a sensibilização e a capacitação dos funcionários BB e da Alta Administração em sustentabilidade.

Indicador
Avaliar a necessidade de disponibilização e/ou atualização de solução educacional para capacitação de funcionários sobre novas oportunidades relacionadas a ativos ambientais (mercado de carbono, energia renovável, dentre outros) e, a depender da necessidade identificada, implementá-las, até 31/12/2024.

Prestação de contas
Inclusão de seis cursos sobre Mercado de Crédito de Carbono em nossa Universidade Corporativa.

ODS impactados

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

Agenda 30 BB 2025-2027 - *Compromissos 2025*

Negócios sustentáveis

Desafio

Desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG (ambiental, social e governança), a fim de fomentar a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva

Ação

Implementar novos atributos e/ou condições negociais diferenciadas para um produto/serviço voltado à transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

Indicador

Implementar novas condições negociais diferenciadas para operações de crédito/financiamentos verdes/climáticos até 30/06/2025.

ODS impactados

Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos

Desafio

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

Em consonância com os novos tópicos materiais priorizados, as ações vinculadas a este tema/desafio encontram-se em avaliação no âmbito do 10º ciclo de atualização da Agenda 30 BB.

Inovação e tecnologia

Desafio

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

Ação

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

Indicador

Ter 17 milhões de clientes com alta maturidade digital até 31/12/2025.

ODS impactados

Ética e *compliance*

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

Em consonância com os novos tópicos materiais priorizados, as ações vinculadas a este tema/desafio encontram-se em avaliação no âmbito do 10º ciclo de atualização da Agenda 30 BB.

Mudanças climáticas

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

Em consonância com os novos tópicos materiais priorizados, as ações vinculadas a este tema/desafio encontram-se em avaliação no âmbito do 10º ciclo de atualização da Agenda 30 BB.

Diversidade

Desafio
Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na atuação junto aos públicos de relacionamento.

Ação
Promover a diversidade no ambiente de trabalho.

Indicador

- Alcançar 30% de mulheres em cargos de liderança até 31/12/2025.
- Alcançar 30% de pretos, pardos, indígenas e outras etnias subrepresentadas em cargos de liderança até 31/12/2025.

ODS impactados

Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades

Desafio
Avaliar e mensurar os impactos sociais, ambientais e climáticos (externalidades) gerados pelos produtos, serviços e atividades do Banco do Brasil de forma a maximizar os positivos e reduzir os negativos para o meio ambiente e a sociedade.

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

Indicador
Mensurar os impactos de duas novas atividades, produtos, serviços ou projetos até 30/06/2025.

ODS impactados

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro

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

Ação
Fortalecer a gestão e as práticas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, à corrupção e à evasão fiscal.

Indicador
Avaliar a necessidade de desenvolvimento e/ou atualização de treinamentos específicos e periódicos sobre os temas prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, à corrupção e à evasão fiscal, em linha com as melhores práticas de mercado, e, a depender da necessidade identificada, implementá-las até 31/12/2025.

ODS impactados

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

Risco social, ambiental e climático

Desafio
Desenvolver iniciativas voltadas para a redução do desmatamento e para o incremento do financiamento de projetos de conservação dos biomas brasileiros, em especial a Amazônia.

Ação
Apoiar o combate ao desmatamento e a implementação de ações que promovam a preservação ambiental.

Indicador
Alcançar 1 milhão de hectares em projetos de reflorestamento e conservação florestal até 31/12/2025.

ODS impactados

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

15 VIDA TERRESTRE

Cultura da sustentabilidade

Desafio
Fomentar a cultura da sustentabilidade por meio da implementação de políticas, programas, compromissos e ações que incentivem a mudança de comportamento junto aos públicos de relacionamento do BB.

Em consonância com os novos tópicos materiais priorizados, as ações vinculadas a este tema/desafio encontram-se em avaliação no âmbito do 10º ciclo de atualização da Agenda 30 BB.

Relacionamento e satisfação de clientes

Desafio
Promover iniciativas e soluções de educação financeira de forma a contribuir com a inclusão digital e as decisões financeiras dos clientes do BB.

Em consonância com os novos tópicos materiais priorizados, as ações vinculadas a este tema/desafio encontram-se em avaliação no âmbito do 10º ciclo de atualização da Agenda 30 BB.

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

Contribuição da Agenda 30 aos ODS

GRI 2-24

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

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA

1 ação

4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE

2 ações

5 IGUALDADE DE GÊNERO

5 ações

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

10 ações

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

5 ações

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

6 ações

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

8 ações

15 VIDA TERRESTRE

4 ações

16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES

6 ações

17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

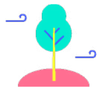
1 ação

Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável

GRI 2-16, 2-24

Com o objetivo de ampliar a contribuição do BB com a agenda global de desenvolvimento sustentável (ODS e Acordo de Paris), em 2023, foram revistos os compromissos de longo prazo em sustentabilidade, que passaram a se chamar Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável.

Para este processo, foram propostos, além do estabelecimento de novos compromissos e/ou ajustes nas metas, a inclusão de nova frente estratégica. São 12 compromissos que buscam auxiliar nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável; contribuir para que investidores direcionem recursos para companhias que geram externalidades socioambientais; promover as melhores práticas ASG e reduzir os impactos climáticos; e impulsionar a transformação econômica para gerar valor para sociedade e meio ambiente.



Crédito sustentável

Carteira de crédito sustentável

R$ 500 bilhões até 2030.

Saldo em dez/24:
R$ 386,7 bilhões.

Energia renovável

R$ 30 bilhões até 2030.

Saldo em dez/24:
R$ 16,7 bilhões.

Agricultura sustentável

R$ 200 bilhões até 2030.

Saldo em dez/24:
R$ 169,6 bilhões.

Eficiência municipal e estadual

Desembolsar[1]
R$ 40 bilhões até 2030.

Saldo em dez/24:
42,2 bilhões.

Investimento responsável

Produtos de investimento sustentável

R$ 22 bilhões em fundos de investimentos sustentáveis[2] até 2030.

PL em dez/24:
R$ 4,1 bilhões.

Recursos sustentáveis

R$ 100 bilhões em recursos sustentáveis para o BB e seus clientes.

Dez/24: R$ 50,7 bilhões.

Gestão ASG e Climática

Emissões diretas de GEE

- Compensar **100%** dos escopos 1 e 2.

  Jun/24: 100%.
- **100%** de utilização de energia renovável[3] a partir de 2023.

  Jun/24: 100%.
- Reduzir em **42%** as emissões diretas (escopo 1) até 2030.

  Jun/24: redução de 28%.

Diversidade

- **30%** de mulheres em cargo de liderança até 2025.

  27,4% em dez/24.
- **30%** de pretos, pardos, indígenas e outras etnias sub-representadas em cargos de liderança até 2025.

  29,1% em dez/24.

Maturidade digital

Alcançar **17 milhões** de clientes até 2025.

Dez/24: 12,2 milhões

Impactos positivos na cadeia de valor

Inclusão financeira

- Renegociar dívidas de **2,5 milhões** de clientes até 2025.

  Dez/24: 2,9 milhões.
- Alcançar **1 milhão** de empreendedores com crédito até 2025.

  Dez/24: 901,2 mil.

Investimento social privado

Investir **1 bilhão** em educação, cuidado com meio ambiente, inclusão, ajuda humanitária, incentivo ao voluntariado e tecnologias sociais por meio da Fundação BB até 2030.

Dez/24: R$ 534,9 milhões.

Reflorestamento e conservação florestal

- **1 milhão** de hectares conservados e/ou de reflorestamento até 2025.

  Dez/24: 755 mil hectares.
- Reforçar práticas que promovam a recuperação de pastagens e áreas degradadas e assegurem o desmatamento ilegal zero nos financiamentos BB.

(1) Agricultura, cultura, defesa civil, educação, eficiência energética e iluminação pública, esporte e lazer, infraestrutura viária, limpeza pública, meio ambiente, mobilidade urbana, saúde, segurança e vigilância sanitária.

(2) Em alinhamento à alteração regulatória dos fundos de investimentos sustentáveis.

(3) Usinas próprias, mercado livre e RECs.

(4) Em relação ao ano-base 2022.

Modelo de negócios e geração de valor

Capitais

Capital humano
+ de **86 mil** funcionários.
+ de **2,6 mil** cursos online disponíveis na UniBB.

Capital intelectual
R$ 41,3 bilhões investidos em tecnologia de 2016 a 2024.
BB Ventures: + de 1.110 startups avaliadas e 53 investidas.
Plataforma de Inovação: + 1.600 ideias de inovação.

Capital natural
Reduzir em 42% as emissões diretas (Escopo 1) até 2030[1].
100% da energia consumida pelo BB está vinculada a fontes de energia renovável.

Capital social e de relacionamento
+ de 86 milhões de clientes.
+ de 1 milhão de acionistas.
+ de 4,5 mil fornecedores com 13.553 contratos vigentes.

Capital financeiro
+ de R$ 1,3 trilhão em ativos carteira de crédito.
R$ 1,65 trilhão de recursos de terceiros sob gestão.

Capital manufaturado
Rede de atendimento: **51.791.**

Nossa estratégia

Direcionadores estratégicos

- Clientes
- Financeiro
- Sustentabilidade
- Transformação digital e processos
- Pessoas e cultura

ECCB

Participação ativa dos nossos públicos de interesse.

ECCB

- Oferecer soluções que proporcionem a melhor experiência para o cliente.
- Criar valor e gerar resultados sustentáveis.
- Ser protagonista em sustentabilidade e na promoção de negócios e práticas ASG.
- Evoluir nosso jeito de trabalhar para acelerar a transformação digital e a inovação.
- Ter as pessoas engajadas com os valores do BB e promotoras da colaboração, respeito e inclusão.

Nossa governança

Propósito

Valores

Transparência/Ética/ Integridade:
- Auditoria Interna (Audit);
- Controles internos;
- Prevenção à lavagem de dinheiro e corrupção.

Prestação de contas

Equidade

Responsabilidade corporativa

Nossos diferenciais

Serviços
Participação no mercado de Agronegócio: **50%.**

Participação no mercado de Crédito: **21%.**

CCS
R$ 386,7 bilhões.
12,7% em relação a 2023.

Presença física

Negócios digitais

Marca

Contexto externo

- Contexto macroeconômico e indústria financeira;
- Transformação digital;
- Mudanças climáticas.

Nossos resultados

12,4 milhões de horas de capacitação e **+ de 4 milhões** de cursos concluídos na Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB).

Recorde de Carteira Agro: **R$ 397 bilhões**
Crescimento de 11,9%.

Market share Agro BB: **50,1%.**

Market share Agro PF: **56,8%.**

Lucro Líquido Ajustado: **R$ 37,9 bilhões**
Crescimento de 6,6%.

Valor da marca: **R$ 47,8 bilhões**
Crescimento de 95%.

Emissão de Emis *sustainability bond* no mercado internacional de dívida, com valor de **US$ 750 milhões,** para investimento em energia renovável e apoio às micro e pequenas empresas.

Blog BB:
+ de 780 mil usuários.

31,5 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais, que representam **93,8%** das operações dos clientes BB.

Ampla triagem de ativos, considerando aspectos ASG - **100%** dos ativos elegíveis a esta análise (**1.627 bilhões**).

Nossa contribuição

100% de compensação de GEE nos escopos 1 e 2

Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf): cerca de 202 mil agricultores familiares atendidos com um total de R$ 24,3 bilhões e cerca de 339 mil operações.

[1] Ano-base 2022.

Cadeia de valor

GRI 2-6, 417-2

Nossa atuação na cadeia de valor tem como objetivo impulsionar negócios por meio de soluções que promovem sustentabilidade, expansão e diversificação das atividades empresariais. Posicionamo-nos como um parceiro estratégico no Ecossistema Corporativo, facilitando conexões e viabilizando novas oportunidades para nossos clientes.

Em 2024, mantivemos 4.562 fornecedores ativos, com um total de 13.553 contratos vigentes.
Os pagamentos realizados aos fornecedores totalizaram R$ 15,51 bilhões, sendo que R$ 42,79 milhões foram destinados a quatro fornecedores domiciliados no exterior, correspondendo a 0,28% do montante total.

No período, registramos R$ 4,9 milhões em punições por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços, incluindo cobranças indevidas relacionadas ao tempo de espera em filas.
Com relação a fornecedores significativos, não houve alterações estruturais ou contratuais que impactassem nossas operações durante o ano.

Além disso, mantemos relações estratégicas com 13 Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB), reforçando nosso compromisso com a solidez e expansão dos negócios e, em 2024, formalizamos mais 3 mil novos convênios, representando um crescimento de 42% em relação ao ano anterior.
Os destaques incluem convênios voltados ao agronegócio, folhas de pagamento, antecipação a fornecedores e linhas de financiamento para consumidores finais, fortalecendo diversos setores da economia.

Entre os convênios firmados, 58 foram estabelecidos em condições especiais para apoiar a reconstrução de 36 municípios do Rio Grande do Sul, impactados por eventos climáticos extremos no início de 2024. Essas iniciativas beneficiaram segmentos essenciais, como material de construção, móveis, eletrodomésticos e itens de primeira necessidade, contribuindo para a retomada econômica das regiões afetadas.

Formalizamos
+ 3 mil novos convênios com ELBB, crescimento de 42% com relação a 2023.

Cadeia de valor

Stakeholders

Comunidade

23 anos do Programa Voluntariado BB: **+ de 30 mil** de ações voluntárias desenvolvidas e + de 30,4 mil voluntários cadastrados.

Funcionários

Mais de **86 mil** funcionários em todas os estados brasileiros e no exterior.

Acionistas

Mais de um milhão de acionistas, **99,0% deles PF e 1,0% PJ.**

Fornecedores

R$ **15,5 bilhõe**s pagos a fornecedores.

Serviços

Segmento de gestão de recursos

- Serviços de compra, venda, e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras e administração de fundos e clubes de investimento.
- Mercados de Investidores PF, PJ e institucionais.

Receitas operacionais R$ 4,0 bilhões.

Segmento bancário

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

Receitas operacionais R$ 325,4 bilhões.

Segmento de investimentos

- Serviços de intermediação e distribuição de dívidas no mercado primário e secundário, participações societárias, prestação de serviços financeiros, assessorias econômico-financeiras, aplicações em títulos e valores mobiliários.
- Mercados de investidores PF e PJ, captadores de recursos.

Receitas operacionais R$ 1,7 bilhão.

Segmento de meios de pagamento

- Serviços de captura, transmissão, processamento e liquidação financeira de transações em meio eletrônico.
- Mercados de emissão, bandeira e adquirência.

Receitas operacionais R$ 2,2 bilhões.

Segmento de seguros, previdência e capitalização

- Serviços de produtos e serviços relacionados a seguros de vida, patrimonial e automóvel, planos de previdência complementar e títulos de capitalização.
- Mercados PF e PJ.

Receitas operacionais R$ 11,5 bilhões.

Impactos

Impactos com o consumo de recursos naturais

Água: **1.350,67 mil m³.**
Energia: **551,97 GWh.**
Papel: **1.566 t.**

Fundação BB

Desde 2014, foram **R$ 2,5 bilhões** em investimento socioambiental e mais de **6,9 milhões** de pessoas com as realidades transformadas pela Fundação Banco do Brasil.

Processamento de dados e comunicação

R$ 1,7 bilhão.

Serviços[1]

R$ 3,5 bilhões.

Materiais

Água, energia e gás
R$ 0,6 bilhão.

Manutenção e conservação de bens

R$ 0,8 bilhão.

Total do valor adicionado: **R$ 85,4 bilhões.**

- Pessoal: **R$ 30,2 bilhões.**
- Governo: **R$ 14,7 bilhões.**
- Remuneração de Capitais Próprios e de Terceiros: **R$ 1,5 bilhões.**

1 Terceiros, vigilância, propaganda e transporte.

3

Papel transformador

Nossa contribuição

Carteira de Crédito Sustentável (CCS)

Produtos e serviços com atributos ASG

Sumário interativo

Nossa contribuição

Desempenhamos um papel estratégico no desenvolvimento do país, atuando em parceria com o governo federal para gerar impactos significativos em diversas áreas. Essa atuação favorece a redução do déficit habitacional, a geração de empregos, o apoio ao setor produtivo e os investimentos em infraestrutura. Essas iniciativas não apenas geram resultados para nossos acionistas, mas também promovem transformações sociais relevantes.

Para tanto, adotamos a premissa de estruturar soluções financeiras sustentáveis que viabilizem a utilização racional dos recursos naturais, alinhadas aos compromissos internacionais assumidos pelo governo federal, especialmente aqueles relacionados à mitigação e adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

Dessa forma, estamos comprometidos em fomentar o crescimento econômico nacional em bases sustentáveis, englobando cadeias produtivas de menor risco socioambiental e climático (RSAC) e maior retorno econômico.

Esse compromisso inclui o apoio a modelos inovadores de captação de recursos para investimentos em projetos com premissas sustentáveis, como:

- Reflorestamento
- Infraestrutura urbana
- Mobilidade sustentável
- Geração descentralizada de energia
- Eficiência energética
- Cadeias produtivas sustentáveis nas atividades agrícolas e pecuárias

Além disso, seguimos incorporando variáveis socioambientais e climáticas no processo de avaliação de projetos, com base em nossa Política de Responsabilidade Socioambiental e Climática (PRSAC) e nas Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito.

Operação *Triple Sustainable Repo*

Em uma estrutura inédita, realizamos a primeira operação *Triple Sustainable Repo* do mercado financeiro global, captando US$ 100 milhões em 2024. A transação combinou três elementos sustentáveis: uso dos recursos para refinanciar projetos de moradia social dentro do *framework* de Finanças Sustentáveis do BB, metas vinculadas ao *framework* de Dívidas Sustentáveis que estabelecem o aumento do desembolso para negócios sustentáveis até 2025, e a utilização de títulos sustentáveis emitidos pelo governo brasileiro como colateral.

A operação destacou-se pelo custo competitivo, ficando 0,50% abaixo da curva comercial do BB, e pela inovação ao unir compromissos sociais e ambientais em um único instrumento. A captação está alinhada aos 12 Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável, com uma estrutura pioneira, construída de forma colaborativa entre diferentes áreas do BB e parceiros internacionais.

Captação internacional sustentável

Em 2024, realizamos a emissão de um *Sustainability Bond* no mercado internacional, captando US$ 750 milhões para financiar projetos sociais e ambientais. Os recursos serão destinados ao fomento de energia renovável, com foco em energia solar, e à concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres. A operação, estruturada sob o *framework* de Finanças Sustentáveis do BB, contou com alta demanda dos investidores, consolidando nosso protagonismo no mercado de títulos sustentáveis.

US$ 750 milhões
para financiar projetos sociais e ambientais.

Carteira de Crédito Sustentável (CCS)

GRI 203-2

Nossa carteira de crédito é orientada por critérios rigorosos de sustentabilidade, alinhados às Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito. As operações seguem exigências de regularidade ambiental, com monitoramento contínuo e cláusulas que garantem ajustes imediatos no caso de descumprimento das normas. Essas medidas asseguram que os financiamentos oferecidos não apenas atendam às expectativas econômicas, mas também gerem impacto positivo na sociedade e no meio ambiente. Como exemplo, podemos citar o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) e o BB Crédito Acessibilidade (mais informações na página 52).

Em 2024, desembolsamos cerca de R$ 19,05 bilhões em operações de crédito com estados, Distrito Federal e municípios para viabilizar a execução de programas de investimentos constantes do plano plurianual dos entes públicos. Também avançamos significativamente em iniciativas voltadas à personalização e eficiência no atendimento aos nossos clientes. A hiperpersonalização de limites de crédito foi um dos destaques, possibilitada pela implantação de modelos avançados de análise. Essa inovação permitiu personalizar ofertas para segmentos estratégicos, como jovens, produtores rurais e pequenas empresas.

Outra conquista relevante foi o lançamento do novo *onboarding* digital, implantado em maio. O fluxo unificado simplificou a entrada de novos clientes, reduzindo atritos pela validação biométrica e dispensando a necessidade de comprovantes de endereço e renda. Essa inovação elevou em 140% a conversão de contas e aumentou para 42% a prontidão ao crédito entre os novos clientes.

Além disso, iniciamos a fase piloto da metodologia Renda Inteligente, que permite a inclusão e atualização de rendas sem a necessidade de comprovação documental. Essa solução reduziu em 88% o tempo de registro, aumentando a eficiência operacional e aprimorando a experiência do cliente.

Vale ressaltar que As avaliações da ERM NINT sobre a adicionalidade socioambiental das linhas de crédito e atividades da Carteira de Crédito Sustentável do Banco do Brasil indicaram que a maior parte do saldo está associada a instrumentos financeiros com alta adicionalidade social e/ou ambiental (*rating* A), evidenciando seu impacto positivo no desenvolvimento sustentável e na transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

Em dezembro de 2024, a carteira apresentou um saldo de R$ 386,7 bilhões em operações de crédito sustentável, o que representa um crescimento de 12,7% em 12 meses.

Resultados relevantes em 2024

Acesso ao crédito:

Taxa de **10,72%** de clientes aptos ao crédito, fortalecendo a inclusão financeira.

Atendimento eficiente:

Percentual de **101,88%**, destacando a agilidade no relacionamento com clientes.

Base cadastral confiável:

Icad atingiu **100,31%**, garantindo dados sólidos para novas oportunidades.

Carteira de Crédito Sustentável (CCS)

R$ 158,8 bilhões
1,60 milhão de operações

R$ 110,9 bilhões
1,11 milhão de operações

R$ 67,5 bilhões
149,48 mil operações

R$ 49,6 bilhões
1,61 mil operações

Total:
R$ 386,7 bilhões

3,03 milhões
de operações

Alta/transformacional

Negócios sociais

Governo	73,57	
Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	38,53	
Habitação	24,67	
Emergencial Covid	21,75	
Demais	0,23	

Boas práticas socioambientais

Pronaf Mais Alimentos	46,57	
Investimentos	22,45	
PCA/Moderagro	16,53	
Pronaf Custeio	14,73	
Infra e Desenvolvimento Regional	8,76	
Pronaf Investimento	1,86	

Agricultura de baixo carbono

Custeio Plantio Direto	57,42	
Programa ABC	10,05	

Empresarial

Empresarial	49,57	

Adicionalidade/contribuição para a sustentabilidade

Alta/transformacional · Moderada/efetiva · Limitada/transitória

Programa Eco Invest

O Programa Eco Invest Brasil é uma iniciativa do governo federal para atrair investimentos privados estrangeiros, promovendo um desenvolvimento econômico mais inclusivo e sustentável. O programa adota práticas financeiras inovadoras e incorpora critérios climáticos, ambientais, sociais e de governança. Ele disponibiliza quatro sublinhas de crédito para investidores nacionais e estrangeiros, com o objetivo de reduzir emissões de gases de efeito estufa e impulsionar a adaptação às mudanças climáticas.

Um dos pilares da iniciativa é a modalidade *blended finance*, na qual o Banco do Brasil ofertou um lance para captação de recursos do Tesouro.

Resultado da realização

No primeiro leilão de *blended finance*, o Banco do Brasil ofertou um lance de R$ 800 milhões, com contrapartida de alavancagem de seis vezes esse valor, envolvendo diversas unidades estratégicas. Com isso, clientes que desenvolvem atividades e projetos voltados para transição energética e biocombustíveis, infraestrutura e adaptação climática, economia circular e bioeconomia/sistemas agroalimentares serão beneficiados com condições diferenciadas para alavancar seus negócios.

Os recursos captados integrarão a atividade de Tesouraria, com previsão de receita estimada em R$ 1 bilhão ao longo de 10 anos.

Modelo de finanças sustentáveis

GRI 203-2, Sasb FN-CB-410a.2

Com o objetivo de reforçar o nosso compromisso com a transição para uma economia verde, o BB se qualifica para emissão de dívida e empréstimos sustentáveis no mercado global, a partir das quais esperamos ampliar o apoio aos clientes na implementação de suas estratégias e disponibilizar acesso à diversificação de investimentos em projetos capazes de oferecer benefícios financeiros e ASG, com monitoramento por meio de indicadores relacionados à sustentabilidade e à transparência.

Em 2024, o BB também publicou o seu *Framework* de Finanças Vinculadas a Metas de Sustentabilidade (*Sustainability-linked Finance Framework*) por meio do qual o BB se qualifica a empréstimos sustentáveis com o compromisso do atingimento de metas de sustentabilidade.

Captações sustentáveis

GRI 203-2

Em 2023, foi lançado o primeiro Relatório de Alocação de Recursos e Impactos Socioambientais do Social Bond emitido em 2022 e, em 2024, foi lançado o Relatório de Alocação e Impacto do *Sustainability Bond* emitido em 2023. Os documentos atendem às premissas do nosso *framework* de finanças sustentáveis e receberam o parecer da asseguração limitada do auditor independente. Em 2024, o BB também emitiu o terceiro *bond* internacional no escopo do *framework*. A captação internacional de dívida sênior, do tipo *sustainability bond*, no montante de US$ 750 milhões, tem vencimento em 18 de março de 2031. Os recursos captados serão alocados em projetos de energias renováveis e no financiamento de MPE.

Em 2024 foi emitido o terceiro bond, no montante de US$ 750 milhões.

Durante o ano de 2024 foram captados pelo BB US$ 2,05 bilhões no exterior para investimento em projetos sustentáveis no Brasil. Além do *Sustainability Bond* detalhado acima, os recursos captados com Natixis, Barclays, BMO, Citi, KFW e JP Morgan (com garantia da Miga) financiarão áreas como habitação acessível, micro e pequenas empresas, agricultura sustentável, reflorestamento e práticas de integração lavoura-floresta.

Avançamos na cooperação com o Banco Mundial voltada à transição para uma economia de baixo carbono e fomento a projetos de recuperação de áreas degradadas na região da Amazônia Legal. Esta frente de atuação busca a identificação de soluções sustentáveis para a restauração florestal e promoção da agricultura sustentável de baixo carbono, com foco geográfico especial na região da Amazônia Legal em apoio ao Plano Nacional de Combate ao Desmatamento na Amazônia (PPCDAM). O objetivo é identificar e explorar oportunidades financeiras para assistência técnica, juntamente com outros parceiros públicos e privados em nível regional, estadual e nacional, para desenvolver cadeias de valor, aumentar as oportunidades econômicas, mantendo a diversidade biológica, cultural e social, além da redução de emissões de GEE.

Parceria Estratégica com o Novo Banco de Desenvolvimento

Recebemos, em 2024, representantes do Novo Banco de Desenvolvimento (NDB) – antigo nome do Banco do Brics – para a realização da primeira diligência anual de risco socioambiental dos projetos financiados com recursos captados junto à instituição – US$ 200 milhões haviam sido captados em 2022, com prazo de financiamento de até 13 anos. Esse encontro reafirma nosso compromisso com a sustentabilidade e a promoção de práticas alinhadas à nossa Estratégia Corporativa ASG. Os recursos têm sido direcionados para projetos de armazenagem, irrigação sustentável e geração de energia renovável no agronegócio.

As operações com esses recursos geraram um resultado gerencial de R$ 168 milhões contados até dezembro de 2023, com impacto positivo em diversas frentes. Destinamos 57% do capital levantado para projetos de energia renovável, 26% para armazenagem e 17% para irrigação, beneficiando diretamente as regiões Centro-Oeste, Nordeste e Sudeste. Os resultados socioambientais incluem a redução no uso de 38,9 milhões de metros cúbicos de água, a instalação de 315 mil metros cúbicos de capacidade de armazenagem agrícola e a geração de 43 megawatts de energia renovável, além da mitigação de 396,8 mil toneladas de carbono equivalente.

Nossa parceria com o NDB não se limita à captação de recursos; juntos, desenvolvemos um *framework* de Finanças Sustentáveis que estabelece critérios claros para seleção, monitoramento e reporte de subprojetos sustentáveis. Essas iniciativas fortalecem nosso protagonismo no financiamento de projetos alinhados à agenda ASG e nos aproximam ainda mais da meta de originar R$ 100 bilhões em recursos sustentáveis até 2030.

R$168 milhões

de resultado gerencial dos recursos.

Mercado de carbono

GRI 201-2

Atuamos no mercado de carbono oferecendo suporte aos nossos clientes no desenvolvimento de projetos, com base nas metodologias mais reconhecidas e íntegras do setor. Trabalhamos com iniciativas que envolvem a conservação de florestas (Redd+), reflorestamento e restauração florestal (ARR), práticas de agricultura sustentável (ALM), projetos de biogás para geração de biometano e fontes de energia renovável, como parques eólicos e solares.

Encerramos 2024 com mais de 755 mil hectares de florestas conservadas por meio desses projetos. Um dos compromissos que assumimos é conservar e/ou reflorestar um milhão de hectares de florestas nativas até 2025. Além disso, atuamos na comercialização de créditos de carbono originados de projetos com alta integridade, buscando proporcionar aos nossos clientes as melhores oportunidades para acessar e impulsionar esse mercado em crescimento.

Cursos sobre Mercado de Carbono na UniBB

Em 2024, lançamos novos cursos sobre mercados de carbono na UniBB, desenvolvidos em parceria com a WWF Brasil. Os treinamentos abordam temas como inventário de emissões de GEE, mercados regulado e voluntário de carbono, e aspectos regulatórios, preparando nossos funcionários para identificar oportunidades de negócios e soluções climáticas. Desde 2021, compensamos 100% de nossas emissões diretas, e, em 2023, passou a aceitar créditos de carbono como pagamento de imóveis, recebendo mais de 53 mil créditos para compensação das emissões pelos próximos dois anos. Essas ações fortalecem o apoio aos clientes no desenvolvimento de projetos de carbono, comercialização de créditos e formulação de planos de descarbonização.

Produtos e serviços com atributos ASG

GRI 3-3 Negócios sustentáveis

Com um destaque nacional no desenvolvimento de soluções financeiras e modelos de negócios que impulsionam a transição para uma economia sustentável e inclusiva, incorporamos as questões climáticas em nosso planejamento estratégico. Aproveitamos as oportunidades de negócios que favorecem uma economia de baixo carbono, com foco particular nas necessidades de redução de emissões estabelecidas pelo Brasil no Acordo de Paris.

Para os clientes, os modelos de negócios sustentáveis oferecem soluções que não apenas geram retorno financeiro, mas também promovem benefícios sociais, ambientais e climáticos. Essas soluções incentivam ações voltadas à eficiência energética, à geração de energia a partir de fontes renováveis, à agricultura de baixo carbono, à proteção dos recursos naturais e à melhoria da mobilidade e das infraestruturas urbanas. Além disso, estimulam práticas de produção mais limpa e com menor impacto ambiental, contribuindo para um desenvolvimento mais sustentável.

Nosso papel na expansão do biogás no Brasil

O agronegócio brasileiro tem um grande potencial para a geração de biogás e biometano, mas apenas 3,3% desse potencial é explorado atualmente. Por isso, em 2024, avançamos na implementação de projetos de biogás com o uso de biodigestores, ajudando nossos clientes a transformar resíduos da suinocultura e bovinocultura, que podem ser convertidos em energia elétrica ou biometano. Esses projetos também possibilitam a comercialização de biofertilizantes, oferecendo soluções sustentáveis que reduzem o impacto ambiental e aumentam a sustentabilidade financeira dos produtores.

Para viabilização dos projetos, identificamos clientes com perfil adequado, como propriedades com mais de 10 mil suínos ou 5 mil bovinos, e oferecemos uma solução completa: financiamento para aquisição de biodigestores, suporte técnico para elaboração de projetos de carbono e intermediação na certificação e comercialização de créditos de carbono. Esses projetos permitem gerar energia renovável, reduzir emissões de gases de efeito estufa e proporcionar uma receita adicional ao produtor por até 14 anos.

Facilitamos a implementação desses projetos com condições específicas de crédito, como equalização de taxas de juros e tetos de financiamento para tecnologias sustentáveis. Também disponibilizamos linhas de crédito ASG e assessoria técnica para a criação de inventários de emissões e planos de descarbonização. A comercialização dos créditos de carbono, certificada pelos principais padrões internacionais, maximiza o retorno financeiro e reforça a credibilidade das iniciativas.

Avançamos na implementação de projetos de biogás com o uso de biodigestores.

Negócios inclusivos

GRI 3-3 Negócios sustentáveis, 203-2, Sasb FN-CB-240a.1, Sasb FN-CB-410a.2

Iniciativas de negócios sociais continuam a promover o desenvolvimento produtivo, o empreendedorismo e a inclusão social e financeira, com foco na renovação e fidelização da carteira de clientes. Essas ações são projetadas para atender a públicos estratégicos, incentivando o crescimento econômico do país e alinhando-se aos compromissos estabelecidos na PRSAC e nas Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito.

Um exemplo significativo é o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), uma linha de crédito destinada a atender as necessidades de capital de giro de empreendedores pessoas físicas e jurídicas, organizados de forma individual ou coletiva. A metodologia empregada é baseada na orientação financeira e no acompanhamento próximo, garantindo suporte efetivo ao desenvolvimento dos negócios. O público-alvo do MPO inclui empreendedores informais com renda mensal de até R$ 30 mil, Microempreendedores Individuais (MEI) e microempresas com faturamento bruto anual de até R$ 360 mil. Em 2024, foram atendidos cerca de 5,3 mil clientes em mais de 5,8 mil operações, totalizando um desembolso direto de R$ 20,1 milhões.

5,3 mil
clientes atendidos em 2024.

Outra linha importante é o BB Crédito Acessibilidade, que financia a aquisição de tecnologia assistiva, promovendo a inclusão social e a qualidade de vida das pessoas com deficiência. Com condições especiais de juros, variando entre 6% e 7,5% ao ano, esse crédito é destinado a correntistas pessoa física com renda mensal bruta de até dez salários-mínimos. Em 2024, desembolsamos R$ 78,8 milhões em 6,2 mil operações contratadas, beneficiando 6,1 mil clientes. Desde a criação desse instrumento, regulamentado pelo governo federal em 2012, o investimento já soma R$ 1,03 bilhão, impactando positivamente a vida de aproximadamente 118 mil pessoas em todo o país.

Investimentos sustentáveis

GRI 3-3 Negócios sustentáveis, FS7, FS8

Temos intensificado nossos esforços para engajar clientes a investir em ativos sustentáveis, oferecendo uma gama diversificada de produtos que combinam rentabilidade com as melhores práticas ASG. Em 2024, as soluções de investimento responsável alcançaram um patrimônio líquido de R$ 4,1 bilhões. O portfólio do BB alcançou 25 fundos em estratégias classificadas como ASG, incluindo opções para investidores com interesse em mercados internacionais.

Dentre os destaques está o BB Ações Diversidade IS, vinculado ao índice iDiversa B3 – o primeiro índice latino-americano a medir a representatividade de gênero e raça em empresas brasileiras.

Outro destaque foi o LCA Verde, cujos recursos são direcionados a operações agricultura de baixo carbono. Em 2024, este produto alcançou saldo superior a R$ 7,1 bilhões.

Para garantir transparência e acesso às informações, disponibilizamos uma vitrine digital dedicada, onde nossos clientes podem acessar relatórios detalhados, análises de mercado e informações sobre produtos de investimento ASG. Essa plataforma oferece soluções que aliam desempenho financeiro e impacto positivo, alinhadas aos valores dos investidores e às tendências globais de sustentabilidade.

Soluções de investimento responsável alcançaram um patrimônio líquido de

R$ 4,1 bilhões.

LCA Verde alcançou saldo superior a

R$ 7,1 bilhões em 2024.

Fortalecendo investimentos sustentáveis no Brasil

Em 2024, firmamos um Memorando de Entendimento com a Agência Francesa de Desenvolvimento (AFD). O acordo visa catalisar investimentos públicos e privados, com a perspectiva de mobilizar até 200 milhões de euros para iniciativas que fortaleçam o desenvolvimento sustentável no Brasil. A parceria destaca a relevância das instituições financeiras na promoção dos ODSs da Agenda 2030, especialmente em um ano marcado pela liderança brasileira no G20 e pela proximidade da COP30, que será realizada em Belém.

Esse acordo simboliza um marco para iniciativas focadas em bioeconomia, conservação de florestas tropicais e transição energética, áreas estratégicas para o futuro do país. Além disso, amplia o acesso de populações vulneráveis a serviços básicos, como saneamento e inclusão social, através da implementação de mecanismos financeiros inovadores. Essa parceria também consolida nosso papel como referência em finanças sustentáveis, alinhado ao compromisso de ampliar seus investimentos em energia renovável, cuja meta é atingir R$ 30 bilhões até 2030.

Desde a assinatura de um primeiro contrato em 2022, que destinou 100 milhões de euros para geração de energia renovável, os resultados já demonstram impacto significativo: a criação direta de 3,1 mil empregos e a redução de 113 mil toneladas de emissões de gás carbônico por ano. Vale lembrar que, atualmente, aplicamos cerca de R$ 350 bilhões em projetos com adicionalidade social, ambiental e climática.

Agricultura sustentável

GRI 3-3 Negócios sustentáveis, 203-2, Sasb FN-CB-000.A

O apoio à agropecuária sustentável visa garantir retornos financeiros consistentes no longo prazo, ampliando as análises para além dos aspectos financeiros e de risco tradicionais. Isso inclui a busca por retornos sustentáveis no longo prazo, considerando fatores ambientais, sociais e de governança na avaliação das operações agropecuárias. A adoção de tecnologias sustentáveis reduz custos e eleva a eficiência, promovendo a sustentabilidade dos modelos de produção agrícola ao longo do tempo. Essas tecnologias estão associadas não apenas à redução de custos, mas também a ganhos de eficiência e produtividade, contribuindo para a longevidade e resiliência do setor agropecuário.

Desde pequenos produtores até grandes empresas agroindustriais, o Banco do Brasil financia a produção, comercialização e investimentos no setor, incluindo a construção de armazéns, a modernização de máquinas e a adequação das propriedades rurais à legislação ambiental.

Com 41% de participação nos financiamentos destinados ao setor agropecuário, continuamos a ser líderes no apoio ao agronegócio brasileiro, buscando mitigar os impactos climáticos por meio de ferramentas como o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (Zarc).

O documento, publicado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), define as aptidões climáticas e de solo para diferentes culturas. Este instrumento é essencial para o financiamento das lavouras em todo o país.

Além disso, o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA) do Banco do Brasil mantém dados sobre custos de produção, histórico de preços e produtividade por cultura e município, e monitora os efeitos dos fenômenos climáticos. Através do sistema de monitoramento Alertas Agropecuários, em 2024, foram emitidos mais de 8 mil alertas em cerca de 37 culturas diferentes, impactando mais de 95 mil operações. Essas ferramentas permitem a identificação precoce de riscos e ações proativas, como o acionamento de seguros, garantindo a continuidade das atividades agropecuárias e o suporte contínuo.

Ao mesmo tempo, acreditamos que a capacitação de produtores pode impactar positivamente o agronegócio brasileiro em muitas esferas. Por isso, em 2024, realizamos aproximadamente 265 eventos do Circuito de Treinamento Agro (CTA), capacitando cerca de 11 mil pequenos produtores, com módulos técnicos, gerenciais e soluções de crédito rural.

O saldo total de Produtos e Serviços com Atributos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) em 2024 (R$ 169,6 bilhões) representa 47% da Carteira Classificada do Agronegócio (R$ 357,5 bilhões).

Crédito rural consciente

Nossa política e diretrizes de crédito asseguram a observância de critérios socioambientais em todas as etapas de análise e concessão de empréstimos e financiamentos. A partir da análise inicial da proposta até a liberação do crédito e das parcelas (no caso de financiamentos de investimento), a instituição exige dos tomadores a apresentação de documentos que comprovem a regularidade socioambiental, como licenças e certidões específicas, como a do FGTS (Certificado de Regularidade do FGTS – CRF). Além disso, todas as operações contratadas incluem cláusulas contratuais que preveem a suspensão do repasse de recursos ou o vencimento antecipado do contrato, com a exigibilidade imediata da dívida, caso ocorram infrações ou impedimentos relacionados às questões socioambientais.

A estabilidade da inflação possibilitou a criação de um ambiente mais favorável à retomada do crédito e o fortalecimento do consumo.

Políticas e instrumentos mitigadores para concessão de crédito rural

GRI 3-3 Negócios sustentáveis

Para garantir o rigor e a responsabilidade na concessão de crédito rural, contamos com políticas e instrumentos que estabelecem diretrizes claras para análise, aprovação e liberação de financiamentos, assegurando que os empreendimentos financiados estejam em conformidade com as exigências legais e sustentáveis.

A análise de propostas inclui a verificação de documentos essenciais, como licenças ambientais, outorgas de uso de recursos hídricos. Essas exigências visam assegurar que os tomadores de crédito estejam conformes com as regulamentações aplicáveis. Além disso, as cláusulas contratuais incluem prerrogativas que permitem a suspensão de repasses ou o vencimento antecipado de contratos pelo descumprimento de obrigações socioambientais.

Cadastro Ambiental Rural

Desde 2019, a concessão de crédito rural pelo Banco está condicionada à inscrição do imóvel rural no Cadastro Ambiental Rural (CAR), em conformidade com o Novo Código Florestal (Lei 12.651/2012). A partir de agosto de 2023, também foi vedada a concessão de crédito para imóveis com o CAR nas situações “Cancelado” ou “Suspenso”.

“Renovamos nosso compromisso com o Agro e com a Sustentabilidade em 2024, reforçando que esses dois pilares caminham juntos. Um exemplo dessa atuação conjunta é o Programa Pecuária Mais Sustentável, que otimiza custos de produção ao mesmo tempo em que promove a preservação ambiental. Além disso, atuamos com títulos Verdes como CPRs Preservação e Bios e iniciamos o piloto do novo título CPR Carbono. Essas iniciativas não apenas demonstram o compromisso do Banco com a Sustentabilidade, mas também permitem a monetização das ações sustentáveis dos produtores rurais.

Destacamos, ainda, nosso aprimoramento nas confirmações socioambientais para a concessão de crédito rural, garantindo a regularidade fundiária, o licenciamento ambiental e o monitoramento de áreas sensíveis. Utilizando ferramentas como o Diagnóstico Geo Socioambiental, asseguramos que nossos produtores e financiamentos respeitam a legislação e preservam os vários biomas, como a Amazônia.

Também ampliamos o apoio à sustentabilidade no campo e à produção pela bioeconomia, como a atuação na agricultura familiar e médios produtores e cooperativas, por meio de programas como o Pronaf, Pronamp, Renovagro, Desenrola Rural, que juntos tem impulsionado o incremento de milhares de operações em todo o país. Respondemos rapidamente às calamidades, como a ocorrida no Rio Grande do Sul, oferecendo crédito emergencial e condições especiais para a retomada das atividades produtivas.

Com essas ações, reafirmamos nosso papel como parceiro do campo e agente de transformação para um modelo agropecuário mais sustentável, resiliente e inclusivo.”

Luiz Gustavo Braz Lage
Vice-presidente de Agronegócios e Agricultura Familiar

Verificação de áreas embargadas pelo Ibama e terras indígenas

Também adotamos mecanismos de verificação para monitorar áreas sensíveis, como embargos ambientais e terras indígenas. O sistema de análise assegura que os imóveis financiados não estejam situados em áreas com restrições, como aquelas com embargos ambientais ou sobrepostas a territórios indígenas conforme registros da Funai. Caso sejam identificadas irregularidades, o processo de contratação é imediatamente interrompido.

Diagnóstico Geo Socioambiental

Utilizamos o Diagnóstico Geo Socioambiental como uma ferramenta estratégica para garantir que as operações de financiamento de crédito rural respeitem critérios legais e socioambientais rigorosos. A solução realiza uma análise detalhada e automatizada dos imóveis (CAR) e das glebas vinculadas às propostas de crédito, verificando sua sobreposição com diversas bases cartográficas públicas, classificadas como impeditivas, informativas ou de alertas. As bases informativas abrangem aspectos como hidrografia, tipos de solo, delimitação de biomas e localização em municípios.

As bases restritivas por questões legais ou normativas internas asseguram que as áreas financiadas não estejam sobrepostas a áreas com embargos ambientais, a terras indígenas homologadas, a remanescentes de quilombos, a Unidades de Conservação da Natureza e imóveis com restrições específicas no Bioma Amazônia. Além disso, o Diagnóstico Geo Socioambiental monitora alertas de desmatamento ilegal por meio da plataforma MapBiomas Alertas, garantindo que as operações estejam alinhadas às melhores práticas de preservação ambiental.

O processo de análise é realizado no acolhimento da proposta e na formalização da operação de crédito rural, com a avaliação das coordenadas geográficas do imóvel (CAR) e da gleba em relação às bases cartográficas. Caso seja identificada qualquer sobreposição com áreas restritas ou proibidas, o processo de contratação é imediatamente interrompido.

Cuidado especial no Bioma Amazônia

Integramos o Grupo de Trabalho da Moratória da Soja (GTS), uma iniciativa pioneira que busca equilibrar a preservação ambiental com o desenvolvimento econômico sustentável. A Moratória, lançada pela Associação Brasileira das Indústrias de Óleos Vegetais (Abiove) e pela Associação Nacional dos Exportadores de Cereais (Anec), estabelece diretrizes para evitar a produção de soja em áreas desflorestadas no Bioma Amazônia após 24 de julho de 2006.

A base de dados fornecida pela Abiove é integrada à ferramenta Diagnóstico Geo Socioambiental do Banco do Brasil, que realiza análises detalhadas para identificar indícios de desmatamento em glebas destinadas à produção de soja. Essa análise garante que o financiamento seja restrito a empreendimentos em acordo com as normas socioambientais, impedindo a concessão de crédito para atividades que possam comprometer a conciliação da produção com a conservação do Bioma Amazônia.

Além disso, para empreendimentos no Bioma Amazônia, seguimos fluxos diferenciados e criteriosamente alinhados às regulamentações do Banco Central. As operações nesta região exigem análise especializada e a apresentação de documentos como a Certidão de Nada Consta de Embargos, emitida pelo Ibama, o recibo de inscrição no CAR e comprovação da regularização fundiária do imóvel ou evidências de que esse processo está em andamento, conforme legislação.

O Diagnóstico Geo Socioambiental monitora alertas de desmatamento ilegal, garantindo que as operações estejam alinhadas às melhores práticas de preservação.

Iniciativas de fomento à produção sustentável

GRI 203-2

Em 2024, nossas ações voltadas ao fomento da produção sustentável consolidaram o papel do BB como protagonista no financiamento de atividades que equilibram crescimento econômico e conservação dos recursos naturais. Nossos programas estratégicos buscam promover a adoção de tecnologias e práticas que reduzam emissões de carbono, aumentem a eficiência produtiva e promovam a inclusão social no campo. As iniciativas descritas a seguir demonstram o impacto positivo de nossa atuação no fortalecimento da sustentabilidade em diversas cadeias produtivas e na geração de renda para milhares de brasileiros.

Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (RenovAgro)

GRI 201-2

O Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (RenovAgro), anteriormente denominado Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), está integrado ao Plano Safra 2023/2024 e tem como principal objetivo apoiar práticas agropecuárias que promovam a redução das emissões de CO_2 e a conservação ambiental, impulsionando a adoção de sistemas de produção mais sustentáveis. Dessa forma, fomentamos a adoção de práticas de baixo carbono, promovendo eficiência e sustentabilidade no longo prazo.

Em 2024, mantivemos a liderança na contratação de financiamentos, com o desembolso de operações que totalizaram R$ 2,2 bilhões.

Programa Desenrola Rural

Apoiamos o Governo Federal na estruturação do Programa Desenrola Rural, com teve como objetivo a regularização de dívidas e ampliação do acesso ao crédito rural para agricultores familiares, garantindo o fortalecimento da atividade rural e melhorando a qualidade de vida no campo.

Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)

GRI 203-2, FS7

O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) consolidou-se em 2024 como um dos pilares do nosso compromisso com a agricultura familiar e a inclusão social no campo. Durante o ano, atendemos aproximadamente 202 mil agricultores familiares, com financiamentos que somaram R$ 24,3 bilhões, abrangendo 339 mil operações de custeio, investimento e industrialização.

O impacto do Pronaf foi significativo, alcançando 86% dos municípios brasileiros, o que demonstra sua abrangência e relevância na promoção da geração de renda e na redução das desigualdades no campo. Este programa contribuiu para o fortalecimento das atividades produtivas e a sustentabilidade econômica de pequenos produtores, reafirmando o papel do Banco do Brasil como parceiro estratégico da agricultura familiar.

Com suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos, o Pronaf oferece soluções financeiras personalizadas para mini e pequenos produtores rurais. Além de proporcionar acesso ao crédito, o programa fomenta a adoção de práticas mais eficientes e sustentáveis, ampliando a competitividade dos agricultores e garantindo maior segurança econômica às famílias envolvidas. Em 2024, nossa participação no Pronaf representou 38% das contratações do mercado, reforçando nosso protagonismo no financiamento da agricultura familiar.

24,3 bilhões

financiado pelo Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar.

Apoio ao Rio Grande do Sul

Diante da calamidade que atingiu o Rio Grande do Sul, atuamos de forma solidária para apoiar a população e a recuperação econômica da região. Destinamos R$ 60 milhões em recursos emergenciais, sendo R$ 50 milhões da Fundação Banco do Brasil e R$ 10 milhões provenientes de doações da sociedade e empresas, garantindo assistência imediata às famílias afetadas.

Para apoiar a retomada das atividades produtivas, flexibilizamos condições negociais de crédito rural, consórcios e seguros, além de disponibilizar linhas emergenciais de financiamento, como Pronaf Mais Alimentos, Pronamp Investimento e BNDES Emergencial RS. Também operacionalizamos medidas governamentais que permitem a renegociação e concessão de descontos para liquidação de operações rurais. Com isso, nossa carteira de crédito nos municípios atingidos soma R$ 61,6 bilhões, reforçando nosso compromisso com a recuperação econômica do estado.

Além disso, disponibilizamos a vinculação do Fundo de Garantia de Operações (FGO) como garantia em financiamentos do Pronaf Mais Alimentos e Pronamp Investimento. O FGO pode ser utilizado em operações contratadas por produtores localizados em municípios em estado de calamidade pública ou situação de emergência, conforme reconhecimento do Poder Executivo Federal.

Vale ressaltar que, em 2024, a carteira de crédito no Rio Grande do Sul somava R$ 68,1 bilhões, sendo R$ 61,6 bilhões se considerados apenas os municípios em situação de emergência ou calamidade pública (o que corresponde a 6,0% da carteira de crédito interna), totalizando 4,1 milhões de operações com 758,3 mil clientes. Destaca-se que 66,6% dessas transações contam com garantias reais e 95,2% do saldo das operações nos municípios atingidos estava classificado entre os riscos AA e C.

Núcleo de Estudos GEO na Rede Gerag

Criamos o Núcleo de Estudos GEO para fortalecer a atuação dos assessores de agronegócio do Banco do Brasil, utilizando ferramentas de georreferenciamento e geoprocessamento para gerar dados estratégicos e desenvolver soluções para o setor agropecuário. Com essa estrutura, ampliamos nossa capacidade de resposta a eventos climáticos extremos, como enchentes e queimadas, permitindo uma atuação mais ágil e eficaz.

BB Cast Agro e BB Video Cast Agro

Para fortalecer a disseminação de informações estratégicas sobre o agronegócio, disponibilizamos conteúdos periódicos voltados ao acompanhamento do setor. Produzido diariamente pela Diretoria de Agronegócios e Agricultura Familiar (Dirag) em parceria com a Rede de Gerências de Agronegócio (Gerag), o BB Cast Agro traz análises dos cenários das principais culturas agropecuárias, proporcionando informações essenciais para produtores, clientes e parceiros do BB. O conteúdo está disponível na plataforma Broto.

Já o BB Video Cast Agro oferece um panorama atualizado sobre o comportamento dos preços de commodities como soja, milho, café e boi gordo no curto prazo e é produzido semanalmente. O material, produzido pela equipe de Cenários Agro da Dirag e Gerag, é divulgado todas as segundas-feiras no canal da plataforma Broto no YouTube.

R$ 27,3 bilhões
do custeio agrícola estiveram cobertos por Seguro Agrícola e Proagro.

R$1,1 bilhão
em investimentos no Programa Agro Energia.

O Circuito de Treinamento Agro leva capacitação e orientação técnica e gerencial aos produtores da agricultura familiar.

Mitigação de riscos

GRI 201-2

Os clientes contam com um portfólio diversificado de produtos, incluindo Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. Em 2024, 49,58% de todo o custeio agrícola, totalizando R$ 27,3 bilhões, estiveram cobertos por Seguro Agrícola e Proagro, garantindo a mitigação de riscos relacionados a perdas de produção causadas por eventos climáticos extremos.

Programa Agro Energia

GRI 201-2, 203-2

Além do RenovAgro, oferecemos aos nossos clientes produtos complementares, como o Programa Agro Energia, que incentiva o uso de energias renováveis no meio rural. O programa viabiliza o financiamento de usinas geradoras de energias alternativas renováveis e limpas, destinadas à geração de energia para desenvolvimento de atividades agropecuárias, incluindo fontes como energia solar, biomassa e eólica.

Em 2024, as contratações no âmbito desse programa totalizaram R$ 1,1 bilhão em investimentos no setor, demonstrando o crescimento da busca por soluções energéticas sustentáveis no campo.

Circuito de Treinamento Agro

GRI 203-2

O Circuito de Treinamento Agro (CTA) complementa essa estratégia ao levar capacitação e orientação técnica e gerencial aos produtores da agricultura familiar. Os treinamentos são estruturados para atender às vocações produtivas de cada região, proporcionando conhecimento especializado e fortalecendo a presença do Banco do Brasil onde o agro acontece.

Na edição de 2024, foram realizados 265 eventos, capacitando cerca de 11 mil pequenos produtores. O programa é dividido em três módulos: Técnico, voltado à produção local; Gerencial, com foco em gestão eficiente e sustentável; e Módulo BB, que apresenta soluções de crédito rural e acesso a financiamento.

Carreta Agro – Circuito de Negócios Itinerante

GRI 203-2

O Circuito de Negócios Agro é um evento itinerante que percorre municípios de todo o Brasil com cinco carretas agro (agências móveis), levando oportunidades de negócio, inovação tecnológica e capacitação aos produtores rurais. Essa iniciativa fortalece a economia local ao divulgar produtos e serviços financeiros, promover palestras sobre boas práticas agrícolas e compartilhar conhecimentos técnicos adaptados às necessidades de cada região.

No ano de 2024, a carreta percorreu mais de 133 mil km, marcando presença de forma pioneira na Transamazônica, atuando em ações de recuperação/reconstrução no RS e sendo disponibilizada para atuação em conjunto com o Hospital do Amor, em Barretos (SP). Durante essa parceria, foram realizados atendimentos médicos e odontológicos, além de palestras sobre saúde mental, inteligência emocional, prevenção e cuidados com o câncer.

Por meio do Circuito de Negócios Agro 2024, as carretas participaram de 226 etapas, das quais 142 foram feiras/eventos agro, onde as carretas funcionaram como estandes do BB. Na visão geográfica, as carretas do BB estiveram em 23 estados e no Distrito Federal, impactando mais de 1.000 municípios. Na visão negocial, foram prospectados R$ 3,17 bilhões em propostas de operações de crédito.

Convênios Agro

Nossos Convênios Agro são parcerias estratégicas que estabelecemos com empresas, cooperativas e agroindústrias para oferecer soluções financeiras que atendam às diversas necessidades do setor agropecuário. Por meio dessas parcerias, facilitamos o acesso a linhas de crédito voltadas para custeio, investimento e comercialização, além de promovermos a integração das cadeias produtivas e incentivarmos a adoção de práticas sustentáveis no campo.

Nesse sentido, formalizamos os Convênios de Sustentabilidade, parcerias estratégicas com empresas, *startups* e cooperativas que atuam no agronegócio e desenvolvem iniciativas voltadas à geração de valor econômico-financeiro aliado a benefícios socioambientais.

Essas parcerias promovem a produção e comercialização sustentáveis, com práticas que reduzem o consumo de recursos naturais e serviços ecossistêmicos, garantindo maior competitividade e continuidade das atividades agropecuárias. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável do setor, impulsionando soluções inovadoras que equilibram crescimento econômico e responsabilidade ambiental.

R$ 7 bilhões
em crédito rural direcionado às cadeias de valor do agronegócio.

R$ 6,13 bilhões
em contratações para a recuperação de áreas degradadas, impactando aproximadamente 2,5 milhões de hectares.

Cadeia de valor do agronegócio brasileiro

GRI 203-2

Em 2024, intensificamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável do agronegócio, fortalecendo toda a cadeia de valor do setor, com atenção especial à agricultura familiar. Esse foco nos permitiu expandir nossa carteira de crédito rural vinculada às cadeias produtivas, viabilizando negócios por meio de 80 empresas conveniadas e consolidando os convênios agro como ferramentas estratégicas para impulsionar o setor. Com essa atuação, alcançamos um volume total de R$ 7 bilhões em crédito rural direcionado às cadeias de valor do agronegócio.

Os convênios agropecuários têm sido fundamentais para cooperativas e seus cooperados, garantindo originação de matéria-prima com qualidade, volume e prazo adequados. Além disso, os produtores rurais ampliaram o acesso a crédito, assistência técnica especializada e tecnologias inovadoras, aumentando a produtividade e a sustentabilidade de suas atividades. Nossos convênios estão disponíveis nas modalidades Integração, Originação de Matéria-Prima e Governo, reforçando a resiliência e a prosperidade do agronegócio, promovendo segurança financeira e maior previsibilidade para todos os elos da cadeia produtiva.

PNCPD e Pecuária Mais Sustentável

GRI 203-2

Participamos ativamente do Programa Nacional de Conversão de Pastagens Degradadas em Sistemas de Produção Agropecuários e Florestais Sustentáveis (PNCPD), iniciativa que busca recuperar e converter pastagens de baixa produtividade em áreas agricultáveis, possibilitando a expansão da produção de alimentos sem desmatamento. Como membro convidado permanente do Comitê Gestor, contribuímos com ações e propostas por meio dos grupos técnicos, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade no agronegócio.

Para ampliar esse impacto, implementamos o Programa Pecuária Mais Sustentável, convergindo com as iniciativas do PNCPD para promover práticas sustentáveis na pecuária de corte, rastreabilidade da cadeia produtiva e a adoção de tecnologias de baixa emissão de carbono.

Em 2024, houve R$ 5,61 bilhões em contratações para a recuperação de áreas degradadas por meio das linhas de crédito de investimento disponíveis, impactando aproximadamente 2,5 milhões de hectares.

Moradia popular

GRI 203-2, FS7, Sasb FN-CB-240a.1, Sasb FN-CB-000.A

Como agentes financeiros do conjunto de medidas do governo federal voltadas para a habitação, desempenhamos um papel fundamental na facilitação do acesso à casa própria para famílias de baixa renda, especialmente por meio do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV).

Por intermédio da oferta de crédito imobiliário, mitigamos o déficit habitacional no país, promovendo o desenvolvimento da cadeia produtiva da construção civil e impulsionando a economia brasileira. Essas iniciativas não apenas geram empregos e fortalecem o setor, mas também impactam diretamente a qualidade de vida das famílias beneficiadas, proporcionando moradia digna e segurança para milhares de brasileiros.

Em 2024, foram entregues 600 unidades habitacionais (UH), além de terem sido retomadas oito obras, contemplando outras 6.116 UHs.

Em 2024, foram entregues 600 unidades habitacionais (UH).

Alcançamos + de R$ 116,1 bilhões de crédito MPE na carteira de crédito ampliada.

Desenvolvimento produtivo e apoio ao empreendedorismo

GRI 203-2, FS7, Sasb FN-CB-240a.1, Sasb FN-CB-410a.2

Estamos continuamente aprimorando o atendimento às micro e pequenas empresas (MPE), focando em especialização e personalização. Nosso modelo de atendimento gerenciado foi expandido, promovendo maior eficiência e elevando os níveis de satisfação dos clientes, ao mesmo tempo em que otimizamos recursos e ampliamos nossa atuação no segmento.

Contamos com uma equipe dedicada, composta por mais de 7,2 mil profissionais especializados no atendimento às MPE. Combinando soluções tecnológicas inovadoras e um profundo conhecimento do perfil dos clientes, oferecemos respostas rápidas e precisas para necessidades de fluxo de caixa, capital de giro, investimentos e gestão financeira.

Nosso compromisso é oferecer um portfólio de produtos e serviços que acompanhe as demandas de cada cliente. Para os empreendedores, apresentamos soluções práticas como o BB Pay, que simplifica os recebimentos ao oferecer múltiplos métodos em uma plataforma intuitiva e acessível. Já para as pequenas e médias empresas, desenvolvemos ferramentas como a Conciliadora de Vendas com Cartões, que centraliza e organiza o fluxo de vendas de maquininhas de diferentes operadoras, economizando tempo e simplificando processos.

Para empresas de maior porte, disponibilizamos integrações avançadas com ERPs e APIs, acessíveis por meio do nosso Portal Developers, oferecendo flexibilidade e facilidade de uso. Esse suporte é complementado por uma equipe especializada, os Gerentes de Cash, sempre disponíveis para fornecer consultoria personalizada. Também contamos com a Esteira Multicanal Varejo PJ, que automatiza recomendações personalizadas para os clientes MPE por meio de nossos canais digitais, fortalecendo a conexão e facilitando o acesso às soluções BB.

Crédito MPE

Sasb FN-CB-000.B

Alcançamos a marca de mais de R$ 116,1 bilhões na carteira de crédito ampliada (nacional e internacional), representando um crescimento de 12,4% em 2024, ao desconsiderar o impacto da migração de clientes entre os segmentos de Varejo e Atacado.

Apoio ao empreendedorismo feminino em números:

R$ 1,5 bilhão
desembolsados pelas linhas FCO Mulheres Empreendedoras e Giro Mulher Empreendedora em 2024.

+de 1,3 milhão
de empresas dirigidas por mulheres.

36,6%
do saldo da nossa carteira de crédito.

42% da nossa carteira de clientes.

"Em 2024, fortalecemos nossa atuação no apoio ao empreendedorismo e ao desenvolvimento produtivo, com foco especial nas micro e pequenas empresas. Ampliamos a especialização no atendimento a esse público, oferecendo soluções financeiras personalizadas, como o BB Pay e a Conciliadora de Vendas com Cartões, aliadas à orientação financeira, como a Área de Recomendações Inteligentes (ARI) que fornece insights que facilitam a gestão dos negócios e promovem maior eficiência no dia a dia das empresas. Nosso compromisso é estar cada vez mais próximos dos clientes, com serviços inovadores e adaptados às suas necessidades.

Destacamos a estratégia Mulheres no Topo, que impulsiona o empreendedorismo feminino em todo o país, com crédito orientado, educação empreendedora e plataformas exclusivas. Promovemos o também empreendedorismo negro, patrocinando iniciativas que trazem a diversidade racial, oferecendo mentorias e espaços de visibilidade, apoiando trajetórias inovadoras que transformam realidades dessas comunidades, feiras e movimentos. Além disso, avançamos na integração com cadeias produtivas, por meio da iniciativa Cadeias Priorizadas, beneficiando milhares de empresas em diferentes regiões."

Carla Nesi
Vice-presidenta de Negócios de Varejo

Empreendedorismo Feminino – Mulheres no Topo

Sasb FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.4

Atendemos mais de 1,3 milhão de empresas dirigidas por mulheres, representando aproximadamente 42% da nossa base de clientes empresariais. Essas empresas também são responsáveis por 36,6% do saldo da nossa carteira de crédito, reafirmando a importância do empreendedorismo feminino para nossa estratégia de negócios.

Para intensificar o apoio a essas empreendedoras, fortalecemos a estratégia Mulheres no Topo, que visa apoiar mulheres interessadas em iniciar ou expandir seus negócios. O programa oferece soluções financeiras específicas, além de iniciativas voltadas à educação empreendedora e ao bem-estar. Uma plataforma exclusiva foi desenvolvida para oferecer conteúdos personalizados e benefícios especiais, promovendo o desenvolvimento de empreendedoras em todas as regiões do país.

O programa também está integrado ao Circuito de Negócios Agro do BB, ampliando a presença do Banco em municípios e regiões agrícolas, com foco no apoio às mulheres que lideram negócios no campo. Essa integração contribui para fomentar a participação feminina no agronegócio.

No crédito, ampliamos as linhas exclusivas para mulheres empreendedoras. O FCO Mulheres Empreendedoras, voltado à região Centro-Oeste, oferece condições diferenciadas, como maior limite financiável, prazos de carência mais longos e dispensa de carta consulta. Já o Giro Mulher Empreendedora, lançado em 2023, continua disponível em todo o Brasil, proporcionando condições atrativas, como prazos e carências ampliados para capital de giro.

Em 2024, essas iniciativas resultaram em desembolsos que superaram R$ 1,5 bilhão, demonstrando o impacto positivo das soluções financeiras voltadas ao público feminino.

Comunicação hiperpersonalizada para clientes MPE

Com o objetivo de enriquecer a jornada de negócios e fortalecer parcerias por meio de uma comunicação altamente personalizada, implementamos a Esteira Multicanal Varejo PJ, que contempla 711 variações de comunicação personalizada ao final de 2024. Essa iniciativa abrange soluções em crédito, fluxo de caixa e seguridade, permitindo automatizar recomendações específicas para clientes MPE nos canais digitais.

A estratégia coloca o cliente PJ no centro das decisões, utilizando inteligência analítica para transformar dados e padrões de consumo em ofertas mais relevantes e alinhadas às necessidades de cada empresa. Por meio dessa abordagem, ampliamos nossa presença em momentos estratégicos, incrementando a sustentabilidade dos negócios e a geração de valor a longo prazo.

Em 2024, utilizamos inteligência analítica para alcançar + de 1,5 milhão de empresas aptas ao crédito.

A personalização da comunicação é definida com base em atributos como comportamento de compra, modelo de melhor oferta (*next best offer*), ciclo de negócios e perfil das empresas. Essa metodologia inclui, ainda, o uso de um tom de voz adequado à realidade empreendedora e uma linha criativa ajustada ao contexto de cada cliente, fortalecendo a conexão e a proximidade.

Atuação em cadeias de valor

Em 2024, avançamos significativamente na execução de nossa estratégia de apoio a ecossistemas produtivos, com destaque para o piloto “Cadeias Priorizadas”. A iniciativa teve como foco a atuação coordenada em cinco cadeias produtivas distribuídas por diferentes regiões do país, beneficiando diretamente cerca de 11,5 mil empresas, entre âncoras, fornecedores e compradores.

Essas empresas passaram a contar com atendimento prioritário em ofertas de crédito e ações de prospecção comercial, ampliando o suporte financeiro do BB aos elos das cadeias. Conforme as especificidades de cada setor, foram ofertadas condições diferenciadas, alinhadas às demandas locais e ao perfil dos agentes econômicos envolvidos.

A viabilização do projeto contou com o desenvolvimento de uma solução analítica baseada em dados transacionais de pagamentos e recebimentos. Essa ferramenta possibilitou o mapeamento das cadeias com maior relevância, contribuindo para uma abordagem mais direcionada e eficiente da estratégia negocial do BB, fundamentada em dados.

Ampliação de clientes com prontidão ao crédito

Em 2024, utilizamos inteligência analítica para alcançar mais de 1,5 milhão de empresas aptas ao crédito. Essa conquista foi possível graças à implementação de análises automatizadas, direcionadas a clientes Pessoa Física, Produtores Rurais e Micro e Pequenas Empresas (MPE), otimizando o processo de avaliação e expandindo o acesso a soluções financeiras.

Agro MPE

Sasb FN-CB-240a.1

Para apoiar as MPEs produtoras rurais e agroindústrias, disponibilizamos os recursos do Plano Safra 2023-2024, com taxas equalizadas para as linhas de custeio agrícola, investimento e comercialização. A Cédula de Produto Rural (CPR) viabiliza a produção e comercialização por meio da antecipação de crédito rural. Essas iniciativas permitiram que as MPEs rurais e agroindustriais custeassem suas operações, aumentassem a produtividade e adotassem práticas mais sustentáveis durante o ano.

Em dezembro de 2024, o mercado de MPE alcançou R$ 2,8 bilhões em saldo de carteira rentável no segmento agro, representando um crescimento de 150,4% em relação ao mesmo período de 2023.

Arranjos Produtivos Locais (APL)

GRI 3-3 Negócios sustentáveis

Os Arranjos Produtivos Locais (APL) são concentrações de empresas e empreendimentos situados em um mesmo território, caracterizadas pela especialização produtiva e pela existência de mecanismos de governança. Esses arranjos promovem vínculos de articulação, interação, cooperação e troca de conhecimento entre os participantes e outros atores locais, como governos, associações empresariais, instituições financeiras, de ensino e pesquisa.

Aumento de 46,9% na receita de produtos de comércio exterior.

Comércio exterior para MPE

Para os clientes envolvidos em operações de comércio exterior, oferecemos atendimento especializado e um portfólio abrangente de soluções para impulsionar seus negócios. Além disso, disponibilizamos condições exclusivas de aquisição de cursos voltados ao apoio na internacionalização das empresas. Essa estratégia possibilitou aumento do saldo da carteira de crédito para R$ 7,2 bilhões em produtos de comércio exterior, representando um aumento de 46,9% em relação ao mesmo período de 2023.

Programa Primeira Exportação Mulheres no Mundo

Em 2024, o Programa Primeira Exportação lançou a edição Mulheres no Mundo, com o objetivo de incentivar o crescimento das micro e pequenas empresas (MPEs) lideradas por mulheres no mercado internacional. As medidas de incentivo incluíram iniciativas gratuitas, como capacitação e assessoria personalizada, ao longo do ano. O programa visa reforçar o compromisso social do Banco com o fomento ao empreendedorismo feminino e ao comércio exterior brasileiro, aumentar a maturidade internacional dessas clientes e ampliar o número de novas empresas lideradas por mulheres exportando produtos brasileiros.

Ao longo do ano, o programa impactou 430 mulheres com cursos de capacitação em negócios e comportamento, além de sessões consultivas gratuitas com especialistas do Banco. O sucesso da iniciativa foi reconhecido com o *International Trade Center* (ITC), vinculado à ONU e à Organização Mundial do Comércio (OMC), destacando o programa como uma das três melhores práticas do Brasil para a inserção de mulheres no comércio exterior. A iniciativa foi, assim, incorporada à *She Trades Outlook*, ferramenta interativa do ITC que mapeia boas práticas e projetos relacionados ao comércio internacional e gênero.

BB Franquia

Sasb FN-CB-240a.1

O Programa BB Franquia oferece soluções para modernizar e expandir negócios, com taxas diferenciadas, condições especiais de carência para capital de giro, desconto em tarifas, atendimento exclusivo e vantagens específicas para franqueados em processo de implantação. O Banco atingiu 400 marcas conveniadas e mais de 13 mil franquias correntistas MPE, que totalizaram um saldo de crédito de R$ 1,3 milhão em dezembro de 2024, representando um crescimento de 62,4% em comparação ao mesmo período de 2023.

Novo App PJ

Ao longo de 2024, alcançamos marcos significativos em nossa jornada de transformação digital. Este avanço, projetado com foco na melhoria da experiência do cliente, exemplifica como estamos empregando a tecnologia para atender de forma mais eficaz às necessidades dos nossos clientes. O novo App PJ introduziu várias melhorias importantes, beneficiando mais de 730 mil micro e pequenas empresas que utilizam exclusivamente essa ferramenta para realizar suas transações mensalmente, tornando a experiência do usuário mais intuitiva e eficiente.

Painel PJ – a plataforma que simplifica a gestão financeira das MPE

O Painel PJ é uma plataforma multisserviços que revoluciona a gestão financeira para micro e pequenas empresas (MPEs), oferecendo uma abordagem inovadora e alinhada ao conceito de *open finance*. Por meio de uma interface simples e segura, os clientes do Banco do Brasil podem consolidar, em um único ambiente, informações de pagamentos e recebimentos, como boletos, Pix, transferências e cartões, não apenas do BB, mas também de outras instituições financeiras. Essa integração facilita o controle do fluxo de caixa, melhora o planejamento financeiro e proporciona uma visão abrangente dos compromissos financeiros das empresas.

Além disso, o Painel PJ conta com o módulo Conciliadora de Cartões, que permite a conciliação de vendas realizadas em qualquer maquininha de cartão disponível no mercado, independentemente do vínculo com o Banco do Brasil. Essa funcionalidade assegura a conferência e auditoria das transações com as principais adquirentes, oferecendo maior transparência e segurança nas operações financeiras.

O Painel PJ vai além dos serviços financeiros tradicionais, integrando soluções que apoiam o crescimento e a competitividade das MPEs. A plataforma não se limita à gestão financeira; ela também ajuda empresas a gerenciar rotinas operacionais como caixa, estoque e folha de pagamento. Esse modelo reflete o conceito *beyond banking*, entregando gestão simplificada, inteligente e integrada, que otimiza o tempo dos empreendedores, reduz custos e potencializa receitas, contribuindo para que as empresas alcancem seus objetivos estratégicos.

Essa solução é um exemplo da estratégia do Banco do Brasil de estar presente na criação de valor mútuo nos ecossistemas em que atua. Em um cenário de *open finance*, o BB busca protagonizar a entrega de soluções que atendam às necessidades práticas dos negócios, reafirmando seu compromisso com a inovação e a eficiência.

Até 2024, o Painel PJ alcançou um marco expressivo, apoiando a gestão de R$ 856 bilhões em faturamento estimado, com aproximadamente 211 mil clientes do segmento MPE beneficiados.

O Painel PJ apoiou a gestão de R$ 856 bilhões em faturamento estimado.

Área de Recomendações Inteligentes (ARI)

A Área de Recomendações Inteligentes (ARI) utiliza avançadas técnicas de análise de dados para oferecer soluções personalizadas e preditivas aos clientes. Por meio de inteligência analítica, a ferramenta analisa o perfil, o comportamento e as necessidades das MPEs, entregando recomendações adaptadas às demandas específicas de cada negócio.

Com funcionalidades que vão além do suporte tradicional, a ARI sugere estratégias como antecipação de recebíveis, renegociação de dívidas, contratação de crédito e aplicação de recursos, sempre com o objetivo de melhorar a saúde financeira das empresas. A solução também fornece alertas inteligentes e *insights* customizados, ajudando os empreendedores a identificar oportunidades, mitigar riscos e tomar decisões mais assertivas para o crescimento e a sustentabilidade de seus negócios.

Até 2024, mais de 382 mil clientes foram impactados pelas mensagens e recomendações enviadas pelo assistente. Essas interações contribuem para promover maior produtividade e competitividade, capacitando cada empreendedor a ter uma visão mais estratégica de seu negócio e a implementar soluções que favoreçam sua transformação e evolução no mercado.

Liga PJ

Sasb FN-CB-240a.4

A Liga PJ é uma plataforma inovadora criada pelo Banco do Brasil para fomentar o empreendedorismo, promovendo a troca de informações, experiências e conexões negociais entre empreendedores e atores do mercado. Disponível no endereço ligapj.com.br, a solução já alcançou mais de 2 milhões de

usuários e conta com 85 mil cadastrados para o recebimento de sua newsletter, consolidando-se como um espaço dinâmico e inclusivo para apoiar empreendedores em todas as etapas de sua jornada empresarial.

Na Liga PJ, os usuários encontram uma ampla variedade de conteúdos e ferramentas voltados às necessidades do universo empreendedor. A plataforma oferece artigos, especiais temáticos para download, dicas de livros, podcasts e uma newsletter repleta de *insights* valiosos. Além disso, disponibiliza trilhas de educação em temas estratégicos, como liderança, gestão de pessoas, práticas financeiras, presença digital e tendências de mercado.

Mais do que um repositório de informações, a Liga PJ é um verdadeiro hub de soluções, conectando empreendedores a oportunidades e parceiros que podem impulsionar seus negócios, contando com iniciativas voltadas para o desenvolvimento de competências e o acesso a recursos inovadores.

MPE Week 2024

A edição da MPE 2024 trouxe novidades implementadas na plataforma, associadas a novos regramentos de negócios e segurança, permitindo à MPE Week a evolução de uma ação promocional sazonal para uma modelo de negócios perene de marketplace no âmbito dos canais BB. A edição de 2024 contou com mais de 630 mil visitantes na plataforma durante as três semanas da ação. Durante esse período, o BB desembolsou R$ 7,6 bilhões de reais em capital de giro e antecipação de recebíveis para pequenas empresas e estabeleceu recorde de contas correntes PJ abertas pelo aplicativo PJ (Conta PJ Digital).

Recursos sob gestão

GRI 201-2, FS11, Sasb FN-CB-410a.2

A BB Asset Management (BB Asset) é responsável pela administração, gestão e distribuição de fundos e carteiras administradas, consolidando-se como uma das principais gestoras de recursos do país. De acordo com o *ranking* de Gestão de Recursos de Terceiros da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima), encerrou 2024 como líder de mercado, com um volume total de R$ 1.654 bilhões, representando um market share de 18,63% e um crescimento de 10,47% no volume de recursos geridos em comparação a 2023. Além disso, administra R$ 86,5 bilhões em fundos extramercado, que complementam sua robusta estrutura de gestão.

Seguindo a estratégia de atuação sustentável, a BB Asset adota um rigoroso processo de triagem de ativos, considerando aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança (ASG). Por meio de uma metodologia proprietária – o *Framework* Integrado ASG –, encerrou o ano de 2024 com 100% dos ativos elegíveis analisados sob critérios ASG, reafirmando seu compromisso com o investimento responsável.

Como signatária dos Princípios de Investimento Responsável (PRI) e do Código Brasileiro de *Stewardship*, a BB Asset combina retornos financeiros com princípios ASG na avaliação de ativos geridos para terceiros. Ao final de 2024, administrava 25 fundos de investimento com estratégias sustentáveis (Investimento Sustentável - IS) e fundos que integram questões ASG, conforme as normas da Anbima e da Resolução CVM 175. Esses fundos somavam R$ 4.068 milhões em fundos sustentáveis (IS) e R$ 2.544 milhões em fundos integrados ASG.

Para aprofundar a análise de sustentabilidade, a BB Asset desenvolveu uma metodologia própria para avaliar empresas de sua cobertura, produtos estruturados e risco soberano, incluindo o *Rating* Soberano ASG (MRS-ASG). O *Rating* ASG para ações e crédito corporativo avalia indicadores como governança, ética, integridade, práticas socioambientais, transparência e alinhamento a normas internacionais como os GRI Standards e o *Sustainability Accounting Standards Board* (Sasb). Esse *rating* é aplicado na construção de *rankings* para renda variável, influenciando estratégias de alocação de recursos. No crédito privado, a análise pode impactar limites de crédito, com filtros negativos que excluem determinados riscos empresariais.

No caso de títulos soberanos, a BB Asset elabora matrizes independentes de pontuação ASG, considerando cenários socioambientais específicos de cada país. Esses critérios avaliam fatores como política, governança, desastres naturais e impactos ambientais de longo prazo, garantindo uma análise abrangente e estratégica.

Adicionalmente, a BB Asset aplica filtros positivos e estratégias *best in class* em seus fundos sustentáveis, promovendo a seleção de ativos com melhores desempenhos ASG. A gestora também influencia positivamente a governança corporativa das empresas investidas com metodologias que habilitam candidatos indicados a conselhos de Administração e Fiscal, fortalecendo práticas de governança no mercado.

ETF Amazônia para Todos

Firmamos, em 2024, uma parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e a Caixa Econômica Federal para desenvolver o ETF Amazônia para Todos, um fundo negociado na B3 voltado para investimentos sustentáveis na região amazônica. Este instrumento inédito visa democratizar o acesso a investimentos, combinando recursos financeiros com incentivos baseados em resultados e ampliando a base de investidores no Brasil e no exterior. As cotas do fundo, com valores estimados em torno de R$ 100, estarão acessíveis a pessoas físicas e jurídicas, proporcionando transparência e liquidez aos investidores.

O fundo replicará um novo índice de referência a ser criado, focado na alocação de empréstimos sustentáveis direcionados à Amazônia, incluindo projetos de bioeconomia e energia renovável. A meta é viabilizar a criação e a distribuição das cotas antes da COP30, que será realizada em Belém (PA), em 2025.

Além disso, o ETF está integrado ao nosso recém-criado Hub de Bioeconomia, que centraliza e impulsiona iniciativas desse tipo na Amazônia. Já beneficiamos mais de 400 famílias.

Hub Financeiro Bioeconomia

Em 2024, iniciamos um novo modelo de atuação por meio dos Hubs Financeiros especializados em Bioeconomia, localizados em Belém (PA) e Manaus (AM). Essa estratégia adota um modelo de atendimento “figital”, centralizando as iniciativas relacionadas à bioeconomia, injetando novos recursos na Amazônia Legal e contribuindo para o desenvolvimento econômico da região e a geração de empregos.

O Banco do Brasil propõe, com esse modelo, solucionar as dificuldades relatadas pelos clientes no acesso a serviços financeiros. Isso inclui a adequação de cadastros e o auxílio na obtenção de documentos essenciais, como comprovantes de renda, títulos de propriedade da terra e declaração de aptidão ao Pronaf, além da personalização das esteiras de atendimento de acordo com cada segmento de atuação. Nosso objetivo é apoiar e criar mecanismos que possibilitem que o agricultor familiar tenha acesso ao crédito, contando com toda a especialização da nossa equipe para oferecer um atendimento adaptado à realidade dos povos da região Amazônica.

Ações viabilizadoras de negócios

- Atendimento in loco em comunidades ribeirinhas e assentamentos, incentivando o manejo sustentável de produtos nativos e compatíveis com a floresta. Também disponibilizamos assistência técnica, sempre que necessária, para viabilizar o financiamento de atividades produtivas nas comunidades, além de educação financeira e bancarização.

Iniciamos em 2024 um novo modelo de atuação por meio dos Hubs Financeiros especializados em Bioeconomia.

- Parceria com agentes locais, incluindo Prefeituras, para oferecer atendimento bancário in loco em comunidades isoladas. O foco dessas ações é a orientação financeira, bancarização e suporte ao fomento de atividades produtivas locais. Essas parcerias envolvem bancos multilaterais, organizações privadas, órgãos públicos e correspondentes bancários.

- Treinamentos: Como protagonista das ações de sustentabilidade, o Hub de Sociobioeconomia BB, em parceria com o Instituto Clima e Sociedade e o Ministério do Meio Ambiente e Clima, tem realizado diversos treinamentos in loco e ações pré-COP. O objetivo é promover diálogos com produtores rurais familiares e cooperativas que atuam na cadeia de valor de produtos compatíveis com a floresta na Amazônia Legal, incluindo cacau, açaí, pimenta, andiroba, entre outros.

Os fóruns de ativação incluem oficinas práticas sobre manejo sustentável, regularização ambiental, cooperativismo, cadastro socioprodutivo, educação financeira, regularização de CPF e bancarização, abordando todas as etapas necessárias para a inclusão e habilitação das comunidades ribeirinhas no sistema financeiro.

Além disso, o Banco do Brasil passou a oferecer, em todos os treinamentos realizados nos territórios, oficinas pedagógicas para que as mães produtoras possam participar das ações com segurança, garantindo que suas crianças estejam protegidas e recebendo conteúdos educativos e criativos.

Esses investimentos transformam a vida de quem produz matérias-primas e insumos essenciais para diversos setores da economia, sempre respeitando os povos tradicionais e os biomas brasileiros. O investimento em bioeconomia tem potencial para incrementar o PIB e criar novas cadeias de valor, promovendo uma transformação sustentável e impacto positivo para diferentes públicos de interesse. Esse modelo reforça o compromisso do Banco do Brasil com o desenvolvimento sustentável, garantindo impacto positivo no meio ambiente, biodiversidade e sociedade como um todo.

Fundos de Investimentos em Participações (FIP)

O Programa de Investimento em *private equity* e *venture capital* encontra-se em fase de desinvestimento. Em 2024, o programa contava com nove Fundos de Investimento em Participações (FIP), dos quais cinco apresentavam atributos ASG. Durante o ano, foram realizados três desinvestimentos em ativos vinculados aos FIP geridos pelo BB – Banco de Investimentos (BB-BI).

Os regulamentos dos FIP, nos quais atuamos como investidores, priorizam a adoção de melhores práticas de governança e gestão social e ambiental, contribuindo para a sustentabilidade das empresas investidas (ESG Screening), ao passo que os fundos em si possuem padrões elevados de governança corporativa. Entre as diretrizes adotadas, destacam-se:

- Mandato limitado a dois anos para todos os membros do Conselho de Administração;

- Transparência na disponibilização de informações relevantes aos acionistas;

- Adesão a Câmaras de Arbitragem para resolução de conflitos societários;

- Realização de auditorias anuais por auditores independentes registrados na CVM;

- Implementação de políticas que minimizem impactos ambientais adversos;

- Desenvolvimento de planos de ação social junto a comunidades próximas às operações;

- Promoção de boas práticas de gestão de recursos humanos e valorização do capital humano;

- Adoção de padrões de responsabilidade socioambiental;

- Garantia do cumprimento de padrões regulatórios de governança corporativa;

- Proibição do uso de trabalho infantil ou análogo ao escravo;

- Compromisso com tratamento igualitário em todas as suas relações.

Os regulamentos dos fundos também estabelecem normas e padrões de governança que os gestores devem observar, assegurando que as empresas investidas adotem essas práticas durante a participação do FIP como acionista. Essa estrutura busca alinhar a atuação dos fundos com princípios éticos e de sustentabilidade, promovendo impactos positivos no mercado.

Produto	% de participação do BB-BI	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Patrimônio líquido do Fundo em 2022 (R$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2023 (R$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2024 (R$ milhões)
Brasil Sustentabilidade FIP – Multiestratégia	9,5%	Ambiental Social Governança	Dedicado à compra de participação em empresas cujas atividades se associem a projetos com potencial de geração de créditos de carbono, com a incorporação dos princípios de sustentabilidade às decisões de investimento.	142	91,3	43,8
Brasil Agronegócios FIP – Multiestratégia	19,05%	Ambiental Governança	Dedicado à compra de participações em empresas brasileiras com sólidos fundamentos em valor e que possam se beneficiar de aportes de capital, com o objetivo de levá-las ao mercado de ações. O foco de investimentos do Fundo abrangerá toda a cadeia produtiva do agronegócio.	551,8	301,2	248,6
Fundo Brasil de Internacionalização de Empresas FIP – Multiestratégia	24,44%	Social Governança	Destinado à compra de participações em empresas brasileiras de médio porte, já atuantes no comércio exterior ou que tenham potencial de internacionalização (setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo, por exemplo). As companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e boas práticas de governança corporativa.	204,4	168	128,2
Brasil Portos e Ativos Logísticos FIP	18,81%	Governança	Dedicado à compra de empresas nos diversos setores de logística, incluindo ativos portuários, retroportuários, de armazenagem, centros de distribuição e ativos para movimentação e transporte de cargas. As companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e adotar boas práticas de governança corporativa.	176,3	260,2	249,1
FIP Brasil Internacionalização de Empresas II	21,45%	Social Governança	Destinado à compra de participação em empresas brasileiras de médio porte, já atuantes no comércio exterior ou que tenham potencial de internacionalização (setores de alto valor agregado, empresas líderes de setores nacionais e setores nos quais o Brasil é competitivo, por exemplo). As companhias investidas deverão obrigatoriamente adotar padrões de responsabilidade socioambiental (buscando minimizar os eventuais efeitos nocivos ao meio ambiente decorrentes de suas atividades) e boas práticas de governança corporativa.	580	606,1	393,7

4

Criação de valor

Diversidade, Equidade, Inclusão e Direitos Humanos
Funcionários
Clientes
Fornecedores
Acionistas
Investimento social privado

Sumário interativo

Diversidade, Equidade, Inclusão e Direitos Humanos

GRI 3-3 Diversidade, equidade e inclusão

Nossa atuação é baseada em relações éticas e no respeito aos direitos humanos, alinhando-se às melhores práticas de sustentabilidade e aos princípios ASG de forma transversal em nossa estratégia corporativa. Buscamos continuamente aprimorar nossas políticas e iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I), impactando tanto nosso público interno quanto a sociedade.

Como uma das maiores instituições financeiras do país, reunimos uma equipe matricial com profissionais de diferentes áreas para desenvolver políticas, planos de ação, métricas e indicadores, garantindo que a diversidade, equidade e inclusão estejam presentes tanto no ambiente interno quanto nas relações com fornecedores e demais públicos. Além disso, mantemos o acompanhamento de indicadores corporativos que medem a evolução de pessoas dos marcadores sociais da diferença em cargos de liderança.

Fomos o primeiro banco brasileiro a aderir aos Padrões de Conduta para Empresas da ONU, promovendo direitos iguais e tratamento justo para a comunidade LGBTQIAPN+. Também fomos pioneiros na normatização do uso do nome social de pessoas trans no quadro funcional. Em 2023, marcamos um momento histórico com a posse da primeira mulher a presidir o BB em 214 anos, Tarciana Medeiros, que nomeou três mulheres para as vice-presidências de Varejo, Negócios Digitais e Corporativa. Pela primeira vez, nosso Conselho Diretor conta com 45% de mulheres, 22% de pessoas negras e duas pessoas autodeclaradas LGBTQIAPN+.

E para garantir a perenidade do tema na estratégia organizacional, reformulamos nossa governança corporativa, incluindo Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) nos comitês executivos e instâncias decisórias, reforçando a transversalidade do tema na tomada de decisões estratégicas.

Ações e iniciativas de DE&I

- **Fóruns regionais de diversidade:** encontros realizados em várias regiões do país para discutir temas prioritários de inclusão e equidade, com a participação de colaboradores e especialistas.
- **Parcerias institucionais:** firmamos compromissos com entidades governamentais e organizações do terceiro setor para o desenvolvimento de ações que promovam a equidade racial, de gênero e social.
- **Apoio a eventos de diversidade:** incentivamos e patrocinamos iniciativas que promovem a inclusão de grupos minorizados, fortalecendo o diálogo e a representatividade.
- **Movimentos globais**: participamos como embaixadores de iniciativas da Rede Brasil do Pacto Global da ONU, contribuindo para o avanço da equidade e da inclusão no ambiente corporativo.
- **Índices e reconhecimentos:** integramos carteiras de índices de diversidade do mercado financeiro, reforçando nosso compromisso com a governança ASG e as melhores práticas empresariais.
- **Trilha Diversidade:** lançamos a trilha Diversidade no portal da UniBB, disponibilizando conteúdos voltados à sensibilização e letramento dos funcionários sobre os marcadores sociais da diferença, reforçando nosso compromisso com a inclusão e equidade.
- **Caderno DE&I:** desenvolvemos o Caderno de DE&I, um repositório de iniciativas que reúne conceitos, informações, dados históricos e análises sobre a jornada da diversidade no Banco do Brasil, proporcionando aos colaboradores um amplo acesso a conhecimentos culturais e estatísticos sobre o tema.

Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável

O Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável foi criado para fortalecer o comprometimento do Banco do Brasil com as prioridades globais de desenvolvimento sustentável e apoiar seus clientes na transição para um portfólio mais sustentável. A iniciativa busca gerar impacto positivo tanto para as pessoas quanto para o meio ambiente, contribuindo significativamente para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Desde sua criação, em 2005, o plano já desenvolveu mais de 500 ações, alinhadas às demandas do mercado, da sociedade e dos principais acordos globais.

No âmbito da gestão ASG e climática, estabelecemos metas para ampliar a diversidade em cargos de liderança. Nosso objetivo é alcançar 30% de mulheres em posições de liderança até 2025, registrando um avanço de 25,33% em dezembro de 2023 para 27,4% em dezembro de 2024. Da mesma forma, buscamos atingir 30% de negros e outras etnias sub-representadas nesses cargos até 2025, com crescimento de 25,07% em dezembro de 2023 para 29,1% em dezembro de 2024.

Avanços em 2024

Aprimoramos nosso canal de denúncias, implementando um protocolo antidiscriminação que padroniza e estabelece fluxos de atuação em casos de discriminação, promovendo acolhimento, incentivo à denúncia e gestão das consequências.

Mantemos nosso compromisso com a equidade racial por meio de uma parceria com o Ministério da Igualdade Racial (MIR), voltada para o combate à discriminação racial e a promoção da inclusão e valorização das mulheres negras. Além disso, em setembro de 2024, aderimos ao Pacto pela Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) nas empresas estatais federais, consolidando nosso protagonismo na promoção de um ambiente corporativo mais diverso e representativo.

Reconhecimentos

A primeira carteira do Índice de Diversidade B3, que inclui 79 ativos de 75 empresas de dez setores econômicos, conta com a presença do Banco do Brasil, destacando nossa atuação na promoção da equidade de gênero e raça. Esse índice foi construído com base em dados públicos disponíveis no Formulário de Referência (FRE), um requisito anual para empresas de capital aberto, que reporta a composição dos funcionários, dos órgãos de administração e dos conselhos das companhias segundo critérios de diversidade.

Além disso, mantemos nossa posição no Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), um dos mais reconhecidos globalmente na avaliação do desempenho sustentável das empresas. O DJSI considera fatores econômicos, ambientais e sociais, oferecendo uma análise aprofundada da viabilidade econômica, impacto ambiental e responsabilidade social das empresas listadas.

A eficácia de nossas ações também se reflete na gestão da mitigação dos riscos sociais, alinhada às melhores práticas de gerenciamento do Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC). A governança do Banco reconhece esse risco como um fator relevante e, por isso, adota diretrizes estratégicas pautadas na Política Específica de Gestão de Riscos e Capitais e na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). A gestão do RSAC conta com o envolvimento direto da alta administração, que define políticas e diretrizes para o tema, e com a atuação de órgãos colegiados de assessoramento ao Conselho de Administração (CA), como o Comitê de Riscos e de Capital (Coris) e o Comitê de Sustentabilidade (Cosem).

O programa Compromissos BB 2030 está estruturado em quatro eixos principais:

1. **Crédito sustentável**
   Incentivo a financiamentos que fomentem práticas socioambientais responsáveis.
2. **Investimento responsável**
   Alocação de capital em negócios alinhados às melhores práticas de governança ambiental, social e corporativa (ASG).
3. **Impactos positivos na Cadeia de Valor**
   Desenvolvimento de estratégias que promovam sustentabilidade em toda a cadeia de suprimentos.
4. **Gestão ASG e Climática**
   Implementação de diretrizes e metas para aprimorar a governança sustentável e reduzir impactos ambientais.

Funcionários

GRI 3-3 Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos

A transformação digital do Banco do Brasil é impulsionada pelo contínuo desenvolvimento de nossos colaboradores, com foco na capacitação e no protagonismo de nossa equipe. Estamos comprometidos em preparar nossos times para serem ágeis e adaptáveis às mudanças do mercado, garantindo eficiência operacional e alto desempenho em todas as áreas de atuação.

Reconhecemos que os benefícios e incentivos oferecidos aos nossos funcionários são diferenciais que nos destacam no mercado. No entanto, sabemos que os fatores que concorrem para a permanência e satisfação no ambiente de trabalho vão além desses benefícios, envolvendo uma série de atributos que tornam a nossa organização um lugar desejado para se trabalhar.

Em 2024, o Banco do Brasil consolidou a Proposta de Valor ao Funcionário (*Employee Value Proposition* – EVP), uma iniciativa que visa oferecer um conjunto de benefícios e vantagens exclusivos, além de destacar os aspectos que tornam nossa empresa atraente tanto para talentos externos quanto para os colaboradores já integrados ao time. A EVP reflete nossa missão de fortalecer o pertencimento e o engajamento de todos, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo, inclusivo e motivador.

Essa proposta foi formalmente incorporada à Política Específica de Gestão de Pessoas do Banco, com o objetivo de orientar as práticas de gestão de talentos e reforçar nossa cultura organizacional. Ao fazer isso, buscamos não apenas atrair os melhores profissionais, mas também fomentar um ambiente de trabalho no qual nossos colaboradores se sintam valorizados e motivados a contribuir para o sucesso contínuo da instituição.

Nosso quadro funcional

GRI 2-7, 2-8

Durante o ano de 2024 seguimos com as contratações dos funcionários aprovados na seleção externa divulgada em 2022, o que levou ao aumento no número de funcionários. Considerando o número de vagas destinadas para Agentes de Tecnologia na última seleção externa e um maior número de homens aprovados para essas vagas, observamos também elevação na participação percentual masculina no nosso quadro de funcionários.

Quantidade de funcionários próprios e estatutários por contrato de trabalho e gênero[1]

	2022			2023					2024				
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Outro[2]	Não divulgado[2]	Total	Feminino	Masculino	Outro[2]	Não divulgado[2]	Total
CLT[3]	36.002	49.951	85.953	35.557	50.416	102	145	86.220	35.300	51.008	112	154	86.574
Estatutários	4	29	33	9	25	-	-	34	9	23	-	-	32
Estagiários	157	38	195	211	177	-	-	388	237	215	-	-	452

[1] O quadro de funcionários próprios não inclui funcionários em regime temporário.

[2] A autodeclaração de gênero foi disponibilizada aos funcionários somente a partir de 2023. Assim, temos dados apenas deste período. Para a autodeclaração de gênero, atribuímos no campo "não divulgado" os funcionários que optaram por não responder.

[3] Contrato individual de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho.

Governança da Diversidade, Equidade e Inclusão

GRI 405-1

A governança da Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) é um dos nossos pilares estratégicos e está diretamente conectada à nossa Agenda 30 BB, alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente os ODS 5 (Igualdade de Gênero), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico) e 10 (Redução das Desigualdades).

Contamos com uma estrutura dedicada à promoção da representatividade e à construção de um ambiente corporativo mais inclusivo. Nossa atuação é orientada por políticas específicas e iniciativas que abrangem desde a alta liderança até a cadeia de valor, com destaque para:

- Conselho Consultivo de Diversidade, Equidade e Inclusão, que promove trocas entre membros do Conselho Diretor e especialistas externos, contribuindo para o fortalecimento da governança inclusiva.
- Diversidade na governança corporativa, com a integração de metas e indicadores de representatividade racial e de gênero na estratégia institucional.
- Educação e letramento, com a disponibilização de conteúdos formativos sobre DE&I para colaboradores e sociedade, reforçando a conscientização e o engajamento.
- Produtos e serviços inclusivos, voltados a grupos historicamente excluídos, contribuindo para a inclusão econômica e social.
- Investimentos sustentáveis, por meio da criação de fundos e produtos financeiros alinhados às melhores práticas de diversidade.
- Fomento à pesquisa e ao conhecimento, com apoio a estudos e iniciativas acadêmicas voltadas à equidade e ao combate à discriminação.
- *Due Diligence* em fornecedores, com diretrizes claras expressas no guia Orientações sobre Direitos Humanos e DE&I, assegurando o compromisso com os princípios de equidade em toda nossa cadeia de valor.

Em 2024, realizamos um trabalho de revisão de nossas políticas de DE&I, reforçando o compromisso com a melhoria contínua. Também nos tornamos embaixadores de três compromissos do Pacto Global da ONU: Raça é Prioridade, Elas Lideram e Salário Digno, reafirmando nosso papel de liderança em ações concretas de impacto social.

Nosso pioneirismo se reflete em marcos importantes, como a adoção dos Padrões de Conduta para Empresas da ONU em relação aos direitos da comunidade LGBTQIAPN+ e a normatização do uso do nome social por pessoas trans em nosso quadro funcional.

Pela primeira vez, o Conselho Diretor do Banco do Brasil é composto por 45% de mulheres, 22% de pessoas negras e duas pessoas autodeclaradas do grupo LGBTQIAPN+. Também avançamos na presença feminina em cargos de liderança, com mulheres ocupando as vice-presidências de Varejo, Negócios Digitais e Corporativa, além da Presidência.

Para acelerar as transformações sociais e corporativas, estruturamos uma equipe multidisciplinar dedicada ao desenvolvimento de políticas, planos de ação, métricas e indicadores voltados à promoção da DE&I, com atuação interna e nas relações com fornecedores e demais públicos estratégicos.

Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão

O Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão do Banco do Brasil é uma iniciativa estratégica que promove um ambiente de trabalho inclusivo, equitativo e colaborativo. Mais do que aprimorar as relações de trabalho, o programa gera valor, fortalece nossa reputação corporativa e posiciona o Banco como referência em práticas de gestão de pessoas.

O programa oferece diretrizes abrangentes para todos os públicos de interesse do Banco, com um foco especial no público interno. Nosso propósito é disseminar a cultura de inclusão por meio do diálogo, garantindo um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, onde cada pessoa possa ser quem é. Essa abordagem é sustentada por nossas políticas institucionais, como a Política Específica de Gestão de Pessoas e o Código de Ética, que proíbem qualquer forma de discriminação com base em idade, gênero, raça, tempo de banco ou outros critérios.

Iniciativas assim conscientizam e constroem uma cultura organizacional que promove a equidade de gênero e a representatividade interna. Nosso trabalho inclui a criação de dispositivos que responsabilizam e conscientizam gestores e equipes, garantindo que as políticas de inclusão sejam efetivamente aplicadas e que os processos de decisão sejam livres de preconceitos.

Diversidade (número de funcionários)

	2022	2023		2024		Variação % 2023-2024
	Quantidade	Quantidade	% do total	Quantidade	% do total	
Pretos	2.894	3.283	3,81	3.532	4,08	7,58
Pardos	18.128	18.877	21,89	19.555	22,59	3,59
Indígenas	139	147	0,17	153	0,17	4,08
Pessoas com Deficiência[1]	1.709	2.231	2,59	2.913	3,36	30,57
Total	**22.870**	**24.538**	**28,46**	**26.153**	**30,20**	**6,58**

Diversidade nos cargos de chefia

	2022	2023		2024		Variação % 2023-2024
	Quantidade	Quantidade	% do total	Quantidade	% do total	
Pretos, Pardos e Indígenas	7.390	7.867	25,07	8.317	26,41	5,72
Pessoas com Deficiência[1]	391	460	1,4	624	1,98	35,65
Total	**7.781**	**8.327**	**26,47**	**8.941**	**28,40**	**7,37**

[1] O número de Pessoas com Deficiência pode contemplar demais integrantes dos grupos de diversidade: pretos, pardos ou indígenas.

Cultura de Diversidade, Equidade e Inclusão

GRI 3-3 Diversidade, equidade e inclusão

A valorização da diversidade, equidade e inclusão está no centro da nossa cultura organizacional. Nossas iniciativas nessa área são voltadas para o fortalecimento de políticas afirmativas, a eliminação de barreiras estruturais e a construção de um espaço inclusivo, onde a diversidade seja reconhecida como um diferencial para a inovação e o desenvolvimento sustentável. A seguir, listamos algumas ações de destaque.

Cartão Orgulho

O Cartão Orgulho do Banco do Brasil é uma iniciativa que alia inclusão, diversidade e impacto social. Disponível em uma versão personalizada com as cores da bandeira LGBTQIA+, o cartão não apenas celebra a representatividade, mas também destina parte de sua receita para apoiar ONGs e projetos sociais voltados à promoção dos direitos dessa comunidade. Além de ser emitido gratuitamente, o produto oferece benefícios como pontuação bônus no programa de recompensas Livelo e outros.

Feira Cultural e Parada do Orgulho LGBTQIA+

Em 2024, o Banco do Brasil participou ativamente da 23ª Feira Cultural da Diversidade LGBTQIA+ e da 28ª Parada do Orgulho LGBTQIA+ em São Paulo. Com um dos maiores estandes do evento, o Banco destacou-se com atividades que incluíam palestras sobre planejamento financeiro, emissão instantânea de cerca de 300 cartões Orgulho e a dinâmica interativa Duelo das Investidas, que atraiu milhares de visitantes. Ao todo, 1.748 quizzes foram respondidos, promovendo educação financeira de forma inclusiva e inovadora.

Além disso, a Tenda BB, decorada com as cores da bandeira do orgulho, acolheu milhares de visitantes e distribuiu materiais exclusivos como leques e bolsas, demonstrando o compromisso do Banco em criar espaços acessíveis e acolhedores para todos. A presidenta do Banco, Tarciana Medeiros, também participou da Parada do Orgulho, reafirmando o papel do BB como agente de transformação social. Ao lado de autoridades e representantes da comunidade, ela destacou a importância da empregabilidade e inclusão como pilares para o desenvolvimento social e econômico.

Academia de Educadores

A temporada 2024 da Academia de Educadores, promovida pela UniBB, destaca o compromisso do Banco do Brasil com a promoção de ambientes de aprendizagem mais inclusivos e inovadores. Com o tema central “Diversidade, Equidade e Inclusão”, a iniciativa tinha como objetivo aprimorar as competências de Educadores Corporativos e UniBB Lovers, preparando-os para atuar no contexto de transformação digital e cultural.

A temporada foi planejada com base no Modelo de Aprendizagem 70|20|10, combinando cursos, lives e desafios que fomentam a prática colaborativa e a internalização de conceitos. O cronograma incluiu ações de acessibilidade e práticas inclusivas, iniciando com a palestra Acessibilidade em Ambientes de Aprendizagem, ministrada por Mayra de Oliveira, especialista em Design Instrucional e Educação a Distância. Além disso, os participantes foram reconhecidos por sua dedicação com um mimo exclusivo da UniBB.

Banco do Brasil participou ativamente da 23ª Feira Cultural da Diversidade LGBTQIA+ e da 28ª Parada do Orgulho LGBTQIA+ em São Paulo, com um dos maiores estandes do evento.

Nova solução de acessibilidade

Em 2024, o Banco do Brasil implantou a primeira versão do menu de acessibilidade em todos os 27 mil Terminais de Autoatendimento (TAA), oferecendo maior autonomia e resolutividade para pessoas com deficiência. Após um projeto piloto realizado com 500 terminais, o menu foi ajustado com base no *feedback* de clientes e funcionários para atender às principais transações, que representam 85% do volume total de uso.

Os diferenciais incluem tela escura com alto contraste para maior visibilidade e navegação simplificada pelo teclado numérico, facilitando o uso por cadeirantes e pessoas com nanismo. A solução abrange 100% dos tipos de cartões e modalidades de conta, tornando o BB a única instituição financeira no país a oferecer este recurso em TAAs.

Encontro Juventude Negra

No Dia Internacional pela Eliminação da Discriminação Racial, 21 de março, o Banco do Brasil promoveu o Encontro Juventude Negra, em parceria com a Fundação Banco do Brasil e o Ministério da Igualdade Racial. Realizado na sede do Banco em Brasília, o evento reuniu cerca de 120 participantes, incluindo 80 jovens lideranças negras de todo o país, para debater questões relacionadas à diversidade, equidade e inclusão.

O encontro proporcionou um espaço de reflexão sobre os desafios enfrentados pela juventude negra, como vulnerabilidade social, evasão escolar e desemprego, além de buscar soluções e estratégias para a promoção da igualdade racial. A iniciativa faz parte do compromisso do Banco em ampliar o diálogo com a sociedade e desenvolver ações voltadas à inclusão e à equidade étnico-racial.

Promoção da igualdade racial

Em julho, realizamos oficinas voltadas à elaboração de ações afirmativas para a promoção da igualdade racial, em parceria com o Ministério da Igualdade Racial (MIR) e a Secretaria de Relações Institucionais da Presidência da República (SRI). Os encontros reuniram representantes da sociedade civil, Administração Pública e conselheiros do Conselho de Desenvolvimento Econômico Social Sustentável (CDESS), abordando temas como educação, inclusão, trabalho, moradia e dignidade.

As dinâmicas resultaram em planos estruturantes de enfrentamento às desigualdades raciais, com destaque para a participação dos nossos colaboradores, acadêmicos e lideranças sociais. A iniciativa integra as atividades do Grupo de Trabalho Pacto pela Igualdade Racial, que busca articular esforços entre setores público e privado para desenvolver políticas públicas inclusivas e ações afirmativas em prol do desenvolvimento social e sustentável.

Programa Raça é Prioridade

Celebramos o início de uma nova etapa do programa piloto Raça é Prioridade, que tem como objetivo acelerar a carreira de talentos pretos e pardos dentro do Banco do Brasil. Com a identificação de 150 colaboradores classificados para a próxima fase, reafirmamos nosso

"O desenvolvimento e a inclusão seguem como pilares da nossa atuação no Banco do Brasil, refletindo nosso compromisso com um ambiente de trabalho colaborativo e alinhado às transformações da sociedade. Em 2024, avançamos com a consolidação da Proposta de Valor ao Funcionário (EVP), fortalecendo o pertencimento e a motivação das equipes e promovendo uma cultura de valorização e engajamento em todos os níveis da Organização.

Continuamos construindo um BB que representa a diversidade do Brasil. Reforçamos nossas práticas de equidade com políticas que garantem respeito, oportunidades e reconhecimento a todos. A maior representatividade de mulheres, pessoas negras e LGBTQIAPN+ nas lideranças e a ampliação de iniciativas inclusivas evidenciam nossa evolução."

Ana Cristina Rosa Garcia
Vice-presidenta Corporativa

compromisso com a promoção da diversidade e da inclusão, elementos essenciais para transformar nossa cultura organizacional e gerar impacto positivo em todas as esferas do Banco.

Os participantes foram selecionados com base em indicadores de performance e comportamentais, alinhados às melhores práticas de desenvolvimento de talentos. Essa etapa inicial marca o começo de uma jornada de aceleração de carreira que inclui diagnósticos personalizados, ciclos de avaliação e workshops sobre liderança inclusiva e superação de obstáculos sociais e organizacionais. Durante o programa, os participantes serão acompanhados por um comitê avaliador e terão acesso a ferramentas e recursos para fortalecer suas competências de liderança.

Certificado de Estudos Afro-Latino-Americanos

Em 2024, promovemos a capacitação de 84 colaboradores no Certificado de Estudos Afro-Latino-Americanos, ofertado pelo Instituto de Pesquisas Afro-Latino-Americanos da Universidade de Harvard. Essa ação faz parte do protocolo de intenções assinado com o Ministério da Igualdade Racial, que busca fomentar políticas públicas e práticas internas de combate ao racismo e promoção da igualdade racial. Entre os participantes, destacam-se representantes de áreas estratégicas e do grupo BB Black Power, que, por meio do letramento racial, passam a atuar de forma ainda mais assertiva na criação de ações afirmativas e no desenvolvimento de soluções alinhadas à diversidade.

Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça

Em 2024, assinamos o termo de compromisso da 7ª Edição do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça. Participar deste programa, coordenado pelo Ministério das Mulheres em parceria com o Ministério da Igualdade Racial, o Ministério do Trabalho e Emprego, a ONU Mulheres e a OIT, reflete nossa busca contínua por uma cultura organizacional que defenda a diversidade e combata todas as formas de discriminação. Criado em 2005, o Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça tem como objetivo central fomentar a igualdade de oportunidades e incorporar princípios de diversidade e inclusão nas práticas de gestão e recursos humanos, promovendo um ambiente corporativo mais justo e representativo.

A adesão voluntária das empresas participantes, como o Banco do Brasil, reforça o compromisso com a implementação de ações concretas para ampliar a representatividade em posições estratégicas, criar ambientes inclusivos e fortalecer a promoção de lideranças femininas e negras. Este compromisso reafirma nosso papel no avanço de mudanças estruturais essenciais para a construção de uma sociedade mais equitativa e alinhada às melhores práticas globais.

Inclusão e Acessibilidade com a Autodeclaração PcD no App BB

Em 2024, o Banco do Brasil deu mais um passo significativo em sua estratégia de inclusão e acessibilidade com o lançamento da funcionalidade de autodeclaração de pessoas com deficiência (PcD) no App BB. Essa solução inovadora permite que clientes PcD realizem seu cadastro de forma simples, acessível e segura, diretamente pelo aplicativo, fortalecendo a personalização do relacionamento com mais de 18 milhões de brasileiros com deficiência, segundo dados do IBGE.

A autodeclaração integra as premissas da Estratégia de Atendimento do BB, que prioriza proximidade, humanização, agilidade e resolutividade. A nova funcionalidade não apenas facilita o acesso dos clientes aos serviços, mas também contribui para a inclusão social e viabiliza negócios mais sustentáveis, alinhados às diretrizes ASG do Banco nos aspectos ambiental, social e de governança.

Além do App, o BB continua investindo em acessibilidade em outros canais. Em terminais de autoatendimento, novos menus customizados estão sendo testados para atender às necessidades de clientes com limitações físicas e visuais. No atendimento remoto, uma linha especializada 24 horas foi disponibilizada para garantir suporte completo aos clientes PcD. Essas iniciativas reforçam o compromisso do Banco do Brasil em promover a diversidade e a inclusão em todas as suas operações.

Em 2024 lançamos a funcionalidade de autodeclaração de Pessoas com Deficiência (PcD) no App BB.

Satisfação do funcionário

GRI 3-3 Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos

No Banco do Brasil, nosso objetivo é ter as pessoas engajadas com os valores do BB e promotoras da colaboração, respeito e inclusão. Anualmente, reafirmamos esse compromisso por meio da Pesquisa de Engajamento, realizada em parceria com a Gallup, uma renomada empresa de consultoria e pesquisa que desenvolve ferramentas e metodologias para aprimorar o desempenho e o engajamento de pessoas e instituições. Essa iniciativa nos permite avaliar o nível de engajamento de nossos funcionários e comparar nossos resultados com os de centenas de empresas no Brasil e no mundo, oferecendo *insights* estratégicos para a gestão de pessoas.

O questionário foi enviado a todos os funcionários do Banco, com mais de 57 mil respondentes, representando 65,58% do quadro total. A pesquisa segue uma metodologia própria, que inclui critérios específicos de aplicação e cálculo. Dessa forma, é possível analisar o engajamento de maneira comparativa, tanto com outras instituições financeiras quanto com empresas de outros setores.

Pesquisa de engajamento

	2022	2023	2024
Índice engajamento BB	63,8	67,1	70,5
Feminino	65	69	71,6
Masculino	63	65,8	69,7
Gerencial	63,9	68,3	71,3
Assessoramento	70,4	72,5	75
Técnico	83	75,5	79
Operacional	60,7	66,4	69,4
Escriturários e caixas executivos	63,3	62,8	67,5

Índice engajamento BB

Metas para 2022	Metas para 2023	Metas para 2024	Metas para 2025
66	68	70	71

Programa Voluntariado Banco do Brasil

Instituído em dezembro de 2001, o Programa Voluntariado BB reafirma o compromisso do Banco do Brasil com o desenvolvimento social, fortalecendo a dimensão social da agenda ASG. Com o objetivo de ampliar e apoiar a atuação dos colaboradores voluntários, foi lançado, em 2013, o Portal Voluntariado BB – uma plataforma digital que conecta pessoas interessadas em atuar socialmente a iniciativas de impacto em todo o país.

Desde sua criação, o programa evoluiu significativamente, promovendo o engajamento em ações alinhadas aos desafios sociais brasileiros. Em 2024, ao completar 23 anos, passou por uma revisão estratégica para reforçar sua conexão com os compromissos institucionais e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Para este novo ciclo, os ODS 4 (Educação de Qualidade) e 10 (Redução das Desigualdades) foram definidos como prioridades.

Entre os destaques do ano está o projeto-piloto de mentoria, com foco na formação de jovens em temas como competências interpessoais e educação financeira. A primeira edição contou com a participação de mais de 70 mentores voluntários e 70 mentorados. Em 2025, o programa já prevê a atuação de mais de 400 voluntários inscritos como mentores.

Desde 2013, o Portal Voluntariado BB viabilizou a realização de mais de 30 mil ações voluntárias, beneficiando mais de 1 milhão de pessoas em todo o território nacional. Atualmente, o programa conta com mais de 30,4 mil voluntários cadastrados, presentes nos 27 estados brasileiros, e uma rede ativa de mais de 4 mil comitês de dependência. Seguimos fortalecendo a cultura do voluntariado e promovendo impacto social positivo por meio do engajamento de nossas pessoas.

O projeto-piloto de mentoria, iniciado em 2024, contou com a participação de + de 70 mentores voluntários e 70 mentorados.

Desenvolvimento e educação corporativa

GRI 3-3 Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos

A capacitação contínua dos funcionários é um pilar estratégico para impulsionar o propósito e os objetivos do Banco do Brasil, ao mesmo tempo em que reforça nossos valores organizacionais. O desenvolvimento de talentos no BB engloba atração, identificação, educação e sucessão, sendo considerado um tema de alta relevância. Para garantir a efetividade das iniciativas educacionais, nosso modelo de educação corporativa é estruturado em quatro etapas interligadas: identificação de necessidades, planejamento, implementação e avaliação dos resultados.

A mensuração dos impactos das ações formativas ocorre pelo Sistema Integrado de Avaliação de Programas de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (Siap), que fornece dados precisos para aprimorar as iniciativas, otimizar recursos e fortalecer a performance dos participantes e dos instrutores.

Por meio da Análise de Necessidades de Treinamento, recebemos e avaliamos demandas para novos programas de capacitação, garantindo alinhamento com os desafios e prioridades da instituição. Em 2024, esse modelo permitiu a triagem de 53 solicitações, das quais 17 foram incorporadas à estratégia educacional do Banco.

Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB)

As estratégias da UniBB são alinhadas com a estratégia organizacional do BB, contribuindo diretamente com os objetivos estratégicos e apoiando a evolução da Empresa, especialmente na perspectiva de pessoas, com foco no engajamento, inovação e geração de resultados sustentáveis.

As iniciativas da UniBB estão alinhadas à Estratégia Corporativa (ECBB), contribuindo para a realização da visão de futuro da instituição, o alcance de objetivos estratégicos e o fortalecimento de valores corporativos. Mesmo diante das transformações culturais e tecnológicas, a UniBB mantém princípios atemporais para identificação e desenvolvimento de talentos, como: gestão compartilhada da carreira entre o funcionário e o BB, protagonismo do funcionário em seu desenvolvimento, liderança desenvolvedora para preparar sucessores, formação em duas velocidades combinando foco no presente e preparação para o futuro, e modelo de gestão por competências adaptado aos desafios de cada posição.

Por meio de ações educativas nas modalidades presencial, online ao vivo e a distância, a UniBB promoveu, em 2024, mais de 12,4 milhões de horas de capacitação e a realização de mais de 4 milhões de cursos.

17 solicitações, recebidas por meio da Análise de Necessidades de Treinamento, foram incorporadas à estratégia educacional do Banco.

No âmbito do Programa de Bolsa de Estudos de nível superior, realizamos processos seletivos voltados para programas de Pós-Graduação Stricto Sensu, destinados a áreas estratégicas de pesquisa. Em 2024, 4 funcionários foram selecionados para desenvolver pesquisas técnico-científicas alinhadas aos interesses das Unidades Estratégicas que patrocinam o programa, contribuindo para a inovação e o desenvolvimento de novos produtos e soluções.

Além disso, oferecemos bolsas de idiomas voltadas para cursos regulares, de aprimoramento no Brasil e no exterior, preparatórios para certificações internacionais e cursos instrumentais. Essas bolsas estão disponíveis ao longo do ano, mediante atendimento aos requisitos previstos na normativa interna.

Em 2024, também concedemos bolsas para MBAs estratégicos, atendendo às necessidades específicas das diversas áreas da instituição e promovendo o desenvolvimento contínuo dos colaboradores. Programas de capacitação voltados para diferentes públicos-alvo foram lançados ou atualizados, incluindo novas etapas do Cultiva Agro e do Jornada Conexão Clientes (JCC), além da reformulação do Programa Tô On no BB, direcionado aos funcionários aprovados no concurso público mais recente.

Além disso, o BB enfrenta o desafio de preparar seu corpo funcional para acompanhar as transformações digitais no setor financeiro. Para isso, a instituição tem implementado um Modelo de Aceleração Digital, que prevê uma gestão compartilhada de *squads*. Essa mudança representa um grande desafio cultural, pois requer a transição de uma estrutura hierarquizada e altamente departamentalizada para um modelo mais ágil e colaborativo.

Para garantir uma transição estruturada, o BB tem investido em iniciativas como:

- (i) criação de um plano de ação para experimentação e aprendizado progressivo;
- (ii) sensibilização e envolvimento da liderança;
- (iii) estabelecimento de regras e governança para o funcionamento das *squads*;
- (iv) implementação de programas de desenvolvimento focados em agilidade, liderança compartilhada e colaboração interdepartamental;
- e (v) adaptação dos indicadores de desempenho, migrando de métricas individuais para métricas coletivas e baseadas na entrega de valor.

Em 2024 foi disponibilizado a todos os funcionários do BB o Espaço Orientação Profissional, com o objetivo de apresentar caminhos e direções possíveis para o crescimento pessoal e profissional, baseado nos interesses e aspirações dos funcionários. Os principais objetivos do Orientação Profissional são:

- **Autoconhecimento:** conhecer a si mesmo para tomar decisões de forma consciente para o crescimento profissional no Banco;
- **Cenários e possibilidades:** conhecer o mercado de trabalho onde atua, as mudanças e os perfis desejados que podem ajudar a identificar oportunidades, tanto de movimentação quanto de ascensão;

12,4 milhões
de horas de capacitação em 2024.

- **Definição de objetivos:** preparar um projeto de carreira em consonância com o projeto de vida, definindo objetivos pessoais e profissionais para serem alcançados em curto, médio e longo prazo.

Ao fim de 2024 foram 459 duplas formadas, 339 mentores selecionados, 457 mentorados e 58 duplas concluídas.

O Banco do Brasil adota uma abordagem multifacetada para a retenção de talentos, combinando desenvolvimento profissional, diversidade e inclusão, benefícios competitivos, uma cultura organizacional positiva e a transformação digital. Essas iniciativas não apenas atraem novos talentos, mas também garantem que os funcionários atuais se sintam valorizados e motivados a permanecer na instituição.

Embora os dados sobre desligamentos e rotatividade indiquem que o BB não enfrenta problemas significativos de *turnover* e retenção de talentos, a instituição reconhece a necessidade de criar estratégias macroempresariais para gerir e compartilhar o conhecimento entre os funcionários. Isso garantirá a competitividade e a perenidade do Banco frente às transformações do mercado.

Informação	2022	2023	2024
Nº de cursos no catálogo online	2.040	2.217	2.623
Nº de cursos concluídos no ano	2,8 milhões	3,7 milhões	+4 milhões
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do Portal UniBB	+ de 28,56 milhões	+ de 32,26 milhões	+71,5 milhões
Nº de cursos concluídos no ano pelo UniBB Mobile	52,30 mil	15,73 mil	+76,85 mil
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do UniBB Mobile	+ de 2,8 milhões	+ de 2,85 milhões	+5,84 mil

Bolsas de estudo

Tipo de bolsa concedida	2022	2023	2024
BB MBA Turma Contratada	292	391	128
Especialização	423	84	598
Graduação	146	126	240
Idiomas	405	202	424
Mestrado/Doutorado	38	14	57
Total Geral	**1.304**	**817**	**1.447**
Nº total de bolsas de estudos em andamento em 31 de dezembro	**1.893**	**1.631**	**1.855**

Trilha Sustentabilidade

Na Jornada ASG, reunimos em um único ambiente um amplo conjunto de soluções de capacitação voltadas para temas estratégicos de sustentabilidade. Composta atualmente por 68 conteúdos educativos, a Jornada aborda questões relevantes, como Risco Socioambiental, Diversidade, Equidade e Inclusão, Mercado de Carbono, ASG, entre outros.

Em 2024, 536.262 cursos foram concluídos na Trilha Sustentabilidade, capacitando nossa equipe e fortalecer uma cultura que valoriza a sustentabilidade em todas as suas dimensões. Essa iniciativa reflete nossos esforços contínuos para integrar práticas sustentáveis em nossa atuação e apoiar o desenvolvimento de competências essenciais ao tema.

Jornada InvestLovers

Com o objetivo de aprimorar a capacitação de nossos colaboradores, promovemos a Jornada InvestLoversBB, que disponibilizou formações sobre mercado financeiro e investimentos. A edição de 2024 contou com 12 encontros sobre temas como finanças comportamentais e estratégias comerciais, impactando mais de 1.800 funcionários. A iniciativa fortalece nosso atendimento aos clientes investidores, apoia o plano de sucessão nos segmentos especializados e promove ganhos pessoais em educação financeira para os participantes.

Jornada Conexão Cliente

Em 2024, fortalecemos a Jornada Conexão Clientes (JCC), ampliando as iniciativas voltadas ao desenvolvimento de competências para um atendimento cada vez mais sustentável, estratégico e centrado no cliente. O programa continua a ser direcionado aos agentes comerciais, assistentes de negócios, atendentes da Central de Relacionamento BB (CRBB), caixas executivos e supervisores de atendimento, com foco em oferecer conteúdos práticos e relevantes para o dia a dia dos colaboradores.

Além dos conteúdos assíncronos, também disponibilizamos ações síncronas para aprofundar o aprendizado. Entre elas, destacaram-se a Oficina Negócios no Atendimento BB e a Mentoria para Negócios Sustentáveis, que trouxeram atividades práticas e orientações específicas, conectadas à realidade de trabalho dos participantes.

Ao longo de 2024, a JCC alcançou mais de 21 mil funcionários em diversas frentes de capacitação, consolidando-se como uma ferramenta essencial para promover um atendimento alinhado às demandas dos clientes e aos pilares de sustentabilidade e inovação que norteiam nossa atuação.

Programa Cultiva Agro

O Programa Cultiva Agro, iniciado em 2022, tem como objetivo especializar nossos funcionários no atendimento ao cliente do setor agropecuário, proporcionando uma experiência de atendimento mais alinhada às necessidades específicas desse público. A capacitação foca no planejamento estratégico da gestão de carteiras, considerando a cadeia de negócios e o perfil dos clientes para ampliar a entrega de valor e fortalecer o relacionamento com o Banco.

A jornada de aprendizagem do programa combina diversas metodologias, incluindo cursos online, videoaulas, podcasts e metodologias ativas, como aprendizado colaborativo e pela prática. Essa abordagem busca promover uma experiência de atendimento que eleve os níveis de satisfação e fidelização dos clientes Agro.

O conteúdo do programa foi elaborado em parceria com empresas renomadas, como a McKinsey & Company e a UOL EdTech, além de especialistas internos do Banco.

Programa Tô On no BB

O Programa Tô On no BB está no ar desde 2021, sendo uma das estratégias do BB para transformar a experiência dos novos funcionários ao iniciarem suas carreiras nas seleções externas. Totalmente reformulado em

Em 2024, o BB recebeu 2.287 novos funcionários, que tiveram a oportunidade de participar do Programa Tô On no BB.

2024, tem nessa segunda edição foco em integração e desenvolvimento profissional desde o início da jornada dos colaboradores no Banco.

A reformulação trouxe inovações em recursos, técnicas e metodologias didáticas, com conteúdos oferecidos em plataformas digitais que promovem orientação, integração e acompanhamento dos participantes. A formação está organizada em três jornadas de aprendizagem, mediadas por educadores corporativos que, como funcionários de carreira, contribuem para um *onboarding* que alia conteúdos teóricos e experiências práticas.

A Jornada Tô On no BB, realizada na primeira semana, oferece uma introdução aos temas essenciais, como ECBB, Ecossistema Financeiro, Resultados do BB, Diversidade, Comunicação e Comunicação Não Violenta. A formação utiliza soluções dinâmicas, como jogos, simulações, estudos de caso e *escape room learning*, tornando o aprendizado interativo e envolvente.

Um dos destaques é a Oficina de Ideias, onde os participantes desenvolvem soluções bancárias ao longo da formação, culminando em um *pitch* final. O módulo sobre Diversidade também merece destaque, com videoaulas, estudos de caso e dramatizações que estimulam reflexões sobre inclusão e marcadores sociais da diferença no BB.

Na segunda semana, os novos funcionários participam de jornadas específicas conforme sua área de atuação: Jornada Negocial ou Jornada de Tecnologia. Essas jornadas abordaram temas fundamentais para o desempenho prático, de forma dinâmica e lúdica.

Na Jornada de Tecnologia, os participantes exploraram tópicos como Transformação Digital, Times Ágeis e Conhecimento em TI, enquanto a Jornada Negocial focou em Padrão de Atendimento, Técnicas de Vendas, Canais de Atendimento e Core *Business* do BB. Nessas jornadas, os participantes também realizaram simulações e atendimentos assistidos, preparando-se para atuar diretamente nas Agências e demais áreas do Banco.

	2022	2023	2024
Horas mínimas de capacitação anual por funcionário	40	40	40
Percentual de funcionários que cumpriram a quantidade de horas mínimas de capacitação anual	98,51	99,84	98,71
Meta de percentual de funcionários que devem cumprir a quantidade de horas mínimas de capacitação anual	90	90	90

Investimento em programas corporativos de desenvolvimento e retenção de talentos

(R$ milhões)

	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Valores investidos	80,4	80,2	96,8	+20%

Avaliação de desempenho

GRI 3-3 Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos, 404-3

A Plataforma Conexão continua sendo o principal instrumento de avaliação de desempenho e desenvolvimento dos funcionários do Banco. O processo é realizado semestralmente e considera as dimensões de Competências e Resultados, permitindo uma análise abrangente e alinhada às metas organizacionais.

Na dimensão Competências, avaliamos comportamentos observáveis no ambiente de trabalho que servem como referência para orientar a atuação profissional. Essa avaliação é multidimensional, incorporando múltiplas perspectivas, como autoavaliação, avaliações do líder imediato, dos pares e, quando aplicável, dos subordinados diretos. Essa abordagem permite uma visão holística e detalhada do desempenho.

A dimensão Resultados considera indicadores individuais e coletivos. Os indicadores coletivos incentivam o trabalho em equipe, a colaboração e a construção de resultados conjuntos, refletindo os objetivos definidos no Acordo de Trabalho (ATB) das Unidades. Já os indicadores individuais destacam a performance de cada funcionário, avaliando entregas realizadas, metas atingidas e prazos cumpridos.

O processo de avaliação de desempenho também inclui o acompanhamento contínuo durante todo o ciclo avaliatório. Conversas ágeis e feedbacks regulares são incentivados para criar um ambiente propício ao desenvolvimento profissional e ao alinhamento de expectativas, contribuindo para o atingimento dos objetivos acordados. Quando necessário, reconhecimentos ou ações de melhoria são planejados para fortalecer o desempenho.

Funcionários que apresentaram resultados insatisfatórios no ciclo anterior participam de um Acordo de Desenvolvimento, estruturado em conjunto com os gestores. Esse plano inclui ações de formação e capacitação direcionadas para o desenvolvimento de competências específicas e a melhoria de resultados.

Os resultados das avaliações são fundamentais para medir o desempenho dos funcionários, alinhando competências individuais às metas organizacionais. Além disso, os dados orientam processos de desenvolvimento profissional, facilitam o planejamento de carreira e subsidiam outros programas de gestão de pessoas, como as Bolsas de Estudos da UniBB, os Programas de Reconhecimento e Premiação (Prêmios Conexão e Joga Junto), processos de Recrutamento e Seleção Interna, Ascensão Profissional e o Sistema Automático de Concorrência à Remoção (SACR).

Avaliação de desempenho[1]

	2022	2023	2024
Número de funcionários avaliáveis[2] [3]	85.164	84.177	85.375
Número de funcionários que passaram por avaliação de desempenho[4]	84.419	83.470	84.916
Percentual de funcionários que passaram por avaliação de desempenho (%)	99,12	99,16	99,46

[1] Flutuação decorrente de eventuais ausências superiores a 90 dias em cada ciclo de avaliação, além de variações da quantidade de profissionais do corpo funcional.
[2] Número de funcionários avaliáveis: quantidade de funcionários que trabalharam ao menos 90 dias no semestre, sendo desconsiderados os ausentes por licenças diversas, cedidos, em contrato de experiência etc.
[3] Os critérios de seleção/definição dos avaliáveis não permite que os públicos sejam os mesmos utilizados no conteúdo 405-1.
[4] Número de funcionários avaliados: quantidade de funcionários que receberam conceitos na avaliação de desempenho total e que, em algum momento do ciclo, foram considerados avaliáveis, ainda que posteriormente (dentro do ciclo) tenham passado para a condição de não avaliável.

Remuneração

GRI 2-19, 2-20, 2-30, 402-1

Para assegurar uma remuneração competitiva em relação às principais instituições financeiras e outros concorrentes do mercado, adotamos uma abordagem que equilibra aspectos internos e externos. Esse equilíbrio interno considera a estrutura organizacional, abrangendo escalas salariais definidas para funções e cargos, além de fatores como responsabilidades, amplitude de comando e complexidade das atribuições.

O equilíbrio externo, por sua vez, é avaliado por meio de pesquisas salariais realizadas por consultorias especializadas, garantindo que nossas práticas estejam alinhadas às tendências de mercado e às expectativas do setor. Além disso, todos os nossos funcionários são cobertos pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), firmado por meio da Negociação Coletiva e com validade geralmente de dois anos. Embora não haja prazos mínimos estipulados para notificação de mudanças, buscamos assegurar que qualquer alteração seja comunicada de forma antecipada e acessível, com o ACT disponível para consulta sempre que necessário. Sempre que ocorre uma mudança operacional, as entidades sindicais são informadas previamente, garantindo ampla comunicação aos funcionários.

A remuneração dos funcionários é composta por duas categorias principais: verbas vinculadas ao exercício de funções e verbas pessoais. As verbas vinculadas ao exercício de funções têm valores definidos com base em fatores como nível hierárquico, complexidade da função, localização e outras características específicas. Por sua natureza, essas verbas podem ser alteradas ou extintas de acordo com mudanças na estrutura organizacional.

Já as verbas pessoais são calculadas individualmente, levando em conta a trajetória profissional, o histórico de funções e a data de posse. Uma vez acionadas, tornam-se irredutíveis, refletindo as características únicas de cada funcionário.

Além dos salários, nossa política de remuneração inclui participação nos lucros e premiações, que estão continuamente sendo aprimoradas para atender às demandas do cenário atual e aos objetivos estratégicos do Banco. Essas práticas seguem rigorosamente a legislação federal, garantindo transparência e conformidade.

Anualmente, avaliamos a eficácia dos controles dos processos de Remuneração Variável de Administradores do Banco do Brasil (RVA) e Participação nos Lucros e Resultados (PLR), de forma independente e performando testes de validação dos dados referentes ao cumprimento de metas e aos resultados dos indicadores corporativos. Nesse sentido, a partir de 2024, avaliamos também a eficácia dos controles do processo Prêmio Conexão, que remunera as performances dos prefixos da rede.

Promoção por mérito

GRI 2-20

A ascensão por mérito é um programa de progressão de carreira com visão de longo prazo, que busca reconhecer o desempenho e a disponibilidade em assumir responsabilidade na empresa, com foco em eficiência e resultados sustentáveis. A promoção por mérito é composta por 25 níveis e a progressão ocorre de acordo com o exercício de funções gratificadas, funções de confiança ou recebimento de gratificação de caixa em caráter efetivo ou substituição, sendo consideradas as vantagens concedidas por ocasião de férias, abono, folga, fim de semana e feriado. Cada grupamento possui uma pontuação diária vinculada ao código de pagamento para o Mérito, de acordo com o Valor de Referência (VR), que é atualizado pelo índice de reajuste do ACT, sendo que, a cada 1095 pontos, ocorre a ascensão ao nível subsequente. (Informações disponíveis na IN 362 e Formulário de Referência à página 375).

Prêmio Conexão

GRI 2-19

O Prêmio Conexão foi desenvolvido para reconhecer o desempenho diferenciado dos funcionários que atuam nas áreas de negócios e atendimento. A premiação é semestral e utiliza indicadores de gestão e resultados alinhados aos objetivos estratégicos do Banco, incentivando a excelência operacional e o engajamento dos colaboradores.

Inspirado na estrutura do antigo Programa de Desempenho Gratificado (PDG), o Prêmio Conexão foi concebido para oferecer uma experiência de reconhecimento aprimorada. O novo modelo apresenta faixas de premiação ajustadas aos diferentes níveis de desempenho, garantindo maior aderência à Plataforma Conexão, nosso sistema oficial de avaliação de desempenho. Essa integração reforça o

compromisso com a meritocracia e a valorização dos resultados individuais e coletivos. Todos os nossos funcionários são elegíveis para participar, totalizando 100% da equipe. Em 2024, premiamos mais de 49 mil colaboradores.

Joga Junto BB

O JogaJuntoBB é nosso modelo inovador de reconhecimento e premiação, fundamentado em dimensões comportamentais e no estímulo às realizações relevantes, sempre alinhado à nossa Cultura e à Estratégia organizacional. O programa abrange aproximadamente 20 mil funcionários que atuam em unidades estratégicas, táticas e de apoio, e tem como objetivos reconhecer e premiar os funcionários que se destacam com desempenhos superiores, estimular o reconhecimento transversal entre diferentes níveis de função, fomentar um ambiente colaborativo, confiável e transparente que valorize a diversidade de ideias e, por fim, fortalecer o vínculo dos funcionários com a organização.

As premiações do JogaJuntoBB estão organizadas em três dinâmicas. A primeira é o Reconhecimento de Comportamentos, voltada para atitudes que refletem nossos valores e cultura organizacional. A segunda, chamada Realização Destaque, reconhece as realizações individuais e coletivas que geraram resultados significativos. Por fim, as Ações de Engajamento promovem maior integração e motivação, fortalecendo o espírito de equipe e alinhamento aos objetivos estratégicos.

Participação nos Lucros e Resultados (PLR)

GRI 2-19, 2-20

O Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) é uma iniciativa que reconhece o esforço dos funcionários na construção nossos resultados, compartilhando parte dos lucros alcançados em cada período. O programa incentiva a busca por melhores resultados e reforça o compromisso mútuo entre os colaboradores e a instituição.

Entre os principais objetivos do programa estão:

- Fortalecer a parceria entre os funcionários e o Banco;
- Reconhecer o esforço individual e coletivo na construção dos resultados;
- Estimular o interesse dos funcionários na gestão e no direcionamento estratégico do Banco;
- Distribuir lucros ou resultados de forma transparente;
- Contribuir para o crescimento dos negócios e a maximização dos lucros.

A PLR é estruturada em duas parcelas: uma fixa e outra variável. A parcela variável é condicionada ao desempenho das unidades em que os funcionários atuaram durante o período apurado, garantindo que a premiação reflita os esforços e resultados obtidos em cada área.

Em atendimento à legislação, firmamos, junto às entidades representativas dos empregados, um Acordo Coletivo de Participação nos Lucros e Resultados, que estabelece os critérios de elegibilidade, acionamento, distribuição e pagamento do programa.

100% dos funcionários são elegíveis para participar do Prêmio Conexão.

Saúde, segurança e bem-estar

GRI 403-1, 403-3, 403-7, 403-8, 403-10, 410-1, 3-3 Bem-estar, saúde e segurança no trabalho

A gestão de saúde e segurança no trabalho é um dos pilares centrais das operações do Banco do Brasil, refletindo nosso compromisso com o bem-estar dos colaboradores e a promoção de um ambiente seguro. Nossa Política de Gestão de Pessoas orienta as práticas adotadas, com foco na melhoria contínua dos processos e sistemas de Saúde e Segurança no Trabalho (SST), abrangendo tanto os funcionários diretos quanto os terceirizados.

Os principais problemas de saúde identificados entre nossos colaboradores são doenças osteomusculares e transtornos psicológicos, como ansiedade e depressão. No caso dos trabalhadores terceirizados e não empregados diretamente pelo Banco, mas cujo local de trabalho é gerenciado pela instituição, as doenças osteomusculares são as mais frequentes.

Para garantir a segurança de todos, realizamos visitas técnicas periódicas em todas as unidades, com base em estudos prévios, dados de saúde dos funcionários e na percepção dos próprios trabalhadores sobre os riscos ocupacionais. Esses perigos são avaliados dentro do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), conforme os requisitos da NR 01 e demais normas regulamentadoras aplicáveis. O processo inclui a análise do ambiente, identificação de fontes geradoras de risco, avaliação de grupos expostos e classificação do nível de risco. Sempre que necessário, elaboramos planos de ação específicos para mitigação de riscos. A reavaliação pode ocorrer a qualquer momento, sendo obrigatória a cada dois anos.

Entre os riscos identificados que contribuíram para casos de doenças ocupacionais, destaca-se o risco ergonômico e psicossocial, especialmente associado à sobrecarga de trabalho mental, que pode afetar todos os funcionários. Para mitigar esses impactos, adotamos práticas de bem-estar que oferecem condições de trabalho não apenas seguras, mas também estimulantes e saudáveis.

Em 2024, o número absoluto de dias perdidos por afastamentos devido a motivos de saúde, tanto ocupacionais quanto não ocupacionais, foi de 883.949 dias, um aumento em relação aos 833.795 dias registrados em 2023. Consequentemente, a taxa de dias perdidos também apresentou um leve crescimento, passando de 0,2% em 2023 para 0,3% em 2024. Apesar do aumento nos casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória, que passaram de 15 em 2022, para 22 em 2023 e 39 casos em 2024, a taxa de doenças ocupacionais permaneceu em 0,0%, refletindo a continuidade das ações de prevenção. Também não houve registro de óbitos resultantes de doenças profissionais em nenhum dos anos analisados.

Nossa estrutura de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) conta com 126 profissionais, incluindo engenheiros, técnicos de segurança do trabalho, médicos, enfermeiros e auxiliares de enfermagem, atuando em todos os estados e no Distrito Federal. Além disso, possuímos um Portal de Saúde e Segurança, que centraliza informações sobre SST e oferece um canal para que funcionários relatem acidentes, incidentes e sugestões, garantindo um fluxo contínuo de aprimoramento das práticas.

O Banco do Brasil mantém comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregadores e trabalhadores, que analisam criticamente o Sistema de Gestão de SST pelo menos duas vezes ao ano, garantindo sua adequação e eficácia. As reuniões são semestrais, podendo ocorrer antes, caso necessário, e incluem representantes de diversas áreas estratégicas.

Nosso compromisso com a saúde e segurança está diretamente integrado às nossas operações, abrangendo todas as unidades e trabalhadores. Através da identificação, monitoramento e gestão de riscos ocupacionais, asseguramos um ambiente de trabalho seguro, alinhado às melhores práticas de saúde e segurança ocupacional.

Trabalhadores abrangidos pelo sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional

	2024
Porcentagem de trabalhadores cobertos pelo sistema	100%
Porcentagem de trabalhadores cobertos pelo sistema com auditoria interna	100%
Número de trabalhadores cobertos pelo sistema com auditoria externa	6.555
Porcentagem de trabalhadores cobertos pelo sistema com auditoria externa	8%

% trabalhadores audit. externa = 6555/86574 = 8%

Prevenção e mitigação de impactos na Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-7, 403-8

Para assegurar essa gestão eficaz, adotamos um conjunto de ferramentas e programas estruturados, incluindo:

- **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**, que realiza a avaliação sistemática dos riscos ambientais (físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e mecânicos de acidentes), propondo planos de ação para mitigação e controle.
- **Inspeções de segurança**, conduzidas regularmente para identificar potenciais não conformidades e promover a melhoria contínua das condições de trabalho.
- **Análises Ergonômicas do Trabalho (AET)**, que avaliam e ajustam as condições de trabalho às características psicofisiológicas dos funcionários, visando conforto, segurança e produtividade.
- **Gestão de Segurança de Dados de SST**, garantindo o correto manuseio de documentos sensíveis e a proteção de informações relacionadas à saúde e segurança dos trabalhadores.
- **Uso seguro de equipamentos tecnológicos**, assegurando que todos os funcionários tenham acesso a treinamentos e protocolos de segurança no uso de ferramentas digitais e dispositivos eletrônicos.
- **Plano de Ação para Atendimento a Emergências**, estabelecendo diretrizes para resposta rápida e eficaz a incidentes que possam comprometer a segurança dos trabalhadores.
- **Monitoramento de saúde ocupacional**, por meio de exames médicos periódicos e acompanhamento das principais causas de afastamento para implementação de medidas preventivas.
- **Treinamentos contínuos**, promovendo a capacitação dos funcionários sobre normas de segurança, uso adequado de equipamentos e boas práticas de trabalho.

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho do Banco do Brasil abrange todos os funcionários, sem qualquer exclusão, garantindo que cada trabalhador tenha acesso às diretrizes e aos processos de segurança ocupacional.

Metodologias e normas aplicáveis

GRI 403-7, 403-8

Adotamos normas internacionais e regulatórias para embasar suas práticas de SST, garantindo que suas operações estejam alinhadas às exigências legais e aos mais altos padrões globais. Como parte desse compromisso, possuímos certificação ISO 45001 em nosso Edifício Sede, em Brasília (Ed. BB), que recebe aproximadamente 6.555 funcionários.

Para garantir a padronização dos processos em todas as dependências, o Banco desenvolveu dois manuais estratégicos:

- **Manual de Gestão de SST do Edifício Sede**, aplicável às operações certificadas, estabelecendo diretrizes validadas pela certificadora internacional.
- **Manual de Gestão de SST do Banco do Brasil,** que replica os processos e procedimentos da certificação ISO 45001 para todas as unidades não certificadas, assegurando a aplicação uniforme das melhores práticas de segurança e saúde ocupacional em todo o país.

Possuímos certificação ISO 45001 em nosso Edifício Sede, em Brasília (Ed. BB), que recebe aproximadamente 6.555 funcionários.

Além disso, o Banco do Brasil utiliza o ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) como metodologia para aprimorar continuamente seus processos de SST, garantindo maior eficiência na gestão de riscos ocupacionais.

Programa de Gerenciamento de Riscos

GRI 403-1, 403-2, 403-7, 403-8

O gerenciamento de riscos ocupacionais identificados nas nossas atividades é implementado por estabelecimento e constitui o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

Os perigos são identificados em visitas técnicas a todos os estabelecimentos, tendo como base estudos prévios, dados relacionados à saúde dos funcionários e a percepção dos trabalhadores quanto aos riscos ocupacionais. O PGR começa com a configuração do prédio; identificação dos perigos, fonte geradora e grupo similar de exposição; avaliação de riscos e definição do nível de risco, seguindo a metodologia estabelecida. A reavaliação pode ocorrer a qualquer momento ou, no máximo, a cada dois anos.

A avaliação de riscos ambientais inclui aspectos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e mecânicos de acidentes, utilizando uma matriz de risco que considera frequência e gravidade.

A eliminação ou mitigação desses riscos ocorre por meio da implementação de planos de ação estruturados, em um processo de melhoria contínua. Esse processo é acompanhado pelo Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho (SGSST), que monitora o desempenho das medidas adotadas e identifica áreas que necessitam de aprimoramento.

A rede do Sesmt é apoiada, nas unidades, pelas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa) e pelo Responsável pela Prevenção de Acidentes (RPA). Conforme a Norma Regulamentadora 5 (NR-5) do Ministério do Trabalho, unidades com até 80 funcionários dispõem de um RPA, enquanto aquelas com mais de 81 funcionários possuem CIPAs instituídas.

A Organização possui um processo claro e confidencial para que os trabalhadores relatem perigos e situações de periculosidade. Os riscos podem ser comunicados ao Sesmt à CIPA ou ao RPA, que conduzirão uma investigação detalhada. Quando houver denúncias de riscos, inspeção no ambiente de trabalho ou por iniciativa própria, a administração do prédio deverá ser comunicada para adoção de medidas cabíveis.

A Instrução Normativa 399-1, estabelece que qualquer funcionário tem o direito de interromper suas atividades ao identificar riscos graves e iminentes à sua segurança e saúde ou à de outras pessoas. Nesse caso, deve comunicar imediatamente o fato ao seu superior hierárquico, que tomará as providências necessárias.

As Análises Ergonômicas do Trabalho (AET) que realizamos visam adaptar as condições laborais às características psicofisiológicas dos trabalhadores, garantindo conforto, segurança e desempenho eficiente. Essas avaliações são conduzidas desde a fase de concepção de novos ambientes, máquinas, equipamentos e processos de produção, reduzindo a necessidade de medidas corretivas futuras.

Em 2024, foram realizados 2.683 PGRs em nossas operações, alcançando 100% dos estabelecimentos, conforme a meta estabelecida. Nosso sistema de gestão é baseado no ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), garantindo a melhoria contínua dos processos de segurança e saúde no trabalho.

Controle médico e monitoramento da saúde dos funcionários

Visando a prevenção e a redução de problemas de saúde, temos um Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que, por meio de exames ocupacionais (admissional, periódico e de retorno ao trabalho), identifica o perfil epidemiológico dos funcionários, fornecendo base para a implementação de ações preventivas.

Para reduzir o risco de adoecimento por influenza, realizamos anualmente a campanha de vacinação gratuita contra influenza para todos os funcionários, menores aprendizes e estagiários, com a meta de vacinar 66% do público-alvo.

O Exame Periódico de Saúde (EPS) é realizado anualmente para rastrear eventuais problemas ocupacionais e identificar doenças comuns, como depressão. O EPS também inclui o teste de Lipp para estresse geral e a verificação do IMC e do nível de sedentarismo, fatores diretamente relacionados ao risco cardiovascular. A meta de realização dos exames é de 95%, e em 2024 foram realizados 85.153 EPSs.

Além da consulta com médico do trabalho, funcionários, de acordo com sua idade e gênero, têm a opção de realizar exames complementares facultativos. Monitoramos continuamente as principais causas de afastamento do trabalho por motivo de saúde por meio do Sistema de Gestão de SST, o que auxilia na implementação de programas e ações de prevenção.

Qualidade de vida

GRI 403-6

A atividade bancária envolve grandes responsabilidades e demanda uma alta carga cognitiva, o que pode gerar riscos biopsicossociais. Esses riscos podem levar a estresse, ansiedade e problemas de saúde física.

Por isso, contamos com uma estratégia abrangente de promoção da saúde e bem-estar, com ações direcionadas a manter nossos colaboradores saudáveis e motivados. Essa estratégia envolve uma série de iniciativas focadas na saúde ocupacional, segurança no trabalho e qualidade de vida, criando condições para que todos os funcionários se sintam valorizados e possam desempenhar um trabalho significativo, tanto para a Instituição quanto para a sociedade como um todo.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é entendida como resultado do esforço conjunto para construir condições que promovam o desenvolvimento pessoal e profissional dos nossos colaboradores. Através de uma gestão participativa, incentivamos o diálogo aberto, o aprendizado contínuo, a colaboração entre equipes e a integração equilibrada entre vida pessoal e laboral. Tudo isso promove a saúde física e mental, além de garantir um ambiente seguro e inclusivo.

Programas e iniciativas de bem-estar

Contamos com uma estratégia abrangente para promoção do bem-estar de nossos funcionários, com o objetivo de mantê-los saudáveis, motivados e produtivos. Essa estratégia inclui iniciativas em saúde ocupacional, segurança e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do Banco do Brasil apresenta uma lista com mais de 30 práticas previamente autorizadas, permitindo que as dependências contratem essas práticas por meio da Verba QVT. Além disso, há a possibilidade de desenvolvimento de um Projeto Bem-Estar, cujas ações estejam vinculadas aos resultados obtidos no Exame Periódico de Saúde (EPS) dos funcionários, potencializando a promoção da qualidade de vida e bem-estar.

Para mais informações sobre nossas ações e compromissos relacionados à sustentabilidade, consulte o **Caderno ASG do Banco do Brasil**.

Saúde mental e suporte integral aos colaboradores

Criamos, em 2021, o Programa Saúde Mental para oferecer suporte integral aos colaboradores, especialmente em um momento crítico como a pandemia de Covid-19. Esse programa faz parte das estratégias do PCMSO do BB, com o objetivo de prevenir o adoecimento e melhorar a saúde e qualidade de vida dos funcionários.

O programa abrange ações de prevenção, apoio psicológico e a promoção de hábitos saudáveis e ergonomia no ambiente de trabalho. Organizado em torno de cinco pilares – Hábitos Saudáveis, Educação, Ergonomia, Apoio Psicológico e Cuidado, o programa tem como objetivo proporcionar um cuidado holístico, focando na saúde mental e no bem-estar emocional dos colaboradores.

Ao longo de 2024, diversas ações foram realizadas no âmbito deste programa, com a realização de workshops, campanhas educativas e serviços de apoio psicológico, além de iniciativas de ergonomia para promover o conforto físico e prevenir lesões.

Estas ações reforçam nosso compromisso com a saúde integral dos colaboradores, buscando proporcionar uma experiência de trabalho mais equilibrada e satisfatória.

Pilar Hábitos Saudáveis

Com foco em três pilares fundamentais – Atividade Física, Alimentação Saudável e Consciência Plena –, implantamos uma série de iniciativas para engajar nossos funcionários e proporcionar ferramentas para a melhoria da qualidade de vida.

Mais de 24 mil funcionários do Banco do Brasil estão ativos em nossa plataforma de bem-estar, que oferece acesso a uma variedade de recursos, incluindo aulas online e programas de meditação, yoga, sono, saúde mental e saúde financeira. A plataforma também garante acesso a academias e recursos dedicados a promover hábitos saudáveis de forma prática e acessível.

O convênio disponibilizado aos funcionários faz busca de academias, proporciona descontos em atividades físicas diversas e ainda permite encontrar online aulas de ginástica, meditação e outras modalidades para manter seu corpo ativo e saudável.

+ de 24 mil funcionários

estão ativos em nossa plataforma de bem-estar

Pilar Educação

Ao longo de 2024, o Banco do Brasil deu continuidade a um de seus programas mais impactantes de capacitação e conscientização, a série Vídeos dos Especialistas, disponibilizada no Portal UniBB.

Os psicólogos das equipes de Saúde Ocupacional das Unidades Cassi de cada estado estão disponíveis para todos os funcionários (incluindo bancos incorporados). Com o benefício oferecido pela parceria entre o Banco do Brasil e uma plataforma de psicoterapia online, os funcionários têm acesso a sessões de terapia e a jornadas por meio de chats com especialistas.

Com mais de 150 vídeos publicados na Trilha Saúde Mental, também proporcionamos aos colaboradores uma rica gama de conteúdos voltados para a promoção do bem-estar emocional e psicológico. Os temas abordaram desde exercícios físicos e alimentação até estratégias para prevenção e tratamento de patologias como *burnout* e ansiedade, e o impacto de um estilo de vida saudável. Questões como ergonomia, *mindfulness* e abordagens terapêuticas também foram exploradas, com o objetivo de oferecer aos colaboradores ferramentas práticas para lidar com as demandas do cotidiano de trabalho e vida pessoal.

Rodas de Conversa e interação direta

Além dos vídeos e cursos, o Banco do Brasil promoveu as Rodas de Conversa, um espaço aberto para discussão e reflexão sobre saúde mental, conduzido pelos líderes das equipes. Esta ação permitiu que mais de 16 mil colaboradores tivessem a oportunidade de dialogar sobre suas necessidades emocionais, de forma informal e segura. O formato de interação direta e personalizada contribuiu para desmistificar a saúde mental e estimulou um ambiente de maior compreensão e apoio dentro da Instituição.

Capacitação contínua

GRI 403-5, 403-6

A UniBB disponibiliza diversas trilhas de capacitação voltadas ao bem-estar e à saúde mental dos colaboradores, consolidando o compromisso do Banco do Brasil com a promoção de um ambiente de trabalho equilibrado e saudável.

A Trilha Saúde Mental oferece cursos sobre obesidade, risco cardiovascular, inclusão de pessoas com deficiência, saúde emocional, ergonomia e organização do trabalho. Já a Trilha Saúde Mental, criada em 2021 em resposta às necessidades identificadas durante a pandemia de Covid-19, é continuamente aprimorada e expandida, abrangendo temas como *burnout*, conciliação entre vida pessoal e profissional, gestão das emoções, hábitos saudáveis, equilíbrio emocional e abordagens terapêuticas.

Com milhares de acessos desde seu lançamento, a Trilha Saúde Mental consolidou-se como um dos pilares da estratégia educacional do Banco, oferecendo materiais educativos sobre os impactos da saúde emocional no desempenho profissional e na qualidade de vida. Essas iniciativas reforçam o compromisso do Banco do Brasil em proporcionar não apenas capacitação técnica, mas também suporte emocional, garantindo que nossos colaboradores estejam preparados para enfrentar desafios cotidianos com equilíbrio e bem-estar.

Também contamos com a Trilha do Trabalho Remoto, que foca em capacitação para a adaptação a esse modelo, oferecendo cursos sobre gestão do tempo, ergonomia, manutenção da produtividade, comunicação não violenta e liderança à distância. Além disso, a Trilha de Arquitetura, Engenharia e Segurança do Trabalho contempla conteúdos específicos sobre segurança, incluindo normas regulamentadoras como NR 8 (Edificações), NR 5 e Cipa.

Capacitação de lideranças

GRI 403-10

Também investimos continuamente na capacitação de nossas lideranças, com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências essenciais para a gestão segura e eficiente dos ambientes de trabalho.

Entre as principais iniciativas, podemos destacar:

- **Jornada Super:** programa de autodesenvolvimento que fortalece a cultura organizacional por meio do apoio da comunidade de líderes, mentoria coletiva e compartilhamento de boas práticas.
- **Jornada Líder *Evolution*:** ação educacional direcionada a cerca de 800 funcionários em cargos de 2º, 3º e 4º níveis gerenciais, com foco no desenvolvimento das competências essenciais para a liderança no BB.
- **Jornada Líder Digital:** voltada a aproximadamente 4.500 gerentes gerais, além de profissionais qualificados para o cargo, visando a capacitação em liderança digital no contexto organizacional.

Pilar Ergonomia

GRI 403-5, 403-6

Consideramos a ergonomia um aspecto fundamental no trabalho, que garante que nossos colaboradores tenham um ambiente confortável e saudável, seja no escritório ou em regime de teletrabalho. A equipe de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt) oferece consultoria personalizada a todos os funcionários, realizando avaliações detalhadas dos postos de trabalho para identificar e corrigir possíveis fatores de risco à saúde física. Em 2024, foram 697 avaliações realizadas.

Outra ação importante no pilar de Ergonomia é a promoção semanal de sessões de ginástica laboral online, em parceria com a Cassi. Essas aulas, realizadas ao vivo, também são gravadas e disponibilizadas para os funcionários que preferirem participar de maneira assíncrona. A prática regular de ginástica laboral é eficaz na prevenção de lesões, no alinhamento postural e na redução da fadiga e do estresse, fatores que afetam a saúde física e mental dos colaboradores. Além dos benefícios imediatos na saúde, a ginástica laboral também pode melhorar a concentração e aumentar o fortalecimento muscular, estimulando os colaboradores a adotar hábitos mais saudáveis e, eventualmente, a se engajar em outras atividades físicas.

Pilar Apoio Psicológico

GRI 403-5, 403-6

Oferecemos diversas formas de apoio psicológico aos nossos colaboradores, com o objetivo de garantir a saúde emocional e mental em todos os níveis. Além do atendimento psicológico tradicional incluído no plano assistencial de saúde, os funcionários têm acesso a um programa de psicoterapia online gratuito. O Banco oferece, em uma plataforma parceira, até quatro sessões de psicoterapia por mês, garantindo que o apoio esteja ao alcance de todos, de forma prática e confidencial.

A plataforma também disponibiliza uma variedade de recursos, como rodas de conversa, jornadas de cuidado com psicólogos especializados via chat, um aplicativo para apoio emocional, exercícios interativos e trilhas de bem-estar mental. Essas iniciativas têm sido amplamente utilizadas, com mais de 15 mil participantes ativos em 2024 e cerca de 87 mil consultas realizadas no período, o que evidencia o impacto positivo da oferta de apoio psicológico acessível e contínuo.

Pilar Cuidado

GRI 403-5, 403-6

Além de cuidarmos da saúde emocional, também oferecemos programas voltados para o cuidado de colaboradores afastados do trabalho, com foco em sua reintegração segura e eficaz. O Programa Reinserção, direcionado a funcionários afastados há mais de seis meses, oferece acompanhamento multiprofissional para facilitar o retorno ao ambiente de trabalho. Caso necessário, são indicadas adaptações no local de trabalho para tornar o processo mais acolhedor e garantir que a reintegração seja bem-sucedida.

Em 2024, foi dada continuidade ao Programa de Dependência de Substâncias (Tabagismo, Álcool e Drogas), em parceria com a Cassi. O programa identifica funcionários dependentes e os convida para entrevistas, avaliações médicas e integração em grupos de apoio. Dependendo do caso, pode haver encaminhamento para profissionais especializados, consultas com médicos psiquiatras ou avaliações psicológicas. O Sesmt, em conjunto com a Cassi, acompanha a evolução do quadro clínico de cada funcionário.

Em 2024, 411 funcionários foram convidados a participar do programa, sendo 74,21% homens e 25,79% mulheres. Os estados com maior número de participantes foram RJ (169), SP (142), DF (80) e MG (13). O principal local de identificação dos participantes qualificáveis ao programa foi pelo EPS.

Ainda em 2024, foi realizada a qualificação das equipes de saúde da Cassi, com foco no acolhimento e manejo clínico dos funcionários, nas seguintes etapas:

- **Entrevista motivacional:** treinamento sobre abordagens estratégicas e humanizadas para engajamento dos usuários no tratamento.
- **Mecanismos de gestão do manejo clínico:** disponibilização de aulas gravadas abordando o manejo prático de pacientes usuários de álcool e outras drogas.
- **Protocolos clínicos e assistenciais:**
  - Protocolo de manejo clínico para usuários de álcool e outras substâncias psicoativas.
  - Protocolo assistencial para usuários de álcool e outras substâncias psicoativas.
  - Protocolo específico para o manejo de tabagistas.

Também adotamos protocolos específicos junto à Ouvidoria Interna para tratar de situações relacionadas a transtornos mentais, buscando resolver de forma eficaz qualquer questão que envolva a saúde mental dos colaboradores.

Prevenção de acidentes

GRI 403-9

A segurança dos nossos colaboradores é uma prioridade, e atuamos de forma preventiva para minimizar riscos e evitar acidentes no ambiente de trabalho. Nossas ações são conduzidas dentro do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), utilizando a hierarquia de controle para eliminar ou mitigar perigos identificados.

Os principais acidentes registrados estão relacionados a tropeções e quedas da própria altura, resultando, em sua maioria, em entorses de punhos e cotovelos. As avaliações de risco realizadas no PGR não apontaram a existência de perigos com consequências graves. Todos os acidentes de trabalho são de comunicação obrigatória, sendo os mais frequentes classificados como acidente típico, quando ocorre no exercício da função e provoca lesão corporal, e acidente de trajeto, que ocorre no deslocamento do colaborador entre casa e trabalho. Exceto em casos de óbito, não realizamos a estratificação dos acidentes quanto à gravidade das lesões.

Contamos com 4.721 ambientes físicos, todos avaliados individualmente, e, quando necessário, elaboramos e acompanhamos planos de ação específicos para eliminação ou mitigação de riscos, com o suporte de profissionais da área de Saúde, Segurança e Meio Ambiente (Sesmt). Além disso, utilizamos uma ferramenta de investigação de causa raiz, permitindo maior precisão na identificação de fatores contribuintes para os acidentes e, consequentemente, a adoção de medidas eficazes para evitar sua recorrência.

Nosso compromisso com a segurança se estende também aos prestadores de serviço. Embora não contabilizemos dados de terceirizados e fornecedores em nossos indicadores internos, exigimos por contrato o cumprimento rigoroso da legislação trabalhista e das normas de Saúde e Segurança do Trabalho (SST).

Todas as avaliações seguem normas reconhecidas e utilizam metodologias qualitativas e quantitativas para identificação de riscos e implementação de medidas preventivas. Os dados coletados são analisados conforme nossos planos de ação, garantindo a precisão e a relevância das informações reportadas.

Taxa de doenças ocupacionais[1]

2022	2023[2]	2024	Variação % 2023-2024
0	0	0	0

[1] Frequência da doença/nº de funcionários.

[2] 2024 = 39/86.574 = 0,00. Para o cálculo da taxa de doenças ocupacionais foram computados todos os casos de doença do trabalho que foram investigados e reconhecidos como de origem laboral. A estatística inclui todos os casos de adoecimento ocupacional, independentemente da gravidade ou necessidade de afastamento das atividades.

Taxa de absenteísmo [1] (%)

	2022	2023	2024
Absenteísmo total por motivo de saúde	4,76	3,87	4,08
Absenteísmo por questões de saúde e segurança ocupacional	0,22	0,26	0,3
Absenteísmo por questões de saúde não ocupacional[2]	4,54	3,61	3,79

[1] Taxa de absenteísmo = (dias agendados perdidos/dias agendados) x 100. O absenteísmo exclui as faltas abonadas, como feriados, licenças-estudo, licenças-maternidade, licenças-paternidade e licenças compassivas.

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

	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Dias perdidos - números absolutos[1]	1.022.371	833.795	883.949	6,0

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

Treinamento e capacitação em Saúde e Segurança

GRI 403-5, 403-6

Investimos continuamente na capacitação de nossos funcionários e trabalhadores terceirizados, garantindo que todos tenham acesso a treinamentos abrangentes sobre saúde e segurança no trabalho. Em 2024, foram oferecidos treinamentos específicos na área de Saúde e Segurança no Trabalho, abrangendo soluções educacionais sobre riscos ocupacionais, legislação trabalhista e previdenciária, assédio, ergonomia, saúde e qualidade de vida.

	2022	2023[2]	2024	Variação % 2023-2024
Taxa de dias perdidos (%)[1]	0,2	0,2	0,3	0,5

[1] Dias agendados de trabalho perdidos / dias agendados de trabalho. A taxa de dias perdidos leva em conta o total de dias agendados perdidos por lesão e doença ocupacional em relação aos dias agendados totais.
[2] 2023 = (2.467+52.949) * 100/21.555.000= 0,2.

Benefícios e programas

GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos| 401-2

Em 2024, avançamos na modernização da comunicação e na gestão dos benefícios oferecidos aos nossos funcionários, organizando-os em oito categorias temáticas para facilitar o acesso e a compreensão, conforme estabelecido na Instrução Normativa 1311. Disponibilizamos essas informações em diversos canais, como o App BB, o Portal Pessoas, o WhatsApp BB Funci e o site Benefícios Para Você, que registrou mais de 58 mil visualizadores ao longo do ano. Para promover a escuta ativa e fortalecer o engajamento, realizamos encontros presenciais e virtuais com colegas de diferentes regiões, totalizando 93 eventos e envolvendo mais de 2.600 participantes. Também inovamos na forma de solicitar benefícios, permitindo que funcionários e aposentados realizem pedidos diretamente pelo App BB e pela Plataforma BB, como os adiantamentos para tratamento odontológico, aquisição de óculos e de equipamentos tecnológicos, por meio do Programa de Assistência Social (PAS).

Benefício/programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
Programa QVT	Promove ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho.	Um estilo de vida saudável, incluindo atividades esportivas e saúde emocional, tendem a reduzir o risco de doenças, aumentar a capacidade produtiva e melhorar o bem-estar geral.	• Engajamento organizacional; • Taxa de absenteísmo; • Indicadores do EPS; • Consultoria em ergonomia.
Ergonomia no ambiente de trabalho	Análise ergonômica do trabalho para adaptação das condições de trabalho e das características psicofisiológicas do trabalhador, abordando, no mínimo, os aspectos relacionados a mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho e condições ambientais como ruído, temperatura, velocidade do ar, umidade relativa do ar, iluminação e a organização do trabalho.	Prevenção de doenças relacionadas ou agravadas pelo trabalho.	• Engajamento organizacional; • Taxa de absenteísmo.
Gerenciamento de estresse	Acompanhamento de dados referentes a estresse, ocupacional ou não.	A detecção e a intervenção precoce nos casos de adoecimento por estresse tendem a reduzir o agravamento do quadro, evitando afastamentos prolongados.	Taxa de absenteísmo; Resultado de teste específico (Lipp).
Cesta-alimentação	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para o custeio parcial de despesas com aquisição de alimentos em mercearias ou supermercados. O valor é definido em Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	Não há indicador.

Benefício/programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
Ajuda-alimentação/refeição	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para o custeio parcial de despesas com aquisição de alimentos em restaurantes e lanchonetes. O valor é definido em Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) e no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	Não há indicador.
Horas de trabalho flexíveis	Manutenção de banco de horas que permite que: • Eventual necessidade de redução de jornada possa ser compensada em até seis meses; • Horas extras acumuladas possam ser utilizadas em descanso, seja reduzindo a jornada em determinado(s) dia(s), seja utilizando folga(s).	Equilíbrio entre vidas pessoal e profissional.	Não há indicador.
Trabalho remoto	Implementado, em 2022, o trabalho remoto institucional para unidades com processos passíveis de serem realizados de forma remota. Ao longo de 2023, o modelo evoluiu com as condições de frequência, inclusão do nível gerencial e a participação de novas unidades, entre outros. O modelo segue em constante avaliação e aprimoramento.	Alternativas flexíveis de trabalho, alinhando o interesse da Empresa ao dos funcionários.	Não há indicador.
Auxílio-creche	Auxílio financeiro com a finalidade de ressarcir despesas realizadas com creches e instituições pré-escolares de livre escolha e, inclusive, nas mesmas condições e valor, e despesas efetuadas com o pagamento da empregada doméstica/babá. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Apoiar o funcionário no cuidado com a sua família.	Não há indicador.
Auxílio a filho com deficiência	Auxílio financeiro com a finalidade de atender de forma parcial as necessidades dos funcionários que tenham filhos com deficiência, a partir da constatação da deficiência, sem limite de idade. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Apoiar o funcionário no cuidado com a sua família.	Não há indicador.
Benefício aos funcionários pais de filho com deficiência	Possibilita a redução da jornada aos funcionários pais de filhos com deficiência que apresentem elevado grau de dependência.	Equilíbrio da rotina de trabalho e acompanhamento em tratamentos terapêuticos dos filhos.	Não há indicador.
Benefícios para funcionárias que amamentam	Concessão de dois períodos de descanso de 30 minutos cada ou, na hipótese de gêmeos, 60 minutos cada para mães, pai de família monoparental ou funcionário com união estável homoafetiva inscrito no Banco ou no INSS, com filhos em idade inferior a 12 meses.	Mais tempo com a criança, favorecendo a amamentação e/ou seu desenvolvimento.	Não há indicador.
Horário especial decorrente da licença-paternidade	Possibilidade de redução de uma hora da jornada diária do funcionário, por dez dias corridos, imediatamente após o término da licença-paternidade.	Mais tempo com a criança, favorecendo o seu desenvolvimento e a relação pai e filho.	Não há indicador.

Benefício/programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
Licença-maternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido	Possibilidade de prorrogação da licença-maternidade remunerada por mais 60 dias, além dos 120 dias previstos na legislação - Programa Empresa Cidadã.	Mais tempo com a criança, favorecendo a amamentação e/ou seu desenvolvimento.	Não há indicador.
Licença-paternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido	Prorrogação da licença-paternidade por 15 dias, prevista no Programa Empresa Cidadã.	Mais tempo com a criança, fortalecendo o laço de responsabilidade paterna.	Não há indicador.
Licença para Acompanhar Pessoa Enferma da Família (Lapef)	Concessão de afastamento remunerado (70% dos proventos) para funcionário que comprove necessidade de acompanhamento de cônjuge/companheiro, filhos e pais enfermos.	Possibilidade de estar presente no tratamento/ recuperação do familiar enfermo com manutenção parcial da remuneração.	Não há indicador.
Programa de Assistência Social (PAS)	Tipo de assistência financeira que atende, de forma parcial, necessidades específicas. Complementa coberturas feitas pelo Plano de Associados Cassi relacionadas a procedimentos em saúde. O Programa prevê duas modalidades: Adiantamento e Auxílio.	Atendimento, de forma parcial, de necessidades previstas no programa.	Não há indicador.
Vale-Transporte	Custeio parcial das despesas com transporte urbano de funcionários, nos deslocamentos entre a residência e o local de trabalho e vice-versa. Não se aplica nos deslocamentos aqueles efetuados com transportes seletivos ou especiais.	Auxílio parcial nas despesas com transporte nos deslocamentos entre a residência-trabalho e vice-versa.	Não há indicador.
Vantagem em Caráter Pessoal (VCP)	Continuidade do pagamento da remuneração em caráter pessoal e por determinado período da função exercida pelo funcionário quando há dispensa de função em razão de redução da dotação da dependência ou nomeação em função de remuneração inferior.	Assegurar, durante determinado período de tempo, estabilidade financeira aos funcionários nas situações de: • Dispensa de função em razão de redução da dotação da dependência; ou • Nomeação em função de remuneração inferior.	Não há indicador.
Indenização por Assalto (Pavas)	Indenização a favor do funcionário e seus dependentes legais no caso de invalidez permanente ou morte, em consequência de sequestro e/ou assalto intentado contra o Banco.	Auxiliar e assistir o funcionário e seus dependentes nos momentos difíceis.	Não há indicador

Benefício/programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
Auxílio Educacional para Dependentes (Pavas)	Benefício concedido, por meio de ressarcimento, para dependente de funcionário falecido ou diagnosticado com invalidez permanente em decorrência de assalto intentado contra o Banco, auxiliando, quando for o caso, todos os ciclos letivos da formação educacional (infantil, fundamental 1 e 2, médio e superior).	Cuidado e apoio à família do funcionário.	Não há indicador.
Assistência Médica	É facultado ao Banco do Brasil contribuir como patrocinador apenas para um plano de saúde por funcionário, independentemente da modalidade, inclusive aqueles oriundos de instituições financeiras incorporadas.	Cuidados com a saúde dos funcionários e de seus dependentes.	Não há indicador.
Previdência Complementar	É facultado ao Banco do Brasil contribuir como patrocinador apenas para um plano de benefício em previdência complementar por funcionário, inclusive aqueles oriundos de instituições financeiras incorporadas.	Contribuir para a melhoria da qualidade e estilo de vida dos funcionários no futuro.	Não há indicador.
Plano Odontológico	Oferecido pelo Banco do Brasil, por meio da Brasildental, aos funcionários da ativa e seus dependentes diretos. Possui rede credenciada de dentistas com abrangência nacional.	Cuidados com a saúde dos funcionários e de seus dependentes.	Não há indicador.
Auxílio Funeral	É um benefício destinado à cobertura parcial das despesas por ocasião do falecimento do funcionário ou de seu dependente direto.	Auxiliar e assistir o funcionário ou seus dependentes nos momentos difíceis.	Não há indicador.
Vantagens na Nomeação e Remoção	Destinam-se ao custeio parcial de despesas inerentes ao processo de desinstalação, instalação, deslocamento, entre outros, para os funcionários que efetuem mudança de residência no interesse do serviço e para município não limítrofe do atual e não pertencente à mesma região metropolitana, devido a nomeação ou remoção por reestruturação ou extinção de prefixo.	Vantagens direcionadas ao custeio parcial nas situações que envolvem deslocamento em remoções, nomeações e mudanças.	Não há indicador.
Programa de Assistência às Vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas)	Garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança à população vitimada em assaltos e sequestros que visem ao patrimônio.	O apoio psicológico/social auxilia na prevenção do desenvolvimento de doenças psiquiátricas potencialmente graves. Cobertura do tratamento dos agravos relacionados ao evento.	• Taxa de absenteísmo; • Taxa de doenças ocupacionais.

Clientes

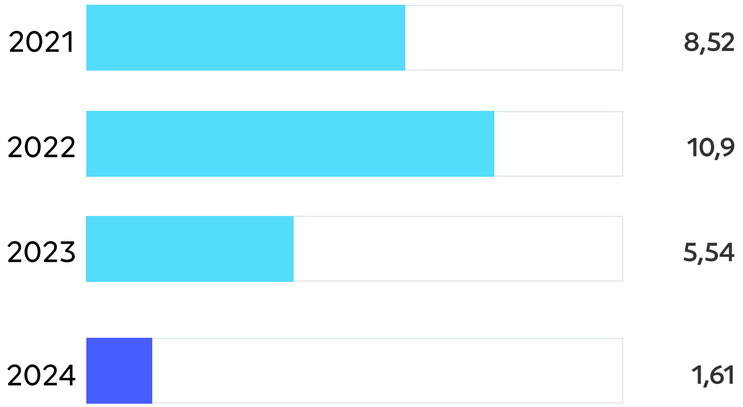
A Estratégia Corporativa do Banco do Brasil coloca o cliente no centro de nossas ações, assumindo o desafio de proporcionar experiências de valor em todos os canais de relacionamento. Por meio de segmentações precisas, estabelecemos propostas de valor e estratégias específicas, priorizando ações que ampliem negócios, aumentem a satisfação e promovam a retenção e a atração de novos clientes.

Para acompanhar a experiência de nossos clientes, utilizamos o *Net Promoter Score* (NPS) como ferramenta principal para mensurar a fidelidade e a disposição em recomendar a Instituição. Com o objetivo de preservar a imparcialidade e a independência do processo de avaliação, contratamos renomados institutos de pesquisa de mercado, filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) e/ou à *European Society for Opinion and Marketing Research* (Esomar). Em 2024, o NPS apresentou crescimento de 1,61, refletindo o compromisso com a melhoria contínua e com a excelência no relacionamento com nossos clientes. Nos últimos anos, alcançamos a zona de excelência do indicador, resultado que evidencia o acerto de nossa estratégia corporativa em proporcionar experiências cada vez melhores.

Além do NPS, realizamos Pesquisas de Experiência do Cliente e Avaliação do Atendimento, abrangendo canais presenciais, telefônicos e digitais, como o Aplicativo BB. Essas avaliações permitem compreender a satisfação em aspectos específicos do atendimento e orientar o desempenho das equipes. A performance dos colaboradores é avaliada semestralmente com base nos resultados dessas pesquisas, garantindo o alinhamento entre os objetivos individuais e a meta institucional de oferecer um atendimento de excelência.

Indicadores complementares, como o *Customer Effort Score* (CES) e o *Employee Effort Score* (EES), também são monitorados regularmente. Esses índices auxiliam na identificação de pontos de aprimoramento, promovendo a simplificação de processos e a redução de esforços tanto para clientes quanto para funcionários. Já a Política de Relacionamento com Clientes direciona a conduta institucional e assegura que o atendimento esteja em conformidade com critérios de adequação (*suitability*), respeitando as características e necessidades específicas de cada cliente.

Crescimento anual do NPS



Estratégia de relacionamento

FS14

Guiados pela premissa de "ser próximos e relevantes na vida das pessoas em todos os momentos", trabalhamos para aprimorar a experiência do cliente ao longo de toda sua jornada conosco. Para nós, não se trata apenas de entender o comportamento dos clientes, mas de agir de forma proativa, antecipando suas necessidades e agregando valor em cada interação. Nosso objetivo é fortalecer a parceria com clientes de diferentes perfis, como pessoas físicas e jurídicas, produtores rurais e o setor público.

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Banco do Brasil é um pilar essencial para o aprimoramento da experiência do cliente. Em 2024, intensificamos o uso de inteligência analítica para otimizar o atendimento, com foco em melhorar a satisfação do cliente e reduzir riscos operacionais, com ações que foram desenhadas para agregar valor a cada interação com o Banco.

Diversidade e inclusão

Desenvolvemos iniciativas voltadas à inclusão social e acessibilidade, como os avanços promovidos no atendimento aos clientes analfabetos e no uso do nome social para clientes transgênero. Tudo isso reforça o nosso compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I).

Principais iniciativas:

- **Intérpretes de Libras:**
  Desde 2022, oferecemos intérpretes por chamada de vídeo tanto no atendimento presencial quanto remoto. Desde o início do serviço, quase 32 mil atendimentos foram realizados, quase 7 mil de origem presencial e mais de 24 mil através do Site, App ou WhatsApp BB. Desde 2024, beneficiamos quase 300 funcionários.

- **Cartão BB Voz:**
  Lançamos o cartão BB Voz, que vocaliza cada etapa do pagamento nas maquininhas, permitindo que clientes com deficiência visual realizem transações de forma independente.

- **Ferramenta para atendimento a analfabetos:**
  Implementamos uma ferramenta no Assistente de Atendimento que identifica clientes analfabetos, promovendo inclusão e atendimento personalizado.

- **Nome social:**
  Realizamos atualização diária da base MCI com a Receita Federal, mantendo uma diferença inferior a 0,5% entre os cadastros. Estamos empenhados em corrigir todos os cadastros até 2025, promovendo o respeito ao nome social entre os funcionários.

- **Melhorias na infraestrutura:**
  1.411 unidades foram beneficiadas com a aquisição de 3.035 novos mobiliários adaptados para o atendimento de pessoas obesas, com deficiência visual e deficiência física. Além disso, revisamos o design dos guichês de caixa, substituindo 810 unidades pelo novo modelo acessível. Foram disponibilizadas 305 placas de sinalização em braile e pictogramas em alto relevo, conforme a norma ABNT NBR9050, além de mapas táteis em 233 agências.

Atendimento a clientes vulneráveis e monitoramento de reclamações

Oferecemos atendimento especializado e prioritário aos clientes vulneráveis, garantindo que esses clientes recebam uma atenção mais personalizada e adequada às suas necessidades. A ampliação do monitoramento de reclamações também foi uma prioridade, com o objetivo de identificar rapidamente oportunidades de melhoria e resolver questões de forma ágil e eficiente, assegurando um atendimento mais eficaz e transparente.

Além disso, promovemos a disseminação dos princípios da Política de Relacionamento entre todos os colaboradores, alinhando as diretrizes estratégicas com as práticas diárias. Temas como ASG, diversidade e inclusão, educação financeira, ética e o atendimento a clientes vulneráveis foram integrados aos processos operacionais, assegurando que todos os colaboradores possam aplicar esses conceitos em seu dia a dia.

Solução Imediata (SIM)

É o sistema de solução rápida das reclamações apresentadas pelos clientes em primeira instância, quando constatada procedência na reclamação e prejuízo financeiro decorrente de falhas em serviço, produto, processo ou sistema, fraude interna e acordos extrajudiciais. O objetivo dessa sistemática é a inversão do fluxo da solução de valores contestados pelo cliente, onde se ressarce o cliente imediatamente e, posteriormente, procede-se à apuração interna das ocorrências.

Nesse contexto, implementamos a Inteligência Artificial (IA) para a liberação de protocolos de Solução Imediata (SIM), na avaliação de solicitações de ressarcimentos até R$ 1.500,00. Agora, estes ressarcimentos podem ser aprovados automaticamente por inteligência artificial, que analisa a descrição das reclamações utilizando o Processamento de Linguagem Natural (PNL), proporcionando liberação instantânea e tornando a experiência do cliente muito mais eficiente.

O registro de Acordos Extrajudiciais (AEC) migrou para a plataforma BB, mesmo ambiente utilizado pelo SIM, com o objetivo de proporcionar maior agilidade no registro e tratamento de protocolos para todos os usuários da ferramenta e, consequentemente, melhorar a experiência do cliente e proporcionar maior satisfação.

Alteração de Condições Pactuadas (ACP)

Também oferecemos aos nossos clientes uma ferramenta inovadora para a modificação das condições contratadas, a Alteração de Condições Pactuadas (ACP). Essa ferramenta permite, de forma automatizada, a alteração de termos de operações contratadas, como substituição de garantias, ajustes nos cronogramas de pagamento ou modificação nos valores de tetos de desconto.

A ACP facilita o atendimento às necessidades dos clientes de forma mais ágil e flexível, possibilitando a adequação das condições originalmente pactuadas de acordo com as mudanças nas circunstâncias do cliente. Em operações com tetos operacionais, a renovação automática também é viabilizada, caso as condições gerais de crédito e específicas da linha sejam atendidas. Esse processo pode ser renovado por até 360 dias, sempre que identificadas condições favoráveis para o cliente, garantindo flexibilidade e adequação contínua às suas necessidades.

Conselho de Clientes

GRI 2-29

O Conselho de Clientes promove a participação ativa de representantes de nossos diversos segmentos de relacionamento e de líderes da Alta Administração. Essa iniciativa tem como objetivo amplificar a voz do cliente em todos os níveis da organização, colocando suas percepções e expectativas no centro das decisões estratégicas.

Durante os encontros, os clientes têm a oportunidade de compartilhar suas opiniões, experiências e anseios sobre o atendimento, os produtos, os serviços e as soluções do Banco do Brasil. Essas interações melhoram continuamente o relacionamento e garantem a entrega efetiva de valor, personalizada para os diferentes perfis de clientes, como Varejo PF, Varejo PJ, Setor Público e *Private*.

Ao fortalecer esse canal de diálogo, consolidamos uma cultura de proximidade e transparência, garantindo que as necessidades dos clientes sejam compreendidas e atendidas. Desse modo, o Conselho de Clientes representa um pilar fundamental na evolução de nossa proposta de valor e na construção de um relacionamento de confiança e colaboração com nossos públicos.

Educação financeira

GRI 3-3 Inclusão e saúde financeira

A educação financeira é uma demonstração da responsabilidade do Banco do Brasil com relação aos seus clientes e à sociedade. As iniciativas que promovem decisões financeiras mais conscientes contribuem para melhorar a gestão orçamentária, dão suporte ao bem-estar financeiro e fortalecem a relação de confiança com nossos clientes.

Em conformidade com a Resolução 08 Bacen/CMN, de dezembro de 2023, o Banco do Brasil publicou, em junho de 2024, a sua Política Específica de Educação Financeira, cujo objetivo é estimular clientes e usuários a desenvolverem uma relação saudável com o dinheiro e promover o seu bem-estar financeiro, através da conscientização sobre o hábito de poupar, construção da resiliência financeira e uso responsável do crédito. O Banco inclui elementos de educação financeira nas jornadas de produtos e serviços bancários, além de conduzir ações que visam a disciplina, autocontrole e incentivo à mudança de comportamento, no caso de clientes superendividados.

Outro destaque foi o lançamento do Tesouro Educa+ Mulher, em parceria com o Tesouro Nacional. Este produto inovador, voltado para mulheres de 16 a 75 anos, combina investimentos em títulos públicos com benefícios exclusivos, como inclusão em apólice coletiva do BB Seguro Vida Mulher, além de coberturas relacionadas a contextos de violência e fragilidade. A iniciativa promove a autonomia e a educação financeira feminina.

Atuamos, ainda, na segmentação de 34 milhões de clientes PF em perfis financeiros personalizados. Por esta ferramenta, o BB procura melhorar a experiência do cliente, aumentando a satisfação e lealdade, enquanto promove uma gestão de relacionamento mais estratégica e focada nas necessidades individuais de cada cliente.

Adicionalmente, oferecemos ferramentas que apoiam os clientes em suas jornadas financeiras, como o Minhas Finanças (permite o controle detalhado do orçamento e das despesas), o Investir com um Objetivo e o App Investimentos (ajudam a planejar e alcançar metas financeiras) e o Painel PJ (plataforma de gestão financeira que proporciona aos empresários uma visão clara do fluxo de caixa e saúde do empreendimento, auxiliando na organização e sustentabilidade do negócio e em decisões futuras).

Estas iniciativas são reforçadas por conteúdos periódicos nos canais digitais, redes sociais, Blog BB e *Hub* InvesTalk, detalhando conceitos do mundo financeiro e oferecendo orientações práticas para a melhor gestão do dinheiro.

O Banco do Brasil apoia os empreendedores em todas as fases de sua trajetória, com um dos pilares dessa atuação sendo a capacitação empreendedora. Por meio da Liga PJ, quase **2 milhões de usuários** tiveram acesso a conteúdo e ferramentas para aprimorar suas habilidades e expandir seus negócios. Disponível no aplicativo BB PJ e na web (www.ligapj.com.br), a Liga PJ aborda temas como liderança, presença digital, estratégias de vendas e gestão de negócios. Durante a Black Friday de 2024, foi disponibilizada, ainda, uma calculadora de descontos para apoiar os empreendedores na gestão e criação de ofertas, solução significativa para ajudar as empresas no desafio de precificação de seus produtos.

7,1 milhões
de interações com clientes em 2024.

4,7%
de aumento de clientes entre 18 e 40 anos.

Primeiro lugar no Prêmio Empresas que Mais Respeitam o Consumidor - Categoria Bancos de Grande Porte.

Pessoa Física

Em 2024, a estratégia "figital" (contração dos termos "físico" e "digital") consolidou-se como um diferencial na entrega de experiências hiperpersonalizadas, integrando o físico e o digital. Este modelo híbrido utilizou inteligência analítica e visão 360° para identificar mais de 4 mil *clusters* de clientes pessoas físicas e jurídicas. No terceiro trimestre, essa abordagem resultou em 1,2 mil estratégias personalizadas e cerca de 125 milhões de interações com clientes, impactando diretamente o volume de crédito desembolsado, com 64% deste originado por abordagens estratégicas.

O Banco continuou a priorizar o rejuvenescimento da base de clientes, com foco no público de 18 a 40 anos. O desenvolvimento de soluções de atendimento específicas para essa faixa etária gerou resultados significativos, como a rentabilização de 465 mil novos clientes e o aumento de 4,7% nesse público desde dezembro de 2023. O segmento universitário, por sua vez, registrou avanços notáveis, com mais de 2 milhões de clientes movimentando R$ 16 bilhões em crédito e R$ 20 bilhões em investimentos.

Expandimos em escala Brasil o programa de educação financeira Rolê que Rende, que passou a englobar o público infantojuvenil, público jovem +18 e universitários. Temos 1,14 milhão de clientes entre 0 e 17 anos, sendo que cerca de 33% utilizam a BB *Cash*. Em 2024, quase dobramos a base de contas BB *Cash*, um aumento de 96% em relação a dezembro de 2023.

No campo digital, o novo fluxo de abertura de conta simplificou muito o processo, permitindo que 40% das contas fossem abertas pelo aplicativo, um crescimento de 140% em apenas cinco meses. Iniciativas como o Espaço BB, no Recife Antigo, demonstraram o compromisso do Banco em combinar inovação tecnológica com atendimento humanizado, fortalecendo sua conexão com os territórios da marca: tecnologia, cultura, esporte e sustentabilidade.

O esforço contínuo em melhorar a experiência do cliente foi reconhecido com prêmios relevantes, como o *Best Omnichannel Customer Experience* – Latam 2024 e o primeiro lugar no Prêmio Empresas que Mais Respeitam o Consumidor – Categoria Bancos de Grande Porte. Tais conquistas refletem o compromisso do Banco do Brasil em evoluir com seus clientes, construindo relacionamentos sólidos e relevantes ao longo de sua trajetória.

Programa de Benefícios BB

Em 2024, nossa Plataforma de Benefícios BB continuou evoluindo, ampliando e personalizando as ofertas para atender ainda melhor os nossos clientes. Buscamos constantemente melhorar a eficiência financeira do Programa de Relacionamento PF, garantindo a satisfação dos clientes e entregando benefícios alinhados ao nível de relacionamento, momento de vida e perfil de consumo de cada um.

Na Central de Promoções PF, responsável por desenvolver ações de incentivo aos nossos clientes por meio de parcerias estratégicas do Programa Benefícios BB, realizamos a promoção Meu Crédito Premiado, que contou com duas edições, sendo a primeira no 2T24 e a segunda no 4T24. Juntas, as ações resultaram em um aumento expressivo nas médias diárias do bloco não consignado – R$ 168 milhões/dia, comparado ao 1T24, e R$ 179 milhões/dia em comparação com o 3T24. Nesta última edição, a variação foi de +24% em relação à média do período anterior. Em relação à premiação, a primeira edição distribuiu 80 prêmios de 50 mil pontos Livelo e um super prêmio de 1 milhão de pontos. Já a segunda edição sorteou 50 prêmios de 75 mil pontos Livelo e 2 grandes prêmios de 2 milhões de pontos Livelo para clientes que contratassem uma das linhas de crédito contempladas em regulamento.

Entre as nossas soluções de relacionamento, destacamos o Mimo BB, que permite aos gerentes de relacionamento entregar "presentes" personalizados aos clientes, fortalecendo vínculos e valorizando-os. Durante o ano, disponibilizamos mais de 70 mil mimos, incluindo *vouchers* para compras online, chocolates, aplicativos de transporte, alimentação e ingressos de cinema, alcançando aproximadamente 9 mil carteiras dos modelos de relacionamento alta renda – Estilo, *High* Estilo, Estilo Agro, Exclusivo, Personalizado e Personalizado Agro. Em 2024, ampliamos a oferta do Mimo para mais de 4 mil prefixos, entre agências de atendimento varejo, unidades do SAC, Ouvidoria e .BB (Ponto BB) em Recife. Essa estratégia diferencia nossa marca frente à concorrência, atraindo novos clientes e aumentando o engajamento dos já fidelizados.

Nosso Clube de Benefícios BB, clube de assinatura focado em recompensas personalizadas, apresentou crescimento de 13% em receita bruta em comparação a 2023, totalizando R$ 491 milhões. Continuamos aprimorando a experiência de entrega de recompensas, que incluem saúde, educação, lazer, *streaming* e bem-estar.

No ecossistema de pontos do Programa Benefícios BB, alcançamos um número recorde de 6,19 milhões de clientes engajados, um aumento de 18% em relação ao ano anterior. Esse desempenho reflete as diversas ações estratégicas e comerciais implementadas, consolidando nossa plataforma como uma importante alavanca de engajamento e fidelização.

A Conversão Automática de Benefícios, lançada em 2023, oferece aos clientes a possibilidade de escolher entre *cashback* automático em conta corrente, investimento em um fundo criado especialmente para isso ou o acúmulo de pontos na Livelo ou Dotz. Essa solução inovadora simplifica a experiência e aumenta o engajamento dos clientes, que podem optar pela recompensa que melhor atende às suas preferências. Em 2024, a Conversão Automática registrou mais de 430 mil adesões, movimentando aproximadamente R$ 26,6 milhões no período, com mais de 80% dos clientes optando pelo cashback em conta corrente.

Já na vertical Cashback com Pontos, que permite o uso de pontos acumulados para pagar contas ou adquirir produtos, geramos R$ 61 milhões em cashback, uma redução de 9% em relação ao ano anterior devido à adesão crescente dos clientes à solução de Conversão Automática de Benefícios, que substitui o acúmulo de pontos por valores depositados diretamente na conta corrente ou fundo de investimento.

No Vantagens BB, nossa plataforma de cuponeria, disponibilizamos mais de 170 cupons de ofertas exclusivas e promoções com mais de 250 mil acessos/mês, abrangendo produtos do Banco do Brasil e iniciativas para acúmulo e resgate de pontos.

Alcançamos 6,19 milhões de clientes engajados no Programa Benefícios BB.

Superendividados

Em 2024, reforçamos nosso compromisso com os clientes em situação de superendividamento, adotando estratégias integradas que combinam monitoramento contínuo, estímulo ao planejamento financeiro e orientação para o uso consciente do crédito. Esses clientes são incluídos em nossas metodologias de análise de limite de crédito, com abordagens preventivas que buscam evitar o agravamento de suas condições financeiras.

Como parte dessa iniciativa, foram realizadas campanhas direcionadas para o reperfilamento de dívidas, oferecendo soluções personalizadas para reestruturação financeira. Além disso, implementamos ações preventivas que incentivam o uso responsável do crédito e promovem a educação financeira.

Serviços para o cidadão

A Plataforma Setor Público é um ambiente digital desenvolvido para facilitar o acesso de cidadãos a serviços e utilidades públicas. Totalmente online e acessível por meio do endereço bb.com.br/cidadao, a plataforma reúne funcionalidades que permitem consultar benefícios previdenciários, sociais e trabalhistas, além de realizar o resgate do abono salarial de forma rápida e segura.

Com foco em inclusão e praticidade, os Serviços para o Cidadão estão disponíveis tanto para clientes quanto para não clientes, bastando realizar o login com as credenciais do Gov.br. Essa solução reflete o compromisso do Banco do Brasil em ampliar o acesso da população a serviços essenciais, simplificando processos e promovendo uma experiência digital acessível e integrada

Beneficiários do INSS

O Banco do Brasil processa o pagamento de benefícios previdenciários do INSS de 5,8 milhões de clientes. Para que esse público tenha uma experiência cada dia melhor com o BB, as jornadas de atendimento estão constantemente em aprimoramento, as linhas de crédito consignado e de crédito benefício têm condições especiais e, para os beneficiários correntistas, estão disponíveis benefícios como descontos e cashback em compras online em lojas parceiras e a ferramenta Minhas Finanças, que pode auxiliar na gestão financeira.

Proventistas

Nossa base de proventistas segue em expansão consistente, com foco em clientes de alto valor e segmentos prioritários. Essa trajetória de crescimento é impulsionada pela prospecção de novos convênios de pagamento de salários e pela conquista de clientes por meio da portabilidade salarial, reforçando nossa posição como banco preferido para o recebimento de proventos.

A comunicação com esse público é cuidadosamente personalizada, destacando benefícios e jornadas exclusivas que fortalecem a percepção do BB como o melhor banco para gerenciar e receber salários. As vantagens de ser cliente proventista do BB estão disponíveis em nosso site, que oferece informações detalhadas sobre benefícios, produtos e serviços.

Hub InvesTalk

Um dos nossos principais objetivos é consolidar nossa imagem como um banco completo e especializado em investimentos, oferecendo soluções de assessoria humana e digital acessíveis a todos os perfis de clientes. Para reforçar esse posicionamento, desenvolvemos o InvesTalk, uma plataforma dedicada a ampliar o acesso ao conhecimento sobre o mercado financeiro e fomentar decisões de investimento mais conscientes.

Lançado em julho de 2019 como uma *playlist* no canal do BB no YouTube, o InvesTalk evoluiu para se tornar um dos pilares da nossa estratégia de investimentos. A iniciativa reúne conteúdos relevantes e educativos, como vídeos, artigos e análises, proporcionando uma experiência integrada e informativa para os clientes que desejam explorar o universo dos investimentos com maior segurança e assertividade.

Atendimento a pessoas com deficiência

Promovemos soluções que atendem às necessidades específicas de clientes e funcionários com deficiência. Desde 2022, quando nos tornamos a primeira instituição financeira a oferecer intérpretes de Libras em agências, SAC, Ouvidoria e Central de Relacionamento, já realizamos mais de 24 mil chamadas com intérpretes e 4,9 mil atendimentos presenciais com suporte remoto. Essas iniciativas proporcionam autonomia para cerca de 10 milhões de brasileiros com deficiência auditiva ou de fala.

Expandimos também o atendimento especializado via CRBB, que agora funciona 24 horas por dia, sete dias por semana, garantindo suporte contínuo para nossos clientes, e passamos a oferecer a funcionalidade de autodeclaração de condição de PcD diretamente pelo App BB, eliminando a necessidade de deslocamento até as agências. Essa solução proporciona mais praticidade, segurança e autonomia para nossos clientes. No ambiente corporativo, estendemos o uso de ferramentas de acessibilidade para funcionários em eventos e atividades diárias, promovendo igualdade de oportunidades e uma experiência de trabalho mais inclusiva para todos.

Cartão em braile

Em 2024, lançamos o primeiro cartão de crédito do país totalmente impresso em braile, reafirmando seu compromisso com a inclusão e acessibilidade. Disponível para clientes autodeclarados cegos ou com deficiência visual, o cartão apresenta informações como número, CVV, validade e bandeira em braile, permitindo maior autonomia em transações, especialmente em compras online. O kit inclui ainda um porta-cartão e um folder explicativo, ambos adaptados em braile e com caracteres ampliados para clientes com baixa visão.

Desde 2009, desenvolvemos soluções voltadas para pessoas com deficiência visual que não apenas atendem às exigências regulatórias, mas também vão além delas, buscando continuamente aprimorar nossos serviços. Com base em estudos de mercado que identificaram a necessidade de maior acessibilidade às informações dos cartões, atualizamos o modelo original para responder de maneira eficaz às expectativas desse público.

App Investimentos

O App Investimentos trouxe evoluções importantes em 2024, atingindo 40 milhões de acessos em 2024, incremento de 21% em relação ao mesmo período do ano passado, com mais de 770 mil usuários únicos. Nas melhorias de produtos, incluímos a jornada de COE no canal e a jornada de títulos privados foi totalmente revitalizada. Na assessoria digital, criamos o sistema de recomendação, utilizando dados para recomendar e sugerir investimentos alinhados aos objetivos e comportamento dos clientes. Na visão de Portfólio, foi criado o "Relatório Resumido" trazendo uma visão completa dos investimentos do cliente com entradas, saídas, rentabilidade por ativo, comparativos e rendimentos de proventos oriundos de dividendos e JCP. Também aprimoramos as soluções visando maior fluidez entre o humano e digital, com uma assessoria completa e *ominichannel*, foi disponibilizado no app a possibilidade de transbordo para o especialista em investimentos.

Private

O segmento BB *Private* é voltado para clientes com perfil exigente e visão estratégica na gestão de seus patrimônios, priorizando sigilo, discrição e excelência no relacionamento bancário. Esses clientes, geralmente vinculados a múltiplas instituições financeiras, valorizam uma parceria próxima, ágil e personalizada, bem como uma assessoria especializada para preservar e rentabilizar seus ativos.

Em 2024, oferecemos soluções exclusivas e individualizadas, sustentadas por tecnologias de CRM, análises de comportamento, pesquisas de satisfação e o NPS, além de orientações do Conselho de Clientes BB *Private*. Nosso diferencial está na capacidade de construir experiências sofisticadas e eventos que integram as necessidades específicas dos clientes, promovendo relacionamentos de longo prazo e confiança mútua.

Além da gestão patrimonial, os clientes do segmento têm demonstrado crescente interesse por causas de impacto social, incluindo filantropia e investimentos que incorporam práticas ASG. Outro ponto de atenção é o planejamento sucessório, essencial à preservação e transferência de grandes fortunas de forma sustentável e estruturada.

Para atender às novas gerações de clientes *Private*, o Banco do Brasil oferece o programa exclusivo *Generations* – Academia de Sucessores, que em 2024 consolidou sua relevância na formação de jovens líderes. O programa aborda temas como sucessão familiar, gestão patrimonial, inovação, transformação digital, comportamento humano, sustentabilidade, legado, arte, cultura, educação financeira e empreendedorismo feminino. Essas iniciativas promovem o desenvolvimento de competências essenciais e preparam os sucessores para assumir o protagonismo na continuidade dos negócios e do legado familiar.

Com uma abordagem que combina exclusividade, inovação e impacto social, o BB *Private* reafirma sua posição como parceiro estratégico na gestão de grandes patrimônios, fortalecendo sua presença no mercado de *Private Banking* e atendendo às expectativas de um público altamente qualificado e exigente.

Experiência Estilo

O Relacionamento Estilo oferece uma experiência diferenciada, com foco em atendimento exclusivo e soluções personalizadas para apoiar nossos clientes na realização de seus objetivos. Contamos com gerentes certificados pela Anbima CPA-20, especialistas em investimentos, seguros e previdência privada, além de outros produtos financeiros que apoiem as necessidade de nossos clientes.

Portfólio de fundos de investimentos

Em 2024, reforçamos nossa estratégia de arquitetura aberta com a ampliação do portfólio de fundos de terceiros, atendendo às demandas de nossos clientes por soluções financeiras inovadoras e sustentáveis. Destacam-se as captações de produtos de investimentos alinhados aos objetivos da Agenda 2030, disponíveis para os segmentos *Private* e Varejo.

Entre os principais fundos de investimentos, destacamos:

- **BB Multimercado *Blackrock Multi-Asset* ASG IE:** fundo multimercado que combina renda variável, renda fixa e investimentos alternativos, oferecendo uma carteira global diversificada, gerida com filtros ASG rigorosos.

- **BB Multimercado BRL Allspring *Climate Transit* IE:** investe em títulos de dívida corporativos globais voltados para iniciativas que promovem descarbonização em larga escala e transição climática.

- **BB Ações BRL Pictet Global Environm Opportun IS IE:** fundo focado em ações de empresas globais que atuam em áreas como energia limpa, agricultura sustentável, reflorestamento e outras iniciativas ambientais.

- **BB Ações Diversidade IS:** alinhado ao índice Idiversa B3, investe em empresas brasileiras que se destacam na promoção da diversidade de gênero e raça, incentivando melhores práticas corporativas inclusivas.

- **BB Espelho Renda Fixa SulAmérica Crédito ASG CP IS RL:** fundo de crédito privado com foco em títulos de dívida que aplicam recursos de forma alinhada às melhores práticas ASG, promovendo impactos positivos para o desenvolvimento sustentável.

Desembolso de crédito nos correspondentes negociais

Nossa presença em todo o território nacional é realizada por meio da rede de correspondentes negociais, que conecta o Banco aos clientes, facilitando o acesso a operações de crédito, como consignado, pessoal, agro e imobiliário. Esses profissionais também oferecem abertura de contas correntes para pessoas físicas e jurídicas, além de comercializar produtos de seguros, consórcios e capitalização em parceria com a BB Seguros e a BB Consórcios.

Troco Solidário

O Troco Solidário é uma iniciativa sustentável e voluntária do Banco do Brasil que transforma pequenos valores em grandes impactos sociais. Disponível na Rede de Correspondentes MaisBB, a solução permite que clientes e usuários destinem o troco de suas transações ou doem outros valores diretamente para a Fundação Banco do Brasil, que os investe em projetos sociais que promovem o desenvolvimento de pessoas e comunidades em todo o país.

Essa iniciativa vai além da arrecadação, criando uma cadeia de benefícios. Os valores doados geram impacto social positivo, fortalecem as entidades atendidas pela Fundação Banco do Brasil e contribuem para a realização de ações que melhoram a qualidade de vida nas comunidades. Simultaneamente, o programa apoia os correspondentes da Rede MaisBB, ajudando-os a lidar com a falta de moedas e a manter o fluxo de operações financeiras de forma eficiente.

Em 2024, o Troco Solidário reafirmou seu compromisso com a solidariedade e a sustentabilidade, destacando o Banco do Brasil como um agente ativo na transformação social e no fortalecimento das comunidades brasileiras. Essa iniciativa exemplifica como pequenas ações podem gerar grandes mudanças, conectando clientes, empresas e comunidades em prol de um futuro mais inclusivo e sustentável.

Profissionais liberais e sócios de empresas

Disponibilizamos assessoria dedicada e soluções financeiras sob medida para profissionais liberais e sócios de empresas, oferecendo um relacionamento próximo e focado no planejamento financeiro pessoal, bem como condições exclusivas e atendimento especializado. A análise de limites de crédito segue uma metodologia diferenciada, que considera as particularidades das diversas ocupações profissionais. Além disso, os clientes desse segmento continuam a contar com taxas competitivas, especialmente em linhas de crédito com débito não consignado. Entre os beneficiados estão médicos, advogados, enfermeiros, engenheiros, odontólogos e sócios de empresas, que têm acesso a produtos financeiros desenhados para apoiar tanto suas atividades profissionais quanto seus projetos pessoais.

Nossa presença em todo o território nacional é realizada por meio da rede de correspondentes negociais, que conecta o Banco aos clientes.

Relacionamento com o público agro

GRI 2-29

O Banco do Brasil se destaca como um dos principais impulsionadores do agronegócio no país, com forte presença na concessão de crédito ao setor sendo responsável, no ano de 2024, por 41% do volume desembolsado no mercado. A maior parte dos negócios agro do Banco está concentrada no segmento de pessoas físicas do varejo, que representa 75% do volume total. Para atender a essa demanda, o Banco oferece um amplo portfólio de produtos e serviços, soluções digitais como o BB Digital Produtor Rural e o GeoMapa Rural BB, além de atendimento especializado ao segmento em toda a sua rede de agências. Com o objetivo de aprimorar o relacionamento e a proximidade com os produtores rurais, o BB disponibiliza uma estrutura especializada de 18 Agências Agro nas regiões com maior concentração de clientes produtores rurais, contando com mais de 3 mil funcionários especializados em agronegócio e dedicados ao atendimento das necessidades dos clientes.

A estratégia de especialização para esse público tem sido continuamente aprimorada e a expectativa até o fim de 2025 é de contemplar mais de 350 mil clientes no modelo especializado e 91 mil pequenos produtores no modelo assistido.

Responsável por 41% do volume desembolsado no mercado de crédito do agronegócio.

Estratégia Megaprodutor e ASG

Oferecemos aos clientes BB Private a Assessoria Agro, um serviço especializado que integra gestão estratégica dos negócios e orientação financeira. Com uma abordagem holística, que considera tanto as operações de pessoas físicas quanto jurídicas, incentivamos megaprodutores a realizarem a proteção financeira além de adotarem práticas agro sustentáveis. Essa assessoria, aliada a um portfólio de soluções alinhadas às diretrizes ASG, reforça nosso papel no apoio a uma produção rural responsável e sustentável.

Público Jovem

Seguimos consolidando a estratégia voltada para as gerações mais jovens, fortalecendo nossa conexão com esse público e ampliando nossa contribuição para os resultados do Banco do Brasil. Buscamos promover experiências relevantes e alinhadas às necessidades de cada público, trazendo o banco para o cotidiano de milhões de brasileiros, fortalecendo o relacionamento com o cliente, incentivando maior interação e fidelização.

Plataforma de Rejuvenescimento

Em 2024, o BB direcionou sua estratégia de negócios para as gerações mais jovens. Para envolver esse público de forma mais eficiente e ampliar sua contribuição para os resultados da Empresa, a estratégia se baseou na atração através de soluções fígitais e na retenção por meio de produtos e serviços que atendam melhor suas necessidades, proporcionando experiências relevantes em seu cotidiano. A estratégia de rejuvenescimento do BB possui atuação ampla no bioma universitário, segmento de educação e ecossistema de inovação, com o objetivo de identificar oportunidades de negócios e alinhar as ações propostas com as estratégias comerciais, ações promocionais, indução de negócios, comunicação e capacitação da nossa força de vendas.

Como destaque de atuação voltada para crianças e adolescentes, tivemos o programa de educação financeira Rolê que Rende, que foi expandido em escala Brasil, em 2024 e passou a englobar o público infantojuvenil, público jovem +18 e universitários. O programa entrega a crianças e adolescentes educação financeira de forma gamificada em plataforma digital, utilizando-se dos quatro territórios da marca Banco do Brasil - esporte, cultura, tecnologia e sustentabilidade - traz situações cotidianas na vida dos jovens testando seus conhecimentos e dando dicas de educação financeira.

BB Cash

Para fortalecer a conscientização sobre a importância da educação financeira e tangibilizar um conceito importante às crianças e adolescentes, lançamos em 2024 o Meu Cash, uma solução desenvolvida para a conta BB Cash que permite ao cliente conhecer seus gastos em categorias para planejar-se financeiramente. Em linha com a solução Meu Cash, consideramos relevante a entrega do “Cofrinho BB”, uma solução que tem como foco o investimento com um objetivo, ou *goal-based investing* (GBI). A solução está disponível para clientes com idade entre 8 e 18 anos que possuem conta BB Cash.

Além disso, considerando a relevância da família no cenário bancário para crianças e adolescentes lançamos, também, a visualização do extrato bancário de seus filhos que possuem BB Cash em seu próprio App, como uma das ações previstas no escopo da Gestão Familiar garantindo mais segurança. Na mesma área em que os responsáveis podem visualizar o extrato de seus filhos, eles também podem programar a mesada, com recorrência mensal ou semanal pelo período que desejarem, de modo a reforçar a comodidade financeira familiar, tanto aos responsáveis que não precisam repetir a operação semanal ou mensalmente, quanto à criança ou adolescente, que pode se planejar financeiramente com a segurança de que sua mesada está programada.

Ações de posicionamento: Rolê Que Rende

O programa de educação financeira Rolê que Rende foi expandido em escala e passou a englobar o público infantojuvenil, público jovem +18 e universitários. Até o terceiro trimestre de 2024, o BB realizou diversas ações resultando no impacto de mais de 200 mil jovens com abertura de contas, investimentos, palestras e conteúdos sobre carreira e educação financeira.

Universitários

Em 2024, realizamos mentoria técnica com 60 alunos universitários (Programa Residência Tecnológica) em parceria com o NGPD e faculdades privadas locais. O principal objetivo é oferecer capacitação, proximidade com o mercado e ainda fortalecer a imagem do BB como um banco inovador e tecnológico. Nossa meta é chegar a 400 alunos atendidos até 2025.

Pessoa Jurídica

Benefícios BB Empresas

Fortalecendo a fidelização e reconhecimento de clientes, o programa de relacionamento Benefícios BB Empresas tem se destacado no mercado ao lançar uma série de soluções inovadoras no último ano, alcançando marcos importantes desde sua criação.

Com cerca de 1,1 milhão de participantes, o programa gerou aproximadamente R$ 6 bilhões em pontos, que foram disponibilizados para resgate de benefícios e transferências para parceiros renomados como Livelo, Latam Pass, Smiles e Dotz. Com adesão automatizada e abrangendo praticamente todas as soluções de fluxo de caixa, o programa se diferencia ao pontuar além do cartão de crédito, tornando-se o mais completo do mercado.

Reforçando a estratégia de relacionamento do cliente, lançamos em novembro de 2024, a campanha de impulsionamento dos Mimos PJ, que consiste em premiação de clientes com recompensas físicas ou digitais, gerando satisfação e engajamento com o BB, com o total de 28 mil empresas contempladas.

Inteligência analítica nos processos de crédito

Investimos no desenvolvimento de soluções baseadas em inteligência artificial para aprimorar nossos processos internos, garantindo mais eficiência e inovação. Essas tecnologias são implementadas em um ambiente seguro do Banco do Brasil e podem ser integradas a diferentes etapas operacionais por meio de APIs. A aplicação da IA tem fortalecido o processo de crédito, ampliando oportunidades de negócios, acelerando análises e elevando a satisfação dos clientes.

Atacado Empresarial (*Middle, Upper Middle e High Middle*)

O modelo de Atacado Empresarial do Banco do Brasil é estruturado para atender clientes dos segmentos Middle, Upper Middle e High Middle, com faturamento bruto anual entre R$ 50 milhões e R$ 1,3 bilhão. A estratégia visa consolidar o BB como o principal parceiro financeiro de médias empresas no país, fortalecendo o relacionamento, promovendo a satisfação dos clientes e incentivando negócios sustentáveis.

"A integração entre estratégia, relacionamento e tecnologia continua sendo o alicerce da nossa atuação no segmento de Atacado. Em 2024, fortalecemos ainda mais a conexão com nossos clientes, oferecendo soluções personalizadas e ampliando a presença do Banco em diferentes regiões e setores da economia. O crescimento da carteira de crédito, o avanço nos negócios sustentáveis e a valorização das cadeias produtivas demonstram nosso compromisso com uma atuação que gera valor econômico e impacto positivo para a sociedade.

O alto nível de engajamento das nossas equipes, aliado ao uso de inteligência analítica, inovação digital e parcerias estratégicas, tem elevado a experiência dos nossos clientes. Com soluções como os Fundos ASG e o apoio ao agronegócio, seguimos impulsionando negócios, apoiando a transição para uma economia de baixo carbono e consolidando o Banco do Brasil como referência no atendimento ao setor corporativo no país."

Francisco Augusto Lassalvia
Vice-presidente de Negócios de Atacado

Refletindo esse compromisso, em dezembro de 2024, o Net Promoter Score (NPS) do segmento apresentou aumento de 5,3% na comparação anual, enquanto o Customer Satisfaction Score (CSAT) avançou 2,0%.

A Carteira de Crédito Ampliada do segmento manteve uma trajetória ascendente, aumentando 8,3% em relação ao trimestre anterior e 21,5% em comparação com o saldo de 2023, com destaque para Capital de Giro, operações da rede externa e a carteira TVM.

Reforçando a integração entre os pilares estratégicos do BB e o foco na Cadeia de Valor, a linha de Antecipação de Fornecimento (AF) apresentou crescimento de 258% em comparação ao ano anterior. A Carteira PJ total do banco alcançou R$ 461,1 bilhões ao final de 2024, um crescimento de 18% no ano, evidenciando a força do relacionamento com as empresas.

As estratégias adotadas para fidelização dos clientes têm contribuído para resultados positivos em diversas linhas de serviços, favorecendo a diversificação das receitas do banco. Como reflexo dessa performance, o Banco do Brasil manteve um Retorno sobre Patrimônio Líquido (RSPL) de 21,4% em 2024, com lucro líquido ajustado de R$ 37,9 bilhões no acumulado do ano.

Large e Ultra Large Corporate

Gerenciamos os clientes corporativos dos segmentos *Ultra* e *Large*, composto por empresas com faturamento bruto anual a partir de R$ 1,3 bilhão, visando prover um portfólio completo de soluções em *Corporate & Investment Banking*, com assessoria de times qualificados, com abrangência nacional e internacional.

No BB, a cobertura comercial de *Corporate & Investment Banking* combina atributos valorizados pelos clientes, como especialização setorial e proximidade, com indicadores importantes para o Banco, como potencial de negócios e complexidade de atendimento. Destaque para a atuação dos nossos gerentes de relacionamento (*front* e *middle office*), que é um dos atributos mais reconhecidos pelos nossos clientes nas pesquisas de satisfação. Isso resulta numa estratégia de atendimento hiperpersonalizada.

Focamos na ampliação da carteira de negócios sustentáveis e prestamos assessoria especializada em emissões de *green bonds* e iniciativas no mercado de carbono, além de seguir desenvolvendo parcerias com instituições como o Banco Mundial e o BID. Dessa forma, contribuímos para uma economia mais sustentável e inclusiva, com soluções em financiamentos sustentáveis e apoiando energia limpa e diversidade na sociedade.

Mantemos forte atuação em iniciativas que fomentam a cadeia de valor de nossos clientes e incrementam negócios que promovem sinergias com todos os clientes do Banco, incluindo nossa Rede Externa. Um exemplo é o Shopping BB, nosso *marketplace* de afiliados, que possibilita a oferta de produtos e serviços de nossos clientes dos segmentos *Ultra* e *Large* por meio dos canais digitais do Banco, o que fortalece o engajamento dos clientes pessoa física e diversifica nossas fontes de receita.

Transformação digital e inovação

Procuramos modernizar nossos fluxos e produtos continuamente para oferecer mais agilidade, transparência e segurança aos nossos clientes. Com o Finimp Digital, passamos a disponibilizar cotações por meio de simulações na plataforma BB Digital PJ, além da possibilidade de envio de propostas e vinculação de documentos diretamente na ferramenta.

No Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC) Digital, o simulador permite que o cliente visualize previamente preços, custos e o valor líquido a ser recebido antes da conclusão da contratação, proporcionando mais previsibilidade e eficiência no processo.

Além disso, implementamos o API de Câmbio, uma solução que permite a realização de operações cambiais diretamente pelo sistema corporativo do cliente, tornando a troca de moedas ainda mais ágil e acessível dentro do ambiente digital das empresas.

A Carteira PJ total alcançou R$ 461,1 bilhões ao final de 2024, um crescimento de 18% no ano.

Setor Público

Nosso modelo de atendimento ao Setor Público é estruturado por meio da Rede Setor Público, composta por escritórios e plataformas especializadas que oferecem um suporte exclusivo a esse segmento. Contamos com uma equipe de Gerentes de Relacionamento e especialistas em Soluções de Pagamentos, Recebimentos e Investimentos para os RPPS, garantindo um atendimento qualificado e adaptado às necessidades dos gestores públicos.

Atendemos os 5.568 municípios brasileiros, oferecendo soluções adequadas à realidade de cada um, com o objetivo de apoiar uma gestão eficiente dos recursos públicos e a implementação de políticas públicas. O relacionamento próximo com os clientes é um pilar essencial da nossa atuação, permitindo um atendimento personalizado e a prestação de consultoria especializada por meio de diversos canais.

Para reforçar essa estrutura, contamos com 41 Escritórios Setor Público, localizados em todas as capitais e nas cidades de Ribeirão Preto e Campinas, além de disponibilizarmos canais digitais para um suporte ágil e eficiente. Também oferecemos a Sala do Cliente nos Escritórios Setor Público, um espaço projetado para receber gestores municipais em visita à capital do estado, funcionando como uma extensão do seu gabinete e proporcionando um ambiente adequado para reuniões e alinhamentos estratégicos.

Apoio a estados e municípios

GRI 203-2

Em 2024, desembolsamos aproximadamente R$ 19,05 bilhões em operações de crédito para estados, Distrito Federal e municípios, contribuindo para a execução de programas de investimento previstos nos planos plurianuais dos entes públicos. Esses recursos viabilizam iniciativas estratégicas, fortalecendo a infraestrutura, a gestão pública e o desenvolvimento sustentável nas regiões atendidas.

Compras públicas

Alinhada à Lei de Licitações (14.133/21), que rege as aquisições de estados e municípios, a plataforma Licitações-e se consolidou como uma ferramenta essencial para a realização de pregões eletrônicos, garantindo mais transparência e eficiência na aplicação de recursos públicos. Integrado ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), o sistema permite que todas as informações sobre as compras realizadas sejam centralizadas, ampliando a visibilidade e a acessibilidade dos processos.

Interligação com tribunais

Atualmente, contamos com 33 Tribunais Regionais do Trabalho, entre justiça do trabalho e justiça estadual, conectados ao sistema do Banco do Brasil. De forma integrada ao Sistema de Controle de Depósitos Judiciais (SisconDJ), é possível a realização de resgates de depósitos judiciais de forma totalmente digital, sem a necessidade de procedimentos operacionais manuais por parte dos funcionários do Banco ou dos beneficiários.

A digitalização segue avançando, eliminando gradualmente a emissão de alvarás em papel nas varas que já adotaram o SisconDJ. O processo está em expansão para novos tribunais que implementaram a solução, ampliando a eficiência e a segurança das operações.

A automação dos procedimentos de acolhimento e resgates judiciais resultou em uma economia significativa de 64 toneladas de papel em 2024, atingindo 78,8% do total de resgates realizados de forma eletrônica, o que representa um aumento de 16% em relação ao ano anterior.

Canais de atendimento

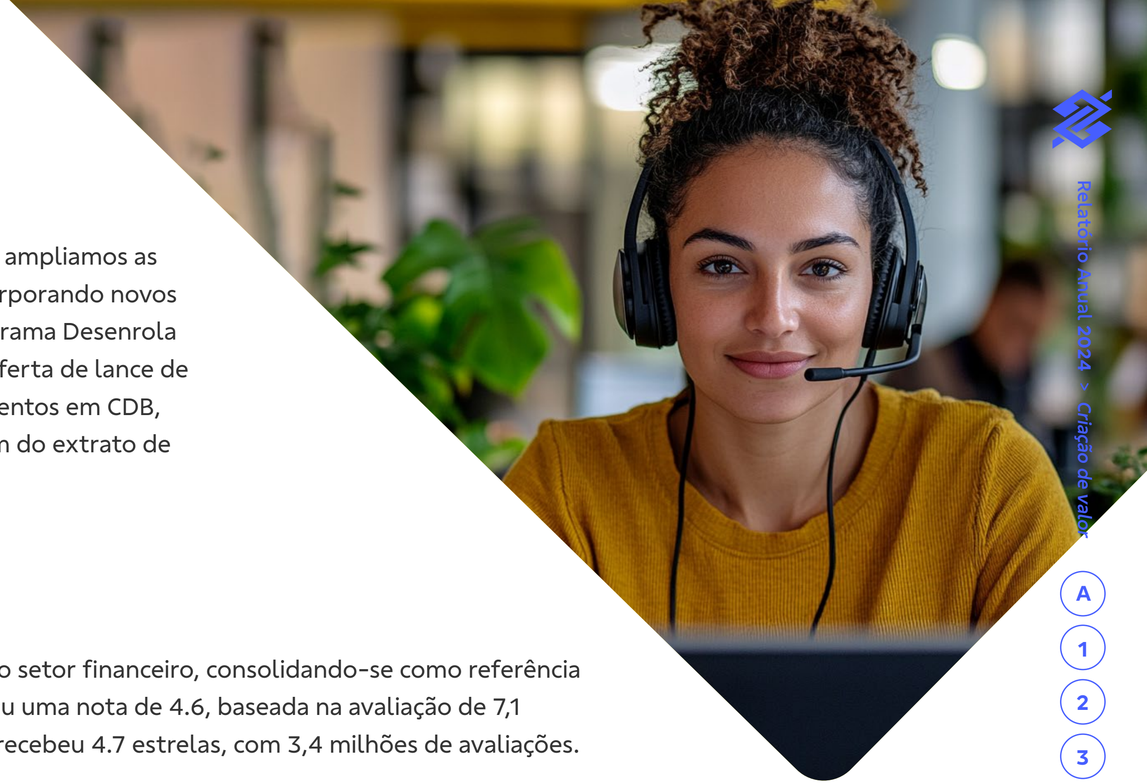
Com base na análise de navegação, avaliação de jornadas e padrões de busca dos usuários, aprimoramos nossa estratégia digital para ampliar o alcance do site e melhorar o posicionamento orgânico nos buscadores. O objetivo é proporcionar uma experiência mais fluida e personalizada, alinhada ao perfil dos visitantes, aumentando o engajamento e impulsionando a conversão de novos negócios.

Em 2024, o site bb.com.br registrou 507 milhões de impressões e 43 milhões de cliques no Google, atraindo mais de 32 milhões de usuários, um crescimento de 23% em relação ao ano anterior. Destaca-se o aumento expressivo de novos visitantes, que somaram 25 milhões, representando um avanço de 19%. No total, essas interações resultaram em 82 milhões de visualizações.

Entre os conteúdos mais acessados, as páginas com informações sobre abertura de conta corrente para pessoa física se destacaram, acumulando 4,1 milhões de visualizações no último trimestre, um aumento de 27% no engajamento em comparação ao mesmo período do ano anterior.

O WhatsApp BB se tornou um canal cada dia mais relevante para a estratégia BB: em 4T24 alcançou 20,2 milhões de usuários totais (+2,36% YoY), destes cerca de 18,7 milhões de clientes BB interagem no canal mensalmente. Ainda, 98,7% dos atendimentos via esse canal foram resolvidos exclusivamente pelo bot, sem transbordo para o atendimento humano. Esta eficiência é refletida na alta nota de satisfação do canal de 4,24 no período (em uma avaliação de 1 a 5).

Mantendo nosso compromisso com a inovação, ampliamos as funcionalidades disponíveis no WhatsApp, incorporando novos serviços como integração de canais para o Programa Desenrola Brasil, resumo financeiro no Minhas Finanças, oferta de lance de consórcio, alertas de vencimento para investimentos em CDB, títulos privados, Tesouro Direto, LCI e LCA, além do extrato de custeio Pronaf Empresarial.



App BB

O App BB segue entre os mais bem avaliados do setor financeiro, consolidando-se como referência em experiência digital. Na Google Play, alcançou uma nota de 4.6, baseada na avaliação de 7,1 milhões de usuários, enquanto na Apple Store recebeu 4.7 estrelas, com 3,4 milhões de avaliações.

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
% do total de transações pelo App	81,8%	83,2%	85,3%	2,1 p.p
Clientes que acessam o App mensalmente	+ de 19,7 milhões	+ de 20,7 milhões	+ de 22,2 milhões	7,1%
Avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo	4,596 para Android	4,600 para Android	4,614 para Android	0,30%
	4,739 para iOS	4,743 para iOS	7,747 para iOS	0,08%

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Número de usuários do App (em milhões)	21,8	22,9	24,5%	7,0%

Resultado da Pesquisa Canais Digitais

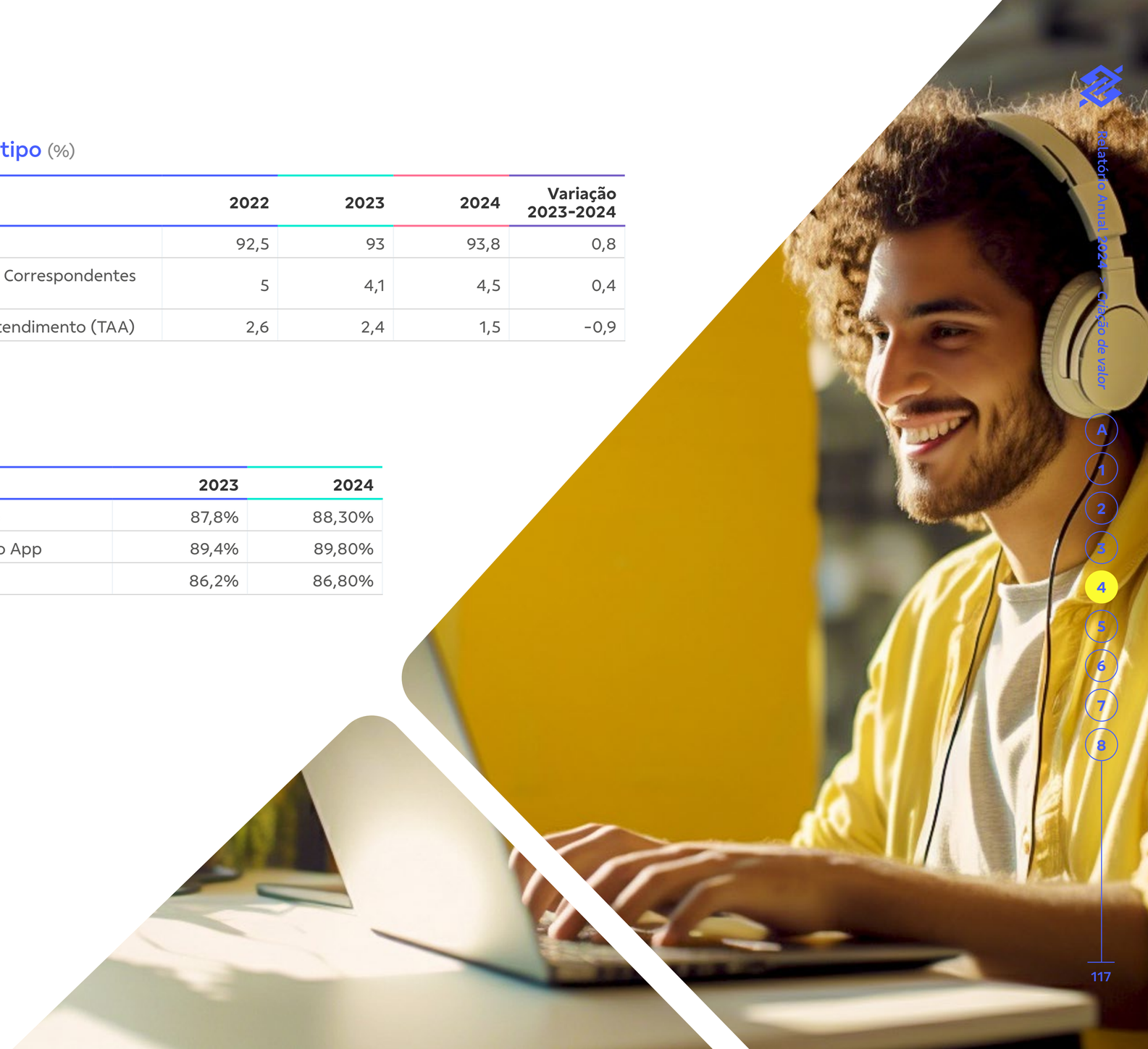
A crescente digitalização dos serviços financeiros segue impulsionando o uso dos canais digitais no Banco do Brasil. Em 2024, as transações realizadas via mobile e internet atingiram 93,8%, registrando um aumento de 0,8 ponto percentual em relação ao ano anterior. Enquanto isso, as operações realizadas por outros canais físicos, como caixas, POS e correspondentes bancários, tiveram um leve crescimento, chegando a 4,5% das transações. Já os terminais de autoatendimento (TAA) seguiram a tendência de queda, representando 1,5%, uma redução de 0,9 ponto percentual.

A experiência digital segue sendo um diferencial, refletindo nos altos índices de satisfação dos clientes. Em 2024, a satisfação geral atingiu 88,3%, com destaque para os usuários do App BB, que registraram um índice de 89,8%, e os clientes que utilizam a internet banking, que alcançaram 86,8%. Esses números reforçam a consolidação do BB como uma instituição centrada na experiência digital e na conveniência dos seus clientes.

Transações por tipo (%)

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Mobile + internet	92,5	93	93,8	0,8
Outros (Caixa, POS, Correspondentes no país e Cabb)	5	4,1	4,5	0,4
Terminais de autoatendimento (TAA)	2,6	2,4	1,5	-0,9

	2023	2024
Índice de satisfação	87,8%	88,30%
Entre os usuários do App	89,4%	89,80%
Na internet	86,2%	86,80%



Fornecedores

GRI 3-3 Risco social, ambiental e climático, 2-6, 2-23, 2-29, 205-2, 308-1, 408-1, 409-1, 410-1, 403-10, 414-1

Adotamos políticas e normas que asseguram a responsabilidade socioambiental em todas as etapas do processo de contratação e gestão de fornecedores. O relacionamento é regido por uma política específica, revisada anualmente, que promove boas práticas de mercado e garante o alinhamento aos valores institucionais.

Nas minutas contratuais, incluímos cláusulas em que os fornecedores declaram conhecer e respeitar o Código de Ética, o Programa de Compliance, as Normas de Conduta e as Políticas Específicas do Banco, como a de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. Esses documentos estão disponíveis no Portal do Fornecedor, que consolida a comunicação e facilita a gestão do relacionamento. Em 2024, 5.097 representantes de 4.140 fornecedores (91% do total de 4.562 fornecedores) declararam conhecer o Código de Ética, e 5.126 representantes de 4.219 fornecedores (92% do total de fornecedores) confirmaram respeito à Política Específica de Relacionamento, publicada em abril de 2024.

As contratações seguem normas que priorizam práticas sustentáveis, como o Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis. Critérios ambientais e sociais estão presentes em 100% das contratações, com cláusulas que incluem compromissos relacionados à preservação ambiental, equidade, desenvolvimento social, cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária e combate à corrupção. Durante os processos, gestores devem justificar formalmente a inclusão ou a não aplicabilidade de critérios ambientais, reforçando o foco na sustentabilidade em todas as decisões. Além disso, desde 2021, exigimos que representantes ou prepostos dos fornecedores realizem cursos relacionados à ética e integridade ou apresentem evidências de capacitação equivalente.

Para garantir a transparência e o controle, a fiscalização ativa é realizada por fiscais de contrato e fiscais de serviço, além de contar com a Ouvidoria Interna como canal para registro de reclamações. Em 2024, os fornecedores mantidos em nossos sistemas corporativos seguiram diretrizes rigorosas, e não identificamos processos sancionatórios motivados por ocorrências de trabalho infantil ou análogo ao escravo, nem recebemos denúncias relacionadas a essas práticas.

As operações de crédito e as contratações realizadas pelo Banco estão alinhadas às Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito, que consolidam práticas destinadas a mitigar o risco socioambiental e reduzir impactos negativos. Todas as operações são avaliadas com base em critérios relacionados aos Direitos Humanos, que proíbem o uso de trabalho infantil, forçado ou compulsório, e asseguram a conformidade com a legislação vigente. Empresas envolvidas nessas práticas estão sujeitas a sanções administrativas, que podem incluir multas, suspensão de licitações e rescisão unilateral de contratos. Em 2024, aplicamos sanções administrativas a fornecedores com descumprimentos contratuais, totalizando 615 sanções, entre multas (42%), advertências (50%) e suspensões temporárias de licitar e contratar com o Banco (8%).

Os critérios de seleção, contratação e avaliação promovem imparcialidade, transparência, pluralidade e concorrência. Em 2024, rescindimos 30 contratos (0,32% dos contratos vigentes) por descumprimento de legislação trabalhista, assegurando sempre o contraditório e a ampla defesa. Também promovemos ações educativas para fornecedores identificados com riscos elevados, fornecendo feedbacks e orientações de aprimoramento e disponibilizando cursos sobre temas de ética, integridade e práticas ASG.

Além disso, o serviço de vigilância utilizado nas dependências do Banco é realizado por empresas especializadas em segurança privada. Em conformidade com a Portaria 18.045/2023 da Polícia Federal, todos os prestadores de serviços de segurança passam por cursos de formação e reciclagem periódica, homologados pelo Departamento de Polícia Federal. Esses treinamentos incluem aspectos de direitos e relações humanas, alinhando-se ao objetivo central de respeito à dignidade da pessoa humana, conforme expresso no Artigo 1º da referida portaria.

Perfil dos fornecedores do Banco do Brasil

GRI 2-6

Informações de contratos por tipo de suprimentos

Tipo suprimento	Quantidade de contratos			Quantidade de fornecedores[1]			Valor contratado (R$ milhões)			Valor pago (R$ milhões)		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviços	11.561	12.565	9.161	4.181	4.649	4.133	32.954,20	39.918,38	38.764,81	8.569,49	10.916,55	12.143,16
Edificações	3.076	3.293	2.079	289	284	280	3.196,52	3.538,45	2.828,26	745,53	922,68	816,49
Equipamentos	445	512	1.843	152	180	257	4.568,10	6.738,18	20.603,40	492,20	1.491,12	1.602,65
Mobiliário	396	302	327	51	56	45	2.523, 76	1.721,71	2.146,16	44,44	56,41	76,28
Material expediente	58	22	12	38	18	8	39,90	13,89	5,04	3,04	2,08	1,28
Utensílios	99	126	96	38	45	36	85,41	103,82	65,88	4,97	9,02	6,81
Software	45	40	35	27	25	27	335,80	284,28	2.674,10	40,07	10,62	863,82
Total	**15.680**	**16.860**	**13.553**	**4.611**	**5.257[1]**	**4.562**	**43.703,72**	**52.318,71**	**67.087,65**	**9.899,74**	**13.408,48**	**15.510,49**

[1]Um fornecedor pode fornecer mais de um tipo de suprimento.

Due Diligence Integrada

GRI 3-3 para Risco social, ambiental e climático, 308-2, 414-2

Em 2024, fortalecemos nossa *Due Diligence* Integrada de Fornecedores, um processo complementar à análise documental realizada na contratação e no pagamento de fornecedores, com o objetivo de mitigar riscos e evitar más associações, em conformidade com as diretrizes do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil (RLBB) e as legislações aplicáveis. Durante o ano, conduzimos 506 processos de due diligence, abrangendo fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, o que correspondeu a 85,81% do valor total contratado pelo Banco.

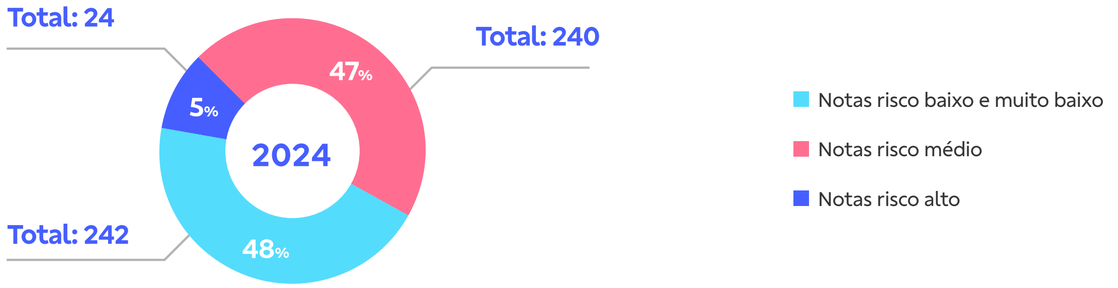
Entre os fornecedores avaliados em 2024, 1,19% apresentaram histórico de processos judiciais ou administrativos relacionados a práticas de trabalho forçado, compulsório e/ou infantil nos últimos três anos. Para esses casos, adotamos medidas corretivas e preventivas, incluindo orientações específicas, recomendações de aprimoramento e a disponibilização de cursos e fontes de consulta alinhadas às nossas diretrizes de ética e relacionamento com fornecedores. Também promovemos encontros para conscientização sobre a importância de implementar práticas ambientais, sociais e de governança.

Como resultado de nossas políticas de governança e da condução cuidadosa dos processos de compras e contratações, não identificamos processos sancionatórios motivados por ocorrências de trabalho infantil ou análogo ao escravo, nem recebemos denúncias relacionadas a esses temas por meio de nossa Ouvidoria.

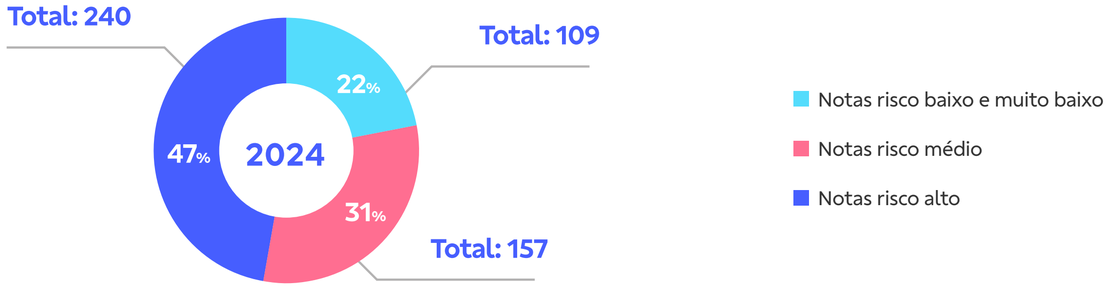
Também concluímos 615 processos sancionatórios a fornecedores durante o ano, dos quais 42% resultaram em multas, 50% em advertências e 8% em suspensões temporárias do direito de licitar e contratar com o Banco. Essas sanções foram aplicadas com base em descumprimentos contratuais, assegurando sempre o direito ao contraditório e à ampla defesa. Além disso, rescindimos 30 contratos, o equivalente a 0,22% dos 13.553 contratos vigentes, em decorrência de descumprimentos da legislação trabalhista.

Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas:

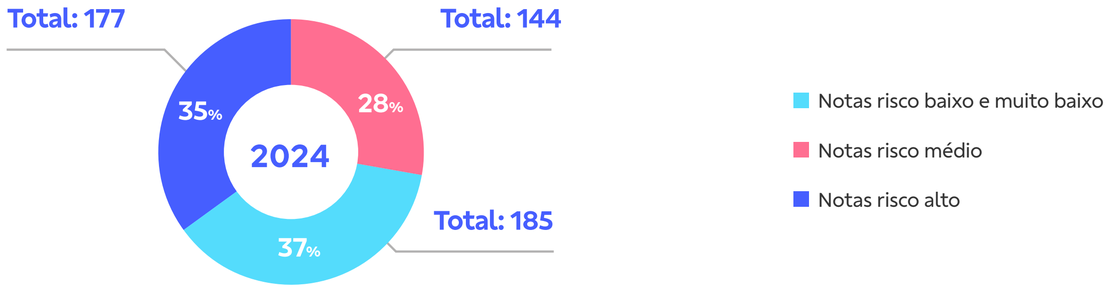
Resultados dos processos de *due diligence* - integridade
(em porcentagem)



Resultados dos processos de *due diligence* - ambiental
(em porcentagem)



Resultados dos processos de *due diligence* - social (direitos humanos)
(em porcentagem)



Locações e comodato

GRI 2-6

Caso não haja disponibilidade de espaço em nosso portfólio imobiliário, autorizamos a contratação de áreas externas para abrigar qualquer dependência do Banco. Essa ocupação pode ocorrer de forma gratuita, por meio de cessão em comodato, ou onerosa, por meio de locação.

Tanto o processo de locação quanto o de comodato deve ser conduzido em conformidade com o Código de Ética, as normas de conduta do Banco do Brasil e as diretrizes de Prevenção à Corrupção. Reforçamos também a observância das normas relacionadas à prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

Para efetivar a contratação, exigimos do locador:

- Declaração de que não emprega menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 anos, exceto na condição de aprendiz a partir dos 14 anos;
- Declaração de conhecimento do Código de Ética do Banco, disponível no site institucional (essa exigência é dispensada para pessoas jurídicas que possuam código de ética próprio);
- Declaração de Pessoa Exposta Politicamente (PEP).

A contratação é formalizada apenas após confirmarmos a ausência de registros ou ocorrências impeditivas nos cadastros internos do Banco do Brasil, bem como no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf).

	2023		2024	
	Quantidade	**Valor pago em R$**	**Quantidade**	**Valor pago em R$**
Locação de imóveis	3.235	1.377.720.693,00	3.034	1.334.178.161,00
Comodantes	1.538	-	1.452	-
Total	**4.773**	**1.408.503.422,53**	**4.648**	**1.301.880.000,00**

Nota: Está sendo reapresentado o dado referente ao valor pago à "Locação de imóveis" em 2023. GRI 2-4

Acionistas

Contamos com uma base de mais de um milhão de acionistas, sendo 99,0% de PF e 1,0% PJ. Ao final de dezembro, nossa composição acionária estava distribuída entre 50% de ações em poder da União Federal, 49,6% em circulação (*free float*) e 0,4% mantidas em tesouraria. Os investidores locais detinham 76,5% das ações, e os estrangeiros 23,5%. Nossas ações (BBAS3) representaram 3,8% do Ibovespa no último quadrimestre.

Acionistas

Acionistas	31/12/2024		31/12/2023		31/12/2022	
	Ações[1]	% Total	Ações[1]	% Total	Ações	% Total
União Federal - Tesouro Nacional[2]	2.865.417.084	50,0	2.865.417.084	50,0	1.432.708.542	50,0
Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - Previ	257.988.090	4,5	204.417.348	3,6	131.948.214	4,6
Ações em tesouraria[3]	22.876.034	0,4	23.281.960	0,4	11.830.375	0,4
Outros acionistas	2.584.552.832	45,1	2.637.717.648	46,0	1.288.929.889	45,0
Total	**5.730.834.040**	**100,0**	**5.730.834.040**	**100,0**	**2.865.417.020**	**100,0**
Residentes no país	4.384.934.042	76,5	4.225.739.888	73,7	2.198.566.514	76,7
Residentes no exterior	1.345.899.998	23,5	1.505.094.152	26,3	666.850.506	23,3

[1] Valores de 2023 e 2024 ajustados em função do *split* de ações ocorrido em 15/04/2024, na proporção de 1:2, conforme fato relevante de 05/02/2024.

[2] Governo Federal possui controle do BB com 50,0000022% do total de ações.

[3] Inclui, em 31/12/2024, 89.466 ações do Banco do Brasil mantidas na BB Asset (100.500 em 31/12/2023).

Ações ON[3]

	31/12/2024	31/12/2023	31/12/2022
CA (exceto Presidente do Banco)	--	2.000	3.988
Direx (inclui o Presidente do Banco)	252.633	186.850	128.355
Conselho Fiscal (CF)	22.576	21.678	1.000
Coaud	5.808	4.808	2.012

[3] A participação acionária do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Comitê de Auditoria representa aproximadamente 0,005% do capital do Banco.

Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)

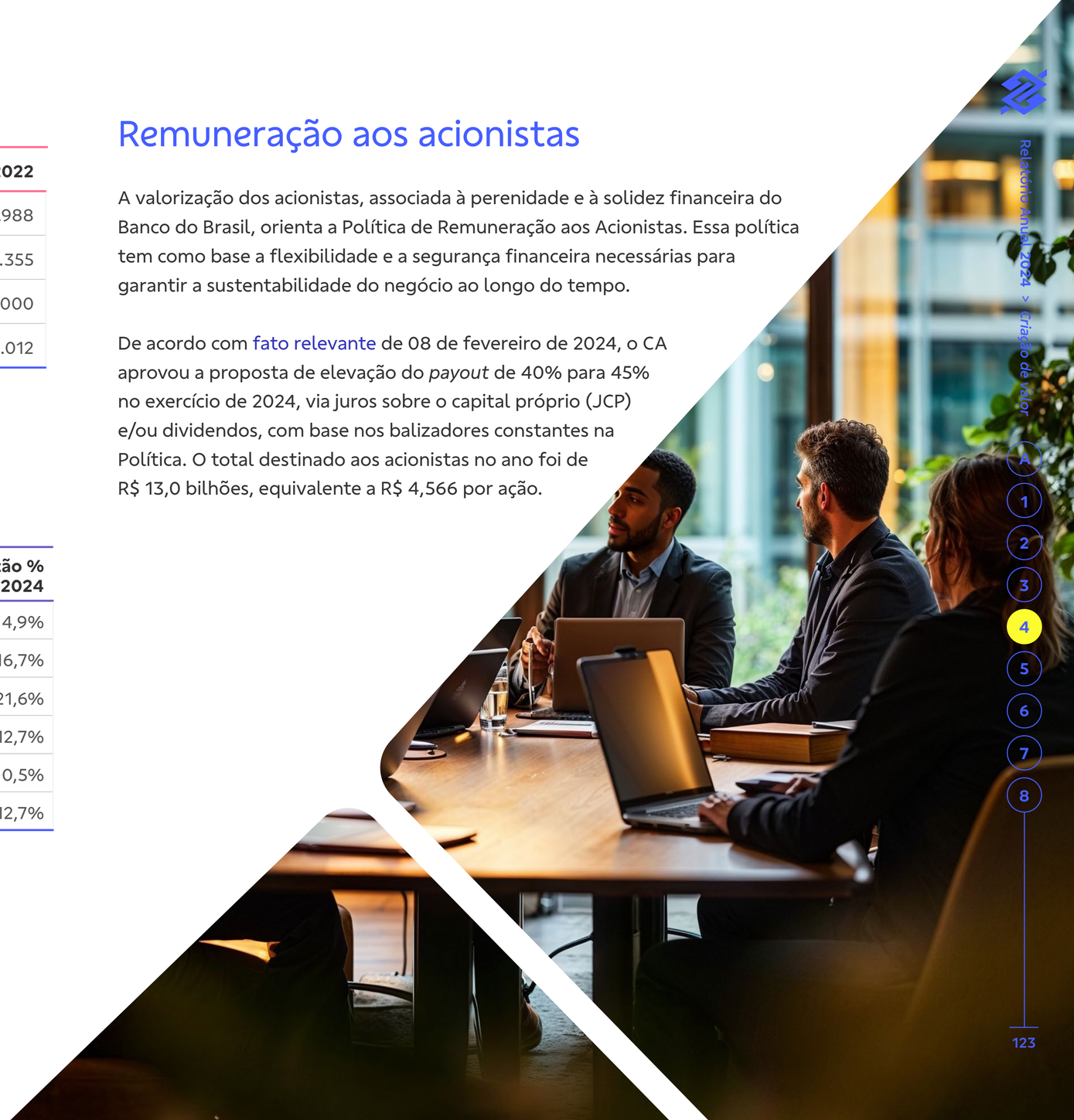
	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Lucro por Ação (R$)	5,40	5,89	6,18	4,9%
Preço / Lucro 12 meses	3,19	4,70	3,91	-16,7%
Preço / Valor Patrimonial	0,64	0,97	0,76	-21,6%
Capitalização de Mercado (R$ milhões)	99.118	158.081	137.961	-12,7%
Valor Patrimonial por Ação (R$)	26,96	28,67	31,69	10,5%
Preço da Ação ON (R$)*	17,37	27,70	24,17	-12,7%

* Ajustado por proventos, exceto dividendos.

Remuneração aos acionistas

A valorização dos acionistas, associada à perenidade e à solidez financeira do Banco do Brasil, orienta a Política de Remuneração aos Acionistas. Essa política tem como base a flexibilidade e a segurança financeira necessárias para garantir a sustentabilidade do negócio ao longo do tempo.

De acordo com fato relevante de 08 de fevereiro de 2024, o CA aprovou a proposta de elevação do *payout* de 40% para 45% no exercício de 2024, via juros sobre o capital próprio (JCP) e/ou dividendos, com base nos balizadores constantes na Política. O total destinado aos acionistas no ano foi de R$ 13,0 bilhões, equivalente a R$ 4,566 por ação.



Investimento social privado

O Investimento Social Privado é o repasse voluntário de recursos privados, realizado de forma planejada, monitorada e sistemática, para projetos sociais, ambientais e culturais de interesse público. Pode ser alavancado por meio de incentivos fiscais concedidos pelo poder público e pela alocação de recursos não-financeiros e intangíveis.

Incentivos Fiscais [1]

(R$ milhões)

	2022	2023	2024
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	5,3	7,2	31,5
Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente	5,0	2,4	10
Fundos da Pessoa Idosa	5,0	2,4	9,5
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	0,0	2,4	0,5
Valor total em doações	**15,3**	**14,2**	**51,2**

[1] Os programas Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Fundo Nacional do Idoso e Pronon não tiveram repasses em 2021. Até a realização das doações, a Lei 5307/2020, que prevê a prorrogação do Pronon estava aguardando sanção presidencial, motivo pelo qual não houve repasses em doação nesse mecanismo, mesmo havendo base tributária para tal.

Os dados referentes à Lei Rouanet de Apoio à Cultura dos anos 2022 e 2023 estão sendo reapresentados GRI 2-4

Fundação Banco do Brasil (Fundação BB)

Há quase 40 anos, a Fundação BB contribui para a transformação dos segmentos mais vulneráveis da sociedade e o desenvolvimento sustentável do país. Tem como principal eixo de atuação a Tecnologia Social (TS), exercendo, desde 2001, a reaplicação de soluções para desafios socioambientais. Somos reconhecidos como fomentadores e multiplicadores de TS, integradas às ações dos programas estruturados da Fundação BB, que são: TS (eixo transversal), Educação para o Futuro, Meio Ambiente e Renda, Saúde e Bem-estar, Voluntariado e Ajuda Humanitária.

O amplo alcance dos programas, ações e projetos em todo território brasileiro é potencializado pela mobilização de parcerias com setor privado, setor público e terceiro setor, que impulsionam o impacto positivo nas comunidades.

Nesse contexto, adotamos ações que geram impactos sociais e ambientais positivos por meio das nossas iniciativas, das parcerias e da atuação da Fundação Banco do Brasil, que tem contribuído para que a marca Banco do Brasil seja reconhecida mundialmente como o banco mais sustentável do mundo pela Ranking Global 100 da Corporate Knights. Assim, a atuação da Fundação BB se dá de maneira complementar às ações desenvolvidas pelo Banco do Brasil, uma vez que a parceria entre ambas as instituições provoca a sinergia necessária para a geração de valor com responsabilidade socioambiental e maior valor adicionado à sociedade.

Nos últimos 10 anos, foram investidos R$ 2,5 bilhões que beneficiaram 6,9 milhões de pessoas, contemplando vários municípios brasileiros, em todos os estados do Brasil e o Distrito Federal.

O quadro abaixo consta os aportes do Conglomerado BB para a Fundação em 2024:

Aportes do Conglomerado BB para a Fundação Banco do Brasil por fonte

(R$ milhões)

Fonte de recursos	2022	2023	2024
Banco do Brasil S.A.	116,4	83,5	178,4[1]
BB Asset Management	0,5	0,28	1,03
Federação Nacional das AABBs Associações Atléticas Banco do Brasil (Fenabb)	22,9	20,7	20,08
BB Administradora de Consórcios S.A.	2,0	3,0	4,5
BB Tecnologia e Serviços S.A.	0,1	0,0	0,0
Livelo S.A.	0,2	0,2	0,0
Brasilprev	0,1	0,0	0,0
UBS BB	-	0,5	0,0
Brasilcap	-	0,2	0,0
Alelo	-	0,2	0,0
Cateno	-	0,1	0,0

1 Soma dos aportes Ordinários (125 milhões), Extraordinários (50 milhões destinado a projetos para reconstrução do Rio Grande do Sul devido as calamidades) e Produtos e Serviços (3,4 milhões).

Projeto Quintais Produtivos

Em 2024, o Banco do Brasil, por meio da Fundação Banco do Brasil, firmou parceria com a Cáritas Brasileira Regional Nordeste 2 para implementar o projeto Quintais Produtivos, beneficiando diretamente mais de 300 famílias em 24 municípios de Alagoas, Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte. A iniciativa, com foco na agricultura familiar, promove a segurança e a soberania alimentar, além da adoção de tecnologias sociais, como hortas, pomares, sistemas agroflorestais, cisternas e criação de galinhas, para inclusão produtiva.

O projeto, que atenderá aproximadamente 1,5 mil pessoas, majoritariamente mulheres, fornecerá insumos, equipamentos e capacitação para práticas agroecológicas, ampliando a autonomia e qualidade de vida dos agricultores familiares. O Banco do Brasil também doará barracas para apoiar a comercialização dos produtos, garantindo condições dignas para os agricultores exporem e venderem seus itens, fortalecendo a economia solidária e a organização produtiva.

Para o presidente da Fundação Banco do Brasil, Kleytton Morais, a centralidade do projeto nos princípios da agroecologia reflete o compromisso do Banco com a sustentabilidade e o respeito pela biodiversidade e cultura local. Quintais Produtivos apoia ainda a segurança alimentar e inclusão socioprodutiva, incentiva políticas públicas voltadas ao fortalecimento da agricultura familiar e promove impacto ambiental e social positivo de longo prazo.

Projeto Mãos Dadas BB – voluntariado

Além dos repasses feitos à Fundação BB, o Banco alavanca a sua atuação no Investimento Social Privado, direcionando parte do seu imposto de renda devido, via incentivos fiscais, para projetos que estimulam políticas públicas em iniciativas sociais, como, por exemplo, a garantia da proteção dos direitos das crianças e adolescentes (Fundo da Infância e Adolescência - FIA) e da pessoa idosa (Fundo Nacional do Idoso) e o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e o Programa Nacional de Apoio a Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD), além de apoiar projetos e ações culturais e esportivos.

Para apoio via incentivos fiscais, foi criado o programa Mãos Dadas BB, com o intuito de fortalecer a atuação do BB e de suas Entidades Ligadas como impulsionadores do desenvolvimento da nossa sociedade, de maneira sustentável e inovadora, gerando valor para todos os nossos públicos de relacionamento e transformando vidas. O Programa Mãos Dadas atua através de Doações Incentivadas e Voluntariado.

Em 2024 o Banco do Brasil, por uma estratégia de atuação inclusiva, buscou reforçar o impacto social através da capilaridade de atuação nas regiões e comunidades beneficiadas, garantindo um maior acesso ao Programa Mãos Dadas, com divulgação do Regulamento via comunicado à imprensa, bem como publicidade nas redes sociais do BB, que resultou em quase 100 inscrições, 53 projetos habilitados, sendo 35 entidades contempladas pela primeira vez. Outro aspecto relevante na estratégia de atuação do BB e das Entidades Ligadas integrantes do Conglomerado foi impulsionar a democratização na promoção social, através dos marcadores sociais: Raça e Etnia, Gênero, Pessoas com Deficiência, Neurodivergentes, Gerações e LGBTQIAPN+, além das comunidades tradicionais. BB realizou doações pelo Mãos Dadas – Doações Incentivadas e destinou o valor de R$ 38,2 milhões para apoio à projetos, no qual impactou 121 mil pessoas. Além do Banco do Brasil, uniram-se a BB Seguros, BB Asset, Ativos e BBTS.

A ação Mãos Dadas BB – Doações incentivadas consiste na seleção de projetos para apoio direto do BB e de suas Entidades Ligadas (ELBB). A doação incentivada é uma prerrogativa legal das empresas de direcionar, para um ou mais Fundos de sua escolha, uma parcela do seu Imposto de Renda devido, nos limites previstos em lei.

O programa Mãos Dadas BB foi criado com o intuito de fortalecer a atuação do BB e de suas Entidades Ligadas como impulsionadores do desenvolvimento da nossa sociedade, de maneira sustentável e inovadora.

Desde 2015,
+ de R$ 3,2 milhões
arrecadados e integralmente direcionados a projetos de instituições filiadas à Coniacc.

R$ 600 mil
destinados para ações emergenciais de apoio ao povo Yanomami e às famílias atingidas por enchentes no Rio de Janeiro.

Ação Infância e Vida

A Ação Infância e Vida é uma iniciativa do Banco do Brasil e da Fundação BB, em parceria com a Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência à Criança e ao Adolescente com Câncer (Coniacc). O programa tem como objetivo apoiar o combate ao câncer infantojuvenil, promovendo o diagnóstico precoce e o acolhimento humanizado aos pacientes e seus familiares durante o tratamento.

Desde o lançamento, em 2015, mais de R$ 3,2 milhões foram arrecadados e integralmente direcionados a projetos desenvolvidos pelas instituições filiadas à Coniacc.

Cozinha solidária

Participamos do lançamento do Programa de Cozinhas Solidárias, com um investimento social de R$ 4 milhões via Fundação BB, destinado à aquisição de equipamentos para cerca de 90 cozinhas em todo o Brasil. A iniciativa, regulamentada por decreto presidencial, busca erradicar a fome e promover o acesso à alimentação saudável para pessoas em situação de vulnerabilidade. Os recursos estão sendo usados para estruturar as cozinhas com freezers, utensílios e EPIs, garantindo condições adequadas para a produção e distribuição de refeições. Além disso, o programa valoriza alimentos provenientes da agricultura familiar, fortalecendo a inclusão social e econômica em comunidades locais.

Apoio em situações de crise

Destinamos R$ 600 mil para ações emergenciais de apoio ao povo Yanomami e às famílias atingidas pelas enchentes no Rio de Janeiro. Parte dos recursos será utilizada para adquirir alimentos da agricultura familiar e outros itens essenciais para comunidades indígenas em Roraima, enquanto outra parcela financiará a distribuição de cestas básicas e kits de higiene para moradores de regiões vulneráveis do estado fluminense.

Lançamos outra campanha de doação, em parceria com a Cáritas Regional Brasileira, para apoiar as comunidades do norte e semiárido de Minas Gerais atingidas pela estiagem, que já levou 172 municípios a decretarem situação de emergência. Com uma contribuição inicial de R$ 500 mil do Banco do Brasil e da Fundação BB, a ação beneficiará 2,3 mil famílias de seis municípios com a distribuição de alimentos e kits de higiene. Além disso, oferecemos assistência creditícia e renegociação de dívidas para produtores rurais e empresas, priorizamos municípios afetados na emissão de cartões de Defesa Civil e simplificamos processos de sinistro para agilizar indenizações.

Nosso desempenho

Ambiental
Financeiro
Inovação e negócios digitais

Sumário interativo

Ambiental

GRI 3-3 Risco social, ambiental e climático, Mudanças climáticas e descarbonização, Biodiversidade

Promovemos práticas e iniciativas responsáveis por meio do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Com diretrizes claras no que se refere à preservação ambiental, alinhamos nossos negócios às melhores práticas globais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e para a gestão eficiente dos recursos naturais. Além disso, somos reconhecidos por nossa transparência e compromisso com práticas ambientais, sociais e de governança (ASG), estando listado entre as empresas mais sustentáveis do mundo. Este capítulo detalha as ações e resultados alcançados pelo Banco do Brasil em 2024, evidenciando nosso papel ativo na promoção de um futuro mais verde e inclusivo.

Contribuímos para o desenvolvimento sustentável através do alinhamento dos nossos negócios às melhores práticas globais.

Mudanças climáticas e GEE

GRI 3-3 Mudanças climáticas e descarbonização

Em 2024, consolidamos ações alinhadas às regulamentações do Banco Central do Brasil e aos ODSs. Os eventos climáticos extremos registrados, como as intensas chuvas no Rio Grande do Sul, evidenciaram os riscos físicos associados às mudanças climáticas, impactando carteiras de crédito, acionamentos de seguros e a performance agrícola. Para mitigar esses riscos, atualizamos nosso Relatório de Gerenciamento de Riscos Climáticos (GRSAC) e integramos ainda mais a sustentabilidade às nossas políticas de gestão de riscos.

Avaliamos os riscos climáticos considerando fatores como dependência de recursos naturais, vulnerabilidade a eventos extremos e desafios da transição para uma economia de baixo carbono. Essa avaliação está integrada ao nosso Apetite e Tolerância a Riscos (RAS), que define limites aceitáveis de exposição a riscos climáticos. Ademais, em 2023, desenvolvemos uma metodologia específica para avaliação do risco climático físico de nossas instalações relevantes, seguindo diretrizes da *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) e de regulamentações

Avaliamos os riscos climáticos considerando fatores como dependência de recursos naturais, vulnerabilidade a eventos extremos e desafios da transição para uma economia de baixo carbono.

100%
das emissões do Escopo 1 são compensadas com créditos de carbono.

locais. Essa metodologia nos permite mapear instalações mais expostas a eventos climáticos, considerando sua relevância e impacto.

Em linha com nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e os Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável, temos metas claras para redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Comprometemo-nos a reduzir nossas emissões do Escopo 1 em 42% até 2030, com base nos critérios da *Science-Based Targets initiative* (SBTi) e no cenário de aumento de temperatura global abaixo de 2°C. Para alcançar esse objetivo, mantemos um inventário anual de GEE, conforme a NBR ISO 14064:3 e o GHG *Protocol*, e compensamos 100% das emissões do Escopo 1 com créditos de carbono. No Escopo 2, neutralizamos emissões por meio da aquisição de Certificados de Energia Renovável (REC) e energia gerada em nossas 23 usinas fotovoltaicas.

Em 2024, modernizamos 2.803 equipamentos com gás refrigerante RE32, reduzindo ainda mais nosso impacto ambiental, e mantivemos um estoque de mais de 60 mil créditos de carbono para compensações futuras. Monitoramos continuamente regulamentações federais, estaduais e municipais, como licenças ambientais e outorgas de água, para assegurar a conformidade e mitigar riscos de transição climática.

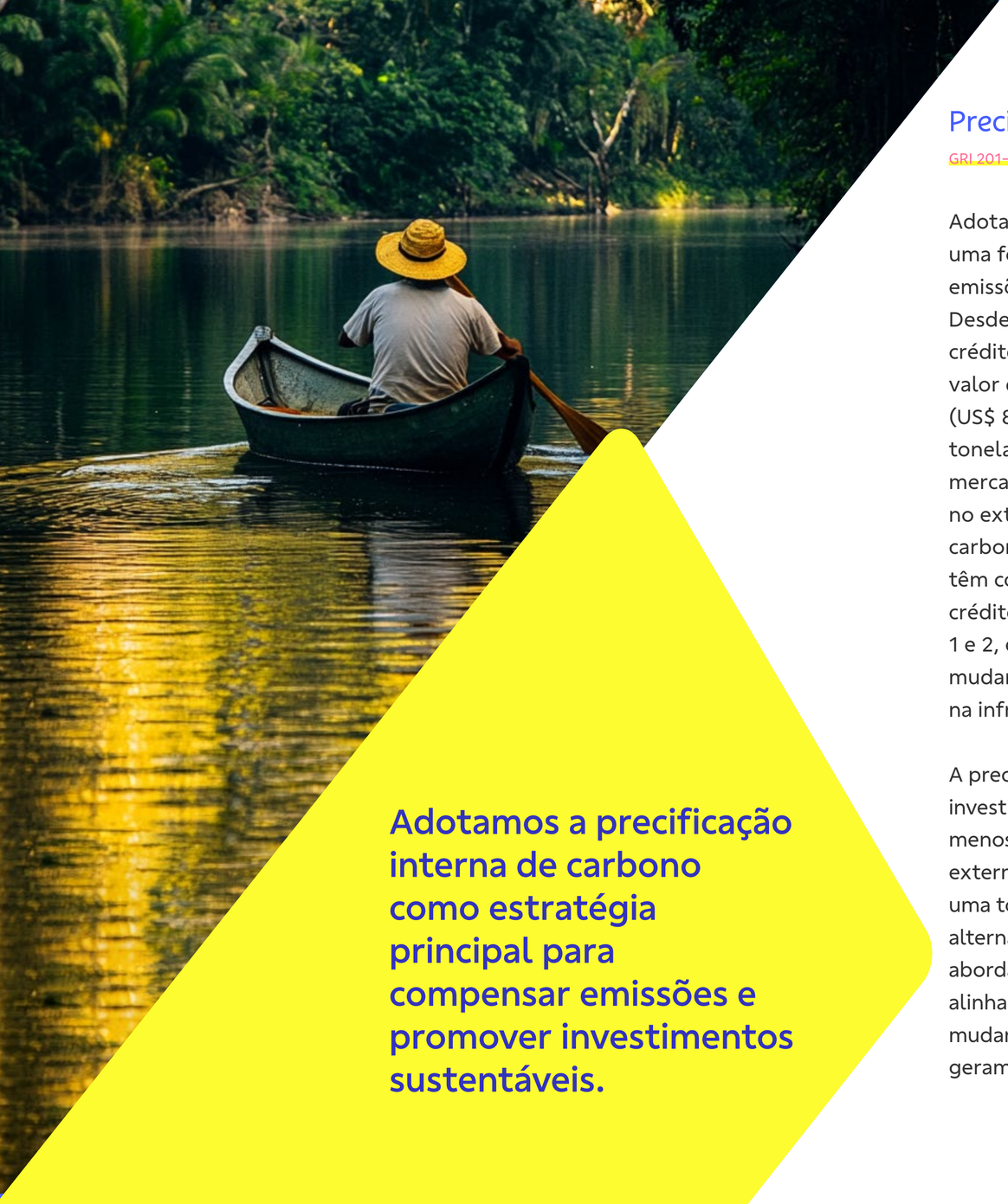
Data centers

Mantemos o compromisso com a sustentabilidade e a eficiência energética em nossas operações, com destaque para as práticas adotadas nos *data centers*. Entre as iniciativas implementadas, destacam-se:

- A utilização de oxicatalizadores e do Diesel S10 nos geradores, tecnologia que permite a redução de até **98%** na emissão de óxidos de nitrogênio e até **80%** na emissão de óxidos de enxofre e outras partículas em comparação ao diesel convencional;
- **O uso exclusivo de energia elétrica** proveniente de fontes renováveis, como eólica, hidráulica e solar.

No que se refere à gestão de resíduos, promovemos o descarte sustentável de equipamentos eletroeletrônicos obsoletos, encaminhando esses itens a empresas especializadas em reciclagem ou manufatura reversa. Essa prática está em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e garante a destinação ambientalmente adequada dos bens. Em 2024, foram destinados aproximadamente 4.150 equipamentos, totalizando cerca de 65 toneladas.

Além disso, a área de TI encaminha resíduos recicláveis não perigosos — como papel, plástico, vidro e metal — para associações e cooperativas de catadores formalmente organizadas, promovendo inclusão socioeconômica e contribuindo para a cadeia da economia circular. Em 2024, essa iniciativa resultou na destinação de cerca de 16 toneladas de materiais recicláveis.



Adotamos a precificação interna de carbono como estratégia principal para compensar emissões e promover investimentos sustentáveis.

Precificação interna de carbono

GRI 201-2

Adotamos a precificação interna de carbono como uma ferramenta estratégica para compensação de emissões e promoção de investimentos sustentáveis. Desde 2019, estabelecemos um valor mínimo para o crédito de carbono, para o ano de 2024 foi fixado o valor de R$ 45,64 por tonelada de CO_2 equivalente (US$ 8,39/tCO_2e), com base na média dos preços de tonelada de carbono registrados em negociações no mercado voluntário de carbono, tanto no Brasil quanto no exterior. A metodologia de precificação interna de carbono e a definição do preço interno de carbono têm como objetivo orientar o processo de aquisição de créditos para compensação das emissões dos escopos 1 e 2, em alinhamento com nosso compromisso com as mudanças climáticas e para avaliação de investimentos na infraestrutura da própria instituição.

A precificação também orienta a avaliação de investimentos em infraestrutura, incentivando soluções menos intensivas em carbono. Ao internalizar parte das externalidades associadas às emissões, o Banco promove uma tomada de decisão mais responsável e busca alternativas que reduzam os impactos climáticos. Essa abordagem integra nossa estratégia de sustentabilidade, alinhada ao compromisso de mitigar os efeitos das mudanças climáticas enquanto impulsiona práticas que geram valor econômico e ambiental.

Matriz energética com fontes renováveis

Em 2020, estabelecemos a meta de aumentar a participação de fontes renováveis em nossa matriz energética, com foco na sustentabilidade e na eficiência da empresa. Apesar dos desafios enfrentados, conseguimos fechar 2024 com 41,14% de energia renovável, um resultado muito significativo.

Estamos entusiasmados com nosso compromisso de continuar avançando e evoluindo, sempre buscando resultados cada vez melhores. Com determinação e dedicação, nosso objetivo é alcançar 80% de energia renovável até dezembro de 2026.

Nesse sentido, já estamos consumindo energia gerada a partir de 23 usinas solares, que trouxeram uma economia por volta de R$ 10 milhões em 2024. Outras 4 usinas de fontes renováveis estão em fase de construção, totalizando 27 usinas até 2025. Quando todas estiverem em operação, vão gerar energia suficiente para atender aproximadamente 1.600 agências.

Dando continuidade à estratégia de aumentar a atuação no mercado livre de energia, já temos, atualmente, 884 migrados, com previsão de atingirmos cerca de 1.580 ainda em 2025. A atuação no mercado livre resultou em uma economia em torno de R$ 50 milhões em 2024.

Dentro da estratégia para gestão em mudanças climáticas, passamos a ter como lastro para consumo de energia também a aquisição de RECs, enquanto os projetos de expansão da atuação no mercado livre de energia e

geração distribuída estão em implantação. Desse modo, o Banco garante que 100% da energia consumida pela empresa está vinculada a fontes de energia renovável.

Apoiando essa estratégia, serão adquiridos RECs para compensar o consumo de energia atrelada ao mercado cativo, em uma plataforma que permite aos consumidores adquirirem o certificado de energia de fonte renovável rastreada. A ação integra um dos Compromissos Sustentáveis assumidos pelo BB, o "Fomento à Energia Renovável".

Ecoeficiência

GRI 302-1, 302-4, 303-1, 303-5, 301-1, 301-2, 306-3

A gestão da ecoeficiência proporciona redução no consumo de recursos naturais, como água e energia, minimizando o impacto ambiental, além de despesas com a aquisição desses insumos. Com o mesmo objetivo, foram racionalizadas as emissões de GEE e o consumo de materiais como papel, toner e combustível, reduzindo a geração de resíduos sólidos. As premissas do GABBi incluem aprimorar continuamente a gestão; reconhecer e considerar as expectativas e as prioridades das partes interessadas na gestão ambiental; disseminar conceitos e práticas para o consumo eficiente de recursos naturais e prevenir a poluição, buscando engajamento e fortalecimento da cultura em Responsabilidade Social, Ambiental e Climática; e capacitar os públicos de interesse interno e externo, visando aprimorar competências em gestão ambiental.

Energia | GRI 302-1 | 302-4

Meta geral	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Metas de redução anuais	-1,46%	-1,80%	-1,95%	-2,08%	-2,08%	-2%

	2022	2023	2024
Consumo anual (GWh)[1]	509,46	520,54	551,97
Meta de redução estabelecida (% de variação em relação ao ano anterior)	-2,50%	-1,46%	5,69%
Meta atendida	**Não atingiu (-1,46%)**	**Não atingiu (+ 2,17%)**	**Não atingiu (+ 5,69%)**

Consumo de energia - detalhamento

(GWh)

Consumo anual (GWh)	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Sistema Interligado Nacional (SIN)	412,57	386,36	364,54	-5,99%
Ambiente de Contratação Livre (ACL)	81,18	99,51	136,06	26,86%
Geração distribuída (usinas solares)	15,71	34,67	51,37	32,51%
Consumo total no ano (GWh)	509,46	520,54	551,97	5,69%
Consumo total no ano (GJ)	1.834.088,40	1.873.965,20	1.987.092,00	5,69%

Despesas com energia

(R$ milhões)

Total no ano	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Sistema Interligado Nacional (SIN)	449,8	478,3	468,90	-2%

[1] A partir de 2020, o BB passou a adquirir I-RECs com objetivo de garantir que 100% da energia elétrica consumida provenha de fontes renováveis, evitando assim as emissões de 100% dos GEE provenientes do consumo de energia elétrica.

Água | GRI 303-5

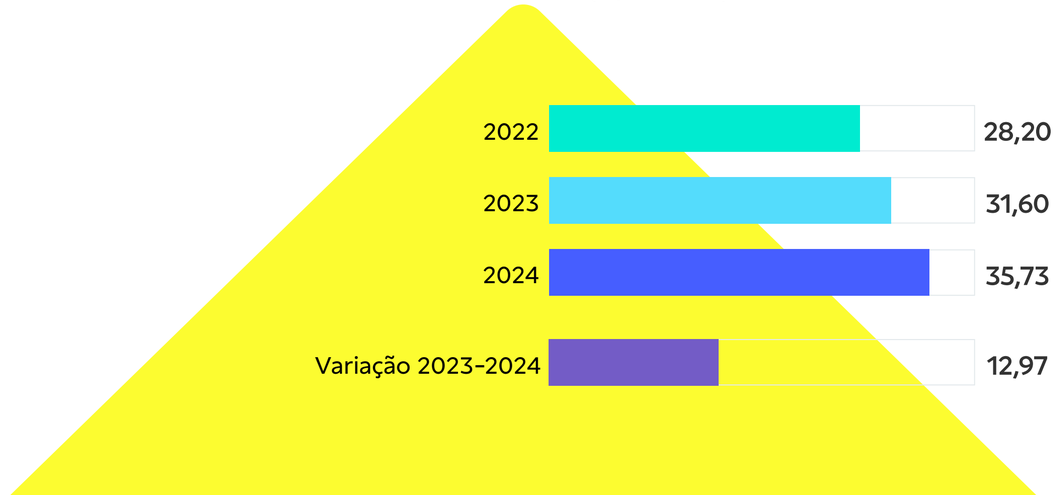
Consumo anual
(mil m³)[1]

[1] Pela natureza do setor, não realizamos, até o presente momento, a medição do consumo total de água de todas as áreas com estresse hídrico em megalitros. O fornecimento de água é realizado pelas concessionárias, não se utiliza água reciclada nas unidades e o consumo de água em 2024 foi obtido com base nas despesas com faturas de água. Para apuração do consumo de água do Banco, foi utilizada a seguinte métrica:

- Consumo mensal = despesa mensal/valor médio mensal do m³
- Consumo total = somatório dos consumos mensais

Foi considerado o reajuste de 9,88% ocorrido a partir de junho de 2024, impactando as faturas (despesas) de julho a dezembro. Monitoramos a necessidade das dependências em adquirir água mineral fora das concessionárias de água locais, nos casos em que a água fornecida não é própria para consumo ou até mesmo caso não exista fornecimento do recurso. Nestes casos, a aquisição de água mineral pela dependência pode ser realizada de duas formas: caminhão pipa, para abastecimento da dependência como um todo (caixa d'água); e água mineral engarrafada, para o consumo dos funcionários e clientes.

Despesas com água
(R$ milhões)



Papel | GRI 301-1

Meta geral	-70,00% de impressos, até 2028, em relação a 2017				
Metas de redução anuais	2023	2024	2025	2026	2027
	-4,00%	-4,25%	-4,50%	-5,50%	-5,75%

Consumo	2022	2023	2024
Quantidade de impressos (milhões)[1]	91,01	88,9	100,9
Meta de redução estabelecida (% de variação em relação ao ano anterior)[2]	Não foi estabelecida	-4%	-4,25%
Meta atendida	**(-12,29%)**	**Não atingiu (-2,32%)**	**Não atingiu (+20%)**

[1] A quantidade de impressos considera, além das impressões de documentos sob gestão do BB, impressões sob gestão da Entidade Ligada (EL) BB Seguros. Considerando que a EL possui seu próprio relatório de sustentabilidade disponível no site bbseguros.com.br, no qual declara seu consumo de papel, excluiremos estas impressões do quantitativo no Relatório Anual BB 2025.

[2] Em 2020, a meta estabelecida era de redução de 50% no volume de impressões, tendo como base o ano de 2017 (224,22 milhões de impressões). Já para os anos seguintes, a meta passou a ser de redução em relação ao ano anterior.

Materiais renováveis

Uso de papel	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Total de papel consumido (t)	1.963	1.656	1.566	-5%
Papel virgem certificado (t)	1.588	1.359	1.402	3%
Papel reciclado (t)	375	297	163	-45%
Percentual de papel reciclado	19%	18%	10%	-8%

Resíduos | GRI 306-3

Peso de resíduos não perigosos, discriminados por tipo de destinação	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Reúso – doação (unidade)	0[1]	11.786	10.736	-9%
Reúso – interno (unidade)	35.236	37.634	58.042	54%
Reciclagem (t)	2.715,04	3.299,5	2.908,96	-12%
Armazenamento no local[2]	-	-	-	-
Coleta pública (resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do Programa de Coleta Seletiva) (t)[3] [4] [5]	220,34	257,98	245,22	-5%

[1] Em 2022, por se tratar de ano eleitoral, o Banco é vedado por lei de realizar doações de bens.

[2] O processo de destinação de bens foi reestruturado, e, desde 2019, o serviço é executado de forma contínua, sem realização de pesquisa prévia para dimensionar os bens inservíveis armazenados nas dependências. Desta forma, a existência de resíduos de bens é informada e eles são recolhidos por empresa contratada.

[3] Dados referentes às dependências que, sem periodicidade definida e de forma voluntária, registram as quantidades estimadas de resíduos destinados à reciclagem em sistema interno do Banco. Os dados com grande discrepância são desconsiderados, uma vez que os registros são voluntários e se trata de quantidades estimadas.

[4] O BB não encaminha os resíduos gerados em suas dependências para a incineração. Os resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do Programa BB Lixo Zero (antigo Programa de Coleta Seletiva) são encaminhados para a coleta pública recebendo, portanto, o tratamento dispensado a todos os resíduos gerados no município em que a dependência do Banco estiver localizada, considerando a legislação local e o programa de gestão de resíduos do município.

[5] Em relação a metas para reciclagem de resíduos, com o início da implementação do Programa BB Lixo Zero, estima-se uma meta de redução dos resíduos encaminhados à coleta pública em 20% até 2030 (ano-base 2020), conferindo melhor destinação aos resíduos despejados em aterro, de modo a redirecioná-los à reciclagem.

Resíduos não perigosos (t)	2022	2023	2024[1]	Variação 2023-2024
Plástico[2]	50,3	60,73	38,92	36%
Metal[2]	9,05	13,93	7,32	47%
Vidro[2]	12,12	15,31	13,56	-11%
Papel	229,2	272,28	206,40	-24%

[1] Os dados referem-se aos resíduos recicláveis produzidos a partir das atividades de trabalho diárias das dependências do Banco. As dependências, mensalmente e de forma voluntária, registram as quantidades estimadas de resíduos destinados à reciclagem em sistema interno do Banco. Os dados com grande discrepância são desconsiderados, uma vez que os registros são voluntários e se trata de quantidades estimadas. Este sistema de registro voluntário de dados encontra-se em migração para o novo modelo do Programa BB Lixo Zero, que prevê que até o fim de 2027 teremos 3.000 dependências atendidas pela Associação Nacional dos Catadores de Materiais Recicláveis (Ancat), contratada recentemente pelo BB para efetuar a gestão da coleta dos resíduos não perigosos (papel, plástico, metal e vidro). A Ancat será responsável por indicar a cooperativa que atenderá o prefixo para o recolhimento e tratamento dos resíduos, e por informar a gravimetria e rastreabilidade dos resíduos coletados em sistema automatizado de gestão de dados.

[2] Registramos que, em relação aos resíduos não perigosos provenientes da reciclagem de bens móveis do BB, foram geradas 28,86t de plástico, 2.072,50t de metal, e 52,42t de vidro.

Peso de resíduos perigosos, discriminados por tipo de destinação (lâmpadas, baterias e placas eletrônicas)	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Outro (reação química e descontaminação) (t)	19,06	96,92	132,29	36,49%

Biodiversidade

GRI 3-3 Biodiversidade

O Banco do Brasil reconhece a relevância da biodiversidade como tema estratégico para a sustentabilidade e os negócios, estando alinhado às diretrizes da Lei Geral de Proteção da Biodiversidade e às normas regulatórias estabelecidas pelo Banco Central do Brasil. Nossa atuação está pautada na preservação da biodiversidade, no combate ao desmatamento e na promoção de soluções sustentáveis, alinhando-nos aos padrões globais e à geração de valor positivo em termos da natureza.

Apesar dos esforços contínuos, a Organização pode ser exposta a impactos negativos associados à perda de biodiversidade e ao desmatamento, o que pode repercutir em danos à reputação e na redução de oportunidades de financiamento sustentável. Esses riscos são mitigados por meio de estratégias eficientes, como listas de exclusão de clientes infratores ambientais e cláusulas contratuais que estabelecem rigorosos critérios de sustentabilidade, conforme descrito no item Crédito Rural Consciente, à página 55.

O Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB (veja à página 30) também garante o cumprimento das diretrizes do Banco no que se refere a questões que envolvam a biodiversidade. O plano orienta nossas ações socioambientais e climáticas, promovendo o aprimoramento contínuo de negócios e processos. Em 2024, destacamos nossa atuação em bioeconomia, especialmente na Amazônia, com iniciativas que reforçam o crescimento da carteira de crédito sustentável, financiamento à agricultura sustentável e apoio à energia renovável.

Sob a perspectiva de impactos positivos, nosso compromisso com a bioeconomia é amplamente fortalecido por parcerias estratégicas, como a cooperação com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para fomentar a atuação do BB na Amazônia Legal. Essa estratégia promove a conservação de áreas, o reflorestamento e o apoio a arranjos de sociobiodiversidade, gerando oportunidades para captação de capitais estrangeiros e estabelecimento de parcerias internacionais. O desenvolvimento de soluções baseadas na natureza e a criação de créditos de biodiversidade também são pilares dessa abordagem, gerando valor e sustentabilidade econômica e ambiental.

O monitoramento da eficácia das nossas ações é realizado semestralmente pela Gerência Executiva de Estratégia e Governança da Sustentabilidade. Os resultados obtidos são analisados, permitindo ajustes e a inclusão de aprendizados no Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Os objetivos e metas, baseados em tendências globais e demandas sociais, são divulgados em nosso site corporativo e estão alinhados aos compromissos do BB 2030 para um Mundo + Sustentável.

Vale lembrar que nosso engajamento com *stakeholders* desempenha papel essencial na formulação e execução de estratégias de conservação ambiental. A cooperação com o BID, por exemplo, permitiu consolidar ações voltadas à bioeconomia, enquanto o diálogo contínuo com reguladores, parceiros e clientes possibilita a integração de lições aprendidas.

Nossa atuação em bioeconomia impulsionou o crescimento da carteira de crédito sustentável, o financiamento à agricultura sustentável e o apoio à energia renovável.

Apoiamos toda a cadeia de valor, desde a produção até a exportação dos produtos da Bioeconomia.

Bioeconomia e Cadeia de Valor

O Banco do Brasil, comprometido com a preservação da biodiversidade e o avanço da economia verde, tem atuado ativamente no fomento à Bioeconomia, garantindo um futuro mais saudável e equilibrado para as próximas gerações.

Nossa atuação concentra esforços na promoção da Bioeconomia da Amazônia Legal, reconhecendo que a conservação da biodiversidade e dos estoques de carbono da Amazônia brasileira é essencial para a regulação climática global e, ao mesmo tempo, fundamental para a economia local, proporcionando benefícios sociais e econômicos para a região.

O Banco do Brasil tem contribuído para o desenvolvimento da biodiversidade no país, disponibilizando recursos financeiros, atendimento especializado, linhas de crédito com condições atrativas e serviços de consultoria financeira para apoiar produtores familiares, associações e cooperativas que atuam na Bioeconomia. Nosso objetivo é fortalecer e promover a inclusão produtiva, por meio de projetos que respeitam as boas práticas ambientais e valorizam as culturas locais.

Além disso, o Banco do Brasil utiliza sua expertise e conexões para impulsionar o crescimento sustentável dos biomas brasileiros, especialmente o Bioma Amazônico, atuando como facilitador de parcerias entre diversos atores do setor, desde pequenos produtores e organizações comunitárias até agentes responsáveis pelo processamento, comercialização e exportação dos produtos da biodiversidade. Nosso compromisso é atuar ao longo de toda a cadeia de valor, aproximando-nos dos povos e comunidades tradicionais.

Essas iniciativas fortalecem a presença do Banco do Brasil e ampliam seu impacto positivo nos biomas brasileiros, reforçando o compromisso com o desenvolvimento econômico e sustentável do país. Atualmente, o Banco do Brasil é um dos principais financiadores de produtos florestais e biodiversidade, com um total de R$ 1,7 bilhão investido em projetos de Bioeconomia na Amazônia Legal, beneficiando mais de 60 mil pessoas.

Além de desempenhar um papel essencial na orientação financeira e assistência a linhas como Pronaf e microcrédito rural, apoiamos cadeias produtivas regionais e promovemos sistemas agroflorestais para evitar o desmatamento e gerar renda para famílias da floresta. Nossa atuação na sociobiodiversidade está estruturada em cinco principais eixos:

- Restauração Florestal e Sistemas Agroflorestais
- Agricultura de Baixo Carbono
- Conectividade
- Bioeconomia Florestal
- Energia Renovável

Para mais informações, acesse: **Banco do Brasil - Bioeconomia**.

Nossa Estratégia de Conservação Ambiental, apoia o desenvolvimento econômico e social, especialmente na Amazônia, mas também promove a redução de emissões de carbono e a conservação dos recursos naturais.

Estratégia de Conservação Ambiental

Em dezembro de 2024, divulgamos a nossa Estratégia de Conservação Ambiental, que reforça nosso comprometimento com as questões de sustentabilidade e com a mitigação do risco social, ambiental e climático nas nossas operações. Com participação de 41% nos financiamentos destinados ao setor agropecuário, financiamos a produção, a comercialização e os investimentos aos pequenos produtores e às grandes empresas agroindustriais.

Possuímos estrutura robusta para concessão do crédito rural, que além de colaborar para o desenvolvimento do país, contribui com a conservação dos recursos naturais, com a perenidade das atividades desenvolvidas e com a geração de externalidades positivas. Por meio de iniciativas de preservação ambiental, auxiliamos os produtores rurais a conciliar o aumento da produtividade com práticas de conservação do meio ambiente, bem como com sistemas de produção viáveis e resilientes.

A Estratégia de Conservação Ambiental, demonstra ao mercado e aos nossos públicos de relacionamento, além da conformidade ambiental e da mitigação dos riscos na concessão de crédito rural, a disseminação de novos negócios para adoção de boas práticas, destacadamente por meio da nossa atuação em Bioeconomia, cujo principal objetivo, especialmente na região da Amazônia legal, é contribuir para o crescimento econômico e social de toda a região. Financiamos iniciativas que produzem impacto na geração de renda e contribuem para a redução de emissões de carbono, contemplando ações de combate ao desmatamento, de conservação da biodiversidade, de uso sustentável do solo e de recursos naturais, entre outros.

Para conhecer a **Estratégia de Conservação Ambiental** na íntegra, acesse o Caderno ASG 2024

Financeiro

GRI 201-1

Em 2024, alcançamos um Lucro Líquido Ajustado de R$ 37,9 bilhões, resultado 6,6% superior ao registrado em 2023. Esse desempenho reflete a solidez de nossa atuação nas diversas linhas de negócio, com destaque para a oferta de crédito, a diversificação de produtos e serviços e a disciplina na gestão das despesas.

Nossa carteira de crédito ampliada atingiu R$ 1,3 trilhão, um crescimento de 15,3% em relação a dezembro do ano anterior.

No segmento de pessoas físicas, registramos expansão de 7,3%, com destaque para a modalidade de crédito consignado. No crédito para pessoas jurídicas, o crescimento foi de 18%, impulsionado pelos crescimentos nas pequenas, médias e grandes empresas, bem como com o setor governo. As operações destinadas a produtores e empresas do setor agropecuário também cresceram de forma significativa, com alta de 11,9% no período.

R$ 37,9 bilhões
de Lucro Líquido Ajustado
resultado **6,6%** superior ao registrado no período anterior.

15,3% de aumento
a carteira de crédito ampliada
que inclui, além da carteira classificada, TVMs privados e garantias prestadas.

"Em 2024, alcançamos mais um resultado histórico, com Lucro Líquido Ajustado de R$ 37,9 bilhões — crescimento de 6,6% em relação ao ano anterior. Esse desempenho reflete a solidez da nossa atuação, com crédito de qualidade, disciplina na gestão de despesas e uma estratégia que alia rentabilidade, eficiência e responsabilidade.

Encerramos o ano com uma carteira de crédito ampliada de R$ 1,3 trilhão, avanço de 15,3%, mantendo a qualidade dos ativos mesmo em um cenário desafiador. Além de remunerar nossos acionistas e fortalecer nosso capital, seguimos gerando valor para a sociedade com solidez, inovação e sustentabilidade — apoiando o desenvolvimento do Brasil com consistência e impacto positivo."

Marco Geovanne Tobias da Silva
Vice-presidente Gestão Financeira e Relações com Investidores

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Margem Financeira Bruta	**73.397**	**93.497**	**103.944**	**6,6**
PCLD ampliada	**(16.747)**	**(30.531)**	**(35.698)**	**11,2**
PCLD – recuperação de crédito	8.771	8.275	9.499	14,8
PCLD – risco de crédito	(23.547)	(32.221)	(41.422)	28,6
PCLD – perdas por imparidade	(795)	(4.900)	(1.754)	(64,2)
PCLD – descontos concedidos	(1.176)	(1.686)	(2.020)	19,8
Margem Financeira Líquida	**56.650**	**62.966**	**68.246**	**8,4**
Receitas de prestação de serviços	32.333	33.831	35.477	4,9
Despesas administrativas	(33.599)	(35.454)	(36.998)	4,4
Risco legal [1]	(6.033)	(5.426)	(7.533)	38,8
Participação em controladas e coligadas	5.639	7.325	7.789	6,3
Previ - Plano de Benefícios[1]	2.904	2.903	2.631	(9,4)
Previ - Atualização de Fundo Utilização	1.158	954	1.102	15,5
Outros componentes do resultado[2]	(10.202)	(14.843)	(16.691)	17,8
Resultado Antes da Trib. s/o Lucro	**48.852**	**52.255**	**54.024**	**3,4**
Imposto de renda e contribuição social	(10.195)	(8.382)	(7.657)	(8,6)
Participações estatutárias	(4.059)	(4.524)	(4.814)	6,4
Participações minoritárias	(2.683)	(3.788)	(3.656)	(3,5)
Lucro Líquido Ajustado	**31.915**	**35.562**	**37.896**	**6,6**
Itens extraordinários	(803)	(1.743)	(2.456)	41,0
Lucro Líquido	31.112	33.819	35.440	4,8

Nota: o dado referente as despesas administrativas e Outros componentes do resultado de 2023 estão sendo reapresentados | GRI 2-4.

[1]Grupamento contendo o saldo da linha 'demandas cíveis, fiscais e trabalhistas'.

[2]Grupamento contendo o resultado das linhas 'Outras provisões', Despesas tributárias, 'Outras receitas/Despesas operacionais' e 'Resultado não operacional'.

Margem Financeira Bruta (MFB)

Em 2024, a MFB totalizou R$ 103,9 bilhões, crescimento de 11,2% na visão acumulada (2024 vs 2023). Contribuíram para a elevação da MFB o aumento de 1,8% nas receitas financeiras (4,4% em operações de crédito, influenciadas pelo crescimento das carteiras de crédito, e de -5,5% no resultado de tesouraria, principalmente em virtude da redução de 216 bps na TMS do período).

Ao mesmo tempo, as despesas financeiras diminuíram 7,8%, influenciadas pela redução da TMS no período e refletindo a eficiência na gestão das fontes de captação do Banco do Brasil.

Margem Financeira Bruta (MFB)

(em R$ milhões)

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
MFB	73.397	93.497	103.944	11,2
Receitas financeiras	**144.267**	**183.626**	**187.016**	**1,8**
Operações de crédito	109.863	135.495	141.517	4,4
Tesouraria[1]	34.404	48.132	45.499	(5,5)
Despesas financeiras	**(70.870)**	**(90.141)**	**(83.072)**	**(7,8)**
Captação comercial	(59.985)	(77.621)	(69.425)	(10,6)
Captação institucional[2]	(10.886)	(12.509)	(13.647)	9,0

Nota: O dado referente à Despesas financeiras de 2022 e 2023 estão sendo reapresentados | GRI 2-4

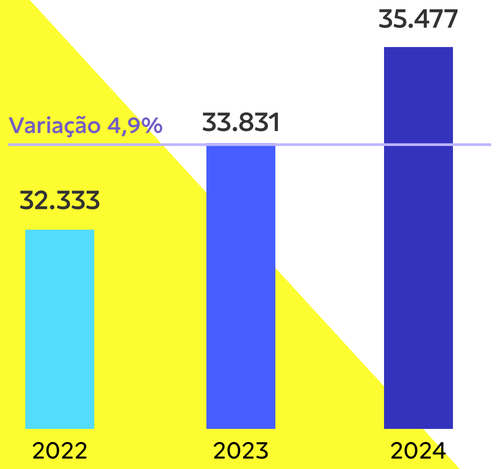
[1] Inclui o resultado com juros, hedge fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado.

[2] Inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e IHCD no país e no exterior.

Receitas de prestação de serviços

As receitas de prestação de serviços somaram R$ 35,5 bilhões em 2024, aumento de 4,9%, em comparação com o ano anterior, com performance positiva na maioria das linhas de negócio, ressaltando o incremento em administração de fundos, consórcios e seguros, previdência e capitalização.

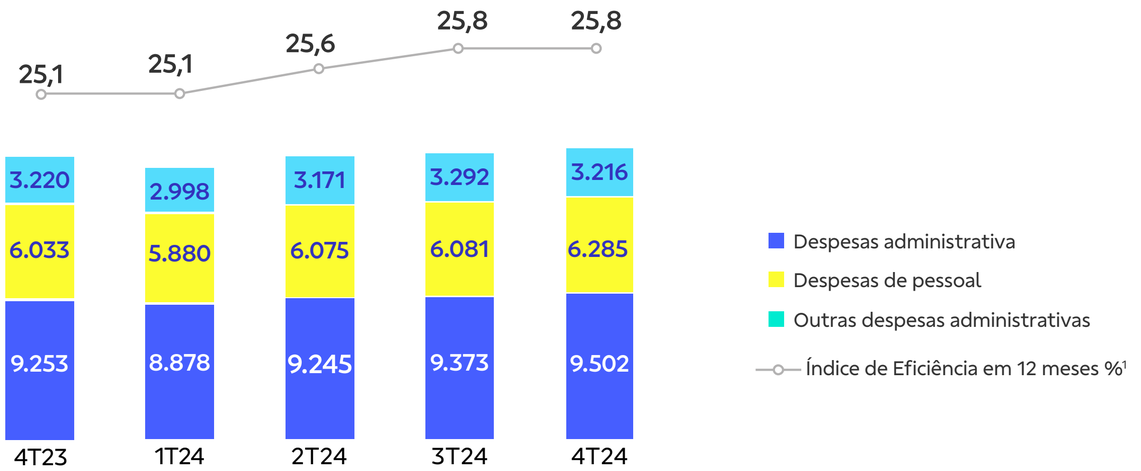
Variação das receitas de prestação de serviços
(R$ milhões)



Despesas administrativas e Índice de Eficiência

Em 2024, nossas despesas administrativas somaram R$ 37 bilhões, com aumento de 4,4% em relação ao ano anterior, dentro do intervalo previsto nas projeções corporativas. Esse resultado foi influenciado pelo dissídio coletivo da categoria bancária, pela contratação de novos funcionários no último trimestre – incluindo profissionais de tecnologia – e pelos investimentos em TI. Mesmo com esse crescimento, alcançamos um Índice de Eficiência de 25,6% no acumulado de 12 meses, o melhor da nossa série histórica.

Despesas administrativas
(R$ milhões)



[1] Índice de Eficiência: despesas administrativas / receitas operacionais. Dados referentes à demonstração do resultado com realocações.

Carteira de crédito

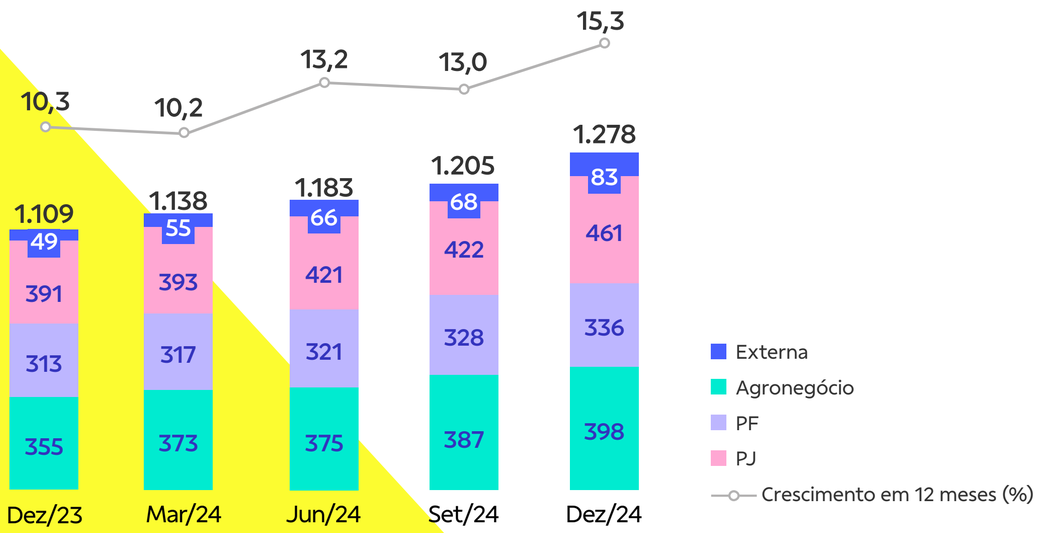
A carteira de crédito ampliada, que inclui, além da carteira classificada, TVMs privados e garantias prestadas, totalizou R$ 1,3 trilhão em dezembro de 2024, uma alta 15,3% no ano.

A carteira ampliada PF cresceu 7,3% em 12 meses, influenciada, principalmente, pelo desempenho do crédito consignado (9,8% a/a).

A carteira ampliada PJ cresceu 18,0% em 12 meses, com destaque para os desempenhos das operações de capital de giro (+4,2% a/a) e de investimento (+25,9% a/a).

A carteira ampliada Agro cresceu 11,9% em 12 meses e reflete, principalmente, a expansão em operações de custeio (+18,6% a/a), investimento (+12,7% a/a) e Pronaf (+9,0% a/a).

Carteira de crédito ampliada
(R$ bilhões)



Despesa com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD)

A carteira ampliada alcançou R$ 1.278 bilhão, aumento de 15,3%.3.

Despesa com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD)

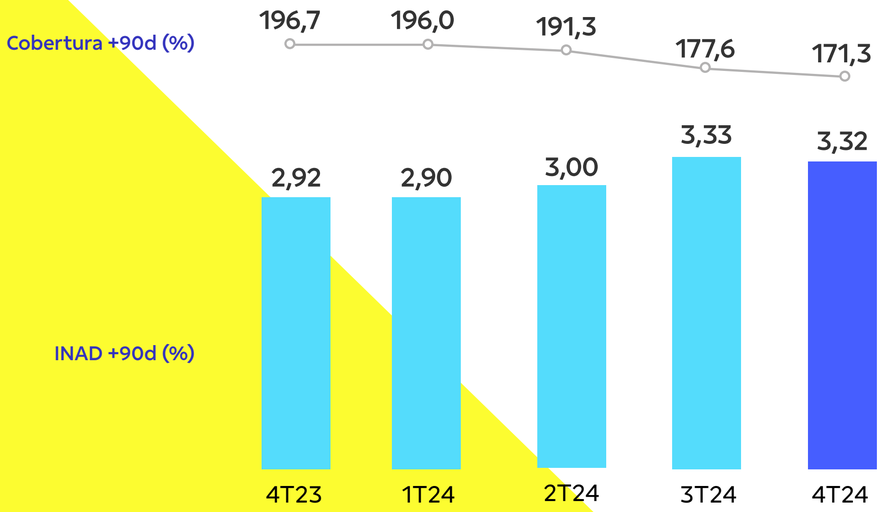
PCLD ampliada (em R$ milhões)	**2022**	**2023**	**2024**	**% acm.**
PCLD ampliada	(16.747)	(30.531)	(35.698)	16,9
PCLD - recuperação de crédito	8.771	8.275	9.499	14,8
PCLD - risco de crédito	(23.547)	(32.221)	(41.422)	28,6
PCLD - perdas por imparidade	(795)	(4.900)	(1.754)	(64,2)
PCLD - descontos concedidos	(1.176)	(1.686)	(2.020)	19,8

Qualidade do crédito

Mantivemos a qualidade da nossa carteira de crédito sob controle mesmo diante de um cenário desafiador. O índice de inadimplência INAD+90d — que mede a proporção das operações vencidas há mais de 90 dias em relação ao total da carteira classificada — fechou o ano em 3,32%, devido, principalmente, a elevação na carteira agro. Já o índice de cobertura, que indica a relação entre o saldo de provisões e o total das operações inadimplentes nesse mesmo período, encerrou dezembro em 171,3%.

INAD +90d e Índice de Cobertura da Carteira de Crédito Classificada

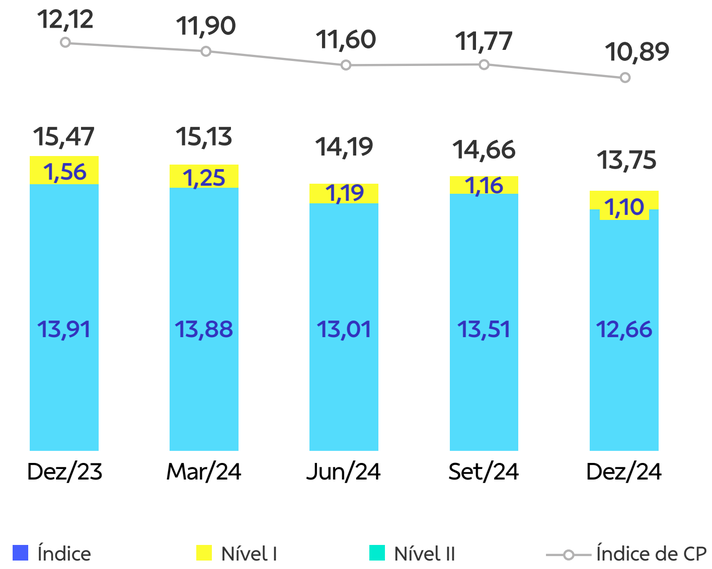
(%)



Índice de Basileia

Encerramos dezembro de 2024 com Índice de Basileia de 13,75%. O índice de capital nível I foi de 12,66%, sendo 10,89% de Capital Principal (CP). O Patrimônio de Referência (PR), apurado conforme os critérios regulatórios de Basileia, totalizou R$ 184,2 bilhões, com crescimento de 5,8% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Índice de Basileia



Inovação e negócios digitais

GRI 3-3 Inovação e tecnologia

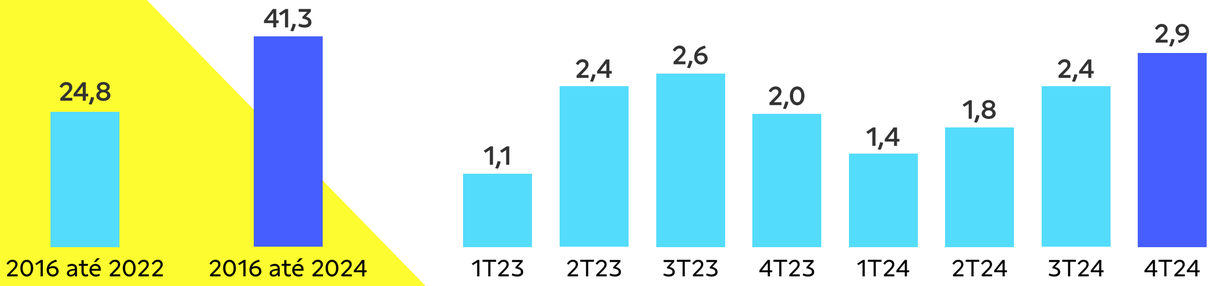
O Banco do Brasil acredita na sua capacidade de inovar para aprimorar continuamente a experiência de seus clientes e colaboradores. Com investimentos constantes em pessoas, soluções tecnológicas avançadas e uma arquitetura de TI moderna, estamos na vanguarda do setor financeiro. Nosso parque tecnológico sustenta operações de alto volume e complexidade, viabilizando quatro trilhões de transações de TI em 2024. Esses esforços suportaram grandes avanços, como o Pix e o *Open Finance*, consolidando o BB como referência em inovação e eficiência.

Por meio de iniciativas como Laboratórios de Experimentação e Novas Tecnologias – Lentes BB, acompanhamos de perto as tendências de mercado e tecnologias emergentes, avaliando e implementando aquelas que agregam valor ao negócio. Nesse contexto, incorporamos o uso de IA generativa em áreas como atendimento ao cliente, cartões e apoio administrativo, trazendo eficiência e personalização às interações. Também nos destacamos no desenvolvimento do Drex (Real Digital), sendo uma das primeiras instituições a participar do piloto e pioneiros na realização de transferências para outras instituições financeiras e na negociação de Títulos Públicos Federais na nova plataforma. Além disso, buscamos diversificar nossas operações com plataformas tecnológicas e novos modelos de negócio baseados no conceito de Banco como Plataforma.

As áreas de tecnologia do Banco trabalham em sinergia com as equipes de negócios e atendimento, garantindo que as soluções digitais mais modernas estejam alinhadas à qualidade e efetividade do atendimento presencial. Essa abordagem híbrida reforça nossa capacidade de atender às demandas dos clientes, mantendo o foco na excelência operacional e na experiência personalizada.

Investimentos em tecnologia

(R$ bilhões)



"Acreditamos na tecnologia como vetor de transformação da experiência dos nossos clientes e funcionários. Em 2024, consolidamos o BB como referência em inovação no setor financeiro, com investimentos consistentes em infraestrutura, inteligência artificial, Open Finance e plataformas digitais. A combinação entre soluções escaláveis, segurança e personalização nos permite oferecer jornadas cada vez mais fluidas, eficientes e conectadas às reais necessidades das pessoas.

A inovação está no centro da nossa estratégia. Com o fortalecimento do ecossistema digital, ampliamos a atuação do Banco como plataforma de negócios e expandimos o uso de IA generativa, aprimorando processos internos e melhorando a experiência do cliente. A partir de iniciativas como o Lentes BB, o AcademIA BB e o Shopping BB, seguimos antecipando tendências e criando soluções que fortalecem a presença do BB em todos os canais e momentos da vida dos nossos clientes — sempre com responsabilidade, excelência e impacto positivo."

Marisa Mattos
Vice-presidenta de Negócios Digitais e Tecnologia

Estratégia digital

Temos como propósito “Ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos”. Alinhados ao nosso propósito e reforçando a identidade organizacional da Empresa, aprimoramos nossos valores para deixar ainda mais claros os princípios que orientam a nossa atuação e inspiram as entregas do nosso time, com destaque para a diversidade. Assim, nossos valores são: Proximidade, Inovação, Integridade, Eficiência, Compromisso com a Sociedade e Diversidade.

Os objetivos da Estratégia Corporativa do BB se desdobram também na Estratégia Digital. Com base nesses direcionamentos, o ecossistema de TI concentrou esforços em proporcionar experiências excepcionais e sustentáveis aos clientes, ao mesmo tempo em que promoveu a transformação digital de processos internos. Essa abordagem gerou resultados notáveis, como o alto índice de satisfação dos usuários do App BB Pessoa Física, que continuou entre os mais bem avaliados do mercado financeiro, refletindo a excelência em inovação e usabilidade.

O Banco também ampliou significativamente seus investimentos em tecnologias avançadas, com destaque para a inteligência artificial, plataformas digitais, desenvolvimento *low code* (cidadão desenvolvedor) e capacidade de processamento em nuvem. Soluções como o Pix e o *Open Finance* foram sustentadas por essa infraestrutura robusta, garantindo eficiência e segurança nas operações.

Engajamento digital

O uso dos canais digitais representa 93,8% das operações dos clientes, consolidando a tendência global de digitalização bancária e fortalecendo nosso Movimento de Aceleração Digital. Em 2024, o número de clientes digitais ativos cresceu 6,6% em relação ao ano anterior, totalizando 31,5 milhões. Esse crescimento está alinhado ao nosso foco em oferecer soluções mais intuitivas e acessíveis.

Nosso SuperApp BB se mantém como um dos mais bem avaliados da indústria financeira, com notas de 4,6 na Google Play Store e 4,7 na Apple Store. Além disso, registramos avanços significativos em métricas de satisfação como CSAT, CES, NPS e índice de satisfação no WhatsApp, com destaque para melhorias no atendimento digital e na jornada do cliente.

A plataforma WhatsApp BB se tornou um canal essencial na nossa estratégia digital, com 20,2 milhões de usuários totais, sendo 18,7 milhões de clientes ativos. Nossa eficiência operacional nesse canal é comprovada pelo índice de 98,7% dos atendimentos resolvidos exclusivamente pelo *bot*, sem necessidade de encaminhamento para atendimento humano.

Ao mesmo tempo, aprimoramos a personalização de produtos financeiros, resultando em R$ 1,02 bilhão em contratação de crédito para pessoas físicas e R$ 4,17

Nossos valores são: Proximidade, Inovação, Integridade, Eficiência, Compromisso com a Sociedade e Diversidade.

bilhões em desembolso de crédito PJ apenas em 2024. Já o Shopping BB registrou 34 milhões de transações e movimentou mais de R$ 1,2 bilhão, conectando clientes a serviços e produtos de forma integrada ao nosso ecossistema digital.

Lançamos também o Clique e Compre, modelo no qual toda a jornada de compra ocorre dentro do App BB, garantindo uma experiência mais fluida e segura. Esse modelo fortalece a oferta de cartões Ourocard, linhas de crédito, seguros e consórcios, criando oportunidades de *cross-sell* para nossos clientes.

A digitalização não se limita aos nossos clientes. Internamente, promovemos um intenso Movimento de Aceleração Digital, capacitando nossos funcionários para atuar de forma mais ágil e inovadora. Já são mais de 1.200 funcionários atuando no novo jeito de trabalhar no BB, desenvolvendo soluções com foco no cliente e reduzindo nosso *time to market*.

Nosso compromisso com a inovação também se reflete no desenvolvimento de soluções tecnológicas emergentes, como computação quântica, *blockchain* e ativos digitais, preparando o Banco para o futuro dos serviços financeiro.

Inteligência artificial

Temos investido continuamente no avanço da Inteligência Artificial (IA) para aprimorar a experiência do cliente, otimizar a eficiência operacional e fortalecer a segurança digital. A implementação de soluções baseadas em IA generativa e *machine learning* tem permitido personalizar interações, automatizar processos e mitigar riscos, tornando nossos serviços mais ágeis, seguros e acessíveis.

A IA tem sido utilizada para oferecer recomendações personalizadas e melhorar a jornada digital dos clientes. Entre as principais soluções implementadas, destacam-se:

- **Funil de Jornadas:** analisa interações nos canais digitais, identifica atritos e propõe melhorias para o *onboarding* e a oferta de produtos.

- **Agata:** recomendação de investimentos para clientes *Private* e Estilo, impactando 1,4 milhão de clientes e gerando R$ 6 milhões em receita e quase R$ 700 mil em margem de contribuição nos primeiros meses de uso.

- **Área de Recomendações Inteligentes (ARI):** forneceu 380 mil mensagens personalizadas para mais de 57 mil micro e pequenas empresas, auxiliando na gestão financeira e fluxo de caixa.

Além de aprimorar a experiência do cliente, a IA tem um papel fundamental na automação de processos, reduzindo custos operacionais e aumentando a eficiência:

- ***Compliance* Digital:** ferramenta reconhecida pelo mercado, utiliza IA e Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR) para validar automaticamente documentos fiscais e tributários. Em 2024, foi aplicada em 134 mil documentos de IRPF, reduzindo em 20% o tempo de processamento e mitigando riscos de fraudes.

- **Gestão de Numerário:** modelo baseado em IA que prevê a demanda de dinheiro em espécie nas agências, otimizando a logística de distribuição de numerário e reduzindo custos operacionais.

- **Aladin (Assistente de Lavagem de Dinheiro):** usa IA Generativa para apoiar analistas na identificação de indícios de lavagem de dinheiro. Desde sua implementação, 70% dos relatórios de análise produzidos utilizaram recomendações da ferramenta, aumentando a precisão das avaliações.

E para que essa inovação contínua no uso de IA seja possível, é essencial investir no desenvolvimento dos nossos colaboradores. O AcademIA BB capacitou 24 mil funcionários em 2024, com um total de 240 mil cursos finalizados, reforçando a democratização do uso de IA e análise de dados em toda a Organização.

Além disso, investimos na pesquisa e experimentação de tecnologias emergentes como computação quântica, *blockchain* e ativos digitais, garantindo que o Banco do Brasil continue liderando a inovação no setor financeiro.

70%
dos relatórios de análise produzidos utilizaram recomendação de IA.

Open Finance

O *Open Finance* vem transformando a forma como os clientes acessam e utilizam serviços financeiros, permitindo a integração de dados compartilhados para oferecer produtos mais personalizados e inovadores. Em 2024, o Banco do Brasil atingiu 2,28 milhões de clientes aderentes ao *Open Finance*, sendo que 81% optaram por adesão sem prazo determinado, garantindo benefícios contínuos aos usuários.

Participação dos canais de atendimento nas transações (%)

	2022	2023	2024
Canais digitais	92,4%	93,0%	93,80%
Outros canais	7,6%	7,0%	6,2%

Além disso, a estrutura do *Open Finance* tem permitido o desenvolvimento de novas soluções e integrações via Interfaces de Programação de Aplicações (APIs), ampliando a oferta de serviços digitais:

- ***Banking as a Service* (BaaS):** em 2024, expandimos nossa oferta de APIs para seguros (pessoal, residencial, empresarial e crédito protegido), permitindo que parceiros integrem nossos serviços de forma automatizada. Nossa plataforma Portal *Developers* processou 13,66 bilhões de chamadas API, evidenciando a escalabilidade da solução.
- **Integração com o Shopping BB:** os dados do *Open Finance* possibilitam recomendações personalizadas de produtos e serviços financeiros, ampliando as oportunidades para clientes dentro do nosso marketplace digital, que movimentou R$ 1,2 bilhão em 2024.

Com o *Open Finance*, os clientes podem consolidar seus dados financeiros para obter soluções customizadas, aumentando a eficiência e a acessibilidade dos produtos oferecidos. Entre os principais avanços, destacam-se:

- **Portabilidade de crédito:** atingiu R$ 1,9 bilhão em volume contratado em 2024, beneficiando mais de 55 mil clientes com condições mais vantajosas.
- **Crédito personalizado:** possibilitou a concessão de R$ 1,02 bilhão em crédito para pessoas físicas e R$ 4,17 bilhões em crédito para empresas (capital de giro), garantindo taxas mais competitivas e adequadas ao perfil de risco de cada cliente.
- **Captação e investimentos:** *insights* gerados a partir dos dados compartilhados impulsionaram R$ 2,71 bilhões em novas aplicações financeiras, fortalecendo a confiança dos clientes no ecossistema digital do BB.

81% dos 2,28 milhões de clientes aderentes ao *Open Finance* pelo Banco do Brasil optaram por adesão sem prazo determinado. Isso ressalta a confiança dos clientes na plataforma.

Minhas Finanças Multibanco

Em 2024, seguimos aprimorando o Minhas Finanças Multibanco, nossa solução gratuita para gestão financeira pessoal, integrada ao ecossistema *Open Finance* desde 2022. A ferramenta permite que nossos clientes visualizem de forma consolidada suas movimentações em diferentes instituições financeiras, ampliando sua capacidade de planejamento e organização financeira.

Durante o ano, promovemos atualizações que tornaram a experiência ainda mais eficiente. Em janeiro, a Agenda Financeira passou a integrar os lançamentos futuros e, a partir do segundo trimestre, também as obrigações via Débito Direto Autorizado (DDA). Com isso, oferecemos uma visão unificada das finanças, facilitando a jornada de gestão dos compromissos financeiros.

Lançamos ainda uma nova seção de Educação Financeira, com conteúdo do Blog BB, que orienta nossos clientes sobre controle e organização de gastos. Também incorporamos à ferramenta a funcionalidade Trazer Dinheiro (Iniciador de Transação de Pagamento - ITP), que permite transferir recursos de outras instituições para o BB. Isso apoia o pagamento de contas e contribui para reduzir o uso do cheque especial e o pagamento de juros.

Atentos às necessidades das novas gerações, desenvolvemos em 2024 o Meu *Cash*, versão infantojuvenil do Minhas Finanças. A partir da funcionalidade Meus Gastos, crianças e adolescentes podem acompanhar e classificar automaticamente seus gastos, promovendo o aprendizado sobre consumo consciente desde cedo.

A solução evolui continuamente com o investimento em inclusão e educação financeira. Em uma prova de conceito com uso de inteligência artificial, testamos novos modelos de recomendação de produtos, serviços e geração de *insights* personalizados. Essa iniciativa foi conduzida em parceria com o programa Aceleração Next, da Fenasbac.

Até o fim de 2024, o Minhas Finanças já havia sido utilizado por mais de 24 milhões de clientes. Atingimos o marco de 7,2 milhões de clientes únicos mensais ativos, com mais de 1 bilhão de lançamentos financeiros categorizados por mês com acurácia superior a 91%. No mesmo período, foram realizados mais de 732 mil planejamentos financeiros, totalizando R$ 5,5 bilhões em valores planejados e R$ 1,9 bilhão em potenciais economias sugeridas.

Pix

Os avanços proporcionados pelo Pix vão muito além das transferências entre pessoas. Ao oferecer transações em tempo real, para qualquer instituição participante, sem custo para clientes pessoa física, o Pix foi determinante para a inclusão financeira de cerca de 60 milhões de brasileiros que estavam fora do sistema bancário — o equivalente a mais da metade da força de trabalho do país.

Em 2024, o Banco do Brasil se consolidou como um dos principais protagonistas no ambiente do Pix, liderando avanços que extrapolam a agilidade e a praticidade dos pagamentos instantâneos. Cumprimos rigorosamente o cronograma do Banco Central, reforçando nossa posição estratégica no Sistema Financeiro Nacional ao viabilizar transações rápidas, acessíveis e seguras.

A expansão do Pix reduziu a circulação de dinheiro em espécie, o que colaborou para diminuir custos com a produção de cédulas e moedas. Além disso, ampliou o acesso a transações digitais em todo o território nacional, beneficiando pessoas de diferentes perfis e regiões. Segundo o Bacen, o Pix segue como o meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros, com crescimento de 54% nos valores transacionados e adesão de 46% da população, superando o uso do dinheiro em espécie, que representa 22%.

Ferramenta Minhas Finanças registrou mais de 1 bilhão de lançamentos financeiros categorizados por mês com acurácia superior a 91%.

Seguimos comprometidos com a excelência nas entregas, indo além das exigências regulatórias. Em 2024, realizamos mais de 6,7 bilhões de transações via Pix, movimentando mais de R$ 5,3 trilhões. Esse volume representa um aumento superior a 43% em relação ao ano anterior, evidenciando nossa relevância no ecossistema. Também nos destacamos com a implementação do Pix por aproximação em maquininhas de cartão, reforçando nosso compromisso com a inovação.

Em 2025, também avançamos com a implantação do Pix Automático, que promete transformar os pagamentos recorrentes. Com atenção às necessidades dos clientes, mantemos nossa liderança no desenvolvimento de soluções digitais e já nos preparamos para a chegada do Pix Garantido e do Pix Internacional.

Outras iniciativas em inovação

GRI 3-3 Inovação e tecnologia

Sempre atentos ao presente e ao futuro, testamos e adotamos o que há de mais moderno em soluções tecnológicas, sempre com o compromisso de oferecer um atendimento de excelência para os nossos clientes. A experimentação passa pela atenção aos movimentos dos principais concorrentes e às tendências que vão mudar a forma como trabalhamos.

Nesse sentido, o BB monitora, periodicamente, os movimentos estratégicos dos *players* e as novas tendências da indústria financeira, gerando *insights* e estudos que auxiliam na tomada de decisão. Além de desenvolver o Radar de Tendências Tecnológicas e as Megatendências, iniciativas como a Plataforma de Inovação BB e o Laboratório de experimentações do BB – Lentes BB também corroboram a nossa transformação cultural.

A transformação digital é, para além das tecnologias por si só, a transformação das formas com que nos relacionamos e fazemos negócio. No caso da computação quântica, o impacto potencial dessa transformação pode ser enorme. Por isso, estamos atentos e integrados aos movimentos do mercado e das academias de pesquisa e ensino de todo o mundo. Interna e/ou externamente, fomentamos ativamente discussões e estudos sobre o tema, com o objetivo de promover, o quanto antes, o aculturamento institucional do tema, alinhado à aprendizagem e futura operacionalização tempestiva da tecnologia.

Vale destacar também o Ponto BB, que, como o mais novo modelo de agência que une o mundo físico e virtual, reforça uma estratégia viva, sempre atual e inspiradora para clientes e funcionários na criação de experiências memoráveis. No Ponto BB, hologramas, robôs e cabines virtuais de atendimento integrarão as soluções digitais de atendimento ao ambiente físico. Além disso, haverá espaços para que empreendedores locais apresentem produtos e serviços ao público frequentador do espaço. Até o final do ano, o Banco deve abrir outros pontos em agências atualmente existentes, centrados em temas como agronegócios, turismo, empreendedorismo, universitários e shopping.

Tecnologia e ASG

A Diretoria de Tecnologia (Ditec) reforçou, em 2024, seu compromisso com a sustentabilidade por meio de iniciativas voltadas à economia circular, reciclagem e destinação adequada de resíduos, tais como:

- **Descarte sustentável de equipamentos:** cerca de **4.150 equipamentos obsoletos (65 toneladas)** foram encaminhados para reciclagem ou manufatura reversa, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- **Doação de bens móveis: 2.780 equipamentos** e acessórios foram destinados ao Programa Computadores para Inclusão, beneficiando projetos de inclusão digital.
- **BB Lixo Zero: 16 toneladas de resíduos recicláveis** de Brasília e São Paulo foram encaminhadas para cooperativas de catadores. No BB *Digital Week* 2024, resíduos recicláveis e orgânicos do evento foram corretamente direcionados para reciclagem e compostagem, reduzindo o impacto ambiental.

Corporate Venture Capital

O *Corporate Venture Capital* é uma das ferramentas de que as corporações se utilizam para a promoção da inovação aberta, aceleração do desenvolvimento de novos negócios e expansão de mercados. A proximidade com startups permite a troca de conhecimento, a adoção de novas tecnologias e a redução do *time-to-market* e contribui para a competitividade.

Para impulsionar esse movimento, o BB *Ventures* é o programa de *corporate venture capital* do BB. Por meio dele, o Banco realiza seus aportes em cinco Fundos de Investimento em Participações (FIPs), geridos por gestores de mercado especializados: Astella, Indicator Capital, SP Ventures, MSW Capital e Vox Capital.

A tese do programa busca startups nas verticais agtechs, fintechs e govtechs. O foco são empresas nos estágios *seed* e série A, que já possuem produtos testados e clientes ativos, e que, em conjunto com o Banco, possam criar sinergias.

O BB *Ventures* finalizou 2024 com 1.110 startups avaliadas e, atualmente, possui 53 startups investidas em seu portfólio. Esses investimentos têm o potencial de gerar valor em estratégias relevantes, como rastreabilidade da cadeia produtiva pecuária, soluções de gestão para fazendas e empresas, ganho de eficiência para o ente público e melhoria da experiência do cidadão, *blockchain*, tokenização de ativos, conveniência em meios de pagamento, inteligência financeira e soluções para o público jovem, além de novos negócios baseados em dados e inteligência analítica.

Lentes BB: Laboratório de Experimentação e Novas Tecnologias

O Laboratório de Experimentação – Lentes BB é um programa corporativo que, atuando nas verticais conhecimento, comunidade e experimentação, viabiliza projetos inovadores para que se tornem reais, promovendo seu propósito por meio de uma estrutura que conecta pessoas, desenvolve competências e habilita novos modelos de negócio.

Em 2024, o programa Lentes consolidou-se como um promotor de inovação no Banco do Brasil. Nosso objetivo é impulsionar a inovação de forma estruturada nas unidades do Banco, oferecendo suporte metodológico, conteúdos especializados e ambiente para experimentação.

Um dos destaques do ano foi a incorporação do Índice de Prontidão para Inovar (IPI) como indicador do programa corporativo de indução, garantindo alinhamento estratégico e avaliação do estágio de inovação das unidades estratégicas do BB. Esse índice mensura e orienta a adoção de boas práticas, impulsionando a capacidade de inovar em soluções mais eficientes e com valor agregado. Além disso, permite identificar áreas com maior potencial de inovação, direcionando recursos e esforços para maximizar o impacto das soluções.

O programa Lentes também participou ativamente de programas de ideias e *hackathons*. Esses eventos foram fundamentais para fomentar a criatividade e a colaboração entre os funcionários, resultando em soluções inovadoras que estão em desenvolvimento ou foram implementadas em diferentes áreas do Banco.

Além disso, estivemos conectados com o ecossistema de inovação, participando ativamente e oferecendo conteúdos relevantes e capacitações em eventos de destaque, como *Web Summit*, *South Summit*, Rio *Innovation, Rec'n'Play*, *HackTown* e BB *Digital Week*. Nesses eventos, nossos colaboradores, clientes e a comunidade em geral tiveram a oportunidade de se conectar com as principais tendências do setor, aprender com especialistas renomados e trocar experiências com profissionais de diversas partes do Brasil e do mundo. Essas capacitações foram essenciais para fortalecer a cultura de inovação do Banco do Brasil, desenvolver habilidades a partir da vivência e manter nossa posição de liderança no setor.

As iniciativas do programa Lentes também tiveram um impacto significativo para nossos clientes. As soluções inovadoras desenvolvidas ao longo do ano resultaram em melhorias nos serviços oferecidos, proporcionando uma experiência mais eficiente e personalizada. Clientes puderam usufruir de novas funcionalidades nos canais digitais, atendimento mais ágil e produtos financeiros adaptados às suas necessidades, fortalecendo a relação de confiança e satisfação com o Banco do Brasil.

A Plataforma de Inovação BB tem capacidade de hospedar múltiplas campanhas de ideação e hackathons, resultando em mais de 1.600 ideias recebidas desde seu lançamento.

Plataforma de Inovação

A Plataforma de Inovação BB é um ambiente único, capaz de hospedar múltiplas campanhas de ideação e até *hackathons*, de forma que as áreas estratégicas (gestores de produtos, canais e clientes) podem acionar a inteligência distribuída em todo o conglomerado de forma estruturada, a partir de desafios reais. Nesse movimento, a Plataforma coloca a inovação a serviço dessas áreas gestoras, reforçando o modelo de execução distribuída.

Desde o lançamento, fizemos diversas campanhas, que receberam mais de 1.600 ideias. As campanhas podem ter premiações diversas, mas o reconhecimento para os talentos é nosso compromisso. Eventos tipo Inovathon são campanhas que envolvem diversas áreas com desafios comuns, que buscam engajamento de todos os colaboradores, geração de ideias que se transformam em protótipos e recomendações, reconhecimento e visibilidade institucional e investimento em capacitação.

Portal *Developers*

A estratégia do BB para o modelo de *Banking as a Service* (BaaS) avançou em 2024, com o desenvolvimento de novas APIs pelas áreas de produtos e o aperfeiçoamento contínuo do Portal *Developers* BB, nossa plataforma dedicada à integração com parceiros.

O BB fechou 2024 com 32 soluções BaaS, sendo 19 delas disponíveis no Portal *Developers,* como cobrança, Pix, arrecadação integrada ao Pix, pagamentos em lote, extratos, serviços de arrecadação, BB *Pay*, *Login* BB, validação de contas, débitos veiculares, seguros residencial e empresarial, entre outras.

Com a aceleração dessa estratégia, registramos um crescimento anual de 52% na quantidade de clientes únicos integrados às soluções BaaS do BB, contribuindo para os resultados dos produtos integrados.

BB *Pay*

O BB *Pay* é a plataforma de recebimentos do Banco do Brasil que reúne diferentes meios de pagamento em um só lugar. Com ela, pequenos negócios podem gerar links de cobrança, receber pagamentos com cartão de crédito pelo app BB com a solução *Tap on Phone* ou autorizar colaboradores a receber via Pix. *E-commerces* podem integrar a solução via API, e o próprio conglomerado pode utilizá-la para viabilizar novos modelos de negócio.

Em 2024, o BB *Pay* movimentou mais de R$ 8,5 bilhões, em mais de 11 milhões de transações realizadas por meio das diferentes formas de utilização da plataforma de recebimentos. Esses números representam um salto significativo em relação a 2023, resultado da ampliação contínua das soluções e dos meios de pagamento disponíveis — atualmente, a plataforma suporta pagamentos com Pix, boleto, cartão de crédito e financiamento —, além da integração com novos parceiros e clientes via API.

O BB *Pay* também está integrado ao *Open Finance*, atuando nesse ecossistema como Iniciador de Transações de Pagamento (ITP), por meio de uma API *white label* do BB para a iniciação de pagamentos com Pix e serviços de movimentação de recursos entre instituições, dentro do nosso aplicativo.

Indicador Quantidade de Clientes e API	1T24	2T24	3T24	4T24
APIs negociais com chamadas em produção	20	22	22	24
Clientes com chamadas em produção	22.230	25.575	26.356	28.466

Estrutura para desenvolvimento de novos negócios

A estrutura de desenvolvimento de novos negócios do Banco do Brasil direcionou seus esforços, em 2024, para estudos e iniciativas que expandem a oferta de produtos e serviços além do *core* bancário tradicional. Um foco especial foi dado a projetos que posicionam o Banco de maneira estratégica no crescente ecossistema da economia tokenizada, impulsionada pelo avanço da CBDC brasileira, o Drex, e pelas tendências de mercado e da concorrência.

Esses projetos contam com a colaboração não apenas das diversas unidades do Banco, mas também de parceiros externos. Essa integração permite explorar novas fronteiras tecnológicas e desenvolver soluções que atendam às demandas emergentes de um ambiente financeiro em transformação.

Com essa estratégia, o Banco do Brasil não apenas acelera sua adaptação às inovações trazidas pela tokenização da economia, mas também reafirma sua liderança como uma instituição que antecipa tendências e promove avanços para oferecer serviços modernos, eficientes e conectados às necessidades do mercado e dos clientes.

O Banco do Brasil se posicionar de maneira estratégica no ecossistema da economia tokenizada, impulsionada pelo avanço da CBDC brasileira, o Drex.

Negócios digitais no exterior

Em 2024, avançamos de forma significativa na transformação digital de nossos serviços internacionais, com o objetivo de atender melhor às necessidades de exportadores e importadores. Focamos em soluções que aumentam a agilidade, transparência e segurança das operações. Um dos destaques foi a integração do BB Américas ao aplicativo BB, criando uma área exclusiva acessível com o mesmo *login* das contas BB (*Single Sign-on*). Essa funcionalidade trouxe praticidade, permitindo consultas a extratos, dados cadastrais e informações sobre as agências internacionais de forma fluida e intuitiva.

Outro avanço importante foi o desenvolvimento da Loja BB na Plataforma Brasil Exportação, em parceria com a Apex Brasil. Essa solução digital conecta exportadores brasileiros a mercados globais, facilitando o acesso a produtos e serviços especializados. Complementando esses esforços, lançamos a Jornada de Sustentabilidade Internacional, um programa de capacitação gratuito para exportadores que promove práticas ASG. O programa incluiu workshops presenciais e digitais, avaliações de maturidade em sustentabilidade e consultoria especializada, capacitando mais de 300 empresas em temas como economia circular, eficiência energética e responsabilidade social.

Também atuamos como agente exclusivo da União no Proex, em colaboração com o Tesouro Nacional e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços. Trabalhamos na criação de uma nova modalidade de financiamento voltada à produção exportável brasileira e participamos da formulação da Resolução 5.143 do Conselho Monetário Nacional (CMN), que incorpora metodologias inovadoras para atender às demandas dos exportadores. Essas iniciativas reforçam nosso papel na promoção de negócios responsáveis e sustentáveis no comércio internacional.

Graças a essas iniciativas, alcançamos avanços importantes em 2024, como:

- Ampliação do número de contas correntes no exterior, beneficiando empresas que necessitam de soluções integradas para operar globalmente.
- Crescimento no *market share* do câmbio de exportação e importação, reforçando nossa posição de liderança no mercado financeiro internacional.
- Expansão da carteira de clientes com produtos internacionais, evidenciando o sucesso das soluções inovadoras e personalizadas oferecidas pelo Banco.

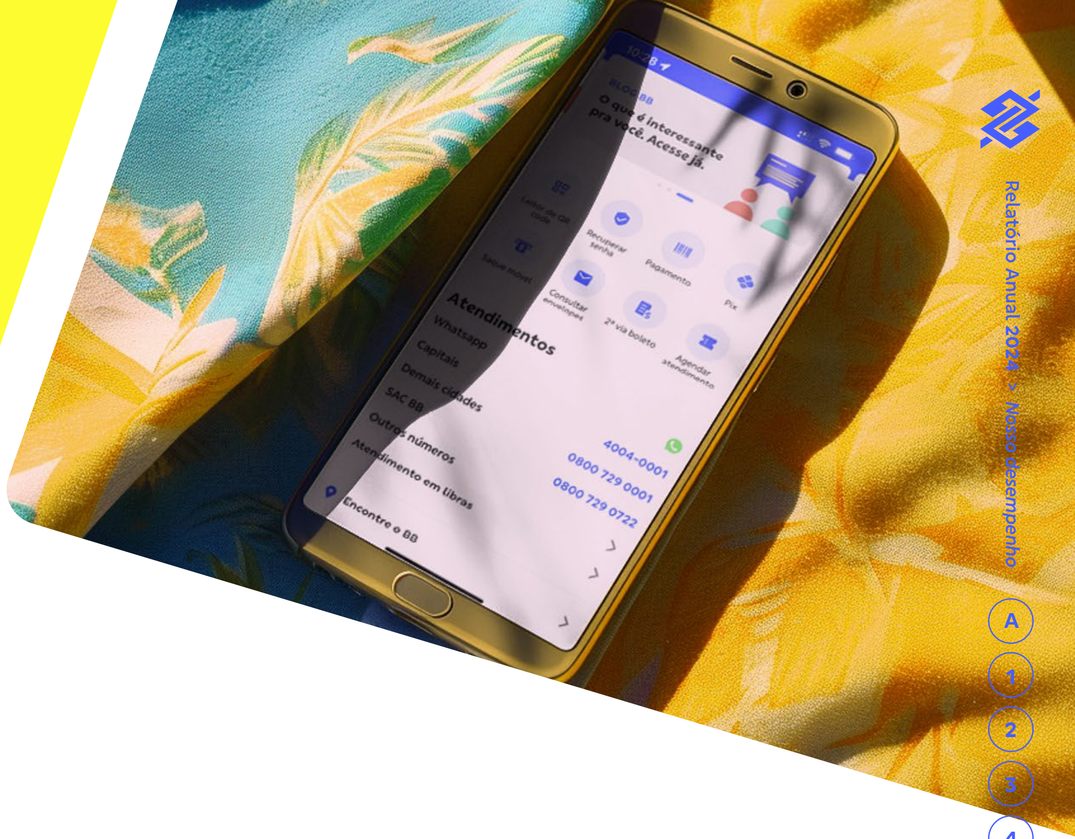
BB *Digital Week*

Em 2024, realizamos a 3ª edição do BB *Digital Week*, evento que reforça nosso compromisso com a inovação, a tecnologia e a sustentabilidade. Com o tema "Tecnologias Sustentáveis na Era da Multiexperiência", reunimos mais de 25 mil participantes, incluindo 11 mil do público geral e 14 mil funcionários do BB, promovendo debates, palestras, mentorias e demonstrações tecnológicas.

Buscamos ampliar a diversidade e a inclusão, garantindo que mais de 40% do público fosse composto por pessoas negras, indígenas e asiáticas, e 40% por mulheres. Além disso, disponibilizamos recursos de acessibilidade, como transcrição automática, intérpretes de Libras e guias videntes, proporcionando uma experiência completa para aproximadamente 500 pessoas com deficiência.

Aproximadamente
34 milhões
de transações realizadas no Shopping BB até o final de 2024

movimentando um volume superior a
R$ 1,2 bilhão
em vendas para cerca de 5,1 milhões de clientes únicos.



Shopping BB

O Shopping BB, que faz parte do Movimento de Aceleração Digital, evidencia a ampliação da nossa atuação para além do *core* bancário, dentro do conceito de Banco como Plataforma de Negócios.

Ao final de 2024, o Shopping BB registrou aproximadamente 34 milhões de transações, que movimentaram um volume superior a R$ 1,2 bilhão com vendas de produtos e serviços não financeiros para aproximadamente 5,1 milhões de clientes únicos.

No fim do ciclo de 2024, o Shopping BB contava com:

- 165 *e-commerces* disponíveis para todos os correntistas do Banco do Brasil, atendendo suas principais necessidades;
- Mais de 70 mil SKUs disponíveis para a jornada totalmente integrada ao aplicativo BB no Clique e Compre, onde toda a jornada de compra ocorre no App, trazendo uma experiência de compra mais segura, completa e fluida para o cliente BB;
- 35 marcas de *gift cards*, com centenas de SKUs, distribuídos entre serviços de transporte, *delivery, streaming*, lojas de esportes, soluções empresariais e cartões multimarcas;
- Área Gamer com *gift cards* de diversas plataformas de games, *cashback* em lojas selecionadas, além de serviços financeiros específicos para as necessidades desse público;
- Recargas de celular para as principais operadoras do Brasil, e, a partir de dezembro, passou também a disponibilizar a recarga para a Surf Telecom e Correios.

Destacamos o lançamento, em julho de 2024, do Clique e Compre, onde toda a jornada de compra ocorre dentro do App, com o uso de diversas APIs de alta performance e integrações com as mais completas ferramentas de *e-commerce* do mercado, trazendo uma experiência de compra fluida, totalmente customizável e com a segurança Banco do Brasil. A profundidade da atuação deste novo modelo permitirá a ampliação de ações de *cross-sell* de produtos *core banking*, como a oferta de cartões Ourocard, viabilização de consumo por meio de linhas de crédito do BB, ofertas de seguros, utilização de cartas de consórcio como forma de pagamento e demais operações junto aos *sellers,* sempre buscando ampliar a relevância do BB junto a todos os seus *stakeholders*.

6

Governança, ética e transparência

Governança corporativa
Ética e transparência

Sumário interativo

Governança corporativa

Estrutura de governança

GRI 2-9, 2-12

O Banco do Brasil mantém uma estrutura de governança corporativa fundamentada em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Essa estrutura é composta por órgãos colegiados e instâncias executivas que asseguram a eficácia na tomada de decisões e o cumprimento das diretrizes estratégicas da instituição. Para apoiar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, o BB conta com diversos comitês especializados que fornecem subsídios técnicos e estratégicos em áreas específicas, conforme descrito nas próximas páginas. Esses comitês são compostos por membros com expertise nas áreas correspondentes, garantindo que as decisões sejam fundamentadas em análises técnicas e alinhadas às melhores práticas de mercado.

A estrutura de governança do BB está disponível no site de Relações com Investidores.

Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas é o órgão máximo de deliberação do Banco do Brasil, responsável por decisões estratégicas essenciais para a governança da instituição. Convocada pelo Conselho de Administração ou por acionistas, conforme previsto no Estatuto Social, a Assembleia delibera sobre temas como alienação de ações, fusões, incorporações, aumento de capital e adesão a práticas diferenciadas de governança corporativa, como o Novo Mercado da B3.

Alinhado às boas práticas de transparência, o Banco disponibiliza em sua página de Relações com Investidores informações detalhadas sobre as pautas da Assembleia, promovendo a participação ativa dos acionistas. A realização da Assembleia representa um momento chave de prestação de contas e interação, permitindo que os sócios participem das decisões que definem o futuro do Banco do Brasil.

As diretrizes que regem o funcionamento de nossos comitês de assessoramento, bem como a composição de cada um deles, estão detalhadas em nosso regimento interno, **disponível para consulta pública aqui.**

Conselho de Administração (CA)

GRI 2-11

O Conselho de Administração é o órgão máximo de deliberação do Banco do Brasil, responsável por estabelecer as diretrizes estratégicas que orientam os negócios e supervisionar a atuação da Diretoria Executiva. Sua composição, definida em Assembleia Geral, inclui representantes dos acionistas majoritários, minoritários e conselheiros independentes.

A diversidade de experiências e competências entre os conselheiros é um dos pilares para garantir decisões que atendam aos interesses de todas as partes interessadas. Conforme disposto no Estatuto Social do Banco do Brasil, o Conselho é composto por oito membros, entre os quais se inclui um representante dos empregados, eleito diretamente por seus pares em um processo organizado pelo Banco em conjunto com as entidades sindicais representativas. Além disso, dois membros são eleitos pelos acionistas minoritários, ou mais, caso o processo de voto múltiplo assim o determine.

Vale destacar que o Conselho de Administração é composto, em sua maioria, por membros externos. Dos oito membros, apenas dois — a Presidenta do BB e o conselheiro representante dos empregados — não são externos. Essa composição reforça os princípios de transparência, equilíbrio e governança independente, alinhados às melhores práticas do mercado. Conforme previsto no Estatuto Social do Banco, pelo menos 30% dos membros do Conselho devem ser independentes, atendendo aos critérios definidos pela legislação e pelo Regulamento do Novo Mercado. Membros eleitos pelos acionistas minoritários são automaticamente considerados independentes, reforçando os princípios de transparência e equilíbrio na governança.

Por fim, é importante ressaltar que o presidente do Conselho de Administração do BB não ocupa cargos executivos na Companhia, garantindo a separação clara entre as funções estratégicas e operacionais.

O regimento interno do CA está **disponível aqui**.

Conselho Diretor (CD)

O Conselho Diretor do Banco do Brasil, formado pelo presidente e pelos vice-presidentes, é responsável por tomar decisões estratégicas que orientam toda a Diretoria Executiva. Ele propõe e implementa políticas corporativas, estratégias, plano diretor, orçamento geral e plano de investimentos, além de aprovar o plano de mercados e o acordo de trabalho, conforme previsto no Estatuto Social.

Entre suas atribuições, destacam-se a organização interna do Banco, a estrutura administrativa das diretorias e demais unidades, e a definição sobre a distribuição e aplicação dos lucros, sempre em conformidade com as deliberações da Assembleia Geral ou do Conselho de Administração e a legislação vigente.

Conselho Fiscal (CF)

O Conselho Fiscal atua de forma independente, fiscalizando os atos da administração e garantindo a conformidade com as obrigações legais e estatutárias. Suas atribuições incluem a análise das demonstrações financeiras e a emissão de pareceres sobre as políticas e práticas adotadas pela administração.

Diretoria Executiva (Direx)

A Diretoria Executiva é responsável pela administração cotidiana do Banco, implementando as estratégias definidas pelo Conselho de Administração. É composta pelo presidente e vice-presidentes, cada um liderando áreas específicas, o que permite uma gestão especializada e focada nos diversos segmentos de atuação do BB.

Nossa estrutura da Auditoria Interna reflete um compromisso sólido com a transparência e a governança corporativa.

Auditorias Interna (Audit) e Independente

A Auditoria Interna (Audit) é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal para atividades de fiscalização. Sua constituição está prevista em nosso Estatuto Social, e sua estrutura reflete o compromisso com a transparência e a governança corporativa. O órgão deve reporta-se, funcional e administrativamente, ao nosso Conselho de Administração, seguindo as diretrizes estabelecidas em nossa estrutura organizacional.

À Auditoria Independente cabe auditar e emitir opiniões sobre as demonstrações contábeis e suas respectivas notas explicativas, assegurando conformidade com as normas contábeis emanadas pelo CMN e pelo Bacen. Essa função inclui também a avaliação da qualidade e adequação do sistema de controles internos, abrangendo sistemas de processamento eletrônico de dados e de gerenciamento de riscos, com a identificação e registro de eventuais deficiências. A Auditoria Independente descreve, ainda, quaisquer descumprimentos de dispositivos legais e regulamentares que possam gerar impactos relevantes em nossas demonstrações contábeis ou em nossas operações.

Comitê de Auditoria (Coaud)

Tanto a Auditoria Interna como a Independente são avaliadas pelo Comitê de Auditoria (Coaud), que assegura a integração entre esses processos e contribui para uma melhor governança e transparência. Órgão estatutário de caráter permanente, nos auxilia no exercício das funções de auditoria e fiscalização. O Coaud supervisiona de forma contínua as atividades e os trabalhos realizados pela auditoria independente, além de exercer suas atribuições junto às sociedades controladas que adotam o regime único do Comitê.

O Comitê acompanha e avalia as atividades da Audit, monitora exposições de risco, acompanha as práticas contábeis e assegura a transparência das informações. Além disso, assessora o CA nas deliberações relacionadas à fiscalização da gestão, à conformidade corporativa e à governança.

Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem)

O Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem) é um órgão estatutário e permanente que assessora o Conselho de Administração na definição de políticas de gestão de pessoas, remuneração, indicação e sucessão de administradores. Além disso, o Corem analisa a elegibilidade de candidatos a administradores, membros de comitês de assessoramento e conselheiros fiscais, verificando o cumprimento dos requisitos legais e a conformidade dos processos de avaliação.

Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

O Comitê de Riscos e de Capital (Coris) é um órgão colegiado e permanente que assessora o Conselho de Administração na gestão integrada de riscos, incluindo os riscos social, ambiental e climático, e de capital para as instituições do Conglomerado Prudencial do Banco do Brasil.

Entre suas principais atribuições, o Coris supervisiona a conformidade com a Declaração de Apetite por Riscos (RAS), avalia propostas de políticas específicas e monitora o cumprimento e a aderência dessas políticas aos processos de gerenciamento de riscos e de capital.

Comitê de Tecnologia e Inovação (Cotei)

O Comitê de Tecnologia e Inovação (Cotei) é o órgão colegiado e estatutário cuja finalidade é assessorar o CA em temas relacionados a tendências tecnológicas, novos modelos de negócios e projetos ou iniciativas de inovação, para fazer frente a essas tendências e seus efeitos sobre o Banco do Brasil.

Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem)

O Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem) é um órgão colegiado que assessora o Conselho de Administração em temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática. Sua atuação considera as melhores práticas de mercado e os compromissos voluntários assumidos pelo Banco do Brasil

Nomeação e seleção

GRI 2-10

No Banco do Brasil, o processo de indicação e sucessão garante a identificação, retenção e desenvolvimento contínuo de líderes alinhados aos valores e competências essenciais da Organização. Estruturado de forma transparente, esse processo considera critérios como mérito, diversidade de competências e conformidade com os requisitos legais e regulamentares.

Os membros dos órgãos de administração, incluindo o CA, Diretoria Executiva e seus comitês, são selecionados com base em critérios objetivos que avaliam qualificação profissional, experiência e reputação. Todos os integrantes devem ser brasileiros residentes no país, com idoneidade moral, reputação ilibada e conhecimentos avançados, incluindo as melhores práticas de governança corporativa, *compliance*, integridade e responsabilização corporativa.

A Política de Indicação e Sucessão, revisada e aprovada em 2024, estabelece os padrões e requisitos mínimos para os cargos da Alta Administração, assegurando que os processos de sucessão e indicação sejam conduzidos com transparência, ética e foco na diversidade e na capacidade técnica necessária à implementação da estratégia organizacional.

Grupos sociais sub-representados

Conforme previsto no Estatuto Social do Banco do Brasil (ESBB), o Conselho de Administração conta com um representante dos empregados, eleito por voto direto entre os colaboradores ativos da Empresa. O processo de eleição é organizado pelo Banco e entidades sindicais representativas, garantindo a participação democrática. O conselheiro representante dos empregados atende a todos os critérios, requisitos e impedimentos estabelecidos por lei, regulamento e pelo ESBB.

Adicionalmente, a Política de Indicação e Sucessão do Banco do Brasil assegura a diversidade de perfis, qualificações e experiências na composição da administração. Essa política é aplicada ao CA, Conselho Fiscal e comitês de assessoramento.

Gestão de impactos

GRI 2-13

A gestão dos impactos sociais, ambientais e climáticos está no centro de nossa Estratégia Corporativa e é conduzida por uma governança sólida e integrada. Nossa arquitetura de governança é regida pela legislação aplicável, pelo ESBB, pelos Regimentos Internos de nossos órgãos de governança e pelos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, além de Políticas Gerais e Instruções Normativas Corporativas.

O CA e o Cosem asseguram que decisões relacionadas à sustentabilidade sejam tomadas com base em nossas diretrizes e conforme as melhores práticas de mercado, também que sejam divulgadas de modo transparente, fidedigno e alinhado às nossas práticas aos regulamentos aplicáveis.

Indo além do cumprimento regulatório, trabalhamos para que nossas ações contribuam efetivamente para o desenvolvimento sustentável, integrando considerações ASG em nossos processos decisórios. A estrutura de governança corporativa, somada ao assessoramento especializado e à atuação colaborativa entre nossos órgãos, garante que os impactos de nossas operações sejam identificados, monitorados e geridos de forma responsável.

Adicionalmente, o Banco do Brasil adota um modelo proativo e abrangente para garantir a continuidade dos negócios, refletindo em nossa Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), alinhada às melhores práticas internacionais, como as normas ABNT NBR ISO 22301. Este modelo visa garantir a resiliência operacional e a capacidade de resposta a incidentes, sendo parte fundamental de nossa estratégia para mitigar impactos negativos e maximizar a disponibilidade dos serviços aos nossos clientes.

Vale lembrar que nossa metodologia de GCN também envolve indicadores semestrais de avaliação das unidades estratégicas, que são analisadas quanto à aderência à metodologia, aos testes de continuidade de processos (PCN) e à mensuração dos impactos. A revisão contínua e as lições aprendidas das auditorias internas e externas, simulações de incidentes e *feedbacks* da governança contribuem para o fortalecimento da resiliência operacional, garantindo que o Banco do Brasil continue sendo uma referência em termos de gestão de continuidade de negócios.

Programa Dirigentes BB

GRI 2-17

Investimos no desenvolvimento contínuo de nossa Alta Administração, disponibilizando uma trilha de capacitação por meio da Universidade Corporativa do BB. Essa trilha inclui cursos ministrados por referências nacionais e internacionais, abordando temas essenciais como Ética Corporativa, Divulgação de Informações, Prevenção e Combate à Corrupção, Gestão de Riscos, ASG, Experiência do Cliente, Cultura, Aceleração Digital e Liderança Inspiradora.

Desde 2016, o Programa Dirigentes atua de forma estruturada para identificar e preparar sucessores para funções estratégicas na Alta Administração do Banco e Conglomerado. O programa promove ciclos anuais de avaliação, nos quais os potenciais sucessores são analisados com base em desempenho, potencial e prontidão, por seus superiores imediatos e comitês das vice-presidências. A partir dessas análises, é elaborada uma Matriz de Sucessão que aponta a prontidão dos candidatos, identifica riscos de ausência de sucessores e define estratégias para retenção de talentos.

Remuneração da Alta Administração

GRI 3-3 Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos, 2-19, 2-20

Temos compromisso com a transparência e equidade na Política de Remuneração da Alta Administração, que está alinhada com as diretrizes estratégicas do Banco do Brasil e a Resolução CMN 3.921/2010.

Nossa Política de Remuneração da Alta Administração está alinhada às diretrizes estratégicas do Banco do Brasil (ECBB) e à Resolução CMN 3.921/2010, garantindo transparência, equidade e conformidade regulatória. O modelo de remuneração tem como objetivo atrair, reter e recompensar administradores, incentivando uma gestão sustentável dos negócios, com atenção aos limites de risco e às estratégias de curto, médio e longo prazos. Para isso, mantemos o Comitê de Remuneração (Corem), responsável por assessorar o Conselho de Administração no estabelecimento da política de remuneração dos administradores e supervisionar a aplicação das diretrizes estabelecidas.

A composição da remuneração total – que inclui remuneração fixa, variável e benefícios – é submetida anualmente à aprovação da Assembleia Geral Ordinária, assegurando conformidade com as exigências legais e regulatórias. Na assembleia geral do BB, ocorrida em 26 de abril de 2024, foi aprovado por maioria dos votos o montante global da remuneração dos administradores, em conformidade com a legislação federal. Os valores pagos são divulgados de forma transparente, conforme a legislação vigente.

A remuneração fixa e os benefícios concedidos aos administradores são definidos com base em critérios como equilíbrio interno, competências, responsabilidades e análise de mercado, respeitando as particularidades de cada cargo. Para a determinação da remuneração, a Diretoria de Pessoas utiliza-se de pesquisa salarial realizada por consultoria especializada contratada e sem qualquer vínculo direto com o BB. As contribuições previdenciárias realizadas para os administradores seguem os mesmos percentuais aplicáveis aos demais empregados, tanto para o Regime Geral de Previdência Social (RGPS – INSS) quanto para o Regime de Previdência Complementar.

O Programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) é direcionado exclusivamente aos membros da Diretoria Executiva, com periodicidade anual. A ativação do programa está condicionada ao Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) dos empregados, ao alcance das metas de desempenho da instituição e à observação dos riscos e responsabilidades das atividades dos administradores. Para garantir o alinhamento do Programa de RVA à ECBB, utilizamos indicadores que refletem tanto o desempenho institucional quanto o desempenho individual e da unidade de atuação dos administradores. Entre os principais indicadores, destacam-se experiência do cliente, finanças sustentáveis, práticas ASG, transformação digital e fortalecimento da cultura organizacional.

A sustentabilidade é integrada à gestão de desempenho por meio de indicadores que abrangem todos os níveis da Organização, desde o nível estratégico (Plano de Desempenho – PD) até o nível operacional (ATB das unidades e desempenho individual dos funcionários). Esses indicadores analisam os resultados obtidos nos planos operacionais das unidades, impactando diretamente a remuneração variável de dirigentes estatutários e funcionários das unidades estratégicas, táticas e operacionais.

A remuneração variável, composta por pagamentos em espécie e diferimentos, deve estar diretamente atrelada ao desempenho sustentável e à continuidade dos resultados obtidos. Para isso, 40% do total é diferido e condicionado à manutenção dos resultados alcançados, podendo ser revertido caso os critérios estabelecidos não sejam cumpridos. Além disso, a política prevê a restituição de valores já pagos ao administrador nos casos em que for comprovado ato irregular de gestão, praticado em desrespeito aos deveres fiduciários dos administradores, especialmente aqueles previstos nos artigos 153 a 158 da Lei 6.404/1976 e no Estatuto Social.

Avaliação da Alta Administração

GRI 2-18

A avaliação de desempenho dos nossos órgãos de governança e seus membros conta um instrumento específico abrangendo aspectos econômicos, sociais e ambientais, que refletem as expectativas em relação ao desempenho individual e coletivo. Esses blocos apresentam expectativas claras em relação ao desempenho dos avaliados com uma análise abrangente e são fundamentais para garantir que o Conselho atue de maneira alinhada com os princípios de boa governança corporativa. Esses processos reforçam o compromisso do Banco com a melhoria contínua da governança corporativa.

Os dirigentes são submetidos a avaliações periódicas de desempenho, que consideram o cumprimento de metas estratégicas, a eficácia na gestão de recursos e a aderência às políticas internas e aos princípios de governança corporativa. Essas avaliações são fundamentais para identificar oportunidades de desenvolvimento e assegurar a excelência na gestão.

A avaliação individual da Direx é interna e realizada semestralmente. O processo de avaliação é multidimensional e considera autoavaliação, além das avaliações realizadas por pares, reportes diretos e pelo(a) líder imediato(a). Anualmente, os conselheiros avaliam, por meio de instrumento específico, além de sua própria atuação, a do Conselho e a do seu presidente, a atuação individual e colegiada dos seus comitês de assessoramento, atuação colegiada da Diretoria Executiva e a atuação da Secretaria Executiva. Semestralmente, o Conselho avalia o auditor geral e o presidente do BB. Os membros do Conselho de Administração (CA) avaliam o(a) presidente do Banco, que, por sua vez, avalia diretamente os(as) vice-presidentes e diretores(as) a ele(a) vinculados(as). Os(as) vice-presidentes também avaliam os(as) diretores(as) de suas respectivas áreas. São analisadas competências como liderança pelo exemplo, desenvolvimento dos liderados, planejamento e alinhamento estratégico, foco no cliente, promoção de diversidade e inovação, tomada de decisão corajosa e orientação para resultados sustentáveis.

Além disso, o CA aprovou a instituição de avaliação independente de desempenho de seus membros, conduzida por empresa externa, adicionalmente ao processo de avaliação interno já existente. Essas avaliações independentes são conduzidas por empresas especializadas contratadas pelo Banco, conforme previsto no Estatuto Social do Banco do Brasil (ESBB) e em normas regulamentadoras. Anualmente, os conselheiros avaliam sua própria atuação, bem como a do Conselho, do presidente do CA, dos comitês de assessoramento e da Direx, além da atuação colegiada de outros órgãos. Semestralmente, são realizadas avaliações específicas do auditor geral e do presidente do Banco.

Os resultados dessas avaliações são disponibilizados ao Conselho de Administração, após a verificação de conformidade do processo de avaliação de desempenho pelo Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade. O CA analisa, discute e propõe medidas ou recomendações para aprimorar a governança corporativa e a atuação dos seus membros e o Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade também presta apoio metodológico e procedural.

A avaliação de desempenho conta com um instrumento específico abrangendo aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Ética e transparência

GRI 2-26, 205-2, Sasb FN-CB-510a.2

A ética e a transparência são fundamentos que sustentam nossa atuação e consolidam nossa credibilidade perante os diversos públicos com os quais nos relacionamos. Em 2024, reforçamos nosso compromisso com a governança ética e a prestação de contas, guiados por políticas e práticas que promovem a integridade em todas as nossas operações, de forma alinhada às melhores práticas internacionais.

Por isso, publicamos regularmente informações detalhadas sobre nossas operações, políticas e resultados financeiros e não financeiros, em consonância com os padrões globais de relatórios, como os GRI Standards e as diretrizes do Relato Integrado. Essas publicações garantem acesso pleno às informações por parte de acionistas, investidores, clientes e demais partes interessadas. Além disso, o Banco promove a participação ativa de seus públicos em assembleias gerais e consultas públicas, assegurando que suas decisões estratégicas sejam debatidas e compartilhadas de forma transparente.

O Banco do Brasil também mantém participação ativa em associações e iniciativas relevantes, como a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi), Associação Brasileira do Desenvolvimento (ABDE), Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Essas parcerias contribuem para a promoção de práticas responsáveis e para o fortalecimento do setor financeiro em prol do desenvolvimento econômico e social do país.

Nossa estrutura inclui Gestão da Ética, Ouvidoria Interna, Controle Disciplinar, Integridade e *Compliance*, que operam de forma coordenada para assegurar a aplicação das diretrizes e princípios institucionais em todas as áreas do Banco.

Todas as unidades são responsáveis por garantir a observância dos princípios éticos em seus processos e atividades, e nossos funcionários desempenham um papel essencial na aplicação de normas, políticas, regulamentos e procedimentos internos. No dia a dia, a conduta ética se traduz no cumprimento rigoroso de legislações e boas práticas, promovendo transparência, eficiência e sustentabilidade nos negócios.

No âmbito corretivo, atuamos por meio da Ouvidoria Interna, Comitês de Ética e mecanismos disciplinares, assegurando uma abordagem justa e eficiente na resolução de conflitos e desvios de conduta. Os comitês estaduais de ética são responsáveis pela análise de casos que envolvem conflitos interpessoais e violações às diretrizes institucionais, determinando medidas corretivas para reorientação e adequação da conduta profissional.

Programa de *Compliance*

Nosso Programa de *Compliance* assegura a conformidade com as leis, regulamentos e normas internas, além de promover a integridade e a ética em todas as nossas atividades. Nesse sentido, também adotamos políticas e procedimentos que norteiam nossas operações e asseguram a integridade de nossos processos.

Em 2024, o Programa de *Compliance* foi revisado e teve sua atualização aprovada pelo Conselho de Administração do BB. Uma das mudanças foi a renomeação do Programa de *Compliance* para Programa de *Compliance* e Integridade, com o objetivo de esclarecer para a sociedade e público interessado que este documento abrange os temas de *Compliance* e Integridade, incluindo a conformidade com a Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção brasileira) e seu Decreto Regulatório 11.129/2022, além de seguir as diretrizes do Guia da CGU para empresas estatais e as melhores práticas internacionais, como a ISO 37301:2021 e as U.S. *Federal Sentencing Guidelines*. Para nós, a integridade é um valor essencial, base da nossa legitimidade, e permeia toda a estrutura de governança e de gestão.

Além disso, o documento está em conformidade com a Lei 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses) e o Normativo SARB 021/2019 da Febraban, incluindo também as melhores práticas de mercado, como as normas ISO 37.301:2021, ISO 26.000: 2010, ISO 30.415:2021, a Política de *Compliance* Concorrencial da Febraban e o Manual para Implementação de Programas de Integridade da Controladoria-Geral da União (GCU).

Para assegurar a eficácia das nossas práticas de integridade, contratamos auditoria independente para emitir relatório de asseguração razoável – sendo a última emissão referente ao exercício findo em 2023, em trabalho conduzido pela empresa Deloitte Touche Tohmatsu. O relatório de asseguração avaliou a estrutura, a qualidade e a adequação dos controles internos adotados pelo Banco em relação ao Programa de Compliance e Integridade, com o objetivo de assegurar o cumprimento dos parâmetros mínimos estabelecidos pelo Decreto nº 11.129/2022 (vigente desde 11 de julho de 2022), artigos 56 e 57 da Lei nº 12.846/2013, e o "Guia da Controladoria Geral da União (CGU) de Implantação de Programa de Integridade em Empresas Estatais".

O Programa de *Compliance* e Integridade está organizado em orientadores integrados e complementares que pautam nossas atividades operacionais e de negócios, promovendo o desenvolvimento das melhores práticas de gestão corporativa. O objetivo do Programa é prevenir, detectar e corrigir a exposição da Instituição a situações de não conformidade às leis, às normas e aos regulamentos externos e internos, bem como ao Código de Ética. Além disso, contempla aspectos importantes de gestão de riscos e controles internos e de prevenção e combate a ilícitos, situações de conflito de interesses, práticas não sustentáveis e condutas inadequadas, incluindo assédios e discriminações.

O Programa abrange a Alta Administração, todos os funcionários (no Brasil e no exterior), colaboradores e qualquer pessoa que atue ou preste serviço em nome ou para o Banco do Brasil, independentemente da função.

Entre as principais políticas do Banco, destacam-se:

Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo: estabelece diretrizes para identificar e prevenir operações suspeitas, assegurando a conformidade com as regulamentações nacionais e internacionais.

Política de Responsabilidade Socioambiental: define os compromissos do Banco com o desenvolvimento sustentável e a responsabilidade social, integrando aspectos ambientais e sociais em suas atividades e negócios.

Política de Segurança da Informação: assegura a proteção dos dados e informações do Banco e de seus clientes, estabelecendo controles para prevenir acessos não autorizados e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Todas elas podem ser acessadas na íntegra **aqui**.

A versão pública do documento pode ser consultada em nosso **site de Relações com Investidores.**

Acesso à informação

Disponibilizamos em nosso site um espaço específico para a divulgação de dados de interesse público sob nossa custódia, assegurando a conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). Além disso, mantemos o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), canal que permite aos cidadãos solicitar dados não disponibilizados de forma ativa. A plataforma oferece orientações sobre como registrar pedidos e assegura que todas as solicitações sejam tratadas de maneira estruturada e eficiente.

Código de Ética

GRI 2-26, 205-2, Sasb FN-CB-510a.2

A ética é um princípio fundamental no processo de avaliação dos funcionários, garantindo que comportamentos inadequados não sejam tolerados. Qualquer desvio é tratado desde as primeiras ocorrências, e o *feedback* contínuo é parte essencial da avaliação, promovendo o aprimoramento profissional e o alinhamento à conduta esperada.

Nesse sentido, o Código de Ética e Conduta do Banco do Brasil continua a orientar todas as nossas ações, promovendo comportamentos alinhados aos princípios organizacionais e à conformidade legal. Ele reflete nosso compromisso com uma atuação íntegra, responsável e ética, pautando as relações do Banco com colaboradores, clientes, fornecedores e a sociedade. Em 2024, intensificamos treinamentos voltados à disseminação das diretrizes do Código, abordando temas como ética corporativa, conduta profissional e promoção de um ambiente inclusivo e respeitoso.

Indicador	2022	Meta para 2022	2023	Meta para 2023	2024	Meta para 2024	Atendimento da meta em 2024	Variação 2023-2024	Meta para 2025
Funcionários que declararam adesão ao Código de Ética (%)	99,4	99,5	99,73	99,5	99,67	99,5	99,5	0%	99,5%

Reporte sobre desvios/denúncias

GRI 2-16, 205-3

O Banco do Brasil mantém canais estruturados para o reporte de situações suspeitas, incentivando clientes, funcionários e demais públicos a utilizarem a Ouvidoria BB, o Canal de Denúncias ou a comunicação direta com superiores hierárquicos. O descumprimento das diretrizes do Código de Ética é tratado de acordo com a gravidade da irregularidade e a participação dos envolvidos, reforçando nossa cultura de integridade.

A unificação da Ouvidoria Externa (Ouvid) e da Ouvidoria Interna, anteriormente vinculada à Diretoria de Gestão da Cultura e de Pessoas (Dipes), resultou na criação da unidade estratégica Ouvidoria BB, ampliando a visão sobre ocorrências e promovendo melhorias na experiência de clientes e funcionários. Além de resolver demandas, a Ouvidoria transforma *feedbacks* em oportunidades de inovação.

Para reforçar a proximidade com os funcionários, a Rede Gepes foi expandida, incluindo a criação da Gepes Especializada Atendimento, em Brasília, que aprimora os canais de suporte e realiza atendimentos presenciais e remotos, sendo também responsável pelo Fale Com, Assistente Funci BB e WhatsApp.

A comunicação sobre ética e integridade também foi ampliada, com destaque para a atualização do Código de Ética em junho de 2024. Assim, reiteramos a importância das denúncias e expandimos treinamentos em comunicação não violenta, fortalecendo o diálogo no ambiente organizacional.

Durante o ano, a mediação de conflitos seguiu três modalidades: mediação restaurativa, conciliação e conversa restaurativa. Das 53 demandas registradas, 21 resultaram em acordos, enquanto outras 18 foram encerradas por desistência ou perda de objeto, permanecendo apenas 14 em estudo. Já o Estudo de Caso de Ouvidoria Interna (ECO), aplicado para investigar descumprimentos do Código de Ética com impacto coletivo, analisou 246 demandas, das quais 106 foram confirmadas como procedentes e resultaram em medidas administrativas, enquanto 68 foram encerradas como improcedentes, 16 foram arquivadas por dados insuficientes/desistência e 56 seguiram em análise.

Todos os registros são analisados com rigor e submetidos a processos que garantem resposta rápida e adoção de medidas corretivas ou preventivas, quando necessárias. Além disso, as informações obtidas por meio desses canais são utilizadas para aprimorar processos internos e reforçar a cultura de ética e transparência.

Quando a Ouvidoria Interna recebe demandas com indícios de irregularidades que envolvem omissão ou ação em desconformidade com leis, Código de Ética e regulamentos internos, os casos são encaminhados às áreas responsáveis para tratamento via Controle Disciplinar. Esse processo rege a disciplina de funcionários e ex-funcionários envolvidos em irregularidades, iniciando-se com a caracterização da infração e a comprovação da autoria e materialidade.

O nosso Controle Disciplinar abrange as fases de apuração, análise, decisão, julgamento, cumprimento e revisão. Caso a responsabilidade do funcionário seja comprovada, as medidas adotadas podem variar de orientações, como Termo de Ciência ou Alerta Ético-Negocial, até sanções punitivas, como suspensão, destituição ou demissão. Dependendo do caso, também podem ser aplicadas medidas judiciais ou extrajudiciais para ressarcimento de prejuízos ao Banco.

Em 2024, foram concluídos 13 procedimentos administrativos disciplinares, com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de valores por serviço prestado, que resultaram na dispensa motivada dos envolvidos.

Nossos canais de comunicação estão disponíveis tanto para colaboradores quanto para o público externo:

Canal de Ética

Ferramenta dedicada à recepção de denúncias de condutas antiéticas ou violação de normas internas. Todas as manifestações são analisadas por um comitê especializado, garantindo a confidencialidade e o devido tratamento dos casos reportados.

Ouvidoria

Destinada a receber reclamações, sugestões e demandas não resolvidas pelos canais de atendimento convencionais, promovendo um relacionamento próximo com os clientes e outros *stakeholders*. Evidenciando a importância do tema, lembramos que o Relatório de Atividades de Ouvidoria é submetido semestralmente para o Conselho de Administração, em atendimento à Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e à Autorregulação Bancária SARB 27/23.

Canal de Denúncias de Lavagem de Dinheiro e Corrupção

Mecanismo específico para identificar, registrar e investigar operações suspeitas, segundo a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo.

Demandas de descumprimento das diretrizes do Código de Ética

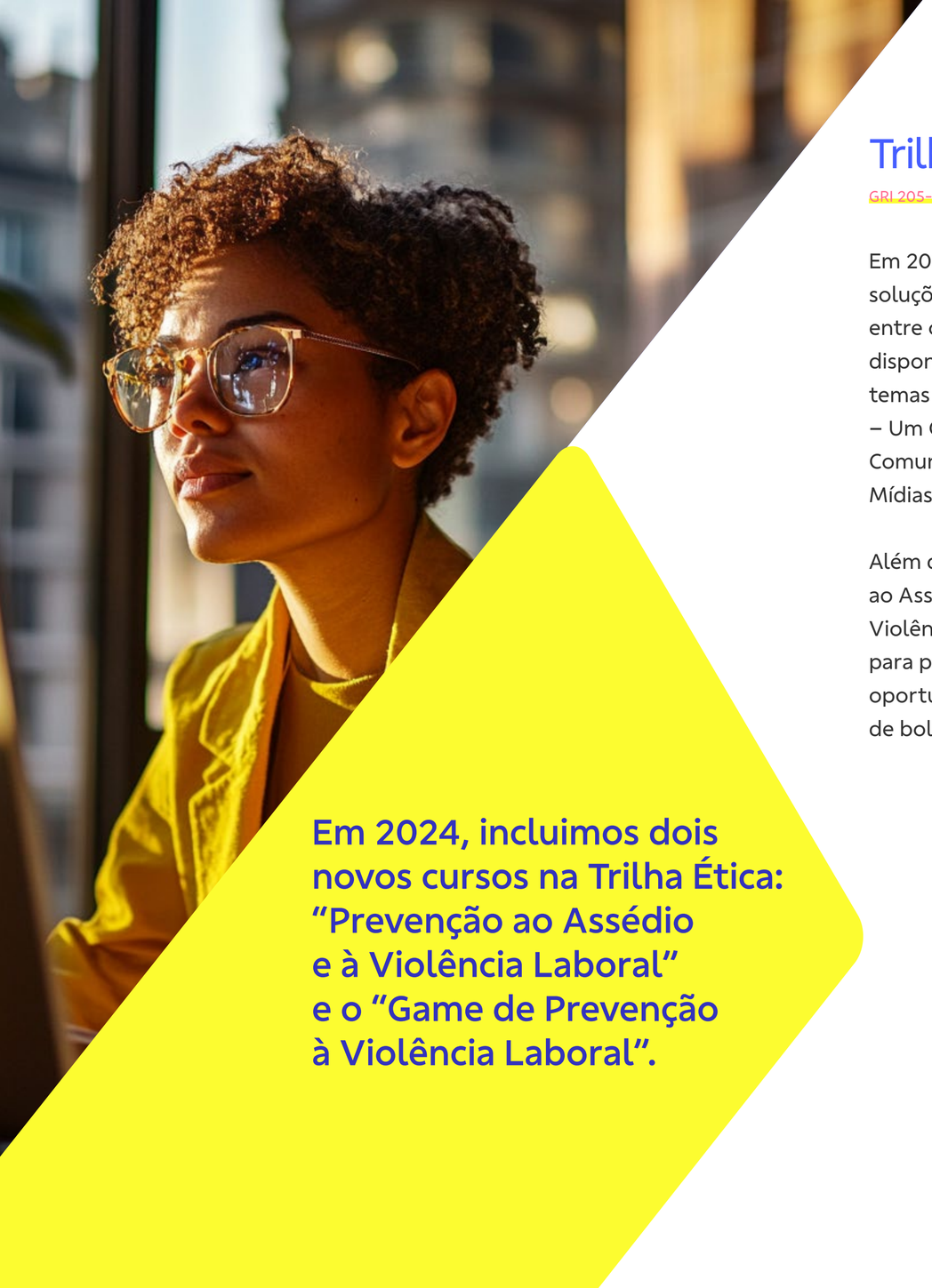
Constatação	Tratamento	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Indícios de irregularidade	Apuração disciplinar	275	989	750	-24%
Comportamento sociofuncional reprovável	Estudo de caso de Ouvidoria Interna	65	138	174	-26%
Comunicação inapropriada e desvios leves de comportamento	*Feedback* de reposicionamento	471	585	836	43%
Conflitos entre dois funcionários	Mediação de conflito	177	28	21	-25%
Assuntos administrativos	Encaminhados aos gestores dos processos ou às Unidades	524	670	685	2%
Demandas recebidas pela Ouvidoria Interna	–	–	2.410	2.466	2%
Conflito de interesses	Apuração disciplinar	–	76	437	475%

Nota: as demandas sobre desvios relacionados a conflito de interesses passaram a ser mapeadas em 2023. O incremento na quantidade em 2024 deve-se à melhor indexação e tipificação da GECOI-PE, bem como a melhorias nos controles internos do Banco do Brasil.

Solução Estudo de Caso de Ouvidoria	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Improcedente	61	72	68	-6%
Procedente com medida administrativa/pedagógica	79	66	106	61%
Sem dados suficientes para tratamento	11	14	12	-14%
Em estudo	34	53	56	6%
Desistência	1	7	4	-43%
Número total de demandas	**186**	**212**	**246**	**16%**

Em 2024, a Ouvidoria Interna encaminhou 98 denúncias para tratamento disciplinar, resultando na aplicação das medidas cabíveis, conforme detalhado na tabela a seguir:

Solução por Funcionário	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Em condução	119	38	43	13%
Termo de Ciência	72	44	9	-80%
Alerta Ética	7	6	1	-83%
Demissão	11	12	11	-8%
Suspensão	21	16	9	-44%
Advertência	9	6	5	-17%
Irregularidade não comprovada	31	14	6	-57%
Destituição	2	3	5	67%
Termo de Ciência e responsabilização pecuniária	0	0	0	0%
Advertência e responsabilização pecuniária	0	0	0	0%
Alerta	0	0	0	0%
Caso encerrado	3	4	1	-75%
Número total de soluções	**275**	**143**	**90**	**-37%**



Em 2024, incluimos dois novos cursos na Trilha Ética: “Prevenção ao Assédio e à Violência Laboral” e o “Game de Prevenção à Violência Laboral”.

Trilha Ética

GRI 205-2

Em 2024, mantivemos a Trilha Ética, composta por 15 soluções educacionais (cursos, videoaulas, artigos e cartilhas, entre outros) para discussão sobre o comportamento ético, disponível na Universidade Corporativa. A Trilha aborda temas como Prevenção e Combate à Corrupção; Ética – Um Olhar Atemporal; Vivenciando o Código de Ética; Comunicação Não Violenta (CNV); Conflito de Interesses; Mídias Sociais, entre outros.

Além disso, foram incluídos dois novos cursos: Prevenção ao Assédio e à Violência Laboral e o Game de Prevenção à Violência Laboral. A conclusão desses cursos é pré-requisito para participação em processos seletivos, inscrição em oportunidades de ascensão profissional interna e obtenção de bolsas nos Programas de Educação Continuada.

Conflito de interesses

GRI 2-15

Mantemos orientações claras para nossos dirigentes, que são continuamente capacitados a agir de maneira ética, priorizando os interesses do Banco e da sociedade. Esses princípios são fundamentais para a manutenção de nossa credibilidade e para a construção de relações de confiança com nossos *stakeholders*.

A Política de Transações com Partes Relacionadas, aprovada pelo CA, estabelece que o conflito de interesses ocorre quando um indivíduo participa de um processo decisório no qual possa influenciar a decisão em benefício próprio, de familiares ou de terceiros, comprometendo sua capacidade de julgamento isento. Para mitigar esses riscos, adotamos um modelo de governança colegiada desde 1995, no qual todas as decisões são tomadas com o envolvimento de representantes de diferentes unidades e o suporte de comitês executivos. Esse modelo reduz a concentração de responsabilidades e reforça a imparcialidade no processo decisório.

As possíveis situações de conflitos de interesses identificadas e seus respectivos mitigadores estão detalhados nos documentos que compõem nossa Arquitetura de Governança. Esses documentos, exceto aqueles de caráter restrito, são disponibilizados no site de Relações com Investidores, promovendo a transparência com todos os públicos de interesse.

Prevenção e combate à corrupção e lavagem dinheiro

GRI 205-1 , 205-2

Mantemos um compromisso sólido com os mais altos padrões de integridade, dedicando-nos à prevenção e ao combate a práticas ilícitas, como corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Em 2024, no âmbito do processo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, à Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção (PLD/FTP-C), revisamos nosso estoque de orientações de aprimoramento emitidas durante o ciclo de supervisão 2021-2022, consolidando aprendizados e ajustando práticas para atender às novas demandas regulatórias.

No ciclo de supervisão 2024-2025, realizamos duas avaliações especiais e a pré-avaliação de oito entidades ligadas, fortalecendo o monitoramento de riscos e garantindo a aplicação de controles efetivos. Também revisamos nossa Avaliação Interna de Riscos (AIR). Essa avaliação seguiu uma metodologia que considerou probabilidades e impactos alinhados às regulamentações aplicáveis, abrangendo os seguintes perfis de risco:

- Instituição Banco do Brasil;
- Clientes;
- Operações, transações, produtos e serviços, incluindo o uso de novas tecnologias;
- Canais de distribuição;
- Atividades exercidas por funcionários;
- Atividades de terceiros, como fornecedores, instituições parceiras e correspondentes bancários.

O tema Corrupção, integrado à Avaliação Interna de Riscos, contribui para proteger a integridade do setor público contra abusos e reforçar a segurança das instituições do setor privado, facilitando a detecção, investigação e repressão de atos ilícitos. O objetivo dessa avaliação é categorizar os riscos inerentes à atividade bancária, permitindo a adoção de controles mais robustos para mitigar situações de maior risco.

Em 2024, implementamos políticas e ferramentas tecnológicas avançadas, como inteligência artificial e aprendizado de máquina, para monitorar transações e identificar atividades suspeitas em tempo real. Promovemos, ainda, a capacitação de colaboradores e dirigentes em práticas de prevenção à corrupção e lavagem de dinheiro, alcançando mais de 12.290 colaboradores em todo o Brasil, com módulos específicos para gerentes e diretores. Entretanto, durante o ano, não realizamos auditorias específicas sobre riscos de corrupção, concentrando nossos esforços na continuidade das análises iniciadas em ciclos anteriores. A última avaliação desse tipo ocorreu em dezembro de 2022.

12.290

colaboradores

receberam capacitação em práticas de prevenção à corrupção e lavagem de dinheiro

Nossa atuação incluiu parcerias estratégicas com o Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), o Pacto Global da ONU e o Grupo Egmont, possibilitando a troca de informações e o alinhamento às melhores práticas internacionais no combate a crimes financeiros. Também refinamos as metodologias de cálculo de perfis de risco, ampliando os critérios reputacionais e de governança, ajustando ações mitigadoras e tolerância ao risco para fortalecer a segurança operacional e a governança.

Esse esforço integrado reafirma nossa liderança na promoção de práticas sustentáveis e na consolidação de uma cultura de integridade. Em reconhecimento, recebemos o Selo de Autorregulação Febraban e o Prêmio Abracam, além de sermos destaque no Prêmio ABT por nossa campanha de conscientização contra fraudes.

Mecanismos de monitoramento e avaliação

Sasb FN-CB-510a.2, GRI 2-26, 205-1

Mantemos um monitoramento contínuo da efetividade dos processos e controles relacionados à Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, à Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção (PLD/FTP-C). Nossa abordagem prioriza a melhoria contínua dos processos, sem análise de riscos por operação individual, permitindo a identificação de fragilidades e a mitigação de riscos institucionais. Sempre que são detectadas vulnerabilidades em auditorias internas, encaminhamos recomendações aos gestores responsáveis para aprimoramento dos controles.

Dispomos de uma estrutura abrangente para oferecer orientação aos funcionários na aplicação das políticas e práticas relacionadas à conduta empresarial responsável. A gestão da ética corporativa é conduzida pela área responsável por cultura organizacional e gestão de pessoas, em colaboração com setores estratégicos como Controles Internos, Auditoria Interna, Gestores de Rede e a Alta Administração. Além disso, cada Unidade da Federação conta com funções estratégicas voltadas à promoção dos princípios éticos e das boas práticas empresariais.

A base desse trabalho é a Política Específica de PLD/FTP-C, cujo conhecimento é essencial para todos os membros do Conselho de Administração e Diretoria Executiva. A Diretoria de Controles Internos e *Compliance* (Dicoi) assegura a conformidade do processo e elabora o Relatório de Efetividade da Política e o Relatório de Avaliação Interna de Risco, ambos exigidos por regulamentações. Além disso, a Auditoria Interna e Auditoria Independente avaliam periodicamente a aderência às normas, procedimentos e controles, abrangendo também sistemas de monitoramento, programas de treinamento e cumprimento de regulamentações aplicáveis.

Além de toda essa estrutura, disponibilizamos canais para atender às demandas dos públicos de interesse e tratar de assuntos específicos, bem como casos de descumprimento do Código de Ética e denúncia de ilícitos de qualquer natureza, incluindo corrupção. Os clientes contam com três meios de atendimento: a CRBB, o SAC e o Canal de Denúncias do BB. Contamos, ainda, com a Unidade de Ouvidoria, que trabalha de forma a identificar oportunidades de melhorias relacionadas aos processos conduzidos, redução de demandas e experiência e satisfação dos clientes e usuários BB. Além disso, buscamos identificar e propor melhorias na atuação das Unidades Estratégicas por meio de grupos de trabalho, com foco na redução de reclamações em segunda instância e na melhoria da experiência dos clientes e usuários.

Negociações com Pessoas Expostas Politicamente (PEP) exigem autorização prévia da Alta Administração, garantindo conformidade e transparência. No contexto das Empresas Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB), realizamos revisões frequentes para assegurar que as políticas e procedimentos estejam alinhados às diretrizes institucionais. Como parte desse processo, foram analisadas 22 ELBB no ciclo de supervisão mais recente, além de avaliações especiais conduzidas em quatro ELBB, com algumas ainda em andamento, conforme cronograma estabelecido.

Nossa abordagem prioriza a melhoria contínua dos processos, permitindo a identificação de fragilidades e mitigação de riscos.

Fortalecimento da cultura

GRI 205-2

Buscamos continuamente fortalecer a cultura de integridade e conformidade, promovendo treinamentos regulares e implementando controles rigorosos nos processos internos. Quando situações ilícitas são identificadas, adotamos medidas disciplinares, incluindo investigação ágil e aplicação de sanções conforme necessário.

Para aprimorar a gestão de riscos e o conhecimento técnico sobre integridade, desenvolvemos e atualizamos materiais e treinamentos específicos, como o Programa de Capacitação em Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PLD/FTP) atende públicos interno e externo, com grades diferenciadas para todos os funcionários e para públicos específicos que atuam em áreas mais sensíveis a esses riscos. Os cursos passam por um processo contínuo de revisão, atualização e avaliação dos temas, garantindo a criação de novos treinamentos.

Alguns destaques são a Trilha Ética, a Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção de Ilícitos, composta por 20 soluções educacionais no Portal UniBB, direcionada a todos os funcionários; e a Trilha Alta Administração, que aborda temas como Código de Ética, Controles Internos, Mercado de Capitais e Legislação Societária, com destaque para o curso Alta Administração em Foco.

Ao longo do ano, 51 dos 60 conselheiros, dirigentes estatutários e membros dos comitês de assessoramento do Conselho de Administração participaram das formações especializadas.

Apuração

GRI 205-3, Sasb FN-CB-510a.1

No Brasil, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas por atos contra a administração pública, seja nacional ou estrangeira, está prevista na Lei 12.846/2013, conhecida como Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa. Como instituição que interage com entes públicos, o Banco do Brasil está sujeito a essa legislação tanto na condição de potencial autor de atos lesivos, quanto como vítima de corrupção, caso sofra práticas ilícitas de terceiros. Para situações em que empresas praticam atos lesivos contra o BB, é instaurado um Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) para apuração e eventual punição dos envolvidos.

Em 2024, foram concluídos 13 procedimentos administrativos disciplinares para apuração de responsabilidades em casos relacionados à cobrança ou recebimento indevido de valores por serviços prestados. Essas investigações resultaram na dispensa motivada dos envolvidos, considerando que um mesmo protocolo pode abranger mais de um funcionário. Não foram identificadas, durante o ano de 2024, decisões judiciais transitadas em julgado pela prática do crime de lavagem de dinheiro por funcionários do Banco do Brasil.

Canais de informações, reclamações e denúncias

GRI 2-26, 406-1, 205-3, 417-2, 418-1, Sasb FN-CB-510a.2

Mantemos canais de denúncia acessíveis, que permitem o relato de situações com indícios de atos ilícitos ou irregularidades, assegurando o anonimato e a confidencialidade das informações. Semestralmente, elaboramos relatórios conforme a Resolução CMN 4.859/20, submetidos ao CA e mantidos à disposição do Bacen por cinco anos. Esses mecanismos fortalecem a governança e garantem que nossas ações sejam conduzidas com integridade e responsabilidade. Por meio do Portal BB e de um canal telefônico gratuito (0800), recebemos e tratamos as denúncias com rigor, protegendo a identidade dos denunciantes e promovendo a transparência.

Além desse Canal de Denúncia, contamos com a Ouvidoria Interna, destinada a atender funcionários, ex-funcionários, estagiários e aprendizes em questões relacionadas a conflitos interpessoais, condutas inadequadas e discriminação. Quando necessário, a Ouvidoria Interna participa dos Comitês de Ética, colaborando no tratamento disciplinar dos casos reportados.

Já a Ouvidoria Externa, é um canal de relacionamento dedicado a atender e resolver manifestações de clientes e usuários, atuando de forma independente e imparcial para garantir a transparência e a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela instituição.
Em 2024, recebemos duas demandas relacionadas à violação de privacidade e perda de dados. Uma delas foi encaminhada para apuração via Canal de Denúncias, sob a responsabilidade da Diretoria de Controles Internos, enquanto
na outra não foi confirmada a ocorrência de incidente.

É importante destacar que, durante o ano de 2024, não registramos queixas comprovadas de partes externas ou demandas procedentes de agências reguladoras com relação a corrupção. Além disso, não foram identificados casos de vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes ou casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a incidentes de não conformidade com informação e rotulagem de produtos e serviços.

Canal de Denúncias

No período do relatório, foi contratada empresa especializada no acolhimento e classificação de denúncias, a Aliant. A empresa vem conquistando anualmente, desde 2015, o selo Pro-Ética e atende grandes empresas. A contratação de uma empresa independente, para recepção das denúncias é uma boa prática de mercado.

Durante o ano, o Canal de Denúncias passou a ter atendimento telefônico operado de forma ininterrupta e trilíngue (português, espanhol e inglês). O atendimento é feito por profissionais especializados, com formação na área de psicologia e capazes de receber o denunciante com empatia e orientá-lo para o registro adequado e qualificado dos fatos denunciados.

Implementamos, na Unidade de Resposta Audível (URA) do 0800, a opção do denunciante escolher ser atendido por uma pessoa do gênero feminino. A partir desse dia, todos os protocolos sobre assédio moral e sexual passaram a ser conduzidos por assessoras da Gerência Regional de Controles Internos Pernambuco (GECOI PE) do gênero feminino.

Essa ação contribuiu para uma abordagem mais cuidadosa, com empatia e compreensão. Além disso, ao oferecer, ao denunciante, a possibilidade de escolher ser atendido por uma pessoa do gênero feminino, a Empresa demonstra preocupação com a sensibilidade do assunto e busca proporcionar um ambiente mais seguro para aqueles que precisam relatar casos de assédio.

Em razão do compromisso da Empresa com a promoção da igualdade e do respeito, no final do segundo semestre de 2024 o Canal de Denúncias passou a ser o canal responsável de todo o Conglomerado para a recepção de denúncias de discriminação.

No caso desse tipo de comunicações, essas informações, preservando as respectivas identidades, classificam os envolvidos em clientes, funcionários, terceirizados, entre outros, de modo a subsidiar a análise e intervenção das áreas estratégicas, promovendo um ambiente mais seguro e justo.

Destacamos ainda, que as denúncias classificadas como discriminação são submetidas a uma análise adicional. Essa prática não apenas assegura imparcialidade, mas também agrega expertise sobre questões sociais importantes, como raça, gênero, gerações, LGBTQIAPN+, neurodivergência e Pessoa com Deficiência (PcD).

Durante o ano de 2024, foram identificados 11 processos administrativos relacionados a discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social, que foram apurados e julgados com base nos normativos internos e na legislação aplicável vigente.

Relação entre o público externo e canais de atendimento

Canal	Tipo de atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos
Ética e denúncias do Banco do Brasil	Formulário no site do Banco do Brasil e telefone (0800) gratuito.	Funcionários, estagiários, aprendizes, trabalhadores de empresas contratadas pelo BB e Entidades Ligadas BB, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores do Banco do Brasil.	Denúncia de ilícitos criminais de qualquer natureza, incluindo corrupção, relações interpessoais e negócios não sustentáveis relacionados à prática de gestão, negócio ou de atendimento e descumprimento do código de ética.	As denúncias devem ser concluídas em até 20 dias úteis, contados da data de registro do protocolo, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa da Unidade responsável por sua condução, na própria aplicação.
Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)[1]	Atuação receptiva via telefone (0800).	Clientes do Conglomerado do Banco do Brasil e demais consumidores.	Manifestações dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.	Prazo legal de até sete dias corridos. Em 95,4% dos casos, a demanda é solucionada no primeiro contato. O prazo médio de solução das demais demandas é de 3,41 dias[1] . Em relação às mídias sociais, o tempo médio de solução é inferior a 24h.
Central de Relacionamento (CRBB)	Atendimento telefônico por meio da URA ou por atendimento humano. Atendimento receptivo e ativo.	Clientes correntistas e consumidores bancários.	A CRBB é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento das demandas dos consumidores bancários. São realizadas consultas, transações bancárias e orientações técnicas sobre o uso dos canais de autoatendimento.	Atendimento imediato.
Ouvidoria externa BB	Ligação telefônica (0800) realizada por meio do SAC, ou internet.	Reclamações de clientes do Conglomerado BB que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário ou que necessitem de revisão da solução.	A Ouvidoria BB é o canal especializado no atendimento a reclamações de clientes e usuários que utilizaram o SAC, agências ou demais pontos de atendimento e não ficaram satisfeitos com a solução apresentada.	Dez dias úteis.

[1]Em virtude do novo decreto SAC 11.034 de 05 de abril de 2022, houve a alteração do tempo de solução das ocorrências SAC de dias úteis para dias.

Resultados SAC

Informação	2022	2023	2024
Média de ligações mensais	646 mil	590 mil	520 mil
% solucionada no *First Call Resolution* (FCR)	96%	95,4%	93,0%
Prazo médio de solução	0,17 dia útil	0,28 dia	0,25 dia
Prazo médio de outras demandas não resolvidas imediatamente	2,47 dias úteis	3,41 dias	3,54 dias
Atendimentos mensais solucionados via mídias sociais	22.874	24.377	25.917

Nota: em virtude do novo decreto SAC 11.034 de 05de abril de 2022, houve alteração do tempo de solução das ocorrências SAC de dias úteis para dias.

Resultados Canal de Denúncias BB[1]

	2022[6]	2023[6]	2024[5]
Denúncias recebidas (total)	**2.661**	**4.436**	**5.235**
Fraude, falsidade ideológica, estelionato, falsificação de documento etc.	1.177	473	0
Outros crimes ou denúncias	777	759	0
Corrupção	196	155	0
Crime contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira, crimes contra o sistema financeiro, lavagem de dinheiro etc.[2]	-	-	0
Crimes contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira	85	43	1
Crimes contra o Sistema Financeiro Nacional (SFN)	176	140	0
Lavagem de dinheiro	55	64	0
Quebra de sigilos	105	152	34
Quebra de sigilo bancário	0	0	83
Assédio sexual, discriminação, injúria, calúnia, difamação, crimes contra a honra	61	16	0
Assalto, arrombamento, furto e sequestro	27	11	0
Relação de consumo[3]	-	260	1.196
Acesso indevido ao cadastro[4]	-	10	38
Advocacia predatória[4]	-	18	0
Agressão física/violência[4]	-	14	18
Assédio moral[4]	-	75	223
Assédio sexual[4]	-	12	53

[1] A classificação/natureza do Canal de Denúncias do Banco do Brasil foi ajustada no decorrer de 2023, juntamente com demais melhorias na ferramenta.

[2] Classificação/natureza com nomenclatura ajustada no decorrer de 2022.

[3] Classificação/natureza descontinuada em 2022, porém retomada em 2023.

[4] Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.

[5] Um protocolo pode abranger múltiplos assuntos, portanto, a soma desses assuntos não corresponde ao total de comunicações recebidas no período de 2024. Novas categorias passaram a ser consideradas em 2024.

[6] Os dados dos anos de 2022 e 2023 estão sendo reapresentados. GRI 2-4

Resultados Canal de Denúncias BB[1]

	2022[6]	2023[6]	2024[5]
Ameaça	0	0	18
Comportamentos não tolerados (Instrução Normativa 1173)[4]	-	667	0
Conflito de Interesse[4]	-	1	18
Correspondentes Bancários - Atuação em Salas de Autoatendimento (SAA) ou interior da Agência[4]	-	30	41
Correspondentes bancários - cobrança de tarifas[4]	-	5	12
Correspondentes bancários - fraude[4]	-	18	49
Correspondentes bancários - práticas não sustentáveis[4]	-	43	216
Correspondentes bancários - falha operacional[4]	-	1	1
Crimes contra a honra - calúnia[4]	-	3	4
Crimes contra a honra - difamação[4]	-	2	6
Crimes contra a honra - injúria[4]	-	2	2
Crimes contra o SFN - lavagem de dinheiro[4]	-	62	75
Crimes contra o SFN - corrupção[4]	-	32	12
Crimes contra o SFN - fraudes financeiras[4]	-	96	35
Denúncia com texto incompleto[4]	-	281	262
Descumprimento de normas trabalhistas[4]	-	48	73
Desvio de conduta - prestador de serviço terceirizado[4]	-	15	68

[1] A classificação/natureza do Canal de Denúncias do Banco do Brasil foi ajustada no decorrer de 2023, juntamente com demais melhorias na ferramenta.

[2] Classificação/natureza com nomenclatura ajustada no decorrer de 2022.

[3] Classificação/natureza descontinuada em 2022, porém retomada em 2023.

[4] Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.

[5] Um protocolo pode abranger múltiplos assuntos, portanto, a soma desses assuntos não corresponde ao total de comunicações recebidas no período de 2024. Novas categorias passaram a ser consideradas em 2024.

[6] Os dados dos anos de 2022 e 2023 estão sendo reapresentados. GRI 2-4

Resultados Canal de Denúncias BB[1]

	2022[6]	2023[6]	2024[5]
Cortesia[4]	-	0	11
Desvio de destinação de recursos de crédito rural[4]	-	53	135
Discriminação – elitismo[4]	-	0	14
Discriminação - etária[4]	-	1	2
Discriminação - gênero[4]	-	3	13
Discriminação - orientação sexual[4]	-	1	20
Discriminação – neurodivergência[4]	-	0	4
Discriminação - pessoas com deficiência (capacitismo)[4]	-	2	13
Discriminação - racial[4]	-	10	43
Fraude - boleto/cobrança bancária[4]	-	23	49
Fraude - cartão[4]	-	18	55
Fraude - cibernética[4]	-	78	51
Fraude - conta corrente[4]	-	74	75
Fraude - documental	2	115	153
Fraude - engenharia social[4]	-	186	693
Fraude - identidade do cliente[4]	-	49	88
Fraude - interna[4]	-	154	349

[1] A classificação/natureza do Canal de Denúncias do Banco do Brasil foi ajustada no decorrer de 2023, juntamente com demais melhorias na ferramenta.

[2] Classificação/natureza com nomenclatura ajustada no decorrer de 2022.

[3] Classificação/natureza descontinuada em 2022, porém retomada em 2023.

[4] Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.

[5] Um protocolo pode abranger múltiplos assuntos, portanto, a soma desses assuntos não corresponde ao total de comunicações recebidas no período de 2024. Novas categorias passaram a ser consideradas em 2024.

[6] Os dados dos anos de 2022 e 2023 estão sendo reapresentados. GRI 2-4

Resultados Canal de Denúncias BB[1]

	2022[6]	2023[6]	2024[5]
Fraude em concurso[4]	-	5	6
Fraude - seguro rural[4]	-	1	0
Furto[4]	-	1	10
Indicador de desempenho[4]	-	2	24
Imprudência, negligência ou imperícia[4]	-	0	84
Nepotismo[4]	-	2	4
Procedimento reprovável[4]	-	9	38
Processo seletivo interno[4]	-	1	28
Relações interpessoais[4]	-	74	178
Retaliação ao denunciante[4]	-	4	12
Roubo[4]	-	2	5
Sequestro[4]	-	1	1
Solicitação de informações[4]	-	13	157
Subterfúgio para cumprimento de metas[4]	-	0	285
Críticas/sugestões/elogios[4]	-	35	135
Trabalho em condição análoga à escravidão[4]	-	1	0
Uso indevido da marca BB[4]	-	3	13
Vazamento de informações (sigilo não bancário)[4]	-	0	2
Violência doméstica[4]	-	0	0

[1] A classificação/natureza do Canal de Denúncias do Banco do Brasil foi ajustada no decorrer de 2023, juntamente com demais melhorias na ferramenta.

[2] Classificação/natureza com nomenclatura ajustada no decorrer de 2022.

[3] Classificação/natureza descontinuada em 2022, porém retomada em 2023.

[4] Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.

[5] Um protocolo pode abranger múltiplos assuntos, portanto, a soma desses assuntos não corresponde ao total de comunicações recebidas no período de 2024. Novas categorias passaram a ser consideradas em 2024.

[6] Os dados dos anos de 2022 e 2023 estão sendo reapresentados. GRI 2-4

Resultados Ouvidoria Externa | GRI 2-26| 406-1| 417-2| Sasb FN-CB-510a.2

Informação	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Ocorrência recebidas	105.045	109.709	113.732	3,67%
Prazo médio (Ouvidoria)	4,05 dias	4,38 dias	4,92	12,33%
FCR– SAC	7.443.915	5.397.106	5.370.099	-0,50%
Ocorrências SAC	444.414	438.259	402.608	-8,13%
Ocorrências Ouvidoria (reabertas da Ouvid. Ext.)	53.674	38.007	39.454	3,81%
Demandantes que procuraram os canais internos (SAC e Ouvidoria)	99,36%	98,79%	98,74%	-0,05%
Demandantes que buscaram o Bacen	0,35%	0,66%	0,77%	15,93%

Nota: os dados referentes a 2023 estão sendo reapresentados | GRI 2-4.

Indicadores de reclamações Bacen

O Ranking Bacen é formado a partir das reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central, que analisa uma amostra das reclamações respondidas pelas instituições reclamadas. Quando há indício de descumprimento de normas, a reclamação é classificada como procedente. Neste ranking, quanto maior a posição, melhor a colocação. Em 2024, o Banco se manteve na 14ª colocação entre as 15 instituições reguladas com maior número de clientes.

No 2T24, o Bacen estabeleceu nova metodologia para apurar o índice de classificação, com base na Norma Técnica Ranking de Reclamações. Além das avaliações de procedência, agora é considerada a quantidade total de reclamações recebidas no trimestre. Assim, o índice (estimativa de reclamações procedentes por milhão de clientes) passou a ser calculado com base na extrapolação estatística das demandas analisadas e consideradas procedentes para todo o conjunto de reclamações respondidas pelas instituições no trimestre, ainda que não analisadas pelo Banco Central.

Ranking das reclamações das instituições financeiras

	2022	2023	2024
1T	11°	13°	14°
2T	Não divulgado	12°	14°
3T	14°	12°	14°
4T	13°	13°	14°

Reclamações Bacen

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Reclamações recebidas	28.035	39.495	45.040	14,04
Reclamações consideradas procedentes	2.669	2.324	4.503[1]	[2]

[1] A partir do 2º trimestre, devido alterações da metodologia de cálculo do ranking, passamos a considerar as procedentes extrapoladas.

[2] Comparação prejudicada diante da alteração promovida pela Bacen.

Ouvidoria Interna

Nossa Ouvidoria Interna é direcionada a funcionários, estagiários, aprendizes e contratados, funcionando como um canal para consultas, elogios, sugestões, denúncias e reclamações relacionadas às práticas e processos internos. Também acolhemos manifestações sobre conflitos no ambiente de trabalho, desvios comportamentais, descumprimento de normas internas e temas ligados à gestão de pessoas e outras áreas da Instituição.

Atuamos como intermediadores na resolução de conflitos, avaliando situações de comportamento inadequado e conduzindo as demandas por meio de práticas restaurativas, com foco no reposicionamento e desenvolvimento dos envolvidos. Quando identificamos a participação de funcionários ou ex-funcionários em irregularidades que envolvam omissões ou ações em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, e que possam causar prejuízos ou expor o Banco a riscos, encaminhamos os casos para tratamento pelas áreas responsáveis.

Por meio do Controle Disciplinar, delimitamos participações, imputamos responsabilidades e definimos os tratamentos e consequências para os envolvidos, garantindo transparência, imparcialidade e a observância dos valores éticos que sustentam nossa atuação.

Relação entre o público interno e canais de atendimento

Tipo de atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos	Soluções
Ouvidoria Interna				
Reclamações sobre processos de Gestão de Pessoas	Funcionários, estagiários, aprendizes e contratados	Possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas	10 dias úteis	Se há possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas, a demanda é encaminhada à área gestora como recomendação.
Mediação restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	Reparação de danos e restauração das relações interpessoais após encontro conduzido por um mediador com objetivo de identificar os pontos convergentes e divergentes e desenvolver, de forma cooperativa, propostas que ponham fim ao conflito, sob condições de sigilo e confidencialidade.
Conciliação	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	
Conversa restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	
Estudos de caso de Ouvidoria	Funcionários	Comportamento reprovável	30 dias úteis	Plano de ação (quando procedente): reeducação de comportamento. Fica impedido, por determinado prazo, de ascender profissionalmente e participar de programas de reconhecimento e premiação.
Comentário AGN	Funcionários	Comportamento reprovável	10 dias úteis	*Feedback* estruturado.
OCDI	Funcionários	Comportamento reprovável	10 dias úteis	*Feedback* estruturado + Termo de Compromisso com viés de reeducação de comportamento.
Consulta ética	Funcionários	Esclarecimentos de dúvidas relativas ao Código de Ética	10 dias úteis	Esclarecimentos.
Elogio	Funcionários	Reconhecimento de ação	5 dias úteis	Encaminhamento de elogio ao superior hierárquico com orientação para registro de reconhecimento na GDP.
Sugestão	Funcionários	Possibilidade de melhoria de processos	15 dias úteis	Encaminhamento da sugestão à área interveniente e resposta à demandante.

Gestão de riscos

Governança da gestão de riscos
Mapeamento e identificação de riscos
Mudanças climáticas
Assuntos polêmicos
Capital
Controles internos

Sumário interativo

Governança da gestão de riscos

GRI 3-3 Risco social, ambiental e climático , 2-12

A estratégia de gestão de riscos do BB é fundamentada em princípios que garantem a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, controle e mitigação de riscos, de maneira alinhada às melhores práticas do mercado e à regulação nacional e internacional. Afinal, nossa estrutura de governança de riscos foi desenvolvida para atender às exigências regulatórias do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen), baseando-se em princípios como segregação de funções (negócio x risco), estrutura específica de gestão de riscos e capital, processo de gestão definido, decisões em diversos níveis hierárquicos, normas claras e estrutura de competências e alçadas e referência às melhores práticas de gestão.

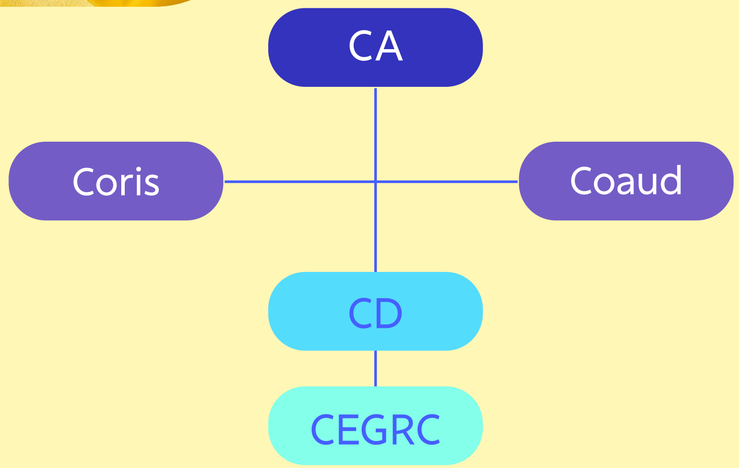
O BB conta com comitês especializados, como:

- **Comitê de Riscos e de Capital (Coris):** responsável por assessorar o Conselho de Administração nas decisões relacionadas à gestão de riscos e capital.
- **Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC):** atua na supervisão das atividades de gerenciamento de riscos operacionais e de conformidade, assegurando a aderência às políticas corporativas.

O Banco adota também o Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD), que organiza as responsabilidades de gestão de riscos em três níveis: primeira linha (gestão de riscos nas operações); segunda linha (suporte e controle); e terceira linha (auditoria interna).

A governança de riscos do BB é constantemente aprimorada, garantindo a avaliação da estrutura organizacional, dos processos, dos sistemas e das metodologias aplicadas ao gerenciamento de riscos e de capital, possibilitando a identificação de oportunidades de melhorias.

A figura a seguir representa a estrutura de governança definida para a gestão de riscos e de capital.



CA = Conselho de Administração
Coaud = Comitê de Auditoria
Coris = Comitê de Riscos e de Capital
CD = Conselho Diretor
CEGRC = Comitê Executivo de Gestão de Riscos, Controles Internos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital

Mapeamento e identificação de riscos

GRI 3-3 Risco social, ambiental e climático

Utilizamos insumos internos e externos para realizar uma abordagem prospectiva dos riscos, garantindo que sejam antecipados e mitigados de forma eficaz. O Conjunto Corporativo de Riscos Relevantes desempenha um papel estratégico nesse processo, apoiando tanto a gestão de riscos e capital quanto a tomada de decisão nos negócios.

A identificação dos riscos faz parte dos processos de gerenciamento de riscos e capital, validados anualmente por auditorias interna e externa e supervisionados pelos órgãos reguladores.

Nosso modelo de gestão integrada de riscos e capital é compatível com o porte, modelo de negócios e complexidade das operações do Banco, garantindo um monitoramento contínuo e estruturado. Mantemos uma governança robusta, proporcional à dimensão e relevância da nossa exposição a riscos, assegurando aderência regulatória e mitigação de vulnerabilidades.

Para reforçar essa governança, utilizamos a ferramenta corporativa Radar Regulatório, que é utilizada para a captura automatizada das normas publicadas nos sites dos principais reguladores, com mais de 200 fontes de pesquisa. Esse sistema permite analisar o impacto de novas regulamentações e associá-las aos planos internos do Banco, garantindo que nossos processos estejam sempre alinhados às exigências normativas.

Com essas iniciativas, aprimoramos continuamente nossa gestão de riscos, assegurando resiliência operacional, conformidade regulatória e suporte estratégico para o crescimento sustentável do Banco.

A avaliação dos riscos é baseada em diversas fontes, incluindo:

- Riscos que possam impactar os objetivos estratégicos da ECBB;
- Riscos inerentes às atividades das Empresas Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB);
- Fatores de risco constantes no Formulário de Referência do BB, com potencial impacto nos negócios e resultados;
- Riscos identificados pelos gestores de primeira linha de defesa nos processos internos;
- Diretrizes regulatórias nacionais e internacionais;
- Estudos de consultorias especializadas e *benchmarking* com instituições financeiras no Brasil e no exterior.

Para determinar a relevância dos riscos, utilizamos critérios quantitativos, como perdas diretas, e qualitativos, como perdas indiretas e fatores causadores. O resultado desse processo orienta a priorização dos riscos, possibilitando uma gestão eficiente e alinhada às melhores práticas.

Os riscos são classificados por grau de relevância, sendo os principais:

- Risco de estratégia;
- Risco de crédito;
- Risco operacional;
- Risco de Taxas de Juros do *Banking Book* (IRRBB);
- Risco de reputação;
- Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC);
- Risco de liquidez;
- Risco de mercado;
- Risco de contágio.

Radar Regulatório

A ferramenta é responsável por capturar e distribuir normas externas, como leis, resoluções e decretos, que nos proporciona agilidade e eficiência na identificação e internalização dessas normas. Com isso, reforçamos ainda mais nossa conformidade regulatória.

Em 2024, o Radar Regulatório analisou 19.740 documentos normativos e realizou 40.140 avaliações de impacto pelas unidades estratégicas, com 99,06% delas concluídas em até 7 dias.

Dos normativos analisados, 1.442 impactaram nossas unidades, resultando no cadastro de planos de ação, dos quais 937 já foram concluídos. Além disso, o Radar desempenhou um papel importante na prospecção, identificação e acompanhamento das normas relacionadas à tragédia climática das enchentes que afetaram o estado do Rio Grande do Sul.

Visando aumentar a eficiência e assertividade das normas capturadas, em 2024, realizamos a revisão das fontes de captura de normas, proporcionado uma redução de 17% nas análises dos gestores, o que equivale a aproximadamente 8.200 análises a menos por ano.

Com o Radar Regulatório reforçamos ainda mais nossa conformidade regulatória. Em 2024 foram analisados 19.740 documentos normativos e realizou 40.140 avaliações de impacto pelas unidades estratégicas.

"Seguimos fortalecendo nossa governança de riscos com uma atuação amparada pela tecnologia, dados e inteligência analítica. Em 2024, aprimoramos nossas metodologias e sistemas de monitoramento contínuo, antecipação de cenários e mitigação de riscos — sempre em conformidade com as melhores práticas do mercado e exigências regulatórias nacionais e internacionais.

A modernização do nosso modelo de gestão integrada de riscos e capital e a aplicação de soluções em IA, como no compliance digital, reforçam nosso compromisso com a integridade, a prevenção de perdas e a excelência operacional. Iniciativas como o Radar Regulatório e o Índice de Efetividade de Controles Internos ampliaram nossa capacidade de resposta, sempre baseados em uma cultura organizacional voltada à ética, à transparência e à sustentabilidade dos negócios."

Felipe Guimarães Geissler Prince
Vice-presidente de Controles Internos e Gestão de Riscos

Índice de Exposição do Risco de Conformidade – iConf

O Índice de Exposição ao Risco de Conformidade (iConf) tem como objetivo mensurar a qualidade da gestão do risco de conformidade em nossas 40 Unidades Estratégicas, utilizando componentes quantitativos, divididos nos pilares de prevenção, detecção, correção e informativo.

Em 2024, o iConf passou por uma revisão significativa, que incluiu o desenvolvimento de novos componentes e a criação do pilar informativo para permitir a maturação de componentes que realizam testes automatizados de aderência regulatória.

Com isso, proporcionamos uma visão mais abrangente da gestão do risco de conformidade, permitindo às unidades uma melhor identificação e mitigação desse risco em seus processos, produtos e serviços.

Compliance digital

Utilizamos o *compliance* digital para desenvolver e implementar serviços de verificação automatizada de documentos digitalizados, visando a conformidade dos processos e redução da dependência de verificações manuais, com aumento da eficiência operacional e melhora do Sistema de Controles Internos (SCI).

Os modelos desenvolvidos utilizam soluções em IA utilizando LLM (abreviação para o termo em inglês *Large Language Model*), entre outras técnicas, com o desafio de explorar e desenvolver inovações por meio da utilização de tecnologias emergentes, garantindo aderência regulatória e melhoria na experiência do cliente.

Em 2024, conduzimos o programa de intraempreendedorismo InovAI, com foco em IA generativa, que proporcionou o avanço na pesquisa e desenvolvimento de soluções para leitura, resumo e comparação de textos e documentos, geração de relatórios, construção de bancos de dados, execução de testes complexos com foco na melhoria dos controles internos e *compliance* e eficiência operacional.

Temporada CEI

Realizamos, em 2024, a 5ª temporada CEI, evento anual sobre *compliance*, ética e integridade, dessa vez com o tema central “Fazer o Certo Sempre!”.

A Temporada CEI é uma iniciativa colaborativa de diversas áreas do Banco do Brasil e fortalece a cultura de *compliance*, ética e integridade, além de evidenciar a relevância dos temas para a sustentabilidade dos negócios e alcance dos objetivos estratégicos.

Assuntos como prevenção a fraudes, diversidade, conflito de interesse, segurança psicológica, LAI (Lei de acesso à informação 12.527/11), risco de conduta, negócios sustentáveis e prevenção e combate à corrupção fizeram parte da programação, além de eventos específicos para nossos fornecedores e correspondentes. Esta edição contou ainda com o “Quiz: *Compliance* Game”, reforçando a disseminação dos temas abordados no ciclo de palestras.

Processos e estratégias para o gerenciamento de risco

GRI 2-12

A gestão de riscos no Banco do Brasil é fundamentada no uso de ferramentas analíticas avançadas que permitem a identificação e o monitoramento contínuo de riscos. A plataforma de *big data* viabiliza uma análise detalhada de informações internas e externas, possibilitando respostas ágeis e assertivas. O processo de identificação de riscos combina critérios quantitativos e qualitativos, considerando fatores como perdas diretas, impactos reputacionais e alinhamento com as metas estratégicas da instituição.

A estrutura de governança de riscos é orientada pela Declaração de Apetite por Riscos (RAS), que define diretrizes para o planejamento estratégico, políticas e alocação de capital. A RAS estabelece níveis mínimos de capital acima dos exigidos pelos reguladores, garantindo a cobertura adequada dos riscos e a sustentabilidade da estratégia de negócios.

A declaração é aprovada pelo Conselho de Administração e revisada, no mínimo, anualmente.

A partir desses níveis mínimos aceitáveis, são definidos os limites de capital para os principais riscos, incluindo crédito, mercado e operacional, levando em conta tanto o perfil de risco atual quanto as perspectivas de longo prazo. No risco de crédito, é utilizado o indicador *Value at Risk* (VaR) de Crédito para orientar a composição da carteira de negócios, equilibrando risco e retorno esperado. Já no risco de mercado, são estabelecidos limites de consumo de capital para fatores como juros, câmbio, commodities e ações. Além disso, a RAS contempla um conjunto abrangente de indicadores e limites, vinculados ou não ao capital, que permitem um monitoramento eficaz dos principais riscos assumidos pela Instituição.

O Banco do Brasil faz uso de ferramentas analíticas avançadas e da plataforma de *big data* para a identificação e monitoramento contínuo de riscos ao Banco.

Categorias de riscos gerenciados:

Risco de crédito: monitorado por meio de métricas como o Valor em Risco (VaR) e ferramentas de análise de carteira. A gestão integra fatores como risco-país, soberano e de concentração, assegurando um equilíbrio entre retorno e segurança.

Risco operacional: abrange processos internos, sistemas e eventos externos. A ferramenta Painel de Risco Operacional facilita o acompanhamento de perdas e a adoção de medidas preventivas.

Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC): incorporados à estratégia de negócios, com destaque para o relatório integrado de riscos climáticos e a realização de testes de estresse para cenários físicos e de transição climática.

Risco Cibernético e de TI: apoiado por revisões contínuas de *frameworks* de segurança e por treinamentos para mitigação de vulnerabilidades tecnológicas.

Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD)

Sasb FN-CB-550a.2

Nosso modelo de gerenciamento de riscos e controles é guiado pelo MRLD, que estabelece diretrizes para a gestão dos riscos inerentes às nossas operações e para os controles necessários à sua mitigação. Esse modelo é estruturado com base em três Linhas de Defesa, cada uma com responsabilidades bem definidas para garantir a eficácia no gerenciamento de riscos e de capital. A Primeira Linha de Defesa é composta por gestores específicos de riscos, os *risk owners*, e pelos tomadores de risco, responsáveis por identificar e gerenciar os riscos diretamente nos processos, negócios e serviços sob sua responsabilidade. Eles desempenham a função de primeira instância no controle e mitigação dos riscos.

A Segunda Linha de Defesa está sob a responsabilidade da Dicoi e da Diris, que oferecem suporte por meio de orientações corporativas para o gerenciamento de riscos e controles, além de supervisionar o Sistema de Controles Internos e Gestão de Riscos. Essas áreas também prestam assessoria direta às funções desempenhadas na Primeira Linha de Defesa. Já a Terceira Linha de Defesa, representada pela Audit, tem como missão avaliar a eficácia de todo o ciclo de gerenciamento de riscos, controles internos e governança, verificando também a atuação das duas primeiras linhas.

Esse modelo integrado confere clareza e precisão aos processos corporativos de gestão de riscos e capital, assegurando que cada instância desempenhe seu papel de forma eficiente e alinhada aos nossos objetivos estratégicos, promovendo a segurança e sustentabilidade dos negócios.

Principais iniciativas e aprimoramentos na gestão de riscos

Em 2024, a gestão do risco operacional avançou com a implementação de medidas voltadas à mitigação de perdas e melhoria da governança. Entre as iniciativas adotadas, destaca-se o reforço na indução de um indicador para estímulo à redução de demandas judiciais junto à rede de agências, além da criação de um novo indicador voltado à redução de perdas operacionais associadas a essas demandas. Houve também a estruturação da base de dados para suportar a implementação de uma nova metodologia de apuração do capital regulatório e a ampliação do público-alvo e dos produtos oferecidos na realização de acordos judiciais por meio de instrumentos não pecuniários. Além disso, aprimorou-se a governança na estratégia de gestão de acordos judiciais não trabalhistas nos quais o Banco figura como réu.

No âmbito dos riscos de conduta, conformidade, legal e segurança, categorias gerenciais do risco operacional, foi realizada a revisão da vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos aos eventos de perda registrados na Base de Perdas Operacionais, permitindo aprimorar a identificação e o acompanhamento dos eventos. Complementarmente, os cenários de estresse do risco de conduta foram revisados, possibilitando uma análise mais precisa dos potenciais fatores relevantes de risco.

Durante o ano, também foi realizada a revisão dos indicadores RSAC, além do desenvolvimento de iniciativas para a integração do RSAC com demais riscos relevantes, visando o alinhamento às diretrizes internacionais de reporte. Além disso, houve a proposição e atualização dos indicadores da RAS e evoluções no teste de estresse climático. O detalhamento desses processos está disponível no Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (Relatório GRSAC).

- **Risco legal:** foram realizadas revisões na vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos à Base de Perdas Operacionais, possibilitando a individualização das perdas operacionais por categoria de risco operacional, incluindo o risco legal. Adicionalmente, foram desenvolvidos e aprimorados painéis para monitoramento da exposição ao risco legal, com foco na sua mitigação.

- **Risco de conduta:** no aprimoramento dos instrumentos de gestão do risco de conduta, foi realizada a revisão da Taxonomia Corporativa de Riscos, com a integração de eventos de integridade, permitindo uma melhor identificação de eventos vinculados ao risco. Além disso, foi atualizada a vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos aos eventos de perdas na Base de Perdas Operacionais, aprimorando a identificação das perdas por categoria de risco operacional. Houve também a revisão dos cenários de estresse para o risco de conduta, permitindo a identificação e o acompanhamento de fatores relevantes de risco.

- **Risco de segurança:** as ações de melhoria incluíram a revisão e atualização da vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos ao risco de segurança na Base de Perdas Operacionais e a revisão dos cenários de estresse de eventos ligados ao risco. Essas iniciativas possibilitaram uma melhor identificação e monitoramento dos eventos, resultando em um aprimoramento do processo de mitigação de riscos. As revisões foram realizadas em conjunto pelos gestores específicos e pelo gestor corporativo do risco.

- **Risco de conformidade:** a vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos à Base de Perdas Operacionais foi revisada, permitindo a individualização das perdas operacionais por categoria de risco, incluindo o risco de conformidade. Essa individualização é essencial para subsidiar o processo de avaliação e mitigação de riscos. Além disso, foi realizada a revisão da Taxonomia do risco de conformidade, visando fortalecer o gerenciamento de riscos, educar funcionários, identificar riscos críticos, avaliar controles e estabelecer uma linguagem padronizada dentro do Banco do Brasil.

Outras ações incluíram a revisão dos componentes do Índice de Exposição ao risco de conformidade, que quantifica a exposição dos gestores e do Banco quanto à aderência ao *compliance* regulatório. Também foi aprimorada a Metodologia de Identificação e Avaliação de Riscos e Controles, com o objetivo de alinhar-se às melhores práticas de gestão de riscos, ajustar métricas e parâmetros e incorporar novos aspectos regulatórios ao processo.

O processo de supervisão e da gestão do risco de contágio também foi aprimorado, com desenvolvimento, em plataforma corporativa, da ferramenta BBGRC, com funcionalidades para avaliação das ELBBs. Além disso, no decorrer do segundo semestre de 2024, foram realizadas as avaliações de Supervisão das ELBBs integrantes do Conglomerado Prudencial (CP).

Ao final de 2024, o ECI avaliou

5.653

Unidades.

ECI

O indicador Efetividade de Controles Internos (ECI) busca monitorar a eficácia e qualidade dos controles em nossas unidades organizacionais, por meio de avaliações contínuas e independentes, envolvendo as unidades operacionais, de apoio, táticas e estratégicas, a partir de um conjunto de indicadores relacionados aos seus processos relevantes e com características distintas de apuração.

O ECI é composto por indicadores propostos pela Dicoi e demais Unidades Estratégicas (UE). Atualmente, são 99 indicadores possíveis de serem acionados, com foco em processos relevantes e com características distintas de acordo com a tipologia da unidade avaliada. A indução é realizada por três perspectivas:

- **Ambiente de controle:** representa o resultado das atividades de avaliação e validação realizadas pela Dicoi como Segunda Linha de Defesa (exclusiva para UE);
- **Conformidade:** monitora a execução de operações, transações e/ou processos considerando a conformidade com os normativos internos, bem como leis e regulamentos;
- **Experiência do cliente:** mensura processos que impactam o relacionamento com os clientes, em nível estratégico, tático e operacional.

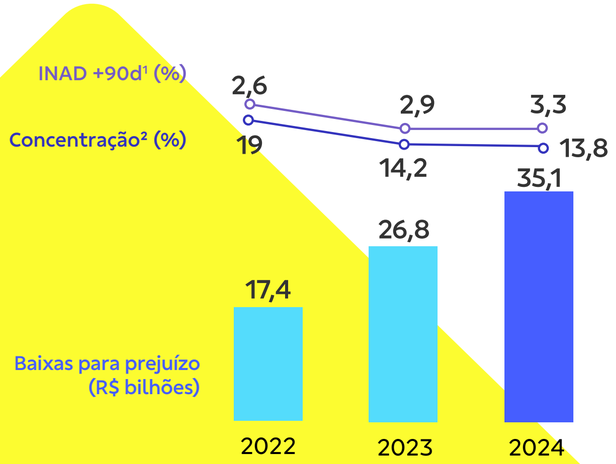
Para otimizar e gerar maior assertividade e simplicidade, os componentes do ECI são classificados em dois blocos diferenciados pela forma de impacto e consequência:

- **Módulo de indutores:** consistem em indicadores priorizados para a indução e impacto direto no Acordo de Trabalho (ATB) e Conexão das Unidades;
- **Módulo de monitoramento:** são indicadores para acompanhamento e gestão, sem impacto imediato para a dependência de operações, transações e/ou processos considerando a conformidade com os normativos internos, bem como leis e regulamentos.

Risco de crédito

O gerenciamento do risco de crédito é uma prioridade estratégica para o Banco do Brasil, dada sua importância para a sustentabilidade financeira e a confiança de seus *stakeholders*. Esse risco, que se refere à possibilidade de perdas associadas ao não cumprimento de obrigações financeiras por clientes ou contrapartes, é abordado de forma abrangente e integrada, garantindo a solidez do portfólio e a resiliência da instituição diante de cenários adversos.

Índices de mensuração do risco de crédito



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

[2] Concentração dos cem maiores devedores em relação ao total da carteira de crédito.

Para tanto, o Banco do Brasil combina ferramentas avançadas de análise com políticas rigorosas de concessão e monitoramento. Modelos estatísticos, alimentados por *big data*, permitem identificar padrões e prever possíveis inadimplências, enquanto as análises qualitativas incorporam variáveis como fatores econômicos, setoriais e regionais. Esses esforços são complementados por um processo contínuo de calibração dos modelos, que considera não apenas dados históricos, mas também projeções econômicas e tendências de mercado.

A diversificação é outro pilar fundamental na gestão do risco de crédito. Nosso portfólio inclui uma ampla gama de segmentos, abrangendo desde pessoas físicas e pequenas empresas até grandes corporações e o setor público. Essa estratégia dilui a exposição a riscos específicos, ao mesmo tempo em que permite uma alocação eficiente de crédito. Por exemplo, no setor agrícola, o Banco lidera o financiamento com linhas específicas para práticas sustentáveis, promovendo uma agricultura resiliente e de baixo impacto ambiental. Já no segmento de pessoas físicas, a análise personalizada e o uso de ferramentas digitais para educação financeira ajudam a reduzir inadimplências e fomentar uma relação responsável com o crédito.

O monitoramento contínuo é realizado por sistemas integrados que permitem avaliar a qualidade do crédito em tempo real. Indicadores como o índice de inadimplência e o VaR são utilizados para avaliar a saúde do portfólio, enquanto análises detalhadas ajudam a antecipar riscos e adaptar as estratégias conforme necessário. Essa atitude proativa é essencial para garantir que possamos não apenas reagir a desafios, mas também nos antecipar a eles.

Avanços em 2024

Em 2024, avançamos significativamente no processo de aprimoramento contínuo da nossa gestão de risco de crédito. Desenvolvemos e passamos a utilizar modelos de parâmetros de risco voltados ao cálculo de perda esperada tanto para o público varejo quanto para o atacado, o que ampliou a precisão nas estimativas de inadimplência.

Também evoluímos na avaliação de crédito de clientes do segmento de Micro e Pequenas Empresas (MPE), com a implantação de modelos específicos de classificação de risco, mais aderentes às características desse público.

Outra inovação relevante foi a modernização do processo de geração da base de dados utilizada para modelagem. Com isso, conseguimos ganhos expressivos de agilidade e eficiência na construção e atualização de modelos.

Revisamos, ainda, o Plano de Monitoramento Contínuo (PMC), garantindo que nossos modelos mantivessem performance adequada e elevado nível de acurácia. Além disso, desenvolvemos um novo sistema exclusivo para a marcação de conceitos regulatórios que compõem a provisão de crédito do Banco. Essa solução, baseada em um ecossistema híbrido – com processamento em ambiente mainframe e em plataforma analítica – possibilitou ganhos significativos em agilidade para o desenvolvimento e a implantação de novos modelos e soluções.

Risco de mercado e risco de taxa de juros na carteira bancária (IRRBB)

Sasb FN-CB-550a.2

O Banco do Brasil conta com práticas que minimizam os impactos das oscilações de mercado e das taxas de juros na Empresa, protegendo a margem financeira e assegurando estabilidade ao longo do tempo. A gestão do risco de mercado e do risco de taxa de juros na carteira bancária (IRRBB, na sigla em inglês para *Interest Rate Risk in the Banking Book*) é essencial para a estabilidade financeira e a resiliência dos negócios.

O risco de mercado é gerado pelas variações nos preços de ativos financeiros, como moedas, taxas de juros e índices de mercado. No BB, a gestão desse risco é realizada com base em políticas e limites estabelecidos de acordo com o apetite ao risco definido pela governança corporativa. Ferramentas sofisticadas, como o VaR, são utilizadas para estimar possíveis perdas em condições normais de mercado, enquanto cenários de *stress tests* são aplicados para avaliar impactos em situações adversas.

O portfólio de negociação é gerenciado de forma ativa, buscando maximizar o retorno ajustado ao risco. A diversificação de ativos, a análise de correlações e a alocação estratégica de capital são práticas que reduzem a exposição a riscos específicos e aumentam a resiliência às oscilações do mercado financeiro.

Já o IRRBB refere-se às mudanças potenciais no valor econômico ou na margem financeira resultantes de oscilações nas taxas de juros que afetam a carteira de ativos e passivos não relacionados à negociação, como empréstimos, depósitos e operações de *hedge*. Esse risco é particularmente relevante na gestão de longo prazo, pois oscilações nas taxas de juros podem impactar diretamente nossa rentabilidade e capital regulatório. Adotamos, assim, metodologias quantitativas avançadas para medir e monitorar o IRRBB, incluindo:

- **Abordagem de valor econômico ΔEVE (*Economic Value of Equity*),** que mensura a variação do Valor Presente (VP) do balanço patrimonial do BB resultante da aplicação de diferentes cenários de choques nas ETTJ utilizadas para mensuração do VP de ativos, passivos e derivativos de instrumentos sujeitos ao IRRBB.

- ***Embbeded Gains and Losses* (EGL),** que mede a diferença entre o valor presente das posições ativas e passivas e das exposições não contabilizadas no balanço patrimonial (*off-balance sheet*) sujeitas ao IRRBB e o respectivo valor contábil.

- **Margem de juros ΔNII (*Net Interest Income*),** que mede a variação no resultado de intermediação financeira de instrumentos sujeitos ao IRRBB, resultante da aplicação de diferentes cenários de choques nas Estruturas a Termo de Taxas de Juros (ETTJ) utilizadas para mensuração das receitas e despesas de juros.

Tanto a métrica ΔEVE quanto ΔNII capturam variações que denotam a diferença entre o valor apurado em cenário de choque subtraído do valor apurado em cenário base. As posições do BB são avaliadas em diferentes cenários hipotéticos de variação nas taxas de juros que afetam o valor econômico e a margem financeira, inclusive com a utilização de cenários adversos para medir impactos potenciais de movimentos extremos. A gestão do risco de mercado e do IRRBB está sob a responsabilidade do Coris e do CEGRC, que monitoram os indicadores e garantem que os limites estabelecidos sejam respeitados. Além disso, políticas específicas são revisadas periodicamente para assegurar que estejam alinhadas às mudanças no ambiente regulatório e econômico.

Avanços em 2024

Em 2024, revisamos os procedimentos impactados pela entrada em vigor da Resolução CMN 4.966/2021. Essa revisão abrangeu aspectos relacionados aos ajustes de valor justo, às políticas específicas para a utilização de derivativos e à classificação de operações nas carteiras de negociação e bancária, assegurando conformidade regulatória e maior transparência nas práticas adotadas.

Ainda neste ciclo, conduzimos análises aprofundadas voltadas à melhoria da avaliação da relevância dos riscos de base, descasamento e opcionalidades. Esse trabalho preparatório estabelece as bases para que, em 2025, possamos implantar limites específicos para esses tipos de risco, reforçando nosso arcabouço de controle e resiliência frente à volatilidade dos mercados.

Risco de liquidez

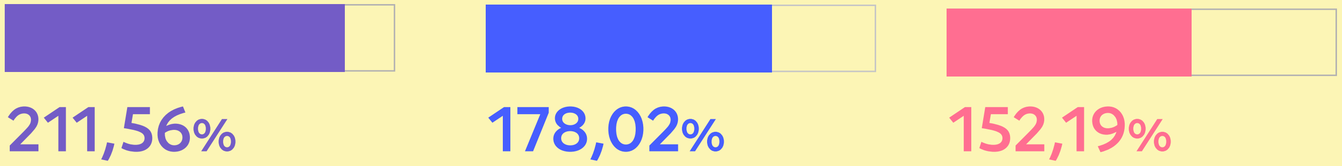
O risco de liquidez, essencial para a gestão financeira do Banco do Brasil, refere-se à capacidade da Instituição de honrar suas obrigações financeiras no momento em que vencem, sem incorrer em perdas significativas. Para mitigar esse risco, combinamos práticas preventivas, monitoramento contínuo e uma governança sólida, garantindo que recursos estejam disponíveis para atender às demandas operacionais e estratégicas, mesmo em cenários adversos.

A gestão de liquidez do Banco é realizada com foco tanto no curto quanto no longo prazo. No curto prazo, asseguramos a disponibilidade de caixa e ativos líquidos de alta qualidade que podem ser prontamente convertidos em recursos financeiros. No longo prazo, é realizada uma análise estruturada do equilíbrio entre ativos e passivos, visando minimizar descasamentos que possam comprometer a capacidade financeira futura da instituição. Essa abordagem é complementada pela realização de testes de estresse que simulam diferentes cenários adversos, permitindo identificar vulnerabilidades e ajustar as estratégias preventivamente.

Além disso, os comitês estratégicos e a Alta Administração acompanham e monitoram regularmente os indicadores e projeções de liquidez. Essa análise inclui a avaliação do impacto do descasamento entre captações e aplicações, testes de estresse, limites gerenciais e regulatórios para a gestão do risco, além da revisão do plano de contingência de liquidez e da eficácia potencial das medidas adotadas.

O Banco do Brasil tem uma abordagem abrangente e estruturada na gestão de risco de liquidez, que inclui tanto práticas preventivas quanto testes de estresse.

Indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR) %



Risco operacional

Sasb FN-CB-550a.2

O gerenciamento do risco operacional do Banco do Brasil (BB) busca manter uma abordagem estruturada para o funcionamento de todas as atividades necessárias para que o risco se mantenha em níveis adequados à rentabilidade esperada dos negócios. Isso requer que os processos sejam revisados e atualizados regularmente, o que significa aprimorar continuamente a gestão.

Os riscos operacionais decorrem da realização das atividades e utilização dos recursos necessários à entrega do produto/serviço ao cliente. Esses riscos podem acarretar redução, degradação ou interrupção das atividades, além da potencial geração de passivos contratuais, regulatórios e ambientais.

A categorização em diversos outros riscos, que podem ser considerados categorias gerenciais do risco operacional, traz maior especialização e aprimoramento da gestão devido às especificidades e competências necessárias para o seu gerenciamento.

Categorias gerenciais do risco operacional:

Terceiros

Conduta

Legal

Segurança

Conformidade

TI

Modelo

Cibernético

Para identificação do risco operacional, a taxonomia de eventos de risco, disponível para todo o Banco por meio de normativos internos, busca a uniformização das informações do risco, complemento e classificação dos eventos de risco nas categorias de risco operacional.

O *framework* de gestão do risco operacional tem o objetivo de indicar as atividades de gestão de riscos por fator do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD), composto por tomadores de risco, gestores específicos de risco e gestor corporativo de risco, e de acordo com os verbos utilizados no gerenciamento do risco, conforme definido na Resolução CMN 4.557/2017.

Dentre os principais instrumentos de gestão do risco operacional, cabe citar:

a) Taxonomia de eventos e fatores de risco;

b) Painel de Perdas Operacionais;

c) Políticas específicas;

d) Normas e procedimentos.

Implementação de um *framework* de gestão do risco operacional no Banco do Brasil, que utiliza o Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD).

Em relação à identificação dos riscos operacionais, a atuação da Diris se dá por meio do assessoramento aos gestores específicos das categorias gerenciais do risco operacional, na identificação e classificação do risco específico, eventos, causas e impactos, garantindo a visão abrangente do risco.

Os gestores específicos também realizam estudos e buscam identificar práticas de mercado que auxiliem na identificação e classificação dos eventos de risco, e auxiliam os tomadores do risco na identificação do risco em seus processos.

O Banco conta com políticas específicas que norteiam as ações relativas aos riscos operacionais e orientam sobre comportamentos que a Empresa deve adotar, associadas à gestão do risco operacional, e que estão disponibilizadas aos públicos interno e externo.

Cada categoria de risco operacional possui instrumentos de gestão e mitigação específicos, e as ações implementadas visam manter os riscos dentro dos níveis definidos pela estratégia da Empresa. O controle e o monitoramento são implementados hierarquicamente, considerando a capacidade de assunção de riscos, apetite aos riscos, tolerância a riscos, limite global de perdas operacionais e limites específicos de perdas operacionais.

Uma vez definidos os limites, o Comitê de Administração da Diris distribui os valores de cada categoria regulatória em limites específicos de perdas operacionais, que são monitorados diariamente mediante as movimentações registradas no Painel de Perdas Operacionais.

Disponível na Plataforma da Diris, o Painel de Perdas Operacionais permite visualizar eventos e limites de perdas por gestor, fornecendo insumos para estudos e indicadores de gestão.

Na governança do risco operacional, são realizadas reuniões bimestrais com o Comitê de Administração (CA), que, além de definir os níveis de apetite por riscos, aprova e assegura a aderência das políticas, estratégias e limites para o gerenciamento de riscos e de capital, e aprova o plano de contingência de liquidez e o plano de contingência de capital.

Estão ligados também à governança do Banco do Brasil o Comitê Executivo de Gestão de Riscos, Controles Internos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital (CEGRC), Comitê de Riscos e de Capital (CORIS), Comitê Executivo Administrativo-Operacional (CEAO), Comitê de Prevenção a Ilícitos Financeiros e Cambiais (CEPI) e o Fórum de Gestão de Perda Operacional (FGPO), que, dentre os assuntos de responsabilidade de cada comitê, decidem, acompanham e assessoram sobre ações ligadas à gestão do risco operacional.

Avanços em 2024

No que se refere a avanços no risco operacional em 2024, destaca-se o reforço na indução da primeira linha de defesa para mitigação dos riscos e perdas operacionais, além da preparação e estruturação de instrumentos visando a implementação da nova metodologia de apuração do capital regulatório, vigente a partir de 2025.

Já no âmbito dos acordos judiciais não trabalhistas, ocorreram evoluções no âmbito da estratégia de governança do tema, bem como o avanço na oferta de pagamentos por meio de instrumentos não pecuniários.

Gestão de crises e continuidade de negócios

A gestão de crises e a continuidade de negócios são pilares estratégicos do Banco do Brasil para garantir a resiliência operacional e a proteção de processos críticos, mesmo diante de eventos disruptivos. Em 2024, seguimos alinhados às melhores práticas nacionais e internacionais, como as normas da família ABNT NBR ISO 22.301, e às exigências de reguladores, consolidando nossa posição como referência no setor financeiro.

O Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) inclui dois componentes principais:

- **Plano de Gestão de Continuidade de Negócios (PCN):** estrutura que detalha estratégias e procedimentos para enfrentar situações de anormalidade e interrupções. Em 2024, revisamos e testamos 378 Planos de Continuidade de Negócios e 104 Planos de Continuidade de TI, abrangendo um total de 725 processos avaliados quanto à criticidade.

- **Plano de Gestão de Crise (PGC):** conjunto de ações para responder a situações críticas que podem impactar negativamente a lucratividade, reputação ou capacidade operacional do Banco. Este plano foi aprimorado com foco em cenários emergentes, incluindo questões relacionadas a ASG e discriminação.

Em 2024, também fortalecemos a disseminação de uma cultura organizacional voltada à gestão de crises por meio de simulados temáticos. Entre as iniciativas, realizamos um exercício sobre gestão de crise corporativa em cenários de ausência de pessoal, envolvendo 18 participantes, incluindo 15 membros da Alta Liderança, que contribuíram com análises estratégicas e tomadas de decisão. Outro simulado teve como foco questões ASG, com ênfase em discriminação, reunindo 23 participantes em uma abordagem prática para discutir e compreender os impactos sociais e reputacionais associados a esses temas.

Além disso, mais de 300 colaboradores participaram de treinamentos relacionados a continuidade de negócios e resposta a crises, fortalecendo a capacidade de resposta e a conscientização em todos os níveis da Organização. Esses esforços foram complementados por iniciativas de engajamento intersetorial para testar e refinar estratégias em um ambiente dinâmico e de constante evolução.

O Banco também incorporou tecnologias de ponta ao SGCN, como sistemas de monitoramento em tempo real, plataformas analíticas para avaliação de riscos e ferramentas de comunicação integradas para resposta ágil a crises. Essas soluções não apenas reforçam a segurança operacional, mas também garantem que a continuidade dos serviços seja mantida mesmo diante de desafios complexos, como interrupções tecnológicas, ataques cibernéticos ou desastres naturais.

Durante o ano, reforçamos as camadas de proteção de nossas instalações, implantando soluções avançadas, como sistemas de tingimento de cédulas e monitoramento remoto por inteligência artificial. Expandimos a modernização de câmeras e aprimoramos a proteção perimetral de agências, desestimulando incidentes e assegurando a integridade de nossos ativos. Essas medidas fortaleceram nossa capacidade de proteção, resultando na redução de perdas e de ataques criminosos.

No período, incorporamos tecnologias de ponta ao Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) do Banco, como sistemas de monitoramento em tempo real, plataformas analíticas para avaliação de riscos e ferramentas de comunicação integradas para resposta ágil a crises.

Risco cibernético

GRI 3-3 Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados, Sasb FN-CB-230a.2, Sasb FN-CB-550a.2

A segurança cibernética e a proteção de dados são prioridades estratégicas da Organização, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações em um ambiente de crescente digitalização e ameaças virtuais. Para enfrentar esses desafios, adotamos práticas alinhadas a padrões internacionais, como a ISO 27001 e o NIST CSF 2.0, além de cumprirmos rigorosamente as regulamentações nacionais, incluindo as Resoluções CMN 4.893/2021, BCB 85/2021 e BCB 304/2023.

A governança da segurança cibernética é estruturada com o envolvimento do Conselho de Administração e do Comitê Executivo de Segurança, que definem diretrizes estratégicas e aprovam nossa Política de Segurança Cibernética, enquanto a Unidade de Segurança Digital e da Informação é responsável pela implementação e monitoramento contínuo das ações. A gestão do tema é orientada pelo Plano de Ação em Segurança Cibernética, atualizado anualmente para garantir conformidade com as regulamentações e evolução contínua das práticas adotadas.

Em 2024, a Organização aprimorou a mensuração da maturidade cibernética ao adotar o *framework* NIST CSF 2.0, substituindo o modelo anterior, baseado no NIST 800-53. Essa mudança permitiu uma análise mais abrangente da segurança da informação, ajustando processos e controles para fortalecer a resiliência digital. A operação de Centros de Operações de Segurança Cibernética (SOC) em regime 24/7 assegura o monitoramento constante de redes, sistemas e transações, possibilitando a identificação e resposta rápida a atividades suspeitas. Além disso, são realizados testes periódicos de vulnerabilidades, simulações de ataques e auditorias internas e externas para manter a robustez das defesas cibernéticas.

O compromisso com a proteção de dados é reforçado pela implementação de criptografia de ponta a ponta, autenticação multifatorial e controle de acessos baseado no princípio do privilégio mínimo, garantindo que os usuários tenham apenas as permissões estritamente necessárias. Para fortalecer a cultura organizacional em relação à segurança digital, realizamos campanhas de conscientização periódicas, abordando temas como a prevenção a ataques de *phishing*.

Em 2024, atingimos 91,66% das metas do Plano de Capacitação, assegurando que colaboradores e parceiros estejam preparados para lidar com riscos cibernéticos e novas regulamentações. Também foi criado um indicador corporativo para monitorar o nível de risco relacionado à proteção de dados, que se manteve acima de 95% ao longo do ano, reforçando o compromisso com a segurança e privacidade.

Como parte das iniciativas voltadas à governança de dados, mantemos a Central Minha Privacidade, que oferece atendimento acessível, incluindo suporte para pessoas com deficiência. Em 2024, a plataforma recebeu mais de 4 milhões de solicitações, sendo 99% delas via aplicativo móvel. O atendimento foi integrado à plataforma Alexa, e um *chatbot* exclusivo foi disponibilizado para colaboradores, garantindo suporte ágil e eficiente às demandas dos titulares de dados. Além disso, revisamos continuamente nossas políticas internas, como a Política de Privacidade e a Política Específica de Segurança Cibernética, que foram atualizadas em 2024 para incorporar as melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG). A avaliação 2024-2025, iniciada no primeiro semestre de 2024, prevê um ciclo de aprimoramento contínuo com duração de 24 meses.

Em 2024, o Banco atingiu 91,66% das metas do Plano de Capacitação, assegurando que colaboradores e parceiros estejam preparados para lidar com riscos cibernéticos e novas regulamentações .

A segurança cibernética também se estende à gestão da cadeia de valor. Adotamos critérios rigorosos para proteção de dados na relação com fornecedores, garantindo a inclusão de cláusulas de confidencialidade e segurança em todos os contratos. O monitoramento da conformidade dos parceiros é realizado continuamente, assegurando que suas operações estejam alinhadas aos nossos padrões. Em termos tecnológicos, investimos em soluções de inteligência artificial para detecção e bloqueio de fraudes em tempo real, aumentando a eficiência operacional e garantindo maior proteção para os dados e transações de clientes e parceiros.

Nosso Modelo Operacional de Segurança Cibernética é revisado regularmente para acompanhar a evolução das ameaças e necessidades do setor, integrando governança, resposta a incidentes, análise de vulnerabilidades, uso de criptografia e credenciais robustas. Os investimentos contínuos em infraestrutura, automação e inovação tecnológica consolidam a resiliência cibernética da Organização, fortalecendo a confiança dos clientes e *stakeholders* e assegurando um ambiente digital seguro e preparado para desafios futuros.

Política de Segurança Cibernética

A Política de Segurança Cibernética contempla o conjunto de instruções normativas do BB, composto pela Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética e todas as instruções normativas relacionadas ao tema, bem como os procedimentos contidos no documento Plano de Prevenção e Reposta a Incidentes Cibernéticos. Nesse sentido, a Política de Segurança Cibernética do Banco do Brasil está em consonância com os dispositivos estabelecidos pelas Resoluções CMN 4.893/2021 e BCB 85/2021. A Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética elenca os compromissos do Banco do Brasil para a proteção dos dados e das informações dos clientes, parceiros e fornecedores, além da própria Organização.

Essa política é amplamente divulgada ao público interno e, também, ao público geral, por meio do endereço https://www.bb.com.br/docs/portal/disin/PoliticaEspecifica-SegurancaInformacaoCibernetica.pdf

O Banco do Brasil implementa um robusto Programa de Conscientização e Treinamento em Segurança Cibernética, que também abrange a conscientização dos funcionários das empresas terceirizadas, utilizando uma Cartilha de Segurança Cibernética e Web Série sobre Segurança Cibernética na plataforma gratuita da UniBB em uma versão pública e também na área restrita aos funcionários do Banco do Brasil.

Disponibilizamos uma ampla gama de cursos e treinamentos acessíveis a todos os funcionários, priorizando os times técnicos das áreas de Segurança. Essas ações visam fortalecer continuamente a cultura de segurança digital no Banco do Brasil, capacitando nossos funcionários para proteger eficazmente nossos ativos e dados contra ameaças cibernéticas. O Banco do Brasil incentiva seus colaboradores a realizarem certificações em Gestão de Segurança e Tecnologia da Informação, inclusive ressarcindo eventuais despesas de inscrição, cobrindo tópicos como desenvolvimento seguro de aplicações, infraestrutura de TI e medidas avançadas de segurança cibernética.

Além de disseminar esse conhecimento, é divulgado de forma abrangente aos colaboradores que se identificarem atividades suspeitas ou ameaça de incidentes de segurança em TI, devem comunicá-las pelo e-mail abuse@bb.com.br para serem analisadas pela equipe especializada.

Aos parceiros e fornecedores, orientação similar é compartilhada na Política de Segurança da Informação Para Parceiros e Fornecedores, no Portal de Segurança da Informação e Cibernética do BB.

Reportes de suspeitas devem encaminhadas ao Banco do Brasil pelo e-mail **csirt@bb.com.br.**

Governança da segurança cibernética e estratégia de segurança digital

Nossa governança é estruturada em três níveis:

- **Conselho de Administração e Comitê Executivo de Segurança** – responsáveis pela formulação das diretrizes estratégicas.
- **Unidade de Segurança Digital e da Informação** – encarregada da implementação das diretrizes e do acompanhamento contínuo dos riscos.
- **Modelo Operacional de Segurança Cibernética** – atualizado regularmente para incorporar avanços tecnológicos e novas ameaças.

Contamos com um *Chief Information Security Officer* (CISO), responsável pelo desenvolvimento e implementação da estratégia de segurança da informação e cibernética, assegurando a proteção dos ativos digitais da Instituição. Sua atuação orienta o programa de segurança e suas iniciativas, garantindo alinhamento com a Estratégia Corporativa e fortalecendo a resiliência digital do Banco diante dos desafios do ambiente cibernético.

Como complemento, a Trilha Alta Administração oferece treinamentos especializados sobre Código de Ética, Lei Anticorrupção, Controles Internos, Mercado de Capitais e Segurança Cibernética, garantindo a capacitação da liderança para lidar com desafios emergentes.

Tecnologia e inovação em segurança

Para mitigar riscos e proteger os clientes, adotamos inteligência artificial para detecção e bloqueio de transações fraudulentas em tempo real. Essas tecnologias aumentam a eficiência operacional e garantem maior segurança para dados e transações.

Além disso, revisamos continuamente nossas políticas internas, incluindo a Política de Privacidade e a Política Específica de Segurança Cibernética, atualizadas em 2024 para incorporar melhores práticas ASG. A avaliação regulatória 2024-2025, iniciada no primeiro semestre de 2024, seguirá em andamento por 24 meses, garantindo conformidade e evolução constante.

Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

GRI 3-3 Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados

O Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Banco do Brasil é uma iniciativa que visa assegurar o tratamento ético, seguro e transparente das informações pessoais de clientes, colaboradores e parceiros, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e demais legislações aplicáveis. O programa estabelece diretrizes e práticas para a coleta, processamento e armazenamento de dados pessoais, garantindo a privacidade e a segurança das informações.

Entre as ações implementadas, destacam-se a criptografia de dados sensíveis, a autenticação multifatorial, o controle de acessos baseado no princípio do privilégio mínimo e campanhas de conscientização interna para capacitar colaboradores e parceiros a lidarem de forma eficaz com potenciais ameaças cibernéticas. Além disso, disponibiliza aos titulares de dados canais para o exercício de seus direitos, como a solicitação de exclusão de dados pessoais, conforme descrito em sua Política de Privacidade.

Dentro do programa, também podemos destacar a Central "Minha Privacidade", um canal acessível que, em 2024, processou mais de 4 milhões de solicitações, das quais mais de 99% foram atendidas por canais digitais. A acessibilidade digital também é um pilar essencial do programa, com adaptações que garantem atendimento inclusivo, permitindo que pessoas com deficiência tenham pleno acesso às ferramentas e serviços oferecidos. Além disso, a Central está integrada a assistentes virtuais e plataformas educacionais, como *podcasts,* que disseminam a cultura de privacidade e segurança de forma ampla e acessível.

Iniciativas adotadas:

- Estruturas de gestão e governança de segurança;
- Equipes dedicadas à identificação e resposta ágil a incidentes;
- Gestão de vulnerabilidades: teste externo de vulnerabilidades, teste interno de vulnerabilidades, teste de penetração simulado de hacker ético (Segurança Ofensiva), teste dinâmico de aplicações DAST (sigla em inglês para *Dynamic Application Security Testing*) e teste estático de aplicações SAST (sigla em inglês para *Static Application Security Testing*);
- Uso de criptografia no ciclo de vida das informações sensíveis;
- Infraestrutura de segurança para proteção das redes de comunicação, sistemas e aplicações;
- Expansão do uso de credenciais fortes nos processos de gestão de identidade e autenticação corporativa;
- Aprimoramento do processo de controle de acesso para sistemas e recursos de TI, com foco no princípio do privilégio mínimo;
- Classificação da informação;
- Controle de acesso em sistemas e recursos de TI;
- Proteção de redes e sistemas corporativos;
- Gerenciamento de incidentes;
- Investimento em tecnologias para o aprimoramento e agilidade de processos; e
- Capacitação em segurança cibernética e da informação.

Avanços em 2024

Alcançamos avanços significativos na gestão do risco cibernético e de privacidade. Entre os destaques, estão:

- **Campanhas educativas:** realizamos três campanhas de conscientização sobre *phishing*, abrangendo todos os colaboradores do Banco e reforçando a cultura de segurança digital.
- **Aprimoramento de modelos de maturidade:** finalizamos o ciclo de avaliação das Entidades Ligadas (ELBB), utilizando o *framework* NIST CSF 2.0 para mapear oportunidades de melhoria. Para 2025, planejamos alinhar o modelo das ELBBs ao adotado pelo Banco, garantindo uma visão integrada nos pilares de pessoas, processos e tecnologias.
- **Acessibilidade e inovação:** expandimos a Central Minha Privacidade para melhorar a acessibilidade e integrar novas funcionalidades, como o uso de assistentes virtuais e *podcasts*. Essa central foi responsável pelo processamento de mais de 4 milhões de solicitações de titulares, sendo 99% realizadas pelos canais digitais.
- **Monitoramento contínuo:** reforçamos o uso de testes de estresse e análises de impacto em toda a infraestrutura de segurança, assegurando maior resiliência frente às ameaças.
- **Certificação ISO 27001:** iniciamos o processo de certificação para demonstrar a excelência na gestão de segurança da informação e consolidar nosso alinhamento com padrões globais.
- **Indicadores:** mantivemos o indicador corporativo de risco de privacidade acima de 95% em todos os meses de 2024, assegurando a conformidade com a LGPD.

Como resultado deste trabalho, não foram registrados incidentes relevantes que comprometessem nossa infraestrutura tecnológica crítica em 2024.

Avanços na proteção de dados e segurança cibernética em 2024

Em 2024, aprimoramos a gestão e a segurança dos dados no Banco do Brasil, garantindo maior eficiência e proteção e melhor experiência do usuário. Dentre as principais iniciativas, destacamos:

- **Otimização do Sistema de Proteção de Dados (SPD):** o sistema que gerencia os processos de proteção de dados pessoais foi atualizado para ser 100% responsivo, permitindo uma experiência fluida e consistente em qualquer dispositivo, independentemente da tela ou plataforma utilizada.

- **Implantação de marca d'água nos documentos corporativos:** adicionamos mais uma camada de controle aos documentos gerados pelo sistema, reforçando a segurança das informações.

- **Gestão de consentimentos:** atualmente, 60,05% dos nossos clientes têm seus dados tratados para fins secundários, como personalização de ofertas de produtos e serviços adequados aos seus perfis de consumo.

- **Atendimento a solicitações de titulares de dados:** em 2024, mais de 4 milhões de solicitações foram atendidas, com 99% registradas via App BB, reforçando a digitalização do atendimento. Outras interações ocorreram via Internet *Banking,* WhatsApp e nas agências.

Além das melhorias na proteção de dados, reforçamos nossa segurança cibernética com aprimoramento da governança, gestão de riscos e resposta a incidentes. As ações implementadas no Plano de Ação de Segurança Cibernética (Pasc) foram acompanhadas pela governança interna do BB, garantindo sua execução e efetividade.

Os investimentos em soluções automatizadas de segurança cibernética cresceram 175,7% em relação a 2023, representando o maior desembolso dos últimos cinco anos. Essas iniciativas fortalecem nossa resiliência digital, protegendo sistemas, infraestruturas de TI e as informações dos clientes, garantindo a continuidade segura dos nossos serviços.

LGPD

Sasb FN-CB-230a.1

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece diretrizes fundamentais para o tratamento de dados no Brasil, promovendo maior transparência e responsabilidade na gestão de informações pessoais, e, no Banco do Brasil, também seguimos essas diretrizes, assim como as melhores práticas de mercado.

Durante o ano, das denúncias recebidas e avaliadas internamente, três sinalizaram uma possibilidade de incidente envolvendo dados pessoais. No entanto, após análises rigorosas realizadas por nossas equipes especializadas, nenhuma dessas ocorrências foi confirmada como incidente efetivo. Além disso, no âmbito da Ouvidoria, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas a violação de privacidade ou a perda de dados de clientes que tenham sido consideradas procedentes por órgãos externos.

Para garantir a transparência em nossos processos, recebemos auditorias e fiscalizações em assuntos relativos a privacidade e proteção de dados, internas e externas (de órgãos reguladores aos quais estamos sujeitos).

Risco social, ambiental e climático

GRI 2-12, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3 Risco social, ambiental e climático, Sasb FN-CB-410a.2, Sasb FN-CB-550a.2, FS10

Utilizamos metodologias alinhadas aos padrões internacionais e às exigências regulatórias nacionais para avaliar os Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC) em todas as etapas da operação, desde a análise inicial até a liquidação do crédito.

A avaliação dos RSAC abrange tanto impactos diretos, como danos a ativos físicos e interrupções operacionais causadas por eventos climáticos extremos, quanto impactos indiretos, como mudanças na regulamentação, novas demandas de mercado por práticas sustentáveis e riscos reputacionais associados a questões socioambientais. Para mapear e monitorar esses riscos, o Banco do Brasil adota ferramentas avançadas que permitem uma análise aprofundada dos setores mais vulneráveis, como o agronegócio, que enfrenta altas variabilidades climáticas.

A governança da gestão de riscos socioambientais e climáticos segue o modelo das Três Linhas de Defesa, garantindo transparência e conformidade regulatória. Documentos estratégicos, como as Diretrizes de Sustentabilidade para Crédito, o Formulário de Referência e a Política de Riscos e Capital, estabelecem critérios rigorosos para a avaliação de projetos, aplicação do princípio da precaução e respeito aos direitos humanos. Além disso, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) fortalece a aplicabilidade dessas diretrizes.

No processo de concessão de crédito, o Banco do Brasil aplica o Questionário de Avaliação dos Níveis de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (QRSAC) a empresas nacionais e estrangeiras, produtores rurais, cooperativas e instituições financeiras bancárias. Esse instrumento permite identificar riscos potenciais e avaliar a resiliência socioambiental dos negócios, sendo utilizado especialmente para financiamentos de projetos de investimento com valor igual ou superior a R$ 10 milhões. Em 2024, foram realizadas 5.577 avaliações por meio desse instrumento, permitindo um monitoramento contínuo da carteira de crédito.

Testes de estresse são conduzidos regularmente para avaliar os impactos de diferentes cenários climáticos e sociais, permitindo ajustes nas políticas de crédito e investimento com base nos resultados. Adicionalmente, para projetos e clientes de maior porte em setores de alto impacto, podem ser realizadas visitas *in loco* para verificar as condições socioambientais e validar as informações apresentadas.

O Banco do Brasil também é signatário dos Princípios do Equador, adotando critérios rigorosos para financiamentos de projetos com riscos sociais, ambientais e climáticos relevantes. Nesses casos, é exigida a contratação de consultoria especializada independente, responsável por elaborar um sistema de gestão e plano de ação, garantindo o acompanhamento contínuo e a mitigação de impactos ao longo da vigência do financiamento.

Os instrumentos de crédito do Banco contam com cláusulas que conferem à Instituição a prerrogativa de suspender a liberação de novos recursos ou antecipar o vencimento das operações caso haja cassação, suspensão ou cancelamento de licenças ambientais, bem como descumprimento das Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito. Além disso, são vedadas operações para imóveis situados em áreas embargadas do bioma Amazônia e para clientes envolvidos em práticas ilegais, como trabalho análogo à escravidão, exploração infantil, danos dolosos ao meio ambiente e discriminação por raça ou gênero.

Avanços em 2024

Desde 2005, adotamos os Princípios do Equador, uma estrutura internacional de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos para financiamentos de projetos de investimento industrial e infraestrutura de maior porte. Em 2024, contratamos 6 financiamentos sob a perspectiva dos Princípios do Equador, todos voltados à geração de energia elétrica. Para cada um deles, exigimos uma avaliação socioambiental independente, cujos resultados indicaram que os impactos e riscos associados são controláveis, reversíveis e limitados, mediante a aplicação de medidas mitigatórias.

Jornada RSAC 2024: fortalecendo a gestão sustentável no Banco do Brasil

Em 2024, realizamos a segunda edição da Jornada RSAC, uma iniciativa estruturada em parceria entre a Diretoria de Controles Internos e *Compliance* (Dicoi), a Diretoria de Gestão de Riscos (Diris) e a Unidade ASG. O objetivo foi aprofundar a disseminação dos princípios sustentáveis nos processos de Gestão do Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC), reforçando a importância desses fatores na tomada de decisões estratégicas e na sustentabilidade do nosso negócio.

Reunimos representantes do Banco do Brasil e especialistas do mercado e do Banco Central para discutir os desafios e soluções associados aos riscos que impactam nossas operações, a sociedade e o meio ambiente. Os debates abordaram questões críticas para o setor financeiro e fortaleceram nossa atuação na agenda ASG.

A Jornada RSAC contribui para fortalecer a conscientização sobre a importância de adotar práticas sustentáveis e de estar preparado para os riscos sociais, ambientais e climáticos, além de possibilitar a identificação e disseminação de iniciativas e projetos que são desenvolvidos para mitigar os riscos e promover a sustentabilidade.

Destaques do evento:

Mudanças Climáticas e as Instituições Financeiras: especialistas compartilharam suas experiências e *insights* sobre os impactos das mudanças climáticas no setor financeiro.

RSAC e Reportes ao Mercado: painelistas discutiram os desafios e estratégias para a divulgação de informações sobre sustentabilidade e riscos climáticos ao mercado.

Risco Social – Nossos Clientes e a Sociedade: apresentamos os avanços do BB na gestão do risco social, destacando nossa responsabilidade no relacionamento com clientes e comunidades.

Taxonomia Corporativa de Riscos

A Taxonomia Corporativa de Riscos do Banco do Brasil é uma estrutura desenvolvida para categorizar e padronizar a identificação, avaliação e gestão de todos os tipos de riscos enfrentados pela Instituição, incluindo os RSAC. Essa taxonomia permite que o Banco adote uma abordagem consistente e integrada para o tratamento dos riscos, alinhando as práticas corporativas às regulamentações locais e aos padrões globais, como os definidos pelo *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

A taxonomia classifica os riscos em categorias principais e subcategorias, permitindo uma análise detalhada e segmentada. No caso do RSAC, as principais áreas de atenção incluem:

- **Riscos sociais:** envolvem questões relacionadas aos direitos humanos, diversidade e inclusão, relacionamento com comunidades e promoção de práticas justas de trabalho.
- **Riscos ambientais:** referem-se a impactos ecológicos, como desmatamento, poluição, perda de biodiversidade e alterações no uso da terra.
- **Riscos climáticos:** dividem-se em riscos físicos, associados a eventos extremos e mudanças de longo prazo no clima, e riscos de transição, relacionados às adaptações exigidas para a transição para uma economia de baixo carbono.

Projetos com classificação de risco elevado são submetidos a análises adicionais e, em alguns casos, a ajustes em seus planos de execução. Após a aprovação e o financiamento, os projetos são monitorados continuamente para garantir que os compromissos assumidos sejam cumpridos e que os impactos adversos sejam minimizados. Ferramentas digitais e indicadores de desempenho específicos são usados para essa finalidade.

Avaliação de RSAC nas ELBBs

Adotamos uma metodologia estruturada para supervisionar as Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBBs), o que nos permite avaliar o Sistema de Governança, Riscos e Controle (SGRC) de todas as participações classificadas nessa categoria. Essa avaliação faz parte do nosso Ciclo de Supervisão Integrado, com foco em verificar a aderência dos processos conduzidos pelas ELBB às nossas diretrizes e expectativas.

Entre os aspectos avaliados, incluímos a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos. Quando necessário, emitimos orientações para que as entidades aprimorem práticas que estejam fora dos padrões esperados. Nossos representantes nessas entidades também são orientados a compartilhar os relatórios de avaliação com os respectivos Conselhos de Administração, promovendo o alinhamento com as melhores práticas.

Além da supervisão, mantemos um diálogo contínuo com as ELBBs por meio de ações de capacitação, como seminários, *benchmarking* e treinamentos sobre temas como governança, gestão de riscos, controles internos, *compliance* e segurança.

Em 2024, avançamos no aprimoramento do processo de supervisão e da gestão do risco de contágio. Desenvolvemos a ferramenta BBGRC em nossa plataforma corporativa, agregando novas funcionalidades para a avaliação das ELBBs. Também realizamos as avaliações de supervisão das entidades que integram o Conglomerado Prudencial no segundo semestre do ano.

Alinhamento com iniciativas

GRI 2-23

Reafirmamos nosso compromisso com a gestão dos Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (RSAC) por meio da adesão a pactos e iniciativas de referência, como os Princípios do Equador, o Protocolo Verde e os Princípios para o Investimento Responsável (PRI). Também atuamos em ações voltadas à mitigação de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais, incluindo as mudanças climáticas.

Nossas políticas incorporam aspectos sociais, ambientais e climáticos em diversas práticas de negócio e gestão, como concessão de crédito, decisões de investimento e relacionamento com fornecedores e funcionários.

No âmbito dos Princípios do Equador, adotamos os Padrões de Desempenho em Sustentabilidade Socioambiental da *International Finance Corporation* (IFC) e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial. Aplicamos esses referenciais na análise de produtos financeiros vinculados a projetos industriais e de infraestrutura de grande porte, utilizando uma matriz de risco socioambiental para identificar os potenciais impactos envolvidos.

Avançamos no aprimoramento do processo de supervisão e gestão do risco de contágio através do desenvolvimento de uma ferramenta que agrega novas funcionalidades para avaliação das ELBBs.

As Diretrizes de Sustentabilidade para o crédito, cobrem 100% dos clientes e estabelecem práticas rigorosas para reduzir riscos e impactos negativos.

Engajamento de clientes e fornecedores

GRI 2-29

Mantemos uma abordagem estruturada para a gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC), conforme definido na nossa Política Específica de Gerenciamento de Riscos e de Capital. Essa política baseia-se em legislações como a Lei 12.187/2009, a Lei 13.576/2017 e a Resolução CMN 4.943/2021, e está alinhada aos princípios éticos e estratégicos do Banco. Incorporamos variáveis sociais, ambientais e climáticas nos nossos processos de decisão com foco na mitigação de impactos, na promoção da sustentabilidade e na geração de oportunidades. Valorização da diversidade, transição para uma economia de baixo carbono, ecoeficiência e oferta de produtos sustentáveis fazem parte dessa abordagem.

Nossas Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito estabelecem práticas para reduzir riscos e impactos negativos, direcionar recursos para iniciativas com melhor desempenho social e ambiental e identificar oportunidades nos negócios sustentáveis. Essas diretrizes abrangem 100% dos clientes e proíbem, por exemplo, a concessão de crédito a quem submeta trabalhadores a condições degradantes ou explore mão de obra infantil, bem como a financiamentos em imóveis rurais embargados.

Para apoiar nossas análises, utilizamos a metodologia RSAC, que classifica clientes conforme sua sensibilidade a riscos sociais, ambientais e climáticos. Aplicamos o princípio da precaução na concessão de crédito e exigimos documentação que comprove a regularidade socioambiental, como licenças e outorgas. A liberação de crédito está condicionada à apresentação desses documentos e pode ser suspensa em caso de irregularidades.

Contamos com uma solução digital obrigatória para arquivamento e controle da documentação das operações, que bloqueia o processo até que todos os documentos estejam corretamente registrados. Também avaliamos, por meio de questionários, o nível de responsabilidade socioambiental e climática de empresas, cooperativas, produtores rurais, instituições financeiras e projetos de investimento.

Nos financiamentos enquadrados nos Princípios do Equador, seguimos uma esteira específica que inclui etapas de enquadramento, categorização e acompanhamento com apoio de consultoria independente, conforme o potencial de impacto identificado. Já no relacionamento com fornecedores, exigimos declarações de conformidade com nossa Política de Relacionamento com Fornecedores, Código de Ética, Programa de *Compliance* e políticas de prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e à corrupção.

Questionário RSAC

GRI FS 10

Questionário de avaliação dos níveis de RSAC

	2022	2023	2024
Nº de questionários RSAC aplicados	5.973	5.599	5.577
Nº de questionários RSAC corporativos aplicados na análise de risco e limite de crédito	5.901	5.550	5.541
Grupos empresariais	2.278	2.202	2.686
Clientes individuais	1.808	1.852	1.522
Cooperativas	119	183	185
Produtores rurais (grupos e individuais)	1.696	1.313	1.148
Nº de questionários RSAC aplicados na análise de projetos de investimento	72	49	36
Grupos empresariais	50	35	26
Clientes individuais	22	14	10

Operações alinhadas aos Princípios do Equador

Informação	2022	2023	2024
Número de operações contratadas sob a ótica dos Princípios do Equador	5	7	6
Número de operações em *Project Finance*	5	7	6
Número de clientes com interação sob a ótica dos Princípios do Equador	42	61	61
Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios sociais, ambientais e climáticos nas análises de risco e limite de crédito e de projetos de investimento de valor igual ou superior a	R$ 8,00 milhões	R$ 10,00 milhões	R$ 10,00 milhões

Nota: referente ao ano de 2022, retificamos a seguinte informação: um projeto do setor de infraestrutura foi contratado e enquadrado na categoria “A” e 4 projetos dos setores de energia foram contratados e enquadrados na categoria “B”, totalizando cinco projetos em *Project Finance* contratados no ano. GRI 2-4.

Mitigação de impactos sociais, ambientais e climáticos

GRI 2-27, 3-3 Risco social, ambiental e climático

Reconhecemos que o risco climático e socioambiental está presente em nossas operações e relações de negócios, especialmente com fornecedores.

Para atender ao normativo Sarb 26/2023 da Febraban, em 2024 incluímos questões específicas relacionadas à gestão do risco de desmatamento ilegal em concessões de crédito a frigoríficos e matadouros localizados na Amazônia Legal e no Maranhão. No mesmo ano, foram aplicados 5.577 questionários, dos quais 36 referentes a análise de projetos de investimento. Para mensuração, além dos processos de identificação e avaliação de riscos já previstos na Lei das Estatais (Lei nº 13.303/2016), em Legislação Complementar, no Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil S.A. (RLBB) e aqueles inerentes a atividade de compras e contratações, utilizamos instrumentos de *Due Diligence* complementares e especializados, por meio de questionários estruturados, pesquisa em fontes abertas e bases internas de informações das empresas avaliadas e seus respectivos administradores, indicadores KRI’s, soluções analíticas e visitas *in loco*.

Também fortalecemos nossa governança climática por meio do Comitê Executivo de Sustentabilidade (Cesus), subordinado ao Conselho Diretor, e do Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem), que monitoram metas e indicadores relacionados ao Plano de Sustentabilidade. Ambos os comitês garantem que nossas ações climáticas sejam integradas às estratégias de negócios.

Mudanças climáticas

GRI 3-3 Mudanças climáticas e descarbonização, 201-2

Incorporamos riscos climáticos em nossas análises e estratégias, trabalhando continuamente para desenvolver soluções que promovam a resiliência de nossos clientes e do Banco. As mudanças climáticas representam um dos desafios mais significativos para o Banco do Brasil, impactando diretamente a carteira de crédito e exigindo uma gestão estratégica eficiente para mitigar seus efeitos.

Nossos métodos de gerenciamento de riscos estão baseados em dados para integrar questões ambientais às nossas operações. Nas análises de crédito e projetos com maior risco potencial, aplicamos o Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Climática, garantindo avaliações criteriosas e monitoramos eventos climáticos físicos que impactam a carteira de crédito por meio de painéis e relatórios específicos.

Além disso, realizamos estudos, emitimos alertas macrossetoriais para identificar impactos de cenários climáticos em setores sensíveis e utilizamos o Zarc, que fornece informações sobre aptidão climática e de solo para culturas específicas, apoiando decisões estratégicas de forma eficaz. Com relação as emissões de GEE, realizamos as medições seguindo as recomendações da PCAF e SBTi.

Também realizamos periodicamente testes de estresse que consideram variáveis relacionadas às mudanças climáticas. Os resultados desses testes nos permitem identificar pontos de atenção ou fragilidades, além de avaliar a adequação de nosso capital e liquidez frente a diferentes cenários.

No âmbito do agronegócio, utilizamos ferramentas como o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), que reúne dados sobre custos de produção, preços e produtividade por cultura e região, além do Monitoramento de Safra e os Alertas Agropecuários, emitidos pela Rede de Inteligência Agro. Esses instrumentos permitem uma gestão mais precisa dos riscos e informam decisões estratégicas de aplicação de recursos. Adicionalmente, oferecemos aos clientes produtos como Seguros Agrícolas, que mitigam os riscos de perdas decorrentes de eventos climáticos extremos.

Para mitigar riscos de perdas decorrentes de eventos climáticos extremos, também disponibilizamos soluções como Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais, que cobriram 49,58% de todo o custeio agrícola no ano, equivalente a R$ 27,3 bilhões.

Seguimos as recomendações da PCAF e SBTi para a realização das medições de emissões de GEE.

Apoio ao RS

Respondendo a desafios climáticos extremos, como as enchentes no Rio Grande do Sul, implantamos ações emergenciais com condições especiais de financiamento para agricultores familiares, micro e pequenas empresas. Essas medidas foram fundamentais para apoiar a recuperação das atividades produtivas e das economias locais nas regiões afetadas por esses eventos climáticos extremos.

Em setembro de 2024, a carteira de crédito no estado somava R$ 68,1 bilhões, sendo R$ 61,6 bilhões em municípios sob situação de emergência ou calamidade pública, representando 6,0% da carteira de crédito interna, com 4,1 milhões de operações e 758,3 mil clientes.

Carteira de crédito no estado em setembro de 2024, era de

758,3 mil clientes

Critérios utilizados no desenvolvimento dos cenários de mudanças climáticas

GRI 3-3 Risco social, ambiental e climático

Os riscos associados aos eventos climáticos podem ser classificados como riscos físicos e riscos de transição, cada um com implicações distintas, mas igualmente relevantes para nossas operações.

- **Riscos físicos:** eventos como a elevação das temperaturas, a escassez hídrica, alterações no solo e o aumento do custo de seguros impactam negativamente a produtividade do agronegócio financiado, comprometem safras e depreciam os imóveis financiados. Esses eventos também geram pressões sobre setores como energia, que dependem de água, e a cadeia produtiva agrícola, vulnerável a estiagens, vendavais e granizo.

- **Riscos de transição:** a transição para uma economia de baixo carbono exige investimentos em novas tecnologias, descarbonização, conformidade com legislações emergentes e atendimento às expectativas dos *stakeholders* por práticas mais responsáveis. A ineficiência ou atraso nesse processo pode gerar descontinuidade nas atividades dos tomadores de crédito, aumentando renegociações de dívidas, inadimplência e compromissos financeiros do Banco.

- **Risco legal e regulatório:** algumas mudanças podem exigir das empresas uma maior capacidade de adaptação/enquadramento para uma economia de baixo carbono, o que, por um período, pode afetar negativamente seus resultados e a manutenção de seus negócios.

- **Risco reputacional:** caso as expectativas do mercado de uma melhor conduta social, ambiental e climática não sejam atendidas pelas empresas, é possível que suas receitas e linhas de crédito sejam afetadas, colocando em risco sua continuidade.

Para saber mais sobre o assunto, consulte **nosso GRSAC**.

Implicações financeiras de mudanças e eventos climáticos

GRI 201-2

Realizamos periódicamente testes de estresse que consideram variáveis climáticas, permitindo a identificação de pontos de atenção.

As mudanças climáticas têm impactos diretos e indiretos sobre nossas operações e nossa carteira de crédito, exigindo estratégias específicas de gerenciamento de riscos. Para isso, realizamos periodicamente testes de estresse considerando variáveis climáticas. Esses testes nos permitem identificar pontos de atenção, avaliar a adequação de capital e liquidez e ajustar nossas estratégias conforme necessário.

Entre as metodologias adotadas, aplicamos o Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Climática, que integra as análises de risco e limite de crédito para empresas, produtores rurais, cooperativas e instituições financeiras com maior potencial de exposição. Também utilizamos esse questionário na avaliação de projetos de investimento financiados em valores iguais ou superiores a R$ 10 milhões. Os resultados alimentam a metodologia de cálculo dos riscos climáticos físicos e de transição.

Monitoramos sistematicamente eventos climáticos físicos, como secas e enchentes, sempre que há decretação de calamidade pública. Esses dados são analisados em painéis específicos para medir os impactos sobre a carteira de crédito. Além disso, conduzimos estudos sobre os impactos dos cenários climáticos em setores sensíveis e medimos as emissões de gases de efeito estufa (GEE) da nossa carteira de crédito, seguindo recomendações da PCAF e da *Science Based Targets initiative* (SBTi).

Os riscos climáticos físicos afetam diretamente o crédito concedido, podendo resultar na desvalorização de imóveis financiados, comprometimento de safras e redução da produtividade do agronegócio. Isso pode gerar aumento dos custos de seguros, elevação da inadimplência e necessidade de renegociação de dívidas, impactando o fluxo de caixa dos clientes e, consequentemente, os retornos esperados pelo Banco.

Já os riscos de transição para uma economia de baixo carbono exigem investimentos em novas tecnologias, adaptação a regulamentações ambientais e mudanças na oferta e demanda de produtos e serviços. Empresas que não se ajustam a essas transformações podem perder competitividade ou até enfrentar descontinuidade, comprometendo sua capacidade de pagamento. Setores mais expostos ao risco climático dentro da nossa carteira demandam estratégias de mitigação e adaptação alinhadas às novas condições de mercado.

Assuntos polêmicos

No processo de gestão do risco de crédito, estabelecemos limites quantitativos e restrições qualitativas para operações que possam representar riscos sociais, ambientais ou climáticos elevados ou danos à reputação. Essas diretrizes estão formalizadas em nossa Política de Crédito, que considera não apenas os riscos do negócio, mas também a responsabilidade social, ambiental e climática da Instituição. Por isso, não assumimos risco de crédito com clientes envolvidos em atividades ilegais, danos ambientais dolosos, condições análogas ao trabalho escravo, exploração sexual infantil ou mão de obra infantil, entre outras situações que contrariam nossos princípios.

Além disso, aplicamos critérios específicos para setores com maior potencial de impacto socioambiental e analisamos casos controversos com base nas Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito. Nossas listas restritivas e de exclusão detalham as condições em que assumimos ou negamos riscos.

Utilizamos a ferramenta *Office of Foreign Assets Control* (Ofac), essencial para bloquear transações com entidades e países em listas restritivas, alinhando-nos a políticas internacionais de combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Esses esforços demonstram nossa dedicação ao cumprimento de normas regulatórias e à gestão responsável de crédito.

Os fundos de investimento em participações aos quais aderimos seguem, por sua vez, as melhores práticas de governança e gestão socioambiental, garantindo que nossas operações reflitam os princípios de responsabilidade e sustentabilidade que norteiam a atuação do Banco.

A aplicação rigorosa de limites quantitativos e restrições qualitativas no processo de gestão do risco de crédito, que não só avaliam os riscos do negócio, mas também incorporam a responsabilidade social, ambiental e climática.

Capital

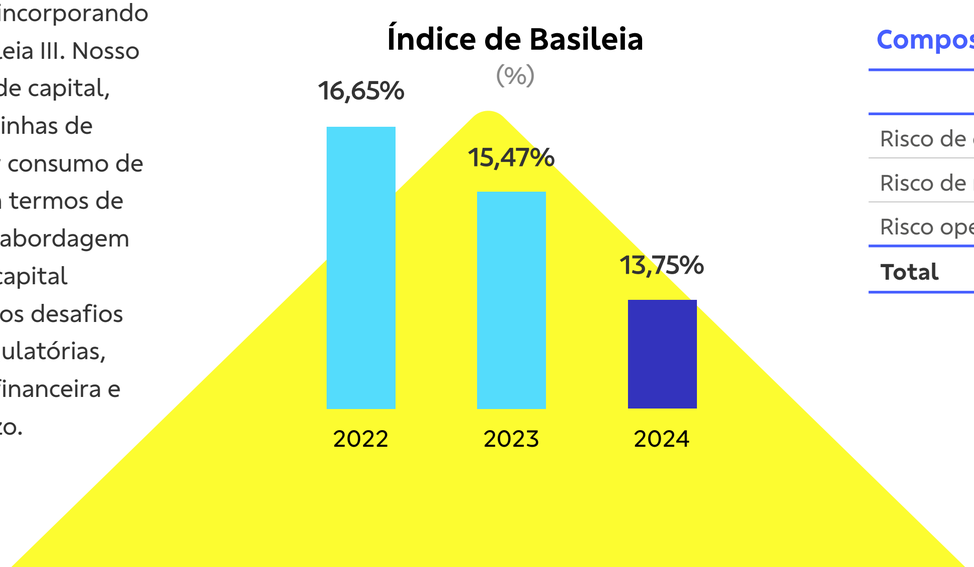
Para assegurar a execução eficaz de nossas estratégias de negócios e garantir a solvência futura, o gerenciamento de capital é conduzido de forma contínua, integrando processos de planejamento, controle, avaliação e monitoramento. Nossa estrutura organizacional é adaptada à natureza e complexidade de nossas operações, bem como à exposição a riscos relevantes, estabelecendo estratégias e procedimentos documentados para manter níveis de capital alinhados ao Apetite por Risco (RAS).

O Plano de Capital reflete o planejamento integrado ao orçamento corporativo e à estratégia definida pela ECBB, incorporando as diretrizes do Acordo de Basileia III. Nosso foco está na geração orgânica de capital, priorizando o crescimento em linhas de crédito que apresentem menor consumo de capital e maior atratividade em termos de retorno ajustado ao risco. Essa abordagem assegura que nossos níveis de capital permaneçam compatíveis com os desafios do mercado e as exigências regulatórias, fortalecendo nossa resiliência financeira e sustentabilidade no longo prazo.

Índice de Basileia

(em R$ milhões)

	2022	2023	2024
PR	178.689	174.033	184.158
Nível I	**158.153**	**156.431**	**169.490**
CP	128.803	136.356	145.822
Ajustes prudenciais	(32.262)	(33.571)	(41.104)
Capital complementar	29.350	20.075	23.668
Nível II	**20.536**	**17.602**	**14.668**
RWA	1.072.894	1.124.754	1.338.854
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	85.832	89.980	107.108
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	92.857	84.053	77.050
Índice de Capital Nível I (Nível I/ RWA) - %	14,74%	13,91%	12,66%
Índice de CP (CP/RWA) - %	12,01%	12,12%	10,89%



Composição RWA

(em R$ milhões)

	2022	2023	2024
Risco de crédito (RWA CPAD)	917.092	938.287	1.087.483
Risco de mercado (RWA MPAD)	26.975	28.285	52.732
Risco operacional (RWA OPAD)	128.827	158.182	198.638
Total	**1.072.894**	**1.124.754**	**1.338.853**

Controles internos

O Sistema de Controles Internos é estruturado com base em metodologias específicas que consideram a natureza dos assuntos avaliados, os riscos identificados e suas criticidades, além de controles e informações relevantes. Essas avaliações são guiadas pelo MRLD, amparado por *frameworks* amplamente reconhecidos, como Coso 2013, Coso ERM 2017, CobiT e ISO 31010.

A definição do escopo de atuação utiliza metodologia própria que prioriza temas alinhados à estratégia corporativa, regulação, inteligência de mercado, megatendências e outras informações estratégicas. Para novos produtos ou processos, utilizamos a metodologia C3, que realiza uma análise preventiva de riscos e *compliance* antes de lançamentos, considerando aderência às normas, aspectos ASG, atendimento ao cliente e segurança contra fraudes e ataques cibernéticos.

Em 2024, seguimos aprimorando a eficiência do Indicador de Efetividade do Sistema de Controles Internos (ECI), que monitora a qualidade e eficácia dos controles em nossas unidades organizacionais. O ECI avalia métricas de desempenho relacionadas a controles internos, *compliance*, gestão de riscos e experiência do cliente, com resultados reportados periodicamente aos órgãos de governança. O processo inclui revisões semestrais dos portfólios de indicadores das unidades, garantindo adequação às suas especificidades e promovendo a melhoria contínua.

Em 2024, o ECI abrangeu mais de 90 indicadores de controles internos, organizados sob as perspectivas de Ambiente de Controle, Conformidade e Experiência do Cliente. No período, foram avaliados 5.651 prefixos, incluindo 41 Unidades Estratégicas (UE), além de unidades táticas, operacionais e a rede de agências. Semestralmente, os portfólios de cada unidade passam por revisões para garantir a personalização e a adequação dos indicadores aos processos específicos de cada tipologia de unidade.

Durante o ano também conduzimos uma revisão abrangente da metodologia *Compliance*, Conformidade, Clientes (C3), reforçando os aspectos ASG. Como parte dessa atualização, foram incorporadas novas premissas de avaliação e incluída a participação da Unidade ASG no fluxo de análise, consolidando a abordagem multidisciplinar que já envolve a Dicoi, a Unidade de Ouvidoria, a Unidade de Segurança Digital e Informação (USD) e a Unidade de Segurança Institucional (USI).

Adicionalmente, foi desenvolvida uma ferramenta de Inteligência Artificial (IA) Generativa para análise das fichas da metodologia C3. A plataforma utiliza os novos critérios e premissas para processar as informações e gerar sugestões de pareceres alinhados às diretrizes de *compliance*. Essa inovação visa aprimorar a eficiência e precisão da avaliação, permitindo a identificação mais ágil de fragilidades e deficiências nos processos de desenvolvimento e aprimoramento de produtos e serviços, contribuindo para a mitigação de riscos e não conformidades.

Realizamos anualmente uma avaliação independente da eficácia dos controles internos nos processos de Remuneração Variável de Administradores do Banco do Brasil (RVA) e Participação nos Lucros ou Resultados (PLR). Esse processo inclui a verificação dos dados utilizados para aferição de metas e resultados dos indicadores corporativos, por meio da aplicação de testes de validação.

Complementando, a Taxonomia Única de Controles Internos integra as nomenclaturas de controle ao ambiente corporativo, facilitando o uso comum em todas as unidades do Banco. Eventuais deficiências são acompanhadas por ferramentas corporativas e submetidas a um rigoroso processo de revisão e validação, assegurando a qualidade das avaliações e a transparência em nossos reportes.

Ferramentas de gestão de controles

Para fortalecer a governança e assegurar a eficiência no gerenciamento de riscos, o Banco do Brasil utiliza um conjunto avançado de ferramentas que integram tecnologia, inovação e estratégia, permitindo monitorar, avaliar e aprimorar continuamente seus controles internos e processos operacionais.

- **Painel de Monitoramento de Atipicidades (PMA):** identifica eventos de risco de conduta e fragilidades em processos, promovendo negócios sustentáveis e alinhados às normas regulatórias. Utiliza monitoramentos automatizados e análises qualitativas para disseminar a cultura de gestão de riscos.

- **Solução Imediata (SIM):** oferece ressarcimento imediato aos clientes em casos de reclamações procedentes, utilizando inteligência artificial para agilizar a análise e classificação das demandas, melhorando a experiência do cliente e mitigando perdas.

- **Indicador de Qualidade de Venda (IQV):** acompanha a qualidade do atendimento e das vendas por meio de métricas como cancelamentos e reclamações, reforçando a excelência na experiência do cliente.

- **Radar regulatório:** automatiza a captura de normas publicadas por reguladores, permitindo análise rápida e implementação de planos de ação para adaptar processos e serviços às exigências legais.

- ***Compliance* digital:** automatiza o desenvolvimento de controles proativos com uso de tecnologias como *machine learning* e processamento de linguagem natural, avaliando operações e contratos para mitigar riscos e assegurar conformidade.

- **Validação automatizada e viés de algoritmos:** testes automatizados e avaliações de viés em modelos analíticos garantem segurança, qualidade e alinhamento ético nas soluções desenvolvidas.

- **IA Generativa:** em ambiente experimental seguro, a tecnologia permite otimizar tarefas administrativas e operacionais, como desenvolvimento de textos e códigos, gerando eficiência e economia de tempo.

- **Conformidade, Risco e Inteligência de Dados na Verificação de Operações (Crivo):** monitora a conformidade de produtos e serviços comercializados, avaliando milhões de operações e assegurando altos níveis de conformidade, especialmente em operações de agronegócio.

- ***Bow-Tie* Eletrônico:** mapeia riscos e controles associados aos processos, permitindo avaliação de criticidade e suporte à tomada de decisões pela Alta Administração.

- **Recomendação Técnica de Controle (RTC):** automatiza recomendações para mitigar riscos e aprimorar controles, reduzindo perdas associadas a fatores de risco.

- **Certificação de produtos:** avalia a qualidade de mais de 400 produtos e serviços, promovendo aprimoramento contínuo, redução de reclamações e melhoria da experiência de clientes e funcionários.

Projeto Simplifique

O objetivo principal do Simplifique é otimizar controles e processos institucionais, proporcionando uma experiência de trabalho mais eficiente para os funcionários, aumentando a satisfação dos clientes e gerando sustentabilidade nos negócios. Por meio de plataforma específica, permite que funcionários, de qualquer nível organizacional, possam sugerir a simplificação, eliminação ou otimização de controles, processos, produtos e serviços.

Assim, o projeto busca o redesenho dos nossos processos, conectando funcionários e gestores de soluções, na eliminação de etapas obsoletas e na digitalização, contribuindo para a transformação digital em curso no BB. Também busca reduzir a quantidade de papel impresso, diminuir custos operacionais e transformar horas de trabalho em produtividade.

Em 2024, foram recebidas 7.897 sugestões, das quais 691 foram implementadas, representando uma economia em eficiência operacional em mais de R$ 454 milhões anuais, além de redução de mais de 9,7 milhões de horas na jornada do funcionário. Nesse ano, reafirmamos nosso compromisso com a sustentabilidade, por meio da otimização de processos, quando deixaram de ser impressas mais de 18 milhões de folhas de papel por ano, o que representa uma diminuição de 324 toneladas em emissão de CO_2, equivalente a 2.472 árvores preservadas.

Além disso, de acordo com a premiação Agile Trends 2024, o Simplifique foi considerado o 8º *case* mais ágil do Brasil. Já a premiação ABT – Excelência em relacionamento com o cliente, elegeu a plataforma, no nível prata, pela categoria de inovação em processos.

Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB)

Como instituição líder do Conglomerado Prudencial e investidor estratégico, adotamos mecanismos de governança corporativa para assegurar a efetividade, integridade e sustentabilidade do modelo empresarial das ELBBs. Esses processos visam promover o alinhamento às expectativas corporativas e mitigar riscos associados à atuação dessas entidades.

Para cumprir exigências legais e regulatórias, mitigar riscos e garantir a sustentabilidade dos investimentos, realizamos o Processo de Supervisão nas Entidades, sendo a Dicoi responsável por supervisionar as ELBBs no âmbito dos controles internos e conformidade nos processos com reporte para a alta administração do BB após o encerramento de cada ciclo.

No ciclo 2024, foram realizadas avaliações especiais nas ELBBs observando aspectos ASG, com foco na adoção da PRSAC ou Políticas de Sustentabilidade equivalente, sob as formas de como são identificados e endereçados os gaps e da existência de controles efetivos para mitigar a ocorrência de *Greenwashing*.

Realizamos a supervisão das ELBB em ciclos bienais, integrando as áreas envolvidas para acompanhar, avaliar e orientar práticas relacionadas a governança, riscos, controles e *compliance*. Esse modelo garante a saúde financeira e o equilíbrio econômico das entidades, contribuindo para a solidez do conglomerado.

Com foco em melhoria contínua, aprimoramos nossas práticas de supervisão para torná-las mais ágeis e integradas, incluindo o desenvolvimento de ferramentas automatizadas para monitoramento de riscos e controles. Além disso, mantemos o acompanhamento das orientações emitidas em ciclos anteriores e conduzimos avaliações especiais para assegurar a conformidade e a eficiência em processos críticos das empresas ligadas.

Auditoria interna (Audit)

A Auditoria Interna (Audit) está submetida à supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (CGU). Sua tarefa é realizar atividades de fiscalização que abrangem processos contábeis, financeiros, orçamentários, de gestão de pessoal, recursos externos e outras áreas administrativas e operacionais, assegurando conformidade, eficiência e integridade em nossa atuação. Dessa forma, a Audit avalia os processos corporativos e presta consultoria, de forma independente e objetiva, visando ao aprimoramento da governança corporativa e ao gerenciamento de riscos e controles. Em 2024 foram concluídos 197 trabalhos de auditoria.

A Audit avalia todos os nossos processos em ciclos de até três anos, incluindo a definição, coordenação, monitoramento e reporte de compromissos e diretrizes de sustentabilidade. Em 2024, além de avaliar a efetividade de aplicação da PRSAC, o órgão auditou a gestão dos riscos associados a temas ASG, negócios sustentáveis e mercado de carbono e realizou auditorias específicas em áreas como Negócios com Entes Públicos, Logística e Suporte Operacional, Negócios de Atacado e Gestão Integrada de Riscos e de Capital.

As auditorias têm escopo e abrangência definidos por objetivos específicos, riscos avaliados, controles analisados e amostras selecionadas, com base em informações extraídas dos sistemas corporativos e documentos fornecidos pelas áreas envolvidas. As recomendações são monitoradas por auditores internos, que podem impor ações corretivas. A execução segue políticas e normas específicas, com suporte de auditorias externas e Entidades de Fiscalização e Controle (EFC) para troca de informações e coordenação de atividades, otimizando esforços e agregando valor às conclusões. Os resultados são reportados à Alta Administração e às EFCs.

Foram concluídos 197 trabalhos de auditoria em 2024, que, de forma independente e objetiva, contribuem para o aprimoramento da governança corporativa e o gerenciamento de riscos e controles.

Benefícios Potenciais (BP)

Para agregar valor ao processo, utilizamos a metodologia de registro e acompanhamento de Benefícios Potenciais (BP), que reflete o impacto positivo das recomendações emitidas pela área, promovendo maior alinhamento estratégico e operacional.

Promovemos no período ações contínuas para incorporar tecnologias como analytics, inteligência artificial e ciência de dados à auditoria, destacando a implementação de soluções baseadas em IA Generativa, que permitem maior eficiência no trabalho dos auditores ao consolidar e resumir informações de fontes diversas. Essa inovação reduz significativamente o tempo gasto em análises, liberando recursos para maior aprofundamento técnico e estratégico nas avaliações.

Conteúdos complementares

Anexo GRI
Sumário de conteúdo da GRI
Tabela de referência SASB
Sumário Iniciativa *Measuring Stakeholder Capitalism*
Recomendações da TCFD
Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)
Sumário de conteúdo TCU
Anexo TCU
Carta de Asseguração
Créditos

Sumário interativo

Anexo GRI

2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais

Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudesse trazer algum impacto nas nossas operações.

2-7 Empregados[1,2]

Empregados por tipo de emprego e gênero

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Permanente e tempo integral – masculino	49.951	50.416	51.008	1%
Permanente e tempo integral – feminino	36.002	35.557	35.300	-1%
Permanente e tempo integral - outro[3]	-	102	112	10%
Permanente e tempo integral - não divulgado[3]	-	145	154	6%
Total	**85.953**	**86.220**	**86.574**	**0,4%**

Empregados permanentes, em regime integral, por região

Região	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Norte	3.897	3.830	3.754	-2%
Nordeste	14.025	13.944	13.648	-2%
Centro-Oeste	16.719	17.762	18.793	6%
Sudeste	36.100	35.826	35.671	-0,4%
Sul	15.193	14.840	14.686	-1%
Exterior	19	18	22	22%
Total	**85.953**	**86.220**	**86.574**	**0,4%**

[1] Metodologia aplicada: contagem de funcionários em situação de força de trabalho real ao final de cada ano.

[2] O Banco do Brasil não tem empregados com contrato de trabalho temporário em seu quadro funcional. O mesmo se aplica para empregados sem jornada de trabalho fixa e empregados em regime de meio período.

[3] A autodeclaração de gênero foi disponibilizada aos funcionários somente a partir de 2023. Assim, temos dados relativos apenas a esse período. Para a autodeclaração de gênero, atribuímos no campo "não divulgado" os funcionários que optaram por não responder.

2-8 Trabalhadores que não são empregados

No Banco do Brasil, o total de trabalhadores que não são empregados foi de 24.999 em 2024, sendo que as atividades mais comuns que eles realizam são: vigilância, limpeza e recepcionistas. Esses trabalhadores que não são empregados são vinculados aos contratos de prestação de serviços ou fornecimento de bens contratados pelo Banco do Brasil, via licitação ou por dispensa/inexigibilidade. Não houve variações significativas no número de trabalhadores que não são empregados.

Número total de postos de trabalho terceirizados, por região[1] [2]	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Norte	1.444	1.393	1.501	7,75%
Nordeste	5.181	4.783	4.983	4,18%
Centro-Oeste	2.994	2.725	3.092	13,47%
Sudeste	10778	10.754	10.440	-2,92%
Sul	4.448	4.057	4.283	5,57%
Total	**24.845**	**23.712**	**24.299**	**2,48%**

[1] Para a apuração dos trabalhadores que não são empregados, é utilizada a quantidade de postos previstos no contrato para aquela competência, que pode diferir da quantidade de empregados do fornecedor que esteve envolvida na prestação dos serviços, pois o Banco não utiliza a contagem de empregados (equivalente ao Regime de FTE). Nos postos fracionados (jardinagem, por exemplo), conta-se a quantidade considerando a fração e arredonda-se o resultado para o número inteiro imediatamente superior. Nessa contagem, não consideramos os postos volantes dos serviços de limpeza; os postos de serviços por área e os postos de serviços eventuais também não são incluídos. No caso de contratos de vigilância, que operam no regime de bandas, considera-se a quantidade de postos fixos ativados na competência (não são considerados os almocistas, postos volantes ou envolvidos em quaisquer serviços de natureza eventual). Além disso, não utilizamos a média do período para apuração da quantidade de postos e, sim, a quantidade de postos previstos no contrato para a prestação dos serviços na competência. A contagem é realizada/atualizada mensalmente para contemplar eventuais acréscimos ou supressões que ocorreram via aditivo ao contrato de serviços.

[2] Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou nos contratos firmados com eles que pudesse trazer algum impacto nas nossas operações.

2-12 Função do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos

O Conselho de Administração (CA) do Banco possui atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, atuando como guardião dos princípios, valores, objeto social e sistema de governança da Companhia. Suas competências estão listadas no ESBB, art. 21; no Regimento Interno do CA, art. 5º; e no Formulário de Referência (Seção 7). Uma de suas funções é a aprovação da ECBB. Nesse processo, o Conselho avalia os impactos da atuação da Empresa, incluindo aspectos ASG, e define, entre outros, o objetivo específico na perspectiva de sustentabilidade no mapa estratégico. O Conselho também aprova o Código de Ética e a PRSAC, que orientam o comportamento em relação ao tema na condução dos negócios, atividades e processos, bem como no relacionamento com as partes interessadas.

Para gerar valor sustentável, potencializar impactos positivos e minimizar negativos, são incorporados critérios ASG (Ambientais, Sociais e de Governança) no planejamento e na execução das ações previstas no Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB. Revisado a cada dois anos e estruturado em torno de desafios em sustentabilidade, o plano se desdobra em compromissos estabelecidos para um período de três anos e envolve praticamente todas as Unidades Estratégicas. Ele contempla ações, indicadores e metas que respondem aos desafios mapeados a partir da avaliação de riscos, oportunidades e tendências em sustentabilidade, contribuindo para o aprimoramento das práticas e negócios ASG. O Plano de Sustentabilidade é aprovado pelo Comitê Executivo de Sustentabilidade.

2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos

A governança corporativa do Banco do Brasil é estruturada conforme a legislação aplicável, Estatuto Social (ESBB), atas das Assembleias Gerais, Regimentos Internos dos Órgãos de Governança, comitês de assessoramento ao Conselho de Administração, além de Políticas Gerais e Instruções Normativas Corporativas. O Estatuto Social complementa a legislação, definindo o funcionamento e as competências de cada órgão de governança, sendo de competência exclusiva da Assembleia Geral de Acionistas reformá-lo conforme a legislação vigente. Os Regimentos Internos regulamentam as atividades dos órgãos de governança, incluindo os comitês de assessoramento, Conselho Diretor, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal, garantindo que suas operações estejam alinhadas com os preceitos do ESBB, especificando finalidade, composição e competências. O processo de delegação de autoridade é conduzido pela Assembleia Geral de Acionistas e formalizado pelo Conselho de Administração, que elege os membros da Diretoria Executiva, define suas atribuições e supervisiona sua gestão.

O Conselho de Administração (CA) do Banco do Brasil, órgão máximo de governança e decisório colegiado, possui atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e

fiscalizadoras, sem desempenhar funções operacionais ou executivas. O CA é assessorado pelo Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem) em assuntos de sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental e climática, com suas diretrizes estabelecidas no Regimento Interno.

Conforme o Regimento Interno do Conselho Diretor, cabe ao vice-presidente de Governo e Sustentabilidade Empresarial: (i) auxiliar no processo decisório da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática junto ao Conselho de Administração; (ii) supervisionar as ações necessárias à efetivação dessa política e seu aprimoramento; e (iii) garantir a divulgação precisa das informações relacionadas à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco, conforme regulamentos aplicáveis.

2-21 Razão da remuneração total anual

Informação	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
A relação da remuneração total anual do presidente para a remuneração total anual mediana para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem pago) no Brasil	11,72	11,78	11,62	-1,36
A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual média para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem pago)	9,62	9,74	9,62	-1,23
A proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago)	0	1,18	0,78	

Nota: considerando que o percentual de variação para o indivíduo mais bem pago é 4,62% e a média de remuneração total anual de todos os empregados foi de 5,93%, a proporção é 0,78. O indivíduo mais bem pago no Banco do Brasil tem o cargo de presidente.

2-23 Compromissos de política

A sustentabilidade empresarial é essencial na gestão dos negócios e processos do Banco do Brasil, que busca alinhar os interesses dos acionistas com práticas sustentáveis e estabelecer relações éticas com stakeholders. A incorporação dos princípios de sustentabilidade é promovida ao longo da cadeia de valor, com líderes comprometidos em equilibrar competitividade com a construção de uma sociedade justa e inclusiva. O Banco adere a práticas de gestão e governança, cumprindo compromissos nacionais e internacionais para promover desenvolvimento sustentável e apoiar políticas públicas e negócios relevantes.

Em 2022, o Banco aprovou sua PRSAC e respectivo plano de ação, em conformidade com a Resolução CMN 4.945/2021. Em 2023, a PRSAC foi atualizada para clarificar conceitos sem alterar diretrizes estratégicas. A PRSAC orienta o comportamento do Banco e suas entidades, pautando-se por relevância, proporcionalidade e eficiência, influenciando a criação dos Compromissos BB 2030, o Plano de Sustentabilidade Agenda 30 BB e normativos que abrangem aspectos sociais, ambientais e climáticos em negociações e administração, como crédito, investimento e relações com fornecedores e funcionários.

O Banco reforça seu compromisso com direitos humanos, aderindo a iniciativas internacionais como o Pacto Global da ONU, a Carta Empresarial pelos Direitos Humanos do Instituto Ethos, e as Diretrizes da OCDE. Também adotou os Padrões de Conduta da ONU contra discriminação LGBTQIAPN+. A Política Específica de Relacionamento do Banco com Terceiros promove respeito aos direitos humanos e combate à discriminação e exploração de trabalho.

A PRSAC, integrando dimensões sociais, ambientais e climáticas, promove a proteção do meio ambiente e de grupos vulneráveis. Diretrizes visam combater trabalho degradante e exploração, incentivando diversidade e inclusão, com metas estabelecidas nos Compromissos BB 2030.

O Banco do Brasil, através da PRSAC, alinha negócios a práticas sustentáveis, reforçando o engajamento ético com públicos de interesse e influenciando decisões considerando impactos sociais, ambientais e climáticos, em atendimento à Resolução CMN 4945/2021. As Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito incluem listas restritivas, incorporando critérios sociais, ambientais e climáticos, enquanto diretrizes abrangem fornecedores, clientes e usuários.

2-27 Conformidade com leis e regulamentos

Em 2024, foram registrados R$ 13,4 milhões de multas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços. Do montante referido, houve reduçao de 7,6% ao tempo na fila em comparação a 2023, no aumento de quase 100% no processamento de guias de recolhimento vinculadas ao FGTS e a Previdência Social em comparação ao de 2023, queda de 15% no valor de multa referente ao código de defesa do consumidor e de 30% relativo a planos de segurança.

Demais multas e sanções por não conformidade com leis e regulamentos, bem como os casos significativos de não conformidade, podem ser consultados nas seções 4.3, 4.4 e 4.7 do Formulário de Referência.

2-28 Participação em associações

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

- Pacto Global da ONU;
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS);
- Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos (Abrinq);
- Instituto Ethos;
- *Global Reporting Initiative* (GRI);
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD);
- *Business Ambition for* 1.5 °C - *Science Based Targets initiative* (SBTi);
- *Principles for Responsible Investment* (PRI);
- Federação Brasileira de Bancos (Febraban);
- Comitê Interministerial para Inclusão Social e Econômica dos Catadores de Materiais Reutilizáveis e Recicláveis (Ciisc);
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip);
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi);
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE);
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído

Em R$ bilhões	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Valor econômico direto gerado (receita)	**80,2**	**86,1**	**85,4**	**(0,8%)**
Valor econômico distribuído	**58,2**	**61,5**	**61,6**	**(0,8%)**
Pessoal (salários e benefícios dos empregados)	26,0	28,7	30,2	5,2%
Remuneração de capitais de terceiros	1,4	1,5	1,5	0,1%
JCP e dividendos	11,8	13,0	15,2	16,9%
Impostos, taxas e contribuições	19,0	18,3	14,7	(19,7%)
Valor econômico retido	**22,0**	**24,6**	**23,8**	**(3,2%)**
Lucro retido	19,1	20,6	20,1	(2,4%)
Participação dos não controladores nos lucros retidos	0,8	1,9	1,3	(31,6%)

Nota: os dados relativos ao Valor Econômico Distribuído, Valor Econômico Retido, e JCP e Dividendos dos anos de 2022 e 2023 estão sendo reapresentados. Também estão sendo reapresentados os dados de 2022 referentes ao Lucro Líquido e Participação dos Não Controladores nos Lucros Retidos. GRI 2-4

202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por gênero

	2022	2023	2024	Variação 2023-2024
A proporção entre o salário mais baixo pago pelo BB em relação ao salário mínimo local do ano	2,99	2,87	2,81	-2,18%

Nota: para efeito de cálculo, foram considerados o salário mínimo local no valor de R$ 1.412,00 (01/2024) e a remuneração inicial de ingresso no BB, de R$ 3.963,90.

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

De acordo com a legislação brasileira, o Banco do Brasil, por atuar no mercado e se relacionar com entes da administração pública, pode ser considerado tanto autor quanto vítima de corrupção. Sendo uma sociedade de economia mista federal, o Banco faz parte da administração pública indireta e, nesse papel, pode ser alvo de atos ilícitos. Quando o Banco é potencial vítima de corrupção, instaura-se o Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) para investigar e punir empresas envolvidas.

A Avaliação Interna de Risco de Lavagem de Dinheiro, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa, e Corrupção (LD/FTP-C), revisada e aprovada em 2024, conforme metodologia, foi aplicada resultando no documento Avaliação Interna de Risco de LD/FTP-C, aprovado pela Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos e dado ciência ao Coris, Coaud e CA.

A metodologia aprovada contemplou as probabilidades e impactos definidos nas referidas regulamentações e considerou os seguintes perfis de risco:

- Instituição Banco do Brasil;
- Clientes;
- Operações, transações produtos e serviços, abrangendo a utilização de novas tecnologias;
- Canais de distribuição (de produtos e serviços);
- Atividades exercidas pelos funcionários;
- Atividades exercidas por terceiros – fornecedores, instituições parceiras e correspondentes bancários.

Para cálculo da probabilidade de cada perfil de risco, foram analisadas as características que representassem maior ou menor potencial de exposição ao risco de LD/FTP-C, de forma a mitigar a subjetividade na avaliação. Para cálculo do impacto, foram consideradas as perspectivas financeira, jurídica e reputacional, as quais foram revisadas considerando a metodologia de crise adotada internamente, e socioambiental e climática, conforme diretrizes estabelecidas pelo regulador.

Foram considerados os critérios ASG nos perfis de risco aplicáveis, os quais visam ao desenvolvimento dos negócios que impliquem nas melhores práticas ASG. Além dos temas abordados pelas regulamentações vigentes, esta Avaliação inclui a perspectiva corrupção como elemento para avaliação de risco potencial para a Instituição Banco do Brasil, já que ela tem o potencial de trazer danos ao desenvolvimento econômico, à luta contra o crime organizado, ao respeito pela lei e à governança.

O tema corrupção, presente na Avaliação Interna de Risco, colabora para proteger a integridade do setor público, de forma ampla; proteger as instituições do setor privado contra abusos; e facilitar a detecção, investigação e repressão de atos de corrupção. O objetivo da Avaliação, a partir da aplicação de metodologia de risco de LD/FTP-C aprovada pela governança, é definir categorias de riscos inerentes relacionados à atividade bancária, que possibilitem a adoção de controles de gerenciamento e de mitigação reforçados para as situações de maior risco.

Em 2024, não foi realizado trabalho de auditoria que tenha avaliado riscos relacionados à corrupção. O assunto foi analisado em dezembro de 2022.

Monitoramento de operações

O Banco do Brasil institui e normatiza em documentos internos parâmetros definidos para indícios, matriz de risco e regras de monitoramento, seleção e análise, com base na Avaliação Interna de Risco de LD/FTP-C. Para realização do monitoramento de operações atípicas com suspeitas de indícios de LD/FTP-C, o BB conta com aplicativos que têm comunicação com sistemas corporativos que processam produtos e serviços, que são utilizados para monitorar as transações realizadas por todos os clientes do Banco, independentemente de o cliente ser ou não correntista. Com base no conjunto de dados relativos às informações cadastrais dos clientes e dos atributos referentes às transações realizadas, o aplicativo calcula a pontuação de cada um dos clientes. Essa pontuação pode, ainda, ser acrescida, conforme o caso, de valor adicional definido como "destacador". A pontuação é utilizada pela matriz de risco para selecionar clientes cujas sinalizações indiquem a necessidade de análise detalhada pelo sistema.

205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção

Número total e percentual de funcionários que receberam ao menos um curso de combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região		2022		2023		2024		Total acumulado	
Região	Categoria funcional	Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Assessoramento	2.016	26,34	886	10,9	1.837	19,02	9.655	99,99
	Gerencial	832	17,96	505	10,7	343	7,04	4.868	99,98
	Operacional	1.287	30,55	1.321	28,4	935	23,53	3.945	99,30
	Técnico	55	24,89	21	7,95	25	8,47	295	100,00
Exterior	Gerencial	4	21,05	5	27,78	0	0,00	22	100,00
Nordeste	Assessoramento	54	17,42	26	8,84	24	7,84	306	100,00
	Gerencial	755	14,16	420	7,9	350	6,62	5.291	100,00
	Operacional	1.559	18,67	1.559	18,77	1.649	20,56	7.964	99,29
	Técnico	15	46,88	1	3,57	5	16,67	29	96,67
Norte	Assessoramento	20	22,99	7	9,86	9	12,68	71	100,00
	Gerencial	244	14,85	139	8,47	107	6,54	1.637	100,00
	Operacional	608	28,24	510	24,18	503	24,69	2.012	98,77
	Técnico	3	21,43	1	11,11	1	11,11	9	100,00
Sudeste	Assessoramento	457	26,29	156	8,04	146	7,33	1.991	100,00
	Gerencial	2.157	15,41	1.101	7,88	882	6,33	13.942	100,00
	Operacional	4.650	23,7	2.829	14,77	3.366	17,75	18.865	99,46
	Técnico	198	26,65	66	8,65	83	10,77	771	100,00
Sul	Assessoramento	105	22,48	40	9,59	43	9,86	436	100,00
	Gerencial	780	13,6	392	6,86	326	5,74	5.677	100,00
	Operacional	1.939	22,01	1.214	14,21	1.650	19,64	8.373	99,65
	Técnico	52	28,42	9	5,39	11	6,43	171	100,00

302-1 Consumo de energia dentro da Organização

Combustíveis (litros)	2022	2023	2024	2022 (GJ)	2023 (GJ)	2024 (GJ)
Consumo total de óleo diesel grupo gerador	157.085,52	240.381,50	209.532,84	6.445,40	9.863,13	6.842,62
Consumo total de óleo diesel para veículos	102.895,27	173.412,80	245.128,40	4.221,90	7.115,31	10.057,43
Consumo total de gasolina	413.761,44	520.943,17	510.041,36	14.897,90	18.757,09	18.364,78
Consumo total de etanol	1.285.893,66	1.476.544,30	1.281.158,46	27.456,40	31.527,17	27.355,99

Nota: o consumo de energia e combustível foi retirado através do portal GABBI. Foi utilizado o fator de conversão: https://www.converter-unidades.info/conversor-de-unidades.php

302-3 Intensidade energética

Intensidade energética[1]	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Intensidade de energia elétrica (consumo total de eletricidade/ funcionário/ano) (MWh/ funcionário/ano)	5,93	6,04	6,38	5%
Consumo total de eletricidade (MWh)	509.469	520.540	551.970	5,69%
Consumo total de eletricidade (GJ)	1.834.088,4	1.873.965,2	1.987.092	6%
Número de funcionários[2]	85.953	86.220	86.574	0,41%

[1] Consumimos energia do SIN, adquirimos energia no ACL e temos usinas de geração solar atendendo o Banco na modalidade de geração distribuída. Com objetivo de reduzir a pegada de carbono, passamos a adquirir RECs no volume total consumido pelo Banco.

[2] Considerada a força de trabalho real, conforme informação oficial.

401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados

Contratações por gênero	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Contratações no período	3.717	2.327	2.402	3,22
Feminino	890	367	422	14,99
Masculino	2.827	1.960	1.980	1,02
Taxa de contratação (%)	4,32	2,69	2,77	2,85
Feminino (%)	1,03	0,42	0,49	17,73
Masculino (%)	3,29	2,27	2,28	0,47

Contratações por faixa etária	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Contratações no período	3.717	2.327	2.402	3,22
Abaixo de 30 anos	2.171	1.521	1.240	-18,47
De 30 a 50 anos	1.481	768	1.087	41,54
Acima de 50 anos	65	38	75	97,37
Taxa de contratação (%)	4,32	2,69	2,77	2,85
Abaixo de 30 anos (%)	2,52	1,76	1,43	-18,85
De 30 a 50 anos (%)	1,72	0,89	1,25	40,68
Acima de 50 anos (%)	0,08	0,04	0,09	115,97

Contratações por região	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Contratações no período	**3.717**	**2.327**	**2.402**	**3,22**
Sul	601	225	250	11,11
Sudeste	1.273	524	582	11,07
Centro-Oeste	973	1.026	1.276	24,37
Norte	385	164	87	-46,55
Nordeste	485	388	207	-46,65
Taxa de contratação (%)	**4,32**	**2,69**	**2,77**	**2,85**
Sul (%)	0,7	0,26	0,29	10,75
Sudeste (%)	1,48	0,61	0,67	9,90
Centro-Oeste (%)	1,13	1,18	1,47	24,55
Norte (%)	0,45	0,19	0,10	-47,26
Nordeste (%)	0,56	0,45	0,24	-47,02

Rotatividade total e voluntária

Taxa de rotatividade total (%)	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
	2,65	**2,11**	**2,25**	**6,64%**
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	0,2	0,13	0,25	86,32
De 30 a 50 anos	1,45	0,95	1,04	8,47
Acima de 50 anos	1	1,03	0,96	-6
Gênero				
Feminino (%)	0,86	0,73	0,72	-1,3
Masculino (%)	1,79	1,38	1,53	10,64

Taxa de rotatividade voluntária (%)	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
	2,20	**1,69**	**1,74**	**2,80**
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	0,17	0,12	0,21	61,81
De 30 a 50 anos	1,12	0,71	0,71	0,98
Acima de 50 anos	0,91	0,86	0,82	-4,5
Gênero				
Feminino (%)	0,73	0,62	0,6	-2,8
Masculino (%)	1,47	1,07	1,14	6,04

Rotatividade total	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Desligamentos totais no período	**2.281**	**1.827**	**1.946**	**6,51**
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	167	117	218	86,32
De 30 a 50 anos	1.253	826	896	8,47
Acima de 50 anos	861	884	832	-6
Gênero				
Feminino	739	633	625	-1,3
Masculino	1.542	1.194	1.321	10,64

Rotatividade voluntária	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Desligamentos voluntários no período	**1.891**	**1.464**	**1.505**	**2,8**
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	142	110	178	61,81
De 30 a 50 anos	963	613	619	0,98
Acima de 50 anos	786	741	708	-4,5
Gênero				
Feminino	625	538	523	-2,8
Masculino	1.266	926	982	6,04

Rotatividade total por região	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Desligamentos totais no período	**2.281**	**1.827**	**1.946**	**6,51**
Sul	345	313	330	5,43
Sudeste	867	757	815	7,66
Centro-Oeste	726	420	421	0,24
Norte	92	80	69	-14
Nordeste	251	246	311	26,4
Exterior	0	11	0	-100
Taxa de rotatividade total por região (%)	**2,65**	**2,11**	**2,25**	**6,51**
Sul (%)	0,4	0,36	0,38	5,43
Sudeste (%)	1,01	0,87	0,94	7,66
Centro-Oeste (%)	0,84	0,49	0,49	0,24
Norte (%)	0,111	0,09	0,08	-14
Nordeste (%)	0,29	0,29	0,36	26,4
Exterior (%)	0,00	0,01	0,00	-100

Rotatividade voluntária por região	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Desligamentos voluntários no período	1.891	1.464	1.505	2,80
Sul	308	266	272	2,26
Sudeste	738	645	638	-1,10
Centro-Oeste	572	341	356	4,40
Norte	71	52	39	-25,00
Nordeste	202	160	200	25,00
Exterior	0	-	-	-
Taxa de rotatividade voluntária por região (%)	2,20	1,69	1,74	2,80
Sul (%)	0,36	0,3	0,31	2,26
Sudeste (%)	0,86	0,75	0,74	-1,10
Centro-Oeste (%)	0,67	0,4	0,41	4,40
Norte (%)	0,08	0,06	0,05	-25,00
Nordeste (%)	0,23	0,18	0,23	25,00
Exterior (%)	0,00	-	0,00	-

A taxa de rotatividade foi calculada a partir da quantidade de desligamentos no período dividida pelo total de funcionários ativos. O ano de 2024 teve um baixo índice de rotatividade. Foi observada uma elevação pontual nos desligamentos de funcionários com menos de 30 anos, que se pode atribuir ao período de adaptação dos novos funcionários, aprovados na seleção externa 2022/001 e admitidos durante os anos de 2023 e 2024, o que resulta em parcela de candidatos que não foram aprovados no contrato de experiência e outra parcela que opta pelo desligamento voluntário. A variação positiva no índice de admissões decorre do aumento do número de convocações/contratações no período em questão.

403-9 Acidentes de trabalho

Informações para empregados	2022	2023	2024
Número de óbitos resultantes de acidente de trabalho	1	1	0
Número de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	350	284	283
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	1	1	1
Número de dias agendados de trabalho	21.144.500	21.555.000	21.643.500

	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Taxa de lesões[1]	0	0[2]	0[2]	-

[1] Número de acidentes típicos e de trajeto/número de funcionários.

[2] 2023 = 262/86.220 = 0,00

Os principais acidentes são os que envolvem tropeções e quedas da própria altura com resultado de entorses de punhos e cotovelos. Não foram identificados perigos com consequências graves.

As ações para eliminar ou mitigar riscos de acidentes de trabalho são fundamentadas na hierarquia de controle do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). Com 4.721 ambientes físicos, cada um passa por uma avaliação de riscos, e, quando necessário, são elaborados e monitorados pelos profissionais do Sesmt planos de ação para eliminação ou mitigação desses riscos.

As avaliações de risco do PGR não identificaram riscos de acidentes de trabalho graves. Todos os acidentes de trabalho devem ser comunicados obrigatoriamente, sendo os principais tipos:

- Acidente típico: ocorre durante o exercício do trabalho, resultando em lesão corporal.
- Acidente de trajeto: acontece no deslocamento do funcionário para ir ou voltar do trabalho. Com exceção dos casos de óbito, não há estratificação quanto à gravidade das lesões.

O Sistema de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) integra uma ferramenta que auxilia na investigação das causas raiz de acidentes, facilitando a criação de planos de ação mais eficazes para mitigar e reduzir a recorrência de tais incidentes. O PGR é essencial na identificação de possíveis fontes de perigo e na prevenção dos riscos associados.

As avaliações de risco no âmbito do PGR seguem normas de segurança reconhecidas, aplicando metodologias de análise qualitativa e quantitativa. O processo envolve a identificação de todas as potenciais fontes de perigo e a implementação de medidas preventivas, assegurando que os dados sejam coletados e tratados de acordo com o plano de ação para garantir informações precisas e relevantes.

404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado

Treinamentos - funcionários (empregados próprios)

Informação	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Nº total de funcionários	85.953	86.220	86.574	0%
Nº de funcionários treinados	85.706	86.080	86.366	0%
Nº total de treinamentos	2.703.365	3.290.950	4.093.987	24%
Nº total de horas	9.804.839	11.238.409	12.463.495	10%
% de funcionários treinados	99,71	99,84	99,76	0%
Nº de treinamentos por funcionário	31,54	38,23	47,4	24%
Nº de treinamentos por funcionário	114,4	130,56	144,31	10%

Treinamentos por gênero e função - funcionários (empregados próprios)

Informação	2022				2023				2024							
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens				Mulheres			
	Gerencial	Não gerencial	Gerencial	Não gerencial	Gerencial	Não gerencial	Gerencial	Não gerencial	Gerencial	Variação % 2023-2024	Não gerencial	Variação % 2023-2024	Gerencial	Variação % 2023-2024	Não gerencial	Variação % 2023-2024
Funcionários	19.700	30.251	11.660	24.342	19.714	30.877	11.661	23.968	19.704	0%	31.482	2%	11.734	0%	23.654	1%
Treinados	19.662	30.135	11.635	24.274	19.684	30.822	11.646	23.928	19.656	0%	31.404	2%	11.705	0%	23.601	1%
Treinamentos	512.304	3.817.349	290.902	820.548	662.743	1.272.399	376.577	979.231	873.038	31%	1.558.816	18%	523.746	28%	1.138.387	16%
Horas	2.028.571	3.817.349	1.163.996	2.794.923	2.453.962	4.252.957	1.379.165	3.152.325	2.698.359	9%	4.833.342	22%	1.591.202	15%	3.340.592	6%
Percentual de treinados	99,80	99,60	99,80	99,70	99,85	99,8	99,9	99,8	99,76	0%	99,75	0%	99,75	0%	99,77	0%
Treinamentos por funcionário	26,06	35,83	25,00	33,80	33,8	41,28	32,34	40,92	44,42	31%	49,64	20%	44,74	38%	48,23	17%
Horas por funcionário	103,17	125,67	83,99	95,32	124,67	137,98	118,42	131,74	137,28	10%	153,90	11%	135,94	14%	141,54	7%

Treinamento por cargo - funcionários (empregados próprios)

	Gerencial				Assessoramento			
	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Funcionários	31.360	31.375	31.438	0%	10.255	10.851	12.460	14%
Treinados	31.297	31.330	31.361	0%	10.248	10.840	12.451	14%
Treinamentos	803.206	1.039.320	1.396.784	34%	380.784	385.341	583.427	51%
Horas	3.192.567	3.833.127	4.289.561	11%	1.390.592	1.390.592	2.174.570	55%
Percentual de treinados	99,8	99,8	99,75	0%	99,9	99,9	99,93	0%
Treinamentos por funcionário	25,66	33,17	44,54	34%	37,16	35,55	46,86	26%
Horas por funcionário	102,01	122,35	136,78	11%	135,69	140,31	174,65	28%

	Operacional				Técnico			
	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Funcionários	43.145	42.763	41.400	3%	1.193	1.231	1.276	3%
Treinados	42.968	42.679	41.278	3%	1.193	1.231	1.276	3%
Treinamentos	1.474.414	1.823.248	2.049.653	12%	44.961	43.041	64.123	48%
Horas	5.065.391	5.725.325	5.779.511	1%	156.289	158.964	219.853	38%
Percentual de treinados	99,6	99,8	99,70	0%	100	100	100	0%
Treinamentos por funcionário	34,31	42,72	49,65	16%	37,69	34,96	50,25	43%
Horas por funcionário	117,89	134,15	140,01	4%	131,01	129,13	172,29	33%

404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Nível funcional	2022				2023				2024					
	Feminino	% do total	Masculino	% do total	Feminino	% do total	Masculino	% do total	Feminino	% do total	Variação % 2023-2024	Masculino	% do total	Variação % 2023-2024
Gerencial	9.888	36,68	17.073	63,32	11.769	36,96	20.076	63,04	11.783	37,03	0,12	20.036	62,97	-0,2
Técnico	230	31,68	496	68,32	681	48,37	727	51,63	688	48,25	1,03	738	51,75	1,51
Operacional	16.062	44,98	19.649	55,02	18.376	46,31	21.306	53,69	17.927	45,1	-2,44	21.823	54,9	2,43
Assessoramento	8.906	42,64	11.981	57,36	3.932	37,32	6.603	62,68	4.190	35,15	6,56	7.731	64,85	17,08
Outros	13	9,7	121	90,3	–	0	–	0	–	0	0	–	0	0
Total	**35.099**	**41,58**	**49.320**	**58,42**	**34.758**	**41,64**	**48.712**	**58,36**	**34.588**	**40,73**	**-0,49**	**50.328**	**59,27**	**3,32**

405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados

Diversidade na governança (%)[1]		2022	2023	2024	Variação 2023-2024
Por gênero	Feminino	21,43	30,19	32,14	12,5
	Masculino	78,57	69,81	67,86	2,7
Por faixa etária	< 30 anos	0	0	0	0
	30-50 anos	28,57	47,17	51,79	16
	> 50 anos	71,43	52,83	48,21	-3,6
Por grupos minoritários	Indígenas	0	0	0	0
	Pretos	4,29	1,89	1,79	0
	Pardos	7,14	9,43	12,07	40

[1] Considerados integrantes do CA, da Direx, do CF (apenas titulares) e dos Comitês de Auditoria; de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade; de Riscos e de Capital; de Tecnologia e Inovação; e de Sustentabilidade Empresarial.

Os dados de 2023 estão sendo reapresentados - GRI 2-4.

Indicadores gerais de diversidade no quadro funcional (%)		2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Por gênero	Feminino	41,86	41,32	40,88	-0,7
	Masculino	58,14	58,68	59,12	1,18
Por faixa etária	< 30 anos	3,26	4,06	4,56	37,53
	30-50 anos	75,41	72,88	70,66	0,28
	> 50 anos	21,33	23,06	24,78	7,8
Por grupos minoritários	Indígenas	0,16	0,17	0,18	4,08
	Pretos	3,37	3,81	4,08	7,58
	Pardos	21,08	21,89	22,59	3,59

Por gênero (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)		2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Gerencial	Feminino	37,18	37,17	37,31	-0,1
	Masculino	62,82	62,83	62,69	-0,5
Técnico	Feminino	52,89	52,88	53,77	2,29
	Masculino	47,11	47,12	46,23	1,94
Operacional	Feminino	46,09	45,09	45,16	-3,2
	Masculino	53,91	54,91	54,84	-2,9
Assessoramento	Feminino	37,30	37,18	34,8	8,87
	Masculino	62,70	62,82	65,2	19,74
Estagiários	Feminino	57,58	54,24	53,90	-0,34
	Masculino	42,42	45,76	46,10	0,34

Por faixa etária (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)		2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Gerencial	Abaixo de 30 anos	0,80	0,65	0,63	-6,6
	De 30 a 50 anos	81,59	79,94	78,13	-2,6
	Acima de 50 anos	17,61	19,41	21,24	9,09
Técnico	Abaixo de 30 anos	0,76	0,32	0,16	-50
	De 30 a 50 anos	78,79	77,99	76,52	0,32
	Acima de 50 anos	20,45	21,69	23,32	9,4
Operacional	Abaixo de 30 anos	5,24	6,59	6,08	-10,7
	De 30 a 50 anos	69,29	65,95	63,69	-6,2
	Acima de 50 anos	25,47	27,46	30,23	6,46
Assessoramento	Abaixo de 30 anos	2,72	4,36	9,97	263,48
	De 30 a 50 anos	81,90	79,27	74,06	8,34
	Acima de 50 anos	15,38	16,37	15,97	11,87
Estagiários	Abaixo de 30 anos	100	93,71	94,91	1,2
	De 30 a 50 anos	0	6,05	4,87	-1,18
	Acima de 50 anos	0	0,24	0,22	-0,02

Por grupos minoritários (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)		2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Gerencial	Indígena	0,10	0,11	0,14	28,57
	Preto	3,05	3,53	3,91	10,49
	Pardo	20,42	21,43	22	3,96
Técnico	Indígena	0,17	0,16	0,08	-50
	Preto	3,19	3,09	3,29	5
	Pardo	15,84	16,33	17,4	7,46
Operacional	Indígena	0,21	0,21	0,2	-10
	Preto	3,65	4,03	4,05	-2,57
	Pardo	21,76	22,32	22,45	-2,45
Assessoramento	Indígena	0,17	0,18	0,21	31,58
	Preto	3,20	3,80	4,69	41,7
	Pardo	20,93	22,20	24,11	26,02
Estagiários	Indígena	0	0	0	0
	Preto	3,03	8,96	6,64	-2,32
	Pardo	9,09	23,49	25,00	1,51

405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

Proporção salário-base mulher/homem	2022	2023	2024
Executivo	1	1	1
Gerencial	1	1	1
Técnico	1	1	1
Operacional	1	1	1
Assessoramento	1	1	1
Outros	1	1	1

A modalidade de ingresso no BB é o concurso público e, com relação ao salário-base ou valor de referência definido para o cargo de ingresso, não há diferença na remuneração entre homens e mulheres. Da mesma forma, as verbas vinculadas ao exercício de funções e as verbas pessoais são definidas e calculadas sem distinção entre gênero, sendo a razão entre homens e mulheres de 1 para 1. As informações de remuneração por gênero e nível funcional cobrem somente nossas operações no Brasil. Foram consideradas todas as funções exercidas no Banco em 2024 como parâmetro denominado "unidades operacionais importantes".

GRI 2-19| 2-20

406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

Durante o ano de 2024, foram identificados 11 processos administrativos, no âmbito do Controle Disciplinar, cuja origem seja discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social.

Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB	2022	2023	2024
Incidentes em investigação	1	0	11
Incidentes investigados	21	1	11
Incidentes ainda não investigados	0	0	0
Total	**22**	**1**	**22**

Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB (desfecho)	2022	2023	2024
Incidentes julgados procedentes	3	1	11
Incidentes julgados não procedentes (não sujeitos a ação)	18	0	0
Total	**21**	**1**	**11**

410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos

Todos os empregados das empresas contratadas na área de segurança devem ter curso de formação em vigilância, com material homologado pelo Departamento de Polícia Federal, que inclui aspectos de direitos e relações humanas, conforme previsão legal e contratual. Conforme as Portarias 3.233/2012 e 18.045/2023, para o exercício da profissão de vigilante é necessário ter curso de formação em vigilância, o qual abarca aspectos de direitos e relações humanas. Assim, é exigido o atendimento desse requisito das empresas que fornecem equipes de segurança.

416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços

Em todas as intervenções de arquitetura e engenharia, nos pautamos em normativos internos e nas legislações vigentes, inclusive do Corpo de Bombeiros, de Órgãos Ambientais e do Patrimônio Histórico.
Os processos de aquisição de mobiliário do Banco do Brasil contam com uma etapa eliminatória de qualificação técnica, em que é exigida a apresentação, por parte dos fornecedores, de uma série de documentações relativas a conformidade normativa, saúde e segurança. Dentre elas, o Certificado de Conformidade de Produto da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Laudo NR17 Ergonomia (Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho) e Declaração RoHS (Restrição de Certas Substâncias Perigosas). Essa avaliação prévia tem o propósito de garantir a qualidade do mobiliário fornecido, preservando as condições de trabalho de funcionários e o atendimento a clientes.

FS6 - Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor

Carteira Agro

Atuando desde o pequeno produtor até as grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais – como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental.

(em R$ bilhões)	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Norte				
PF	25,5	30,99	35,78	15,4%
PJ	0,24	0,17	0,17	0,2%
Total	**25,74**	**31,16**	**35,95**	**15,4%**
Nordeste				
PF	25,72	30,2	35,34	17,0%
PJ	0,21	0,54	0,65	21,4%
Total	**25,93**	**30,73**	**35,99**	**17,1%**
Centro-Oeste				
PF	95,54	109,06	121,78	11,7%
PJ	2,4	2,67	2,87	7,6%
Total	**97,94**	**111,73**	**124,64**	**11,6%**

(em R$ bilhões)	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Sudeste				
PF	61,85	68,72	75,84	10,4%
PJ	6,36	5,59	4,45	-20,4%
Total	**68,22**	**74,31**	**80,29**	**8,0%**
Sul				
PF	63,92	68,17	75,20	10,3%
PJ	4,31	4,14	5,44	31,2%
Total	**68,23**	**72,32**	**80,64**	**11,5%**
Total	**286,05**	**320,26**	**357,51**	**11,6%**
Médio e grande produtor	208,85	239,58	269,56	12,5%
Mini e pequeno produtor	63,68	67,57	74,37	10,1%
Empresas e cooperativas agropecuárias	13,52	13,11	13,58	3,6%

Agronegócio por tipo de item financiado (R$ milhões)

	2022	2023	2024	Variação % 2023-2024
Carteira de crédito classificada	286.047	320.262	357.513	11,6%
Algodão	1.492	2.261	2.222	-1,7%
Armazenagem	11.708	14.098	15.979	13,3%
Arroz	2.336	2.619	3.142	20,0%
Avicultura	3.954	3.973	5.343	34,5%
Bovinocultura	68.828	78.785	89.211	13,2%
Carne	55.617	58.287	66.785	14,6%
Leite	13.212	20.498	22.426	9,4%
Café	9.357	10.595	11.111	4,9%
Caminhões/veículos	2.445	2.379	2.457	3,3%
Cana-de-açúcar	3.944	4.131	4.549	10,1%
Crédito agroindustrial	4.706	4.685	2.706	-42,2%
Demais	36.296	44.492	61.421	38,0%
Eucalipto/pínus/florestas	931	909	1.060	16,6%
Máquinas e implementos	53.222	57.853	58.656	1,4%
Melhoramento do solo	10.491	12.810	15.231	18,9%
Milho	18.812	19.603	20.367	3,9%
Pastagem	7.595	9.211	10.119	9,9%
Soja	44.917	46.668	49.408	5,9%
Suinocultura	2.514	2.802	2.749	-1,9%
Trigo	2.498	2.388	1.782	-25,4%

Os dados de 2023 estão sendo reapresentados após a divulgação da Análise do Resultado | GRI 2-4

FS7 - Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito

FS8 - Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito

Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
Fundos IS (Sustentáveis) registrados na Anbima[1]						
BB Ações Sustentabilidade IS FIC Ações[2]	Ambiental Social Governança	Repasse de 20% da taxa de administração para o programa a Fundação Banco do Brasil. O Fundo é composto por uma carteira de ativos cuja rentabilidade bruta reflete o comportamento da carteira teórica do ISE.	17,6	26,2	10,2	-61,07%
BB Governança IS FI Ações	Governança	Busca acompanhar a carteira teórica do IGC-T, índice composto por ações de empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa. Elas devem negociar no novo Mercado ou estar classificadas nos Níveis 1 ou 2 da B3	884,5	783,6	573,7	-26,79%
BB Equidade IS FI Ações[2]	Social	Tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.	102,3	86,8	55,0	-36,63%
BB Asset Equidade IS FIC Ações[2]	Social	Destina-se aos segmentos Private e Varejo e tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres. Aplica 60% de seus recursos no Brasil e 40% em um ou mais fundos sediados no exterior. As alocações priorizam empresas que incluem e considerem o impacto de seus negócios e/ou promovam diretamente a responsabilidade socioambiental no meio ambiente e na comunidade.	1,9	2	1,7	-16,92%
BB Asset Equidade IS FIC Ações[2]	Social	A Família de fundos visa investir em empresas que adotem ou incentivem a prática de equidade difundindo, além da questão de equidade de gênero, a delegação de poder às mulheres no ambiente corporativo.	97,4	81,2	53,4	-34,20%
BB Top Ações ASG Brasil IS FIC Ações	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos por meio de uma gestão ativa, em ativos financeiros que componham uma carteira de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG.	8,3	17,1	5,7	-66,67%
Bb ASG Brasil IS FIC Ações[2]	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos por meio de uma gestão ativa, em ativos financeiros que componham uma carteira de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG.	8,3	7,3	5,7	-21,92%

Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
BB Top Ações ASG Brasil IS FI Ações	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos para compor uma carteira de ativos de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotam boas práticas quanto aos critérios ASG e tem como finalidade proporcionar retornos superiores ao ISE.	34,4	64,1	144,2	124,91%
Brasilprev Private ASG FIC Multimercado[2]	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos para compor uma carteira de ativos de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotam boas práticas quanto aos critérios ASG e tem como finalidade proporcionar retornos superiores ao ISE.	42,9	107,1	144,1	34,59%
BB BRL Pictet Global Environmental Opportunities IS Investimento NO Exterior FI Ações	Ambiental Social Governança	O Fundo adquire ações de empresas globais, selecionadas pela aderência a critérios de posicionamento ASG. A estratégia investe em empresas provedoras de produtos e serviços que ajudam a minimizar o impacto ecológico negativo e melhoraram a eficiência na utilização dos recursos, sendo classificadas pela regulação europeia SFDR como Artigo 9.	1,2	2,8	3,1	10,71%
BB BRL Allspring Climate Transition IS Investimento NO Exterior FI Multimercado	Ambiental	O Fundo possui o propósito de investir no mínimo 2/3 do portfólio em créditos ranqueados como investment grade, ou seja, com boa classificação de crédito. O Fundo também tem como objetivo alcançar a descarbonização total do portfólio até 2050. A estratégia de crédito para transição climática é projetada para oferecer retornos financeiros atraentes enquanto ajuda investidores, empresas e a transição da economia global "real" para carbono zero	1,2	0,9	3,9	333,33%
BB ETF Índice Diversidade B3 Investimento Sustentável Fundo de Índice - DVER11	Social	Fundo de Índice de Mercado, constituído sob a forma de condomínio aberto, com prazo indeterminado de duração, destinado à aplicação em carteira de ativos financeiros, com o objetivo de refletir as variações e rentabilidade do Índice Diversidade B3, calculado pela B3 S.A	-	37,9	61,9	63,32%
BB TOP Ações Diversidade IS FI Ações[2]	Social	Fundo destinado à aplicação em carteira de ativos financeiros, com o objetivo de refletir as variações e rentabilidade do Índice Diversidade B3, calculado pela B3 S.A		36	16,9	-53,06%
BB Ações Diversidade IS FiC Ações[2]	Social	Repasse de 10% da taxa de administração para programas da Fundação Banco do Brasil. Fundo destinado à aplicação em carteira de ativos financeiros, com o objetivo de refletir as variações e rentabilidade do Índice Diversidade B3, calculado pela B3 S.A		36	16,2	-55,00%

Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
BB TOP Nordea Global Climate And Environment Is Investimento NO Exterior Resp Limitada FIF Ações	Ambiental	O fundo visa criar um impacto ambiental positivo, investindo em empresas que são materialmente envolvidas em atividades econômicas consideradas ambientalmente sustentáveis em virtude de sua contribuição para um ou mais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU	27,4	25,2	54,3	115,31%
BB Nordea Global Climate And Environment IS Investimento NO Exterior FI Ações	Ambiental	O fundo visa criar um impacto ambiental positivo, investindo em empresas que são materialmente envolvidas em atividades econômicas consideradas ambientalmente sustentáveis em virtude de sua contribuição para um ou mais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU	601,5	398,4	326,8	-17,97%
BB Asset Nordea Global Climate And Environment IS Investimento NO Exterior FIC Ações[2]	Ambiental	O fundo visa criar um impacto ambiental positivo, investindo em empresas que são materialmente envolvidas em atividades econômicas consideradas ambientalmente sustentáveis em virtude de sua contribuição para um ou mais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU	5,5	2,4	2,6	8,87%
BB FX Nordea Global Climate And Environment IS Investimento NO Exterior Resp Limitada FIF CIC Ações[2]	Ambiental	O fundo visa criar um impacto ambiental positivo, investindo em empresas que são materialmente envolvidas em atividades econômicas consideradas ambientalmente sustentáveis em virtude de sua contribuição para um ou mais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU	63,3	37,8	52,3	38,53%
BB Espelho Sulamérica Crédito ASG Is Resp Limitada FIC Renda Fixa Crédito Privado	Ambiental Social Governança	Tem como objetivo buscar retorno aos seus cotistas por meio de investimentos em ativos financeiros e/ou modalidades operacionais que seguem os aspectos ASG disponíveis no mercado de renda fixa, relacionados à variação das taxas de juros (pós ou pré-fixados), de índices de preços, ou ambos, excluindo estratégias que impliquem em risco de renda variável, com exceção de operações que resultem em rendimento de taxa de juros pré-determinada.	-	155,6	243,9	56,72%
BB Espelho JGP Institucional Equilíbrio 30 IS Resp Limitada FIF Cic Renda Fixa Crédito Privado LP	Ambiental Social	O fundo visa investir em empresas que geram impacto positivo no meio ambiente e na sociedade.	-	-	648,5	

Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
BB Espelho JGP Equilíbrio F IS Resp Limitada FIC Renda Fixa Crédito Privado LP	Ambiental Social	O fundo visa investir em empresas que geram impacto positivo no meio ambiente e na sociedade.	-	-	1916,7	
Brasilprev TOP Estratégia JGP Esg 100 IS Resp Limitada FIF Ações	Ambiental Social	O fundo visa investir em empresas que geram impacto positivo no meio ambiente e na sociedade.	29,5	36,1	19,5	-46,02%
BRASILPREV TOP ESTRATÉGIA JGP EQUILÍBRIO PREV FUNDO DE INVESTIMENTO FINANCEIRO IS RENDA FIXA CRÉDITO PRIVADO RESPONSABILIDADE LIMITADA	Ambiental Social	O fundo visa investir em empresas que geram impacto positivo no meio ambiente e na sociedade.	-	-	1,0	
BRASILPREV JGP EQUILÍBRIO PREV FICFI IS RF CRÉDITO PRIVADO RESPONSABILIDADE LIMITADA[2]	Ambiental Social	O fundo visa investir em empresas que geram impacto positivo no meio ambiente e na sociedade.	-	-	1,6	
Fundos que integram ASG registrados na Anbima[1]						
BB AÇÕES GLOBAIS INSTITUCIONAL FI AÇÕES BDR NÍVEL I	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo oferecer aos cotistas, a médio e longo prazos, performance consistente e competitiva em relação ao mercado acionário global, dentro das oscilações e riscos inerentes a este mercado, por meio do investimento de seus recursos, primordialmente em recibos de ações de empresas estrangeiras (BDR, sigla em inglês para *Brazilian Depositary Receipts*) que atendam os critérios da temática ASG (ESG em inglês) negociados no Brasil.	1.289,5	1.297,1	1.932,9	49,01%
BB AÇÕES GLOBAIS FIC AÇÕES BDR NÍVEL I[2]	Ambiental Social Governança	A família de fundos tem como objetivo oferecer aos cotistas, a médio e longo prazos, performance consistente e competitiva em relação ao mercado acionário global, dentro das oscilações e riscos inerentes a este mercado, por meio do investimento de seus recursos, primordialmente em BDR que atendam os critérios da temática ASG (ambiental, social e governança corporativa) negociados no Brasil.	670,1	648,5	1.139,4	75,69%

Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
BB GLOBAL VITA PRIVATE FI MULTIMERCADO LP	Ambiental	Traz para a estratégia de gestão da carteira as temáticas de longevidade e qualidade de vida. O fundo tem por objetivo compor uma carteira de ativos financeiros direcionada a ações de emissão de empresas dos setores de saúde, biotecnologia, nutrição e meio ambiente, entre outros relacionados à expectativa de vida saudável.	156,1	227,1	298,2	31,30%
BB BRL BLACKROCK MULTIASSET ESG INVESTIMENTO NO EXTERIOR RESP LIMITADA FIF MULTIMERCADO	Ambiental Social Governança	O fundo investe suas cotas em fundo de investimento no exterior gerido pela BlackRock, estratégia ESG Multi-Asset. O fundo da BlackRock visa uma abordagem abrangente para a integração ASG em um portfólio de multiativos do mercado	-	8,7	14,0	60,56%
BB BRL BLACKROCK MULTIASSET ESG INVESTIMENTO NO EXTERIOR RESP LIMITADA FIF CIC MULTIMERCADO[2]	Ambiental Social Governança	O fundo investe suas cotas em fundo de investimento no exterior gerido pela BlackRock, estratégia ESG Multi-Asset. O fundo da BlackRock visa uma abordagem abrangente para a integração ASG em um portfólio de multiativos do mercado	-	8,7	14,4	66,21%
BB NORDEA GLOBAL DISRUPTION INVESTIMENTO NO EXTERIOR FI AÇÕES	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	19	14,0	26,8	90,55%
BB ASSET NORDEA GLOBAL DISRUPTION ESG INVESTIMENTO NO EXTERIOR FIC AÇÕES[2]	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	1,6	1,7	1,5	-10,14%
BB FX NORDEA GLOBAL DISRUPTION ESG PRIVATE INVESTIMENTO NO EXTERIOR FIC AÇÕES[2]	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	18,1	12,9	26,1	102,54%

Recursos administrados

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
BB TOP MULTIMERCADO BALANCEADO FUNDO DE INVESTIMENTO LONGO PRAZO	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	189,2	194,0	130,3	-32,85%
BB MULTIMERCADO BALANCEADO LONGO PRAZO FUNDO DE INVESTIMENTO EM COTAS DE FUNDOS DE INVESTIMENTO[2]	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	161,2	119,3	97,1	-18,58%
BB MULTIMERCADO BALANCEADO LONGO PRAZO PRIVATE FUNDO DE INVESTIMENTO EM COTAS DE FUNDOS DE INVESTIMENTO[2]	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	28,7	77,1	34,7	-55,02%
BB GLOBAL PRIVATE FI MULTIMERCADO LP	Ambiental Social	Tem como objetivo agregar rentabilidade aos recursos investidos pelos cotistas, mantendo no mínimo 60% do seu PL em ativos financeiros no Brasil e no máximo 40% do seu PL em ativos financeiros no exterior com a temática relacionada a ASG, mais especificamente Meio Ambiente, Sustentabilidade e consumo consciente de recursos.	98,5	112,8	142,5	26,32%

[1] Em 2023, foram publicadas novas regras pela CVM e Anbima para que os fundos sejam considerados sustentáveis. Os fundos listados acima são aqueles que já constam registrados no autorregulador como produto sustentável.

[2] Os saldos destes fundos compõem os saldos dos fundos imediatamente acima deles e não devem ser computados ao saldo total.

Crédito do Agronegócio

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Programa RenovAgro	Ambiental	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de GEE oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	8.686	9.375	10.051	7%	1.527	1.265	2.799,5	1.588	2.184
RenovAgro Recuperação e Conversão	Ambiental	Recuperação de pastagens degradadas.	3.866	3.944	3.780	-4%	814	570	1.032,7	472	528
RenovAgro Orgânico	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas orgânicos de produção agropecuária.	11	17	39	127%	6	7	7	25	22
RenovAgro Sistema Plantio Direto	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de plantio direto na palha.	3.361	3.772	4.120	9%	479	412	1.210,4	535	950
RenovAgro Integração	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de integração lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta e de sistemas agroflorestais.	358	404	515	27%	66	82	131,3	126	170
RenovAgro Florestas	Ambiental	Implantação, manutenção e melhoramento do manejo de florestas comerciais, inclusive aquelas destinadas ao uso industrial ou à produção de carvão vegetal.	703	647	702	8%	61	60	90,4	138	169
RenovAgro Ambiental	Ambiental	Adequação ou regularização das propriedades rurais frente à legislação ambiental, inclusive recuperação da reserva legal, de áreas de preservação permanente, recuperação de áreas degradadas e implantação e melhoramento de planos de manejo florestal sustentável.	200	197	227	15%	39	24	28,4	53	54
RenovAgro Manejo de Resíduos	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de sistemas de tratamento de dejetos e resíduos oriundos da produção animal para geração de energia e compostagem.	46	59	71	20%	10	4	18,5	12	18

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
RenovAgro Palmáceas	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de florestas de dendezeiro, prioritariamente em áreas produtivas degradadas.	2	2	2	2%	1	-	-	-	-
RenovAgro Bioinsumos	Ambiental	Estímulo ao uso da fixação biológica do nitrogênio.	127	316	579	83%	51	106	280,8	227	272
ABC Cultivos Permanentes[1]	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de plantações de açaí, cacau, oliveira e nogueira.	13	16	15	-6%	-	-	-	-	-
Custeio Plantio Direto	Ambiental	Financiamentos com uso do Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP).	59.042	56.684	57.418	1%	142.256	82.230	64.874,5	116.903	42.401
Custeio Agrícola Tradicional - Plantio Direto	Ambiental		48.721	49.811	53.760	8%	55.123	37.364	56.804,6	66.083	39.569
Pronamp Custeio - Plantio Direto	Ambiental		5.572	3.198	206	-94%	21.539	9.037	3.210,3	224	43
Pronaf Custeio - Plantio Direto	Ambiental		4.749	3.675	3.452	-6%	65.594	35.829	4.859,5	50.596	2.790
Pronaf Mais Alimentos	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares para investimento em sua estrutura de produção e de serviços.	40.146	41.816	46.575	11%	62.529	64.041	7.603,3	95.948	11.850
Pronaf Investimento	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos.	1.824	1.778	1.862	5%	6.490	2.576	216,5	7.437	368

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Pronaf Florestal	Ambiental Social	Visa apoiar investimentos em projetos que preencham os requisitos definidos pela Secretaria da Agricultura Familiar/ Ministério do Desenvolvimento Agrário para sistemas agroflorestais; exploração extrativista ecologicamente sustentável; plano de manejo e manejo florestal, incluindo os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento; e enriquecimento de áreas que já apresentam cobertura florestal diversificada, com o plantio de uma ou mais espécies florestais nativas do bioma.	118	105	90	7%	-	-	-	9	0
Pronaf Agroecologia	Ambiental Social	Linha de crédito destinada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento.	14	15	16	7%	25	36	2,7	43	3
Pronaf Bioeconomia -Dendê/ Seringueira	Ambiental Social	Linha de crédito direcionada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos na implantação das culturas do dendê ou da seringueira, com custeio associado para a manutenção da cultura.	5	5	4	-16%	1	-	-	1	0
Pronaf Bioeconomia	Ambiental Social	Linha dedicada aos agricultores elegíveis ao Pronaf que desejem implantar, utilizar, recuperar ou adotar tecnologias de energia renovável e/ou ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura ou práticas conservacionistas e de correção da acidez e da fertilidade do solo.	700	646	582	-10%	3.319	-	1,9	-	-
Pronaf Mulher	Social	Financiamento destinado a mulheres agricultoras independentemente de sua condição civil.	45	44	50	13%	15	61	6,2	127	14

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Pronaf Agroindústria	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (PF e PJ) e a cooperativas, para investimento em beneficiamento, armazenagem, processamento e comercialização agrícola, extrativista, artesanal e de produtos florestais; e para apoio à exploração de turismo rural.	539	588	641	9%	52	42	113,9	88	176
Pronaf Cotas-partes	Social	Financiamento para integralização de cotas-partes por beneficiários do Pronaf associados a cooperativas de produção rural; e aplicação pela cooperativa em capital de giro, custeio, investimento ou saneamento financeiro.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pronaf Programas Especiais - Semiárido	Ambiental Social	Investimentos em projetos de convivência com o semiárido, focados na sustentabilidade dos agroecossistemas, e destinados à implantação, ampliação, recuperação ou modernização da infraestrutura produtiva, inclusive aquelas relacionadas com projetos de produção e serviços agropecuários e não agropecuários, de acordo com a realidade das famílias da região.	46	30	21	-28%	-	8	0,4	5	0
Pronaf Programas Especiais - Jovem	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (PF) para investimento nas atividades de produção, desde que os beneficiários sejam maiores de 16 anos e menores de 29 anos, entre outros requisitos.	1	1	1	1%	6	2	0,1	5	0
Pronaf Grupo B	Social	Financiamento de investimentos destinados à implantação, ampliação e modernização de infraestrutura de produção e de serviços agropecuários e não agropecuários no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas, explorados por famílias beneficiárias do Programa Nacional de Reforma Agrária (PNRA) e do Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF). Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (PF) que tenham obtido renda bruta familiar de até R$ 23 mil, nos 12 meses de produção normal que antecederam a solicitação da Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP).	9	11	44	304%	3	17	0,6	2.519	32

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Pronaf Reforma Agrária - Planta Brasil - Grupo A	Social	Financiamento de investimentos destinados à implantação, ampliação e modernização de infraestrutura de produção e de serviços agropecuários e não agropecuários no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas, explorados por famílias beneficiárias do Programa Nacional de Reforma Agrária (PNRA) e do Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF).	347	334	413	24%	3.069	2.410	90,6	4.640	141
Investimentos	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas a investimentos agropecuários com atributos ambientais e sociais.	26.735	31.708	35.812	13%	8.273	11.327	10.187,6	10.920	7.728
Pronamp Investimento	Ambiental Social	Programa destinado ao investimento, visando promover o desenvolvimento das atividades rurais dos médios produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.	6.898	7.294	7.669	5%	3.499	4.782	1.590	4.552	1.525
Moderagro	Ambiental Social	Linha de crédito fixo destinada a investimentos agropecuários com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Fomenta ações relacionadas à defesa animal e à implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana. O programa apoia a recuperação dos solos, além de fomentar os setores de produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchilicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, ranicultura, sericultura e suinocultura.	2.542	4.048	5.206	29%	1.918	4.314	2.335,4	3.166	1.665
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	Social	Visa apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para o aumento da renda dos produtores rurais, a melhoria da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no país, além de apoiar a segurança alimentar	9.176	10.559	11.320	7%	334	333	3.092,2	440	1.953

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Inovagro	Ambiental	O Programa de Incentivo à Inovação Tecnológica na Produção Agropecuária apoia investimentos necessários à incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais, visando 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.	6.150	7.326	8.515	16%	2.092	1.524	2.312	2.158	1.861
Moderinfra	Ambiental	Financiamento para o desenvolvimento da agropecuária irrigada sustentável, bem como para o incentivo à utilização de estruturas de produção em ambiente protegido e para a proteção da fruticultura em climas temperados contra a incidência de granizo.	1.968	2.482	3.103	25%	430	374	858	604	724
FCO Verde	Ambiental	Tem por finalidade o financiamento voltado à regularização ambiental e fundiária de imóveis rurais na região Centro-Oeste que tenham como objetivo a implantação de sistemas produtivos e tecnologias voltadas à mitigação de GEE.	1.022	1.444	2.540	76%	239	344	587,1	1.162	1.334
Prodecoop	Social	Programa de Desenvolvimento Cooperativo para Agregação de Valor à Produção Agropecuária (Prodecoop). Linha de financiamento com o objetivo de incrementar a competitividade do complexo agroindustrial das cooperativas agropecuárias brasileiras, por meio da modernização dos sistemas produtivos e de comercialização.	451	521	624	20%	-	1	81,3	50	202
Pronaf Custeio - Exceto Plantio Direto	Social	Aquisição de sementes, fertilizantes, defensivos, vacinas, ração e outros itens necessários para a produção agrícola ou pecuária por produtores familiares com DAP, exceto dos grupos A e A/C.	11.626	13.952	14.726	6%	170.150	206.333	18.052	167.278	10.273

[1] Linha de crédito foi encerrada em 2021.

Produtos de Captação ASG

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Captação em 2022 (milhões de R$)	Captação em 2023 (milhões de R$)	Captação em 2024 (milhões de R$)
LCA Verde	Ambiental	A Letra de Crédito ao Agronegócio tem como objetivo fomentar a carteira de sustentabilidade do BB. Os recursos são direcionados exclusivamente para operações de agricultura de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstos no Framework de Finanças Sustentáveis do BB.	4.337	7.746	7.175

No decorrer de 2024, a modalidade foi fechada e reaberta para novas captações de acordo com a disponibilidade de lastro. Além disso, houve alterações na regulação, com a majoração do prazo de carência e redução de lastro de direitos creditórios com recursos controlados que impactaram todo o mercado e a dinâmica do produto.

Crédito PF

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Táxi	Social	Linha de financiamento de veículos novos de fabricação nacional destinado à renovação da frota de táxi em circulação no país; beneficia também os novos permissionários, favorecendo a geração e a manutenção de emprego e renda.	28,54	13,49	5,87	-56,49%	239	0	11,52	0
BB FCO Energia Renovável PF[1]	Ambiental	Linha destinada ao público PF atendido pelo Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste (FCO), com a finalidade de financiamento dos equipamentos e serviços destinados a micro e minigeração de energia elétrica solar para suportar o consumo da residência e gerar créditos para compensação junto às empresas distribuidoras de energia.	6,74	21,21	32,29	52,24%	208	724	15,46	772
BB Crédito Energia Renovável PF[1]	Ambiental	Linha destinada ao público PF, com a finalidade de financiamento dos equipamentos e serviços destinados a micro e minigeração de energia elétrica solar para suportar o consumo da residência e gerar créditos para compensação junto às empresas distribuidoras de energia.	519,52	575,69	575,77	0,01%	14,877	10,283	257,63	10,9

Crédito PJ

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (milhões de R$)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Programa de Geração de Renda (Proger)	Ambiental Social	Linha de financiamento destinada à MPE para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção do emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das MPE, alinhadas ao Proger Urbano.	299,55	226,2	216,33	-4,36%	367	453	86,01	385	88,58
BB FCO Programa de Desenvolvimento Turismo Regional[1]	Social	A linha de desenvolvimento de turismo regional objetiva a modernização, abertura de crédito fixo, acesso a bens e serviços necessários à implantação, ampliação e modernização de empreendimentos turísticos.	425,56	467,16	548,53	17,42%	54	134	119,09	127	155,14
BB FCO Programa de Infraestrutura Econômica[1]	Social	A linha de infraestrutura econômica objetiva a implantação, ampliação, modernização e reforma de infraestrutura econômica mediante o financiamento e abertura de crédito para serviços e bens necessários nos setores de transporte hidroviário, esgotamento sanitário, abastecimento de água, tratamento de efluentes domésticos e industriais, compostagem e aterros sanitários, e geração de energia com fontes renováveis.	1.487,03	1.462,73	1.502,79	2,74%	26	27	146,47	36	194,16
BB FCO Capital de Giro Dissociado covid-19[1] [2]	Social	Esta linha de financiamento busca financiar necessidades de capital de giro baseada na Resolução CMN 4.798, de 06 de abril de 2020, dado o contexto de calamidade pública em função da pandemia global de covid-19. São financiáveis nesta linha todas as despesas de custeio, manutenção e formação de estoques, incluindo despesas de salários, contribuições e despesas diversas com risco de não serem honradas em decorrência da redução ou paralisação da atividade produtiva por conta da pandemia de covid-19.	0,88	0	0	0,00%	0	0	0	0	0

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (milhões de R$)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
Sudene - FDNE[1]	Ambiental Social	A linha de crédito tem por finalidade a promoção do desenvolvimento regional das áreas de atuação da Sudene, por meio do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE), garantindo recursos para investimentos em infraestrutura, serviços públicos e empreendimentos produtivos. Tem como público-alvo médias e grandes empresas, incluindo sociedades de economia mista. A Sudene tem como missão articular e fomentar a cooperação das forças sociais representativas para promover o desenvolvimento includente e sustentável do Nordeste, a preservação cultural e a integração competitiva da base econômica da região nos mercados nacional e internacional.	2.823,00	4.383,00	5.284,60	20,57%	13	15	1.744,00	1	1.010,52
PESE Fopag3	Social	Linha de crédito emergencial para financiar, por até quatro meses, a folha de pagamento de pequenas e médias empresas, conforme Programa Emergencial de Suporte a Empregos, normatizado pela Lei 14.043, de 19 de agosto de 2020, tendo como público-alvo PJ, com FBA superior a R$ 360 mil (exclusive) e igual ou inferior a R$ 50 milhões (inclusive), apurado com base no exercício encerrado em 2019.	276,2	48,4	47,44	-1,98%	0	0	0	0	0
Pronampe4	Social	Linha de capital de giro vinculada ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), estabelecida pela Lei 13.999, de 18 de maio de 2020. O programa tornou-se permanente pela Lei 14.161, de 02 de junho de 2021, tendo como público-alvo clientes dos segmentos MPE com Receita Bruta Anual registrada na Receita Federal do Brasil de até R$ 4,8 milhões.	21.867,00	23.983,00	21.697,33	-9,53%	130.223,00	96.113,00	7.317,00	102.366,00	7.093,29

[1] Linhas de crédito incluídas em nossa Carteira de Crédito Sustentável na revisão realizada em 2021.

[2] A Resolução 4.798, que instituiu a linha, definiu prazo para contratação das operações: "VIII - prazo de contratação: enquanto perdurar o estado de calamidade pública reconhecido por ato do Poder Executivo, limitado a 31 de dezembro de 2020".

[3] Linha vigorou até 31 de outubro de 2020.

[4] Os recursos do programa estão sujeitos à disponibilidade.

Crédito Governo

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
BB Financiamento Setor Público (operações com estados e municípios) - Fundo Programa 39314, 89389, 97772	Social	Financiamento, com repasse de recursos externos ou próprios, de programas e ações previstos nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população.	45.753,00	51.133,00	65.188,00	27,49	18	35	12.211,00	26	13.647,00
Programa Eficiência Municipal - Fundo Programa 90506, 96407, 96415, 97004, 97780 e 97985	Social	Apoia projetos de investimentos ou aquisição de bens e serviços de forma isolada para a administração pública municipal destinados à melhoria da infraestrutura e da eficiência na gestão pública, bem como da qualidade dos serviços públicos. Assim, contribui para o desenvolvimento econômico dos municípios e a qualidade de vida das comunidades.	1.997,00	3.534,00	8.377,00	137,04	102	358	2.063,00	366	5.388,00

Seguros e capitalização

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/ social-alvo)	Saldo em 2022 (R$ milhões)	Saldo em 2023 (R$ milhões)	Saldo em 2024 (R$ milhões)	Variação % 2023-2024
Ourocap Estilo Flex[1]	Ambiental	Transfere à Fundação BB o porcentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, das 48 mensalidades dos títulos de capitalização PP 93 e no valor de R$ 250,00 a R$ 500,00, por meio de débito em conta.	0,4	0	3	3
Doadin[2]	Social	Título de pagamento único com vigência de 2 meses, comercializado diretamente por meio do aplicativo BB, que permite a doação voluntária do valor integral do resgate do título à Fundação BB.	0	0,4	3	3

[1] O faturamento de 2023 no produto Ourocap Estilo Flex foi de R$ 389,07. Foi transferido à fundação BB o valor de R$ 0,97, referente as vendas de 2023.

[2] O faturamento de 2023 do produto Doadin AppBB foi de R$ 399.550,00. Foi transferido à fundação BB o valor de R$ 153.680,64, referente as vendas de 2023

[3] A Fundação BB não possui produtos e serviços vigentes em 2024.

Negócios Sociais

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (milhões de R$)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
PMCMV (Faixa 1; Faixa 1,5; Faixa 2; Faixa 3 e rural)	Social	Contempla o financiamento de empreendimentos e moradias que preencham requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de preservação ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/ materiais degradáveis para construção ou outros usos, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes.	PMCMV: 19.989 PMCMV: 19.652 Convênios: 336 PCVA1: 20 *Faixa 1: 0 *Rural: 0 *Prestação de serviço ao governo federal remunerado por tarifa, não se trata de operação de crédito. O saldo total da carteira desse serviço é de R$ 3.443.472.787,57 no Faixa 1 e R$ 152.331,00 no Rural. Tal importância é devolvida na totalidade ao FAR/OGU2 sem a existência de spread por operação, tampouco imputação de ônus para os beneficiários do programa.	PMCMV: 19.405 *Prestação de serviço ao governo federal remunerado por tarifa, não se trata de operação de crédito. Tal importância é totalidade ao FAR/OGU2 sem a existência de spread por operação, tampouco imputação de ônus para os beneficiários do programa.	17.988	-0,07	PCVA1: 123	1	1,53	0	0.334*[1]
BB Crédito Acessibilidade	Social	Linha de crédito destinada a financiar bens e serviços de tecnologia assistiva, direcionada a promover a inclusão social e permitir a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência.	226,3	229,14	210,88	-7,97%	9.793	8.089	99,4	6.205	78,76

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (milhões de R$)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
BB Microcrédito Empreendedor	Social	Linha de crédito destinada a clientes PF e PJ alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), destinado a capital de giro ou investimento, dedicada ao atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte. Utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores, visando à orientação e ao acompanhamento do negócio.	28,8	23,4	16,05	-31,41%	9.206	8.785	28,83	5.809	19,93
FIES	Social	Programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na educação superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas.	43,1	40,96			Obs.: não foram realizadas novas contratações desde o 2º semestre de 2017.	0			

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R$)	Saldo em carteira em 2024 (milhões de R$)	Variação % 2023-2024	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R$ milhões)	Quantidade de operações realizadas em 2024	Volume de desembolso em 2024 (R$ milhões)
1 Projeto Casa Verde e Amarela **2 Fundo de Arrendamento Residencial/ Orçamento Geral da União**		Contempla o financiamento de empreendimentos e moradias que preencham requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de preservação ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/ materiais degradáveis para construção ou outros usos, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes. * Nesse item, faz-se a captura dos dados do produto 436 e modalidade 34, o qual foi usado para o Programa Casa Verde Amarela (PCVA) até 13/03/2023. A partir de 06/05/2024 está sendo usado para todas as modalidades que contemplam o MCMV.			44,64					172	24.716

*Operações que foram formalizadas em anos anteriores e por motivos diversos tiveram desembolso em 2024. Casos de empreendimentos que liberam desembolso por partes, casos judiciais ou trocas de fundings.

FS9 - Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco

A PRSAC (Política de Responsabilidade Socioambiental Corporativa) é parte integrante da arquitetura de governança do Banco do Brasil, sendo um dos documentos avaliados pela Auditoria Interna (Audit) no âmbito do Processo Corporativo de Governança e Gestão Empresarial. O planejamento anual da Audit inclui, em ciclos de até três anos, a avaliação de todos os processos do Banco, especialmente aqueles relacionados à sustentabilidade, como definição, coordenação, avaliação, monitoramento e reporte de compromissos e diretrizes.

Em 2024, a Audit examinou a eficácia das ações de alinhamento do Banco à PRSAC, assim como a gestão de riscos associados a compromissos ASG (ambiental, social e governança), negócios sustentáveis e mercado de carbono. Este tema foi abordado em auditorias que avaliaram processos específicos, como Negócios com Entes Públicos, Logística e Suporte Operacional, Negócios de Atacado e Gestão Integrada de Riscos e Capital. Quaisquer melhorias identificadas são encaminhadas com recomendações específicas, designando gestores responsáveis e definindo prazos conforme o nível de risco.

O monitoramento das recomendações é contínuo, verificando as ações corretivas adotadas pelos gestores, e subsidia a comunicação da situação geral à alta administração e às Entidades de Fiscalização e Controle. As auditorias seguem escopos e abrangências definidos pelos objetivos, períodos analisados, riscos, controles e amostras considerados, bem como informações dos sistemas corporativos e documentos das unidades organizacionais.

A execução das auditorias é realizada pelos Auditores Internos, que observam políticas, normas e diretrizes específicas do tema analisado. A Auditoria Interna também integra trabalhos da Segunda Linha, Auditoria Externa e Entidades de Fiscalização, promovendo a troca de informações e coordenação de atividades, reduzindo esforços duplicados e agregando valor às conclusões dos processos auditados.

FS10 - Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da Organização com as quais a Organização interage sobre questões ambientais ou sociais

As práticas ambientais e sociais adotadas pelo Banco do Brasil no crédito, tornadas públicas por meio das Diretrizes de Sustentabilidade Banco do Brasil para o Crédito e as Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e de Exclusão —, são aplicadas a todos os clientes do BB (100%). Como exemplo, tais diretrizes vedam a concessão de créditos a clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas à de escravo, que pratiquem a exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil e o financiamento de atividades em imóveis rurais embargados.

Projetos contratados sob a ótica dos Princípios do Equador	**2022**			**2023**			**2024**		
Setor	Categoria A	Categorium B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Óleo e Gás	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia	-	4	-	-	5	1	-	6	-
Outros (indústria)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	1	4	-	-	6	1	-	6	-
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Américas	1	4	-	-	6	1	-	6	-
Europa, Médio Oriente e África	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ásia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	1	4	-	-	6	1	-	6	-
Designação do país	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria quatro	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
País designado	-	-	-	-	-	-	-	-	-
País não designado	1	4	-	-	6	1	-	6	-
Subtotal	1	4	-	-	6	1	-	6	-
Consultoria independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	1	4	-	-	6	-	-	6	-
Não	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Subtotal	1	4	-	-	6	1	-	6	-
Total	**1**	**4**	**-**	**-**	**6**	**1**	**-**	**6**	**-**

Nota: Sob a ótica dos Princípios de Equador, referente ao ano de 2022, retificamos a seguinte informação: 1 projeto do setor de infraestrutura foi contratado e enquadrado na categoria e 4 projetos dos setores de energia foram contratados e enquadrados na categoria , totalizando cinco projetos em Project Finance contratados naquele ano.

FS13 - Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo

UF	2022				2023				2024			
	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km²)	(Número de pontos de atendimento/ habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km²)	(Número de pontos de atendimento/ habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km²)	(Número de pontos de atendimento/ habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento
AC	215	4,4	3,2	7	216	5,4	2,6	1	197	5,4	2,4	-19
AL	1	112,0	3,2	75	999	111,9	3,2	-11	951	112,0	3,0	-48
AM	1	2,1	3,1	35	980	2,5	2,5	-63	919	2,5	2,3	-61
AP	253	5,3	4,1	12	235	6,8	3,0	-18	199	6,4	2,7	-36
BA	4.785	25,6	3,3	181	4.656	25,9	3,2	-129	4.509	24,9	3,2	-147
CE	2.748	57,7	3,3	79	2.751	61,1	3,1	3	2.760	60,1	3,1	9
DF	1.028	440,7	4,0	-566	1.167	503,9	3,3	139	947	485,6	3,4	-220
ES	1	74,9	4,2	537	839	86,2	2,1	-609	800	83,1	2,1	-39
GO	2	17,1	3,4	-56	1.885	20,4	2,7	-80	1.775	20,7	2,5	-110
MA	2	15,1	2,8	141	1.793	16,3	2,6	11	1.781	16,3	2,6	-12
MG	50	31,9	2,5	-419	4.801	33,3	2,3	-147	4.561	33,0	2,2	-240
MS	1	6,5	4,5	-74	944	7,9	3,3	-107	829	7,7	3,0	-115
MT	798	3,3	2,7	-37	764	4,2	2,0	-34	723	4,0	2,0	-41
PA	2	5,8	2,4	52	1.608	6,7	1,9	-124	1.500	6,5	1,9	-108
PB	1	66,2	3,4	89	1.289	71,3	3,2	10	1.272	70,3	3,2	-17
PE	2	88,3	2,7	61	2.271	91,5	2,5	-85	2.268	91,6	2,5	-3
PI	2	12,4	4,9	174	1.575	13,0	4,8	33	1.539	13,0	4,7	-36
PR	2.447	53,0	2,3	-135	2.422	59,3	2,1	-25	2.353	57,3	2,1	-69
RJ	4.127	361,1	2,6	-190	4.189	378,4	2,5	62	4.286	365,7	2,7	97
RN	1.329	57,9	4,2	9	1.267	61,5	3,8	-62	1.295	61,5	3,9	28
RO	397	6,3	2,7	2	355	6,8	2,2	-42	306	6,6	1,9	-49
RR	249	1,8	6,0	17	228	2,8	2,2	-21	201	2,8	3,2	-27
RS	2.471	40,0	2,3	86	2.394	40,8	2,2	-77	2.109	40,1	1,9	-285
SC	1.630	63,4	2,7	-55	1.511	81,3	2,0	-119	1.376	79,7	1,8	-135
SE	632	90,7	3,2	56	603	100,3	2,7	-29	549	100,2	2,5	-54
SP	12.129	165,1	3,0	-242	11.890	185,2	2,6	-239	11.394	178,7	2,6	-496
TO	473	4,6	3,7	-54	432	5,7	2,7	-41	392	5,5	2,6	-40

Quantidade de municípios

UF	2022	2023	2024
AC	1	1	2
AL	4	4	7
AP	-	1	3
BA	14	15	31
CE	4	4	14
GO	5	5	5
MA	3	3	11
MG	12	13	16
MS	2	1	0
MT	0	0	0
PA	0	0	0
PB	5	5	15
PE	3	3	10
PI	13	12	17
PR	1	1	1
RJ	0	0	4
RN	9	9	12
RR	3	3	3
SC	1	1	0
SE	2	2	2
SP	29	31	46
TO	7	7	8

FS14 - Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/com deficiências

Em 2024, 1.411 dependências foram beneficiadas com a aquisição de 3.035 novos mobiliários para atendimento de pessoas obesas, pessoas com deficiências visuais e pessoas com deficiências físicas. Entre os itens adquiridos estão balcões, mesas de atendimento acessível, cadeiras de rodas, suportes para mapa tátil e mobiliário adaptado para obesos. A aquisição beneficiou dependências de todas as regiões do Brasil, localizadas em 26 estados e no Distrito Federal. Entre os mobiliários fornecidos destacamos que o design dos guichês de caixas foi revisado, permitindo acessibilidade plena para nossos clientes e funcionários no ano realizamos a substituição de 810 guichês pelo novo modelo acessível. Ainda, visando a acessibilidade de clientes com deficiência visual, foram fornecidas, em 2024, 305 placas de sinalização em braile/ simbologias em pictogramas em alto relevo (ABNT NBR9050) e mapa tátil de 233 agências do Banco do Brasil.

Sumário de conteúdo da GRI

Declaração de uso	O Banco do Brasil relatou com base com as Normas GRI para o período de 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2024.
Norma GRI utilizada	GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2023	2-1	Dados organizacionais	14, 17			
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4, 17			
	2-3	Período do relato, periodicidade e ponto de contato	4			
	2-4	Reformulações de informações	121, 124, 139, 177, 203, 217, 225			
	2-5	Verificação externa	4, 280			
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	14, 17, 43, 118, 119, 121, 214	2-6-b, 2-6-b ii) e 2-6 d)	Não aplicável.	Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudesse trazer algum impacto nas nossas operações.
	2-7	Empregados	15, 75, 214			
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	75, 215			
	2-9	Estrutura e composição de governança	26, 155			
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	158			
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	156			
	2-12	Função do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	20, 21, 22, 23, 155, 180, 184, 199, 215			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2023	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	159, 215			
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	26			
	2-15	Conflitos de interesse	167			
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	24, 41, 164			
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança.	159			
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	161			
	2-19	Políticas de remuneração	87, 88, 160, 227			
	2-20	Processo para determinar a remuneração	87, 88, 160, 227			
	2-21	Relação de remuneração total anual	216			
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6			
	2-23	Compromissos de política	24, 118, 119, 201, 216			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	24, 30, 40, 41, 199			
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	24, 199			
	2-26	Mecanismos para buscar orientação e levantar preocupações	162, 164, 169, 171, 177, 199			
	2-27	Incorporação de compromissos de política	199, 203, 217			
	2-28	Associações de membros	217			
	2-29	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	22, 23, 28, 30, 103, 111, 118, 202			
	2-30	Acordos coletivos de trabalho	87			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
GRI 3: Temas Materiais 2023						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	28			
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-2	Lista de tópicos materiais	28			
Tema material: Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos	74, 80, 81, 86, 97, 160			
Tema material: Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos						
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	220			
GRI 401: E mprego 2016	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	97			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	223			
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	86, 225			
Tema material: Mudanças climáticas e descarbonização						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Mudanças climáticas e descarbonização	129			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	50, 57, 59, 67, 131, 204, 206			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Tema material: Mudanças climáticas e descarbonização						
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		Caderno completo	Informação não disponível	As informações sobre os inventários de emissões ainda estão em processo de elaboração, com previsão de finalização somente após Junho de 2025, por esse motivo não será possível a divulgação dessas informações no Relatório de Sustentabilidade de 2024. As informações sobre esses indicadores de emissões serão divulgadas posteriormente no site de Relações com Investidores.
GRI 305: Emissões 2016	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia				
GRI 305: Emissões 2016	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)				
GRI 305: Emissões 2016	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				
GRI 305: Emissões 2016	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				
Tema material: Diversidade, equidade e inclusão						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Diversidade, equidade e inclusão	72, 77			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidade 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	75, 225			
Tema material: Diversidade, equidade e inclusão						
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidade 2016	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	227			
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	171, 177, 227			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Tema material: Risco social, ambiental e climático						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Risco social, ambiental e climático	118, 120, 129, 180, 181, 199, 203, 204, 205			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	118			
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	118			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	118			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	120			
Tema material: Bem-estar, saúde e segurança no trabalho						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Bem-estar, saúde e segurança no trabalho	89			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	89, 91			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	91			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3	Serviços de saúde do trabalho	89			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Tema material: Bem-estar, saúde e segurança no trabalho						
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	Os processos de participação e consulta dos trabalhadores do Banco do Brasil incluem reuniões periódicas, comitês de saúde e segurança, e canais de comunicação direta, como e-mails e intranet. Entre as principais comissões estão as reuniões periódicas entre os integrantes dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt), as reuniões da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) das edificações que possuem Cipa, consulta aos normativos. Os comitês formais de saúde e segurança do Banco do Brasil, compostos por empregadores e trabalhadores, têm responsabilidades bem definidas. Eles analisam criticamente o Sistema de Gestão de SST pelo menos duas vezes ao ano, assegurando a adequação, eficácia e melhoria contínua do sistema. As reuniões são semestrais, podendo ocorrer antes se necessário, e incluem representantes da Gerência Estrat. Rede Gepes, Saúde e Seg. do Trabalho, Equipes de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho, e chefes de SESMT. Esses comitês têm poder de decisão sobre a adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Gestão de SST, alinhado ao planejamento estratégico da organização. Eles também decidem sobre oportunidades de melhoria contínua, mudanças necessárias no sistema, e ações corretivas quando os objetivos não são alcançados. Os trabalhadores são envolvidos no desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão por meio de feedback contínuo e sugestões. Informações relevantes sobre saúde e segurança são disponibilizadas através de treinamentos, boletins informativos e acesso a documentos na intranet e no Sistema de Saúde e Segurança do Trabalho. a qualquer momento. Questões que o chatbot não consiga resolver automaticamente são direcionadas para atendimento por um profissional do SESMT escalado para esse tipo de suporte. Além disso, os trabalhadores podem participar da Agência de Notícias do Banco do Brasil, onde podem comentar sobre as notícias divulgadas. Esses comentários são analisados pelas áreas relacionadas ao tema, que avaliam a pertinência das sugestões.			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	93, 94, 95, 96			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	92, 93, 94, 95, 96			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Tema material: Bem-estar, saúde e segurança no trabalho						
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	89, 90, 91			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	89, 90, 91			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9	Acidentes de trabalho	95, 222			
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10	Doenças profissionais	89, 94, 118			
Tema material: Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Segurança cibernética, privacidade e proteção de dados	194, 196			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	171			
Tema material: Inovação e tecnologia						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Inovação e tecnologia	143, 148			
Tema material: Biodiversidade						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Biodiversidade	135			
Tema material: Inclusão e saúde financeira						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Inclusão e saúde financeira	104			
Tema material: Negócios sustentáveis						
GRI 3: Temas Materiais 2023	3-3	Gestão de tópicos materiais: Tema - Negócios sustentáveis	51, 52, 53, 54, 55, 65			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Indicadores não materiais						
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	138, 217			
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	217			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	47, 49, 52, 54, 57, 59, 60, 61, 62, 115			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	168, 169, 218			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	118, 162, 164, 167, 168, 170, 219			
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	164, 170, 171			
GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	132, 133			
GRI 301: Materiais 2016	301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	132			
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	132, 220			
GRI 302: Energia 2016	302-3	Intensidade energética	220			
GRI 302: Energia 2016	302-4	Redução do consumo de energia	132			
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5	Consumo de água	132, 133			
GRI 306: Resíduos 2020	306-3	Resíduos gerados	132, 134			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	118			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Indicadores não materiais						
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	120 Nenhum (0%) fornecedor teve contrato encerrado em decorrência de impactos ambientais em 2024.			
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	87			
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	89, 118, 227			
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	227			
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	43, 171, 177			
GRI G4 FS	FS6	Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor	228			
GRI G4 FS	FS7	Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	53, 57, 62, 229			
GRI G4 FS	FS8	Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	53, 61,229			
GRI G4 FS	FS9	Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	248			
GRI G4 FS	FS10	Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais	199, 249			
GRI G4 FS	FS11	Percentual de ativos sujeitos a triagens ambiental ou social (positiva e negativa)	67			

Norma GRI	Conteúdo		Página/Resposta	Omissão		
				Requisitos omitidos	Motivo	Explicação
Indicadores não materiais						
GRI G4 FS	FS13	Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	250			
GRI G4 FS	FS14	Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas /portadoras de deficiências	102, 251			

Tabela de referência SASB

Bancos Comerciais (Commercial Banks)

Métrica contábil		Localização	Aderência	Complemento
TEMA: Segurança da Informação				
FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, percentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII, na sigla em inglês para Personally Identifiable Information), número de correntistas afetados. Nota a FN-CB-230a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição das ações corretivas implementadas em resposta a violações de dados.	198		
FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	194		Uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil.
TEMA: Construção de inclusão e capacidades financeiras				
FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade. Nota a FN-CB-240a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição de como os resultados da entidade nos Exames da Lei de Reinvestimento Comunitário (CRA, na sigla em inglês para Community Reinvestment Act) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	52, 62, 63, 64, 65		Uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil.
FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.	Em 2024, o Banco do Brasil iniciou sua participação no Programa Acredita, lançado pelo Governo Federal. Dentro das ações do Programa Acredita, foi lançado o Desenrola Pequenos Negócios com o objetivo de fortalecer negócios e impulsionar o crescimento visando abrir portas para novas oportunidades para as empresas e contribuindo pra a geração de emprego e renda e para a sustentabilidade dos pequenos negócios. O programa, voltado para a regularização de dívidas bancárias de MEI e Micro e Pequenas Empresas com faturamento bruto anual de até R$ 4,8 milhões, efetuou negociação de R$ 9,56 bilhões, resultado proveniente de mais de 102 mil clientes atendidos. Foram ofertadas condições negociais diferenciadas, como o desconto de até 20% nas taxas de juros para renegociação e de até 96% para liquidação à vista de operações inadimplentes, para os clientes pessoa jurídica enquadrados nas regras do Programa.		"Mais informações podem ser acessadas na Análise de Desempenho 4T24 em Créditos Renovados, em Créditos Renegociados por Atraso e em INAD +90 – em % da Carteira de Crédito Classificada."

Métrica contábil		Localização	Aderência	Complemento
TEMA: Construção de inclusão e capacidades financeiras				
FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.	Em 2024, o Banco realizou a abertura de 58,9 mil contas pelo App BB para pessoas jurídicas MEI, EI e SLU, sendo 42,6 mil contas (72,2%) com o Plano Digital Gratuito. A solução tem por finalidade apoiar os empreendedores que anteriormente não teriam acesso ou que teriam acesso limitado aos serviços bancários. Foram encerradas 813 contas com Plano Digital Gratuito de junho (início do piloto) até dezembro de 2024.		
FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros. Nota a FN-CB-240a.4 – A divulgação deverá incluir uma descrição das iniciativas de educação financeira.	63, 66		
TEMA: Incorporação de fatores ASG na análise de crédito				
FN-CB-410a.1	Exposição a crédito comercial e industrial, por setor.			A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada em Operações de Crédito, das Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2024.
FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ASG na análise de crédito.	49, 52, 62, 67, 199		Uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil.
TEMA: Ética nos negócios				
FN-CB-510a.1	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro. Nota a FN-CB-510a.1 – A entidade fará uma breve descrição da natureza, do contexto e de quaisquer ações corretivas tomadas como resultado das perdas pecuniárias.	170		Uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil. Demais multas e sanções por não conformidades com leis e regulamentos podem ser consultadas nas Seções 4.3, 4.4 e 4.7 do Formulário de Referência.
FN-CB510a.2	Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	162, 164, 169, 177		

Métrica contábil		Localização	Aderência	Complemento
TEMA: Gestão de risco sistêmico				
FN-CB-550a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB, sigla em inglês de Global Systemically Important Banks), por categoria. Nota a FNCB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de G-SIB é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.			As Informações para Avaliação da Importância Sistêmica Global - IAISG, estão disponiiveis no site de Relações com Investidores.
FN-CB550a.2	Descrição da abordagem à incorporação dos resultados de testes mandatórios e voluntários de estresse no planejamento de adequação de capital, na estratégia empresarial de longo prazo e outras atividades empresariais.	185, 189, 191, 194, 199		Uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil. Mais informações no Relatório de Gestão de riscos no site de Relações com Investidores.
TEMA: Métrica de atividade				
FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) PF e (b) pequenas empresas.	13, 54, 62		Mais informações em Recursos de Clientes, das Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2024, e na Análise de Desempenho 4T24, em Recursos de clientes.
FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) pessoa física, (b) pequenas empresas, e (c) corporate. Nota a FN-CB-000.B – Empréstimos imobiliários e crédito rotativo deverão ser excluídos do escopo da divulgação.	62		Mais informações no Capítulo 7 - Crédito da Análise de Desempenho do 4T24

Sumário Iniciativa Measuring Stakeholder Capitalism

Métricas essenciais

Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
A Organização e suas práticas de relatórios	**Propósito**	Declaração de propósito: como a empresa se propõe a solucionar questões de impacto ambiental, econômico e social e criar valor para os stakeholders.	46
		Gerenciamento liderado por propósitos: como o propósito declarado da empresa está incorporado nas estratégias, políticas e metas da empresa.	30
	Qualidade do corpo de governança	Composição do corpo de governança.	155
		Progresso em relação aos marcos estratégicos.	155
		Remuneração: Como os critérios de desempenho nas políticas de remuneração se relacionam com os objetivos do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores para tópicos econômicos, ambientais e sociais, relacionados ao propósito declarado da empresa, estratégia e valor de longo prazo.	160
	Engajamento de *stakeholders*	Aspectos materiais que impactam stakeholders: lista dos aspectos relacionados aos principais stakeholders, bem como o processo de identificação e engajamento.	28 a 29
	Comportamento ético	Anticorrupção: Percentual total de membros do corpo de governança, empregados e parceiros de negócios que receberam treinamento sobre a política anticorrupção da empresa: número e natureza dos incidentes de corrupção confirmados no ano de referência; discussão de iniciativas para melhorar a cultura de combate à corrupção.	164
		Aconselhamento ético protegido e mecanismos de denúncia. Uma descrição dos mecanismos internos e externos para: 1) Buscar aconselhamento sobre comportamento ético e legal e integridade organizacional; 2) Relatar preocupações sobre comportamento antiético ou ilegal e falta de integridade organizacional.	164, 170 a 178
		Perdas monetárias por comportamento antiético.	166
	Supervisão de riscos e oportunidades	Integração de riscos e oportunidades no negócio: declaração dos principais riscos e oportunidades relacionados ao negócio; como a empresa gere os riscos e oportunidades; como esses tópicos mudaram com o tempo e qual a resposta a essas mudanças.	181
		Tópicos econômicos, ambientais e sociais na estrutura de alocação de capital: como o mais alto órgão de governança considera questões econômicas, ambientais e sociais ao supervisionar as principais decisões de alocação de capital, como despesas, aquisições e desinvestimentos.	184

Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Planeta	Mudanças climáticas	Emissões de GEE: para todos os GEE relevantes (por exemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases fluorados, etc.), relate em toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO_2e).	Informação indisponível - os dados serão divulgados no site de Relações com Investidores até junho de 2025
		Implementação da TCFD: implementar integralmente as recomendações da TCFD.	Recomendações TCFD
Pessoas	Dignidade e equalidade	Diversidade e inclusão: percentual de colaboradores por categoria de diversidade (idade, gênero, raça etc).	75, 225
		Pagamento igualitário: razão do pagamento e remuneração de cada cargo e tópicos prioritários de igualidade - gênero/ raça.	87, 227
		Nível de remuneração: Proporção do salário básico padrão por gênero em relação ao salário-mínimo local. Proporção da remuneração anual total do CEO para a remuneração anual total média de todos os funcionários (excluindo o CEO).	217
		Risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo.	118
	Habilidades para o futuro	Treinamentos: média de horas de capacitação proporcionada por pessoa/gênero e cargo. Média de investimento em capacitação e treinamentos oferecidos por colaborador.	223
Prosperidade	Geração de emprego e renda	Geração de emprego: número total e taxa de empregos gerados no ano de referência diferenciados por idade, gênero e outros indicadores de diversidade. Número total e taxa de turnover.	220
		Divulgação de contribuição de investimento financeiro.	51
		Contribuição econômica.	45
	Inovação em melhores produtos e serviços	Despesas totais em P&D.	143 a 153
	Vitalidade comunitária e social	Investimento comunitário está incluído na métrica de contribuição econômica.	124
		Total de impostos pagos.	217, Análise do Desempenho 4T24

Recomendações da TCFD

Eixo	Divulgações recomendadas[1]	Capítulo, seção, página
Governança	Divulgar a governança da Companhia sobre riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	129, 204 a 206
Estratégia	Divulgar os impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da Organização, sempre que tais informações forem relevantes.	204 a 206
Gestão de riscos	Divulgar como a Organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados às mudanças climáticas.	199, 203 a 206
Métricas e metas	Divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerir riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sempre que tais informações forem relevantes.	30 a 41, 204 a 206

1. Mais informações serão divulgadas em nosso site, na aba “Políticas, Diretrizes e Compromissos”, Documento “Compromisso BB com as Mudanças Climáticas” e no Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticos (GRSAC).

Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)

Itens	Localização
1. Princípios	
1.1. Atuamos com responsabilidade social, ambiental e climática a partir das nossas definições estratégicas, alinhadas às leis e normas que disciplinam o assunto e aos pactos e compromissos assumidos voluntariamente.	24, 28 a 41, 202 https://www.bb.com.br/site/sustentabilidade/como-bb-atua/
1.2. Pautamos nossa atuação pela ética, pela promoção dos Direitos Humanos e dos direitos fundamentais do trabalho, pela universalização dos direitos sociais e da cidadania, e pelo respeito ao meio ambiente.	13, 24, 28 a 41, 72, 118, 120, 162 a 170, 201
1.3. Consideramos os impactos de natureza social, ambiental e/ou climática das nossas atividades, processos, produtos e serviços.	46 a 67, 204 a 206, 229 https://ri.bb.com.br/ (Inventário de emissões GEE)
1.4. Estimulamos, difundimos e implementamos práticas de natureza social, ambiental e climática na nossa cadeia de valor.	30 a 41, 71 a 121
1.5. Adotamos estrutura de governança da responsabilidade social, ambiental e climática proporcional ao nosso porte e modelo de negócios, à natureza das operações, à complexidade dos nossos produtos, serviços, atividades e processos; e de gestão de riscos adequada à dimensão e relevância da nossa exposição aos RSAC.	26 a 27, 180 a 188, 199 a 201
1.6. Atuamos continuamente para a melhoria de nosso desempenho social, ambiental e climático.	24, 28 a 41
1.7. Buscamos oportunidades de negócios que considerem aspectos de natureza social, ambiental e/ou climática, alinhados ao objetivo de crescimento da carteira de negócios sustentáveis e à transição para uma economia de baixo carbono.	47 a 69, 229 a 247
1.8. Atuamos em conformidade com o ambiente regulatório em que estamos inseridos, considerando a ética, a integridade e a civilidade como princípios norteadores das nossas relações com a concorrência e com as demais partes interessadas.	155 a 171, 198
1.9. Engajamos e capacitamos nossos funcionários, em todos os níveis, para o cumprimento desta Política.	81 a 86
2. Diretrizes Sociais, Ambientais e Climáticas	
2.1. Buscamos desenvolver ações voltadas para a gestão socioambiental, a ecoeficiência e a prevenção da poluição e das emissões de carbono em produtos, serviços e processos, bem como o zelo pela adequada destinação dos resíduos gerados.	129 a 134 Caderno ASG (Ecoeficiência) https://ri.bb.com.br/ (Inventário de emissões GEE)

Itens	Localização
2.2. Adotamos critérios de exclusão na realização de negócios, contratação de bens e serviços, investimentos ou parcerias societárias com terceiros que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas à de escravo; que pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e que sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente.	118, 201 a 203, 207
2.3. Respeitamos, incentivamos e valorizamos a diversidade e a equidade nas relações, bem como repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.	72 a 79, 225
2.4. Buscamos continuamente o aprimoramento das relações profissionais, pautadas pelo respeito e confiança mútuos, visando à manutenção de um bom ambiente de trabalho.	72 a 100
2.5. Valorizamos o diálogo, mantendo canais aptos a recepcionar e processar dúvidas, denúncias, reclamações e sugestões, bem como garantimos o anonimato.	170 a 178
2.6. Priorizamos a busca de soluções para as demandas dos clientes e usuários, de forma rápida e precisa, visando garantir a sua satisfação com nossos produtos e serviços.	170 a 178
2.7. Buscamos a geração de valor para clientes e sociedade por meio da nossa atuação negocial, estimulando a educação financeira, a inovação, o empreendedorismo e a inclusão socioprodutiva.	42 a 44, 47, 52, 62 a 67, 104, 106 a 107, 245
2.8. Trabalhamos com fornecedores que cumpram a legislação vigente e, obrigatoriamente, declarem e se comprometam com as boas práticas sociais, ambientais e climáticas, bem como estejam alinhados aos valores e à cultura do Banco do Brasil.	118 a 121, 269 a 270
2.9. Repassamos recursos, de forma voluntária, planejada, monitorada e circunstancial, para projetos e programas sociais, além de realizar doações e atividades de voluntariado envolvendo funcionários.	80, 124 a 125 Caderno ASG (Incentivos fiscais)
2.10. Especificamente no âmbito da gestão de ativos de terceiros: 2.10.1. Adotamos metodologias próprias de análise das empresas pertencentes ao universo de cobertura da Companhia que avaliem os critérios sociais, ambientais e climáticos, com base nos pilares de desempenho econômico-financeiro, governança corporativa e aspectos ambientais e sociais. 2.10.2. Observamos a Diretriz de Investimento Responsável da BB Asset, que tem por objetivo pautar o comportamento da Companhia quanto às melhores práticas no emprego do Investimento Responsável, incluindo os processos para avaliar, selecionar e engajar as companhias, considerando aspectos ASG. 2.10.3. Observamos a Diretriz de Exercício de Direito de Voto em Assembleias da BB Asset, que tem por objetivo pautar o comportamento da Companhia no que tange ao voto em Matérias Relevantes Obrigatórias, quando da obrigatoriedade de participação nas Assembleias que são realizadas pelos emissores sediados no Brasil dos ativos financeiros que compõem a carteira de seus fundos.	67, 229 https://www.bb.com.br/site/bb-asset-management/

Sumário de Conteúdo TCU

Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
Elementos pré-textuais	
Informações que auxiliem o leitor, de acordo com a necessidade, a localizar as informações contidas no relatório, a exemplo de sumário.	2
Visão geral organizacional e ambiente externo	
a) identificação da Unidade Prestadora de Contas (UPC) e declaração da sua missão e visão;	13
b) indicação das principais normas direcionadoras;	https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/estatuto-politicas-e-diretrizes-1/
c) organograma da estrutura organizacional, incluindo as estruturas de governança (conselhos ou comitês de governança, entre outros);	https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional/
d) modelo de negócio, abrangendo insumos, atividades, produtos, impactos, valor gerado e seus destinatários, e diagrama de cadeia de valor, visando proporcionar compreensão abrangente da visão geral organizacional;	42, 44
e) se for o caso, a relação de políticas e programas de governo/ações orçamentárias, bem como de programas do Plano Plurianual, de outros planos nacionais, setoriais e transversais de governo nos quais atua, com seus respectivos objetivos e metas;	Prestação de contas divulgada na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa 2024 - Ano Base 2023
f) informações sobre contratos de gestão firmados e de que forma são integrados no valor gerado pela unidade;	Não se aplica
g) relação com o ambiente externo e com os destinatários dos bens e serviços produzidos pela Organização;	16, 42, 44
h) capital social e participação em outras sociedades.	https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/composicao-acionaria/ https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/44bb69d1-d5f4-403e-7efa-c8f28caa65a5?origin=2
Riscos, oportunidades e perspectivas	
a) quais são os principais riscos específicos identificados que podem afetar a capacidade de a UPC alcançar seus objetivos e como a UPC lida com essas questões;	Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T24
b) quais são as principais oportunidades identificadas que podem aumentar a capacidade de a UPC atingir seus objetivos e as respectivas ações para aproveitá-las;	20 a 44
c) as fontes específicas de riscos e oportunidades, que podem ser internas, externas ou, normalmente, uma combinação das duas;	Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T24
d) avaliação, pela UPC, da probabilidade de que o risco ou a oportunidade ocorram e a magnitude de seu efeito, caso isso aconteça, levando em consideração, inclusive, as circunstâncias específicas que levariam à ocorrência do risco ou da oportunidade.	181 a 207

Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
Governança, estratégia e desempenho	
a) descrição de como a estrutura de governança apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos, abordando o relacionamento com a sociedade e as partes interessadas da Organização, bem como a consideração de suas necessidades e expectativas na definição da estratégia, a gestão de riscos e a supervisão da gestão;	20 a 41, 155 a 158
b) objetivos estratégicos, responsáveis, indicadores de desempenho, com as metas pactuadas para o período e seu desdobramento anual, bem como sua vinculação ao Plano Plurianual, aos planos nacionais e setoriais do governo e dos órgãos de governança superior, indicando os resultados já alcançados, comparando-os com as metas e os objetivos pactuados;	20 a 23, Carta Anual de Políticas e Governança Corporativa 2024 - Ano Base 2023
c) planos de curto prazo da Organização com a indicação dos objetivos anuais, das medidas, iniciativas, projetos e programas necessários ao seu alcance, dos prazos, dos responsáveis, das metas para o período a que se refere o relatório de gestão, e os resultados alcançados, comparando-os com as metas e os objetivos pactuados;	Análise do desempenho 4T24
d) apresentação resumida dos resultados das principais áreas de atuação e/ou de operação/atividades da UPC e dos principais programas, projetos e iniciativas, abrangendo ainda, conforme o caso, a contribuição de autarquias e fundações vinculadas e de empresas controladas, contratos de gestão e Sociedades de Propósito Específico (SPE), conforme a materialidade da contribuição dos segmentos na composição do valor gerado pela UPC;	44, 72 a 153
e) medidas adotadas em relação aos indicadores de governança e gestão levantados, a exemplo dos que foram tratados pelo TCU nos Acórdãos 588/2018-Plenário e 2.699/2018-Plenário (ambos da Relatoria do Ministro Bruno Dantas);	269 a 279
f) principais ações de supervisão, controle e correição adotadas pela UPC para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.	276, 277, Portal da Transparência
a) resumo da situação financeira da UPC (saldos das principais contas e/ou grupos de contas, resultados, receitas e despesas) e da evolução no exercício de referência e em comparação com o último exercício;	Sumário do Resultado 4T24 Demonstrações Contábeis 4T24

Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
Governança, estratégia e desempenho	
b) as contas relativas aos fundos de financiamento devem apresentar informações sobre o patrimônio global e os resultados das operações de crédito realizadas à conta desses recursos em face dos objetivos estabelecidos;	Sumário do Resultado 4T24 Demonstrações Contábeis 4T24
c) principais fatos contábeis, contas ou grupos de contas, saldos e ocorrências relativos à atuação e à situação financeira da UPC no exercício;	Sumário do Resultado 4T24 Demonstrações Contábeis 4T24
d) conclusões de auditorias independentes e/ou dos órgãos de controle público e as medidas adotadas em relação a conclusões ou eventuais apontamentos;	Sumário do Resultado 4T24 Demonstrações Contábeis 4T24
e) indicações de locais ou endereços eletrônicos em que balanços, demonstrações e notas explicativas estão publicadas e/ou podem ser acessadas em sua íntegra;	Site de Relações com Investidores
f) esclarecimentos acerca da forma como foram tratadas as demonstrações contábeis em caso de a UPC possuir em sua composição mais de uma entidade contábil.	Banco do Brasil BB Banco de Investimento S.A. BB Asset BB Leasing S.A. BB Seguridade BB Tecnologias e Serviços Banco Patagonia BV Cielo Elo Cartões Participações S.A.

Anexo TCU

O Relatório de Gestão do Banco do Brasil 2024 foi elaborado com foco na transparência e na prestação de contas, seguindo os princípios do relato integrado e reunindo informações financeiras e socioambientais em um único documento. O conteúdo reflete os principais fatores internos e externos que influenciam a criação de valor do Banco, sendo estruturado com base em um processo de materialidade multistakeholder e na Decisão Normativa TCU 198/2022.

Para facilitar a consulta, este anexo apresenta um sumário com os itens exigidos pelo TCU, além de um detalhamento dos indicadores-chave, permitindo acesso direto às seções do relatório que abordam essas diretrizes. Dessa forma, o Banco busca assegurar clareza e objetividade na prestação de contas ao Tribunal de Contas da União.

Índice de Governança e Gestão em Contratações (IGovContrat)

O Índice de Governança e Gestão em Contratações (IGovContrat) avalia a maturidade dos processos de contratação do Banco, combinando os resultados do Índice de Governança em Contratações (GovContrat) e do Índice de Capacidade em Gestão de Contratações (IGestContrat). Esse último considera critérios como:

- Colaboração entre os gestores de recursos humanos e contratações;
- Existência de processos estruturados para planejamento, seleção de fornecedores e gestão de contratos;
- Gestão de riscos, incluindo a análise de contratações estratégicas;
- Elaboração de contratos baseados em desempenho e monitoramento contínuo dos fornecedores.

A especialização das áreas técnicas permite uma abordagem integrada e coordenada dos processos de contratação. A área demandante identifica a necessidade do serviço e encaminha a solicitação à área de compras, que conduz o processo conforme a legislação vigente, incluindo a Lei 13.303/2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil (RLBB).

A gestão de contratações é dividida em duas etapas: gestão de compras e contratações (pré-formalização) e gestão de contratos (pós-formalização). No acompanhamento pós-formalização, uma área gestora monitora estrategicamente a execução dos contratos, garantindo a administração e fiscalização adequadas.

O Centro Especializado de Gestão de Fornecedores realiza o acompanhamento individualizado de cada contrato, contando com a Plataforma Digital de Suprimentos (PDS), ferramenta que permite o monitoramento detalhado por meio de painéis específicos. Nesses painéis são acompanhados prazos de vencimento, consumo de contratos, saldo disponível, registro de irregularidades, vencimento de certidões e processos sancionatórios. Além disso, indicadores internos acompanham a efetividade da gestão, garantindo conformidade e qualidade nos processos administrativos.

Modelos operacionais

As informações dos processos são armazenadas em bases de dados específicas e podem ser consultadas por gestores e órgãos de fiscalização sempre que necessário.

Em 2024, a Política de Relacionamento com Fornecedores foi substituída pela Política de Relacionamento com Terceiros, que abrange, além dos fornecedores, os correspondentes bancários e as parcerias digitais.

O Portal do Fornecedor é o principal canal de comunicação com nossos fornecedores, garantindo interações seguras e padronizadas. Para acessar o sistema, as empresas devem declarar ciência e conformidade com o Código de Ética e a Política de Relacionamento com Terceiros. Além disso, disponibilizamos cursos sobre prevenção e combate à corrupção, lavagem de dinheiro, assédio e ética. A realização dessas capacitações ou a apresentação de certificações equivalentes tornou-se um requisito contratual. Desde a exigência, um número significativo de fornecedores já concluiu os cursos ou apresentou comprovação de formação similar.

Nosso modelo de relacionamento com fornecedores é estruturado para assegurar qualidade, *compliance* e continuidade dos negócios, fortalecendo o acompanhamento do desempenho e a gestão de riscos. Conduzimos a gestão de fornecedores por meio de equipes multidisciplinares que monitoram toda a jornada do fornecedor, planejando ações de desenvolvimento e avaliação de desempenho. Essa abordagem integrada nos permite ter maior controle sobre custos, qualidade dos produtos e serviços adquiridos, além de garantir a satisfação de nossos clientes e acionistas.

Para fortalecer a capacitação interna sobre gestão de fornecedores, disponibilizamos uma trilha de aprendizado na UniBB, que aborda temas como compliance, prevenção à corrupção, conflito de interesses, gestão de contratos e riscos. Recentemente, atualizamos esse conteúdo para incluir novas diretrizes sobre controles internos e melhores práticas de mercado.

Nossa gestão de fornecedores conta com um plano de relacionamento, estruturado com base nas melhores práticas do setor e com foco na mitigação de riscos de desabastecimento e descontinuidade dos negócios. Para aprimorar nossas estratégias de contratação, adotamos critérios de segmentação, classificando os fornecedores em quatro categorias:

- Fornecedores estratégicos, responsáveis pelo fornecimento de itens de alto custo, valor e criticidade, essenciais para nossa vantagem competitiva;
- Fornecedores críticos, que fornecem itens de menor custo, mas com alta criticidade para a continuidade das operações;
- Fornecedores de alavancagem, que fornecem itens de alto custo e valor, mas com menor impacto crítico em nossa cadeia de suprimentos;
- Fornecedores táticos, que oferecem itens de menor custo e baixa criticidade, geralmente disponíveis amplamente no mercado.

Todos os contratos firmados incluem uma matriz de riscos, que define as responsabilidades entre as partes e assegura o equilíbrio econômico-financeiro, evitando aditivos contratuais decorrentes de eventos previamente alocados como responsabilidade da contratada.

Em licitações com valores superiores a cinco milhões de reais, assim como nas contratações de tecnologia da informação e na cessão de mão de obra, aplicamos um procedimento de due diligence, exigindo o preenchimento do questionário de *due diligence* de fornecedores do Banco do Brasil. Nesses casos, seguimos uma métrica específica de avaliação para garantir maior controle sobre riscos e conformidade regulatória. No último ciclo de avaliação, analisamos 506 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, abrangendo diferentes segmentos e portes.

A partir de janeiro de 2025, nossos sistemas serão integrados ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, ampliando a transparência de nossas contratações. Com essa integração, informações como contratos e valores estarão disponíveis na plataforma.

Ressaltamos que o Banco do Brasil, reforçando o seu compromisso com a transparência em suas contratações, está finalizando a integração do seu Portal de Licitações (https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/) ao Portal Nacional de Compras Públicas - PNCP, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Na primeira fase foram disponibilizados os dados dos contratos formalizados e, ao final da integração, todas as informações de processos licitatórios, editais, avisos, publicações, dentre outros, estarão disponíveis na plataforma PNCP.

Índice de Governança e Gestão de TI (iGovTI)

No Banco do Brasil, a gestão dos recursos públicos segue um modelo estruturado de governança, que envolve normas internas, códigos de conduta e diretrizes rigorosas de risco, controle e conformidade regulatória. Essa estrutura é reforçada pelo trabalho das áreas de controle, auditoria e contratações, assegurando a correta aplicação dos recursos e o alinhamento às melhores práticas do setor.

Desde a adoção do Modelo Referencial de Linhas de Defesa, em 2020, a Diretoria de Tecnologia passou a atuar como responsável direta pela gestão de riscos em tecnologia da informação. Para fortalecer essa atuação, desenvolvemos uma metodologia específica de identificação e avaliação de riscos, baseada em referências de mercado e alinhada às necessidades estratégicas do Banco. Essa abordagem nos permite definir escopos prioritários, avaliar processos e construir mecanismos para a mitigação, controle e monitoramento dos principais riscos inerentes à área de TI.

Em 2024, aprovamos a Metodologia de Seleção e Priorização de Temas Estratégicos com o objetivo de fortalecer o alinhamento da área de tecnologia da informação com os objetivos estratégicos do Banco do Brasil. Essa metodologia assegura que tanto a Diretoria de Tecnologia quanto as Linhas de Defesa atuem de forma integrada às metas institucionais relacionadas à TI.

A identificação dos temas estratégicos ocorre, geralmente, de forma anual, considerando a necessidade de responder a demandas emergentes e a novas diretrizes organizacionais. O processo de avaliação busca garantir que os principais riscos associados a cada tema sejam identificados, classificados e avaliados, possibilitando a adoção de medidas eficazes para mitigação, controle e monitoramento. Essas avaliações têm caráter periódico e abrangem processos e temas de TI definidos pelo Banco.

A busca por excelência na gestão da tecnologia também se reflete na certificação ISO 20000, que comprova a qualidade e a conformidade dos serviços de TI prestados pelo Banco do Brasil. O selo, inicialmente conquistado em 2009, tem sido mantido por meio de auditorias externas regulares, garantindo que todos os 21 processos definidos pela norma atendam aos padrões internacionais. Além de reforçar nossa credibilidade, essa certificação atende a exigências regulatórias e assegura que nossos serviços de TI estejam alinhados às melhores práticas globais.

Em 2024, realizamos um novo ciclo de auditoria externa, que resultou na recertificação da ISO 20000, atestando a qualidade e a conformidade dos serviços de TI prestados pelo Banco do Brasil. Durante essa auditoria, foram analisados todos os 21 processos previstos na norma, reforçando nosso compromisso com padrões elevados de gestão da tecnologia.

O selo ISO 20000 foi originalmente obtido pelo Banco em 2009 e tem sido mantido por meio de auditorias e supervisões regulares. Além de atender às exigências regulatórias, essa certificação reforça nossa credibilidade no setor, garantindo que os processos avaliados estejam em conformidade com as melhores práticas internacionais. A manutenção dessa certificação demonstra nosso compromisso contínuo com a eficiência operacional e a excelência nos serviços de TI.

Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Em 2024, o Tribunal de Contas da União realizou uma fiscalização para avaliar a adequação das organizações públicas federais à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), por meio do trabalho Fiscalis 96/2024. O objetivo foi diagnosticar os controles implementados e estimular iniciativas que garantam o pleno cumprimento da Lei 13.709/2018.

A fiscalização abrangeu aspectos como medidas preparatórias para conformidade com a legislação, identificação de riscos, adequação de instrumentos contratuais, divulgação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais no site institucional, criação e manutenção da Política de Proteção de Dados Pessoais, capacitação dos colaboradores, tratamento e compartilhamento de dados, proteção contra violações e os direitos dos titulares dos dados.

Além dessa fiscalização externa, a Auditoria Interna do Banco também realizou uma auditoria específica para avaliar a gestão de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais. Durante esse processo, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) publicou a Resolução 15/2024, que trouxe novos critérios para a comunicação de incidentes de segurança e atualizou o formulário de notificação, incluindo novos requisitos de informação.

Diante dessas mudanças regulatórias, conduzimos um estudo para revisar e atualizar nossos procedimentos, garantindo plena conformidade com os novos requisitos. Como resultado desse trabalho, a Auditoria Interna certificou a eficácia das medidas implementadas pelo Banco na gestão de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais, reforçando nosso compromisso com a proteção da privacidade e o cumprimento da LGPD.

Gestão de custos

Nossa gestão de custos é estruturada a partir de metodologias específicas para identificação, apuração, alocação e avaliação dos custos operacionais. Para garantir uma visão estratégica e integrada, utilizamos um modelo híbrido de custeio que combina os princípios do Custeio Baseado em Atividades (*Activity-Based Costing* – ABC) com o Custeio por Absorção.

Na identificação dos custos fixos, adotamos uma abordagem que considera o tempo de execução das atividades envolvidas na contratação e manutenção dos produtos e serviços. Esse método permite quantificar os recursos consumidos e calcular o custo unitário de cada atividade, fornecendo maior precisão na análise financeira.

A apuração dos custos é realizada por meio do Sistema de Cálculo de Resultado (RST), especificamente no módulo voltado para custos fixos. As informações gerenciais extraídas desse sistema possibilitam o acompanhamento dos custos associados a cada produto, permitindo comparações periódicas e embasando ajustes estratégicos.

Para aprimorar a compreensão dos custos operacionais, desenvolvemos também o modelo de custo de servir, que avalia o consumo efetivo de recursos por cliente de forma individualizada. Esse modelo considera a utilização real dos canais de atendimento e das infraestruturas disponibilizadas, possibilitando uma visão detalhada do impacto financeiro de cada relação comercial.

As informações geradas por esses sistemas e metodologias são fundamentais para embasar nossas decisões estratégicas. Utilizamos esses dados na precificação de produtos e serviços, na alocação eficiente de recursos, na análise da viabilidade de novos produtos, na avaliação da performance de diferentes mercados e no ressarcimento de custos das entidades ligadas ao Banco.

Ouvidoria e canais de denúncia

Atuamos em conformidade com a Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e a Autorregulação Bancária Sarb 27/23, garantindo a transparência e a acessibilidade das informações sobre as atividades da Ouvidoria do Banco do Brasil. Publicamos relatórios semestrais, apresentados ao Conselho de Administração e disponibilizados ao público em nossa página oficial, fortalecendo nosso compromisso com a prestação de contas e a melhoria contínua dos serviços.

A Ouvidoria Externa desempenha um papel fundamental como canal de mediação para clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, atuando conforme as diretrizes da Resolução Bacen 4.949/21. Seu objetivo é atender, em última instância, demandas não solucionadas nos canais primários de atendimento, oferecendo uma alternativa eficiente para a resolução de conflitos e aprimorando a experiência do cliente. Além disso, a Ouvidoria mantém o Conselho de Administração informado sobre suas atividades e resultados, reforçando nossa governança e compromisso com a qualidade no atendimento.

Internamente, disponibilizamos diversos canais de denúncia, como a Ouvidoria Interna e o Canal de Denúncias, permitindo que funcionários e contratados relatem, de forma segura e sigilosa, práticas inadequadas no ambiente corporativo. Adotamos medidas para proteger os denunciantes, assegurando que qualquer manifestação de boa-fé seja valorizada e que não haja retaliações, conforme estabelecido no nosso Compromisso de Proteção ao Denunciante e Não Retaliação.

Índice de Governança e Gestão de Pessoas (iGovPess)

Atração de talentos

A valorização e o desenvolvimento de talentos são essenciais para garantir a continuidade e o sucesso do Banco do Brasil. Com foco na ascensão profissional, na retenção de talentos e na formação de lideranças, nossas iniciativas reforçam o compromisso com inovação, valorização do desempenho e resultados sustentáveis, ao mesmo tempo em que aprimoram a experiência e o engajamento de nossos funcionários e clientes.

Nossos programas e processos de liderança estão alinhados à estratégia corporativa e interagem com diferentes subsistemas de gestão de pessoas e áreas de negócios. Investimos continuamente no desenvolvimento de nossos profissionais para que estejam preparados para atender às necessidades atuais e futuras do Banco, em um cenário de transformação digital e foco na experiência do cliente.

A ascensão profissional no Banco do Brasil segue princípios de isonomia, democratização das oportunidades e valorização do desempenho. O processo de seleção para cargos e funções segue critérios transparentes e abertos a todos os funcionários que atendem aos requisitos estabelecidos, garantindo equidade e oportunidades para todos.

Programa de Identificação de Talentos (PIT+)

O Programa de Identificação de Talentos (PIT+) teve uma nova edição, expandindo sua abrangência com a inclusão de novos grupos e ações afirmativas para fortalecer a equidade de oportunidades dentro do Banco. Utilizamos modelos analíticos preditivos para avaliar indicadores que refletem competências de liderança, alinhando o processo de desenvolvimento às expectativas organizacionais.

Com o objetivo de oferecer maior suporte aos funcionários na gestão de suas carreiras, disponibilizamos um novo regulamento que funciona como um guia para o desenvolvimento contínuo das competências ao longo da jornada profissional. Além disso, o PIT+ passou a contar com uma nova plataforma desenvolvida em *low code*, ampliando a acessibilidade para pessoas com deficiência visual e aprimorando a experiência dos usuários por meio de informações sonoras.

Nesta edição, o PIT+ certificou 7.390 funcionários, sendo 3.441 mulheres, o que corresponde à 46,5% do público certificado. E, contribuindo com a diversidade nas posições de liderança, 535 talentos foram mapeados por meio de ações afirmativas para PcDs, gênero e raça.

DigiTAO

Nosso sistema interno de recrutamento, o Talentos e Oportunidades (DigiTAO), é um marketplace de carreiras que possibilita a identificação e o desenvolvimento de talentos de forma estratégica e proativa. Essa ferramenta permite que os funcionários explorem oportunidades competitivas em todas as áreas de atuação, independentemente da existência de vagas abertas, favorecendo o planejamento da força de trabalho e a construção de trajetórias profissionais alinhadas às necessidades do Banco.

O sistema considera múltiplas perspectivas para otimizar o processo de recrutamento:

- Dos funcionários, que podem buscar oportunidades alinhadas à sua experiência, formação e aspirações profissionais,
- Dos gestores de área, que identificam candidatos mais próximos do perfil necessário para suas equipes,
- Da área de gestão de pessoas, que aprimora o processo de recrutamento, tornando-o mais ágil e baseado em dados, melhorando a experiência do usuário.

A plataforma opera com um mecanismo de análise contínua, avaliando os funcionários em relação às oportunidades disponíveis. Com base em critérios objetivos, quantifica o conhecimento e a experiência de cada profissional, sugerindo posições que representem uma movimentação lateral ou um avanço na carreira. O candidato pode, então, conhecer a oportunidade e optar por se candidatar.

Para os gestores, o DigiTAO destaca os candidatos que atingem o percentual mínimo de adequação ao perfil exigido, facilitando a tomada de decisão na composição das equipes. Já para a gestão de pessoas, o sistema contribui para a identificação e o direcionamento de talentos, possibilitando estudos estratégicos sobre mobilidade interna, desenvolvimento profissional e aprimoramento das políticas de gestão de pessoas.

Mentoria para Lideranças Negras

No Dia da Consciência Negra, lançamos o Programa de Mentoria para Lideranças Negras, desenvolvido em parceria com a empresa Piraporiando, especializada em educação para a diversidade. O programa contou com a participação de até 300 funcionários e inclui um diagnóstico inicial, sensibilização das lideranças e seis meses de mentorias individuais e coletivas.

Essa iniciativa está alinhada aos compromissos assumidos pelo Banco do Brasil com o Pacto Global e busca fomentar o desenvolvimento de lideranças negras, fortalecendo a diversidade, equidade e inclusão dentro da instituição.

Programa Raça é Prioridade

Como parte das iniciativas voltadas para a equidade racial, lançamos o programa piloto de aceleração Raça é Prioridade, voltado para a identificação e preparação de funcionários negros (pretos e pardos) para assumirem posições estratégicas de liderança.

A aceleração ocorre em ciclos, incluindo diagnóstico e avaliações periódicas ao longo de um ano. Ao final de cada ciclo, os participantes que demonstrarem alinhamento com os requisitos do programa poderão compor o banco de talentos, tornando-se elegíveis para nomeação em cargos como gerente executivo, superintendente estadual e comercial, gerente de soluções e gerente de equipe na sede.

Desenvolvimento de lideranças e ascensão Profissional

Investimos continuamente no desenvolvimento de nossos líderes para fortalecer a cultura organizacional, impulsionar a inovação e garantir a evolução da gestão estratégica. Nossos programas são estruturados para capacitar profissionais em diferentes níveis, promovendo a diversidade, a equidade e a excelência na condução dos negócios.

Gestão de Talentos - sede

Voltado para gerentes de equipe e coordenadores de processos estratégicos, esse programa direciona ações de desenvolvimento e mitiga riscos sucessórios, contribuindo para a identificação e preparação de futuros líderes. Além disso, auxilia na tomada de decisões relacionadas à sucessão em posições-chave, fortalecendo a continuidade da gestão.

Programa Aceleração de Carreira Vinet

Para alinhar perfis técnicos às competências críticas de liderança, desenvolvemos o Programa Aceleração de Carreira Vinet, voltado para profissionais da Vice-Presidência de Negócios Digitais e Tecnologia. O programa identifica talentos, promove o desenvolvimento contínuo e realiza avaliações periódicas para acompanhar o potencial dos participantes.

Programa Liderança Feminina

Acreditamos que a diversidade, especialmente a participação feminina na liderança, é um elemento fundamental para impulsionar a transformação cultural e a inovação dentro do Banco. Desde 2018, conduzimos o Programa Liderança Feminina, que busca compreender os desafios enfrentados pelas mulheres na ascensão profissional, promover a equidade de gênero e fortalecer as competências de liderança feminina.

Nos últimos anos, ampliamos o alcance do programa, disponibilizando conteúdos educacionais para todos os funcionários por meio de uma plataforma virtual de aprendizagem. Essa iniciativa estimulou o debate sobre equidade de gênero e contribuiu para a disseminação de uma cultura organizacional mais inclusiva. Em 2024, mais de 4.160 funcionários concluíram a Trilha Liderança Feminina.

Capacitação para alta liderança

A capacitação da alta administração do Banco do Brasil é estruturada em três pilares: palestras com especialistas reconhecidos, treinamentos internos via UniBB e um portfólio de cursos estratégicos em turma aberta. Essas iniciativas garantem que nossos executivos estejam preparados para enfrentar desafios regulatórios, estratégicos e mercadológicos.

Além de atuar como banco múltiplo com carteira comercial supervisionado pelo Banco Central do Brasil, somos uma empresa de capital misto com ações negociadas na B3, sujeita à fiscalização de órgãos como a Controladoria-Geral da União (CGU), o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Seguimos as diretrizes do Novo Mercado da B3 e participamos do Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE), reforçando nosso compromisso com as melhores práticas de governança corporativa.

Programa Ascensão Executivos

Em 2023, o Banco iniciou uma nova edição do programa Ascensão Executivos e Gestores no Exterior com o objetivo de identificar e desenvolver lideranças capazes de enfrentar os desafios atuais e construir o futuro da instituição. O programa foi estruturado para recrutar e avaliar candidatos, envolvendo etapas como recrutamento, avaliação de comitês gestores, avaliação comportamental e aceleração de carreira.

O processo de recrutamento atraiu 999 funcionários interessados, e, ao final do programa, 117 candidatos foram integrados ao banco de talentos executivo/superintendente. O programa cumpriu seu objetivo de identificar e desenvolver líderes, com o banco de talentos sendo efetivamente aproveitado desde sua publicação.

Principais ações de supervisão, controle e correção adotadas pelo BB para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.

Auditoria Interna (Audit)

A Auditoria Interna (Audit) acompanha de forma sistemática os trabalhos de auditoria e fiscalização realizados por órgãos governamentais de controle, atuando como elo entre as solicitações de supervisão e fiscalização e as respostas fornecidas pelos gestores do Banco do Brasil. Além de avaliar a coerência e completude das informações prestadas, a Audit certifica as recomendações feitas e monitora sua implementação, agregando valor às avaliações dos processos auditados.

As constatações obtidas nos trabalhos de auditoria resultam em recomendações e determinações aos gestores, promovendo aprimoramentos na governança, no gerenciamento de riscos e nos controles internos. No último ciclo de avaliação, conduzimos auditorias em processos estratégicos, como negócios com entes públicos, crédito varejo e agronegócio, analisando a legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.

Controles internos

A Diretoria de Controles Internos (Dicoi), atuando como segunda linha de defesa, realizou avaliações abrangentes de riscos e controles relacionados a negócios e serviços prestados a entes públicos.

Entre as análises conduzidas, destaca-se a avaliação do Fundo Garantidor de Operações (FGO), no âmbito do programa Desenrola – Faixa 1, que possui aportes de recursos públicos e tem a finalidade de mitigar riscos em operações de crédito. Por meio de painéis automatizados, verificamos que os controles adotados são adequados para assegurar a correta gestão desses recursos.

Também realizamos uma análise detalhada dos riscos e controles do serviço prestado pelo Banco na gestão das dívidas dos estados e municípios junto à União. Identificamos que os controles são parcialmente suficientes para garantir a gestão adequada dessas dívidas, razão pela qual emitimos uma Recomendação Técnica de Controle e apontamos oportunidades de aprimoramento.

Além disso, avaliamos os controles relacionados ao crédito para o setor público, incluindo estados e municípios, bem como a gestão do passivo dos recursos internalizados do FGTS e do Fundo da Marinha Mercante (FMM). Concluímos que os controles são adequados para mitigar os riscos identificados, encaminhando sugestões para aprimoramentos pontuais.

Cultura organizacional

Buscamos consolidar uma cultura organizacional pautada em princípios éticos, transparência e conformidade, assegurando que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas em conformidade com regulamentos internos e boas práticas de governança. Além disso, seguimos as recomendações de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e a Controladoria-Geral da União (CGU), participando de programas como o Pró-Ética.

Nosso corpo funcional desempenha um papel essencial na aplicação das diretrizes institucionais, incorporando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade no exercício de suas atividades diárias. Considerando a capilaridade de nossas operações, trabalhamos continuamente para fortalecer essa cultura em diferentes contextos regionais e organizacionais.

Para reforçar a prevenção à corrupção, promovemos treinamentos específicos sobre o tema e implementamos controles internos nos processos. Em casos de identificação de condutas ilícitas, adotamos as medidas disciplinares cabíveis, assegurando uma apuração rápida e abrangente das ocorrências e a responsabilização dos envolvidos.

No âmbito corretivo, atuamos por meio da Ouvidoria Interna e dos Comitês de Ética, garantindo que eventuais conflitos sejam resolvidos com imparcialidade e alinhamento às diretrizes institucionais. No último ciclo de atuação, os Comitês Estaduais de Ética analisaram denúncias de conflitos interpessoais consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando os comportamentos envolvidos e aplicando medidas corretivas para reposicionamento profissional.

Operações de crédito

Seguimos parâmetros técnicos certificados e nos alinhamos à legislação aplicável às instituições financeiras, bem como às diretrizes dos alocadores de recursos, especialmente no caso de operações que envolvem recursos públicos. Nossa política de crédito é baseada na segregação entre a gestão do risco de crédito e a gestão de negócios, assegurando maior independência na tomada de decisão.

Além disso, seguimos um modelo de governança que exige a deliberação colegiada para a concessão de crédito, reforçando a segurança e transparência no processo.

As Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito, amplamente divulgadas em nosso portal, estabelecem critérios rigorosos para a concessão de financiamento. É vedado o crédito para clientes envolvidos em crimes como lavagem de dinheiro e ocultação de bens, bem como para aqueles que realizam atividades ilegais, submetem trabalhadores a condições degradantes ou análogas à escravidão, exploram sexualmente menores ou utilizam mão de obra infantil. Também não concedemos crédito a empresas responsáveis por danos ambientais dolosos.

Além disso, exigimos a comprovação da regularidade ambiental, incluindo licenciamento e outorga d'água para atividades financiadas. Essa exigência deve ser atendida antes da contratação do crédito e é monitorada continuamente ao longo da vigência da operação. Caso haja cassação, suspensão ou cancelamento das licenças ambientais, ou descumprimento das diretrizes estabelecidas, o Banco tem a prerrogativa de suspender a liberação de novos recursos e antecipar o vencimento das operações.

Para garantir a conformidade documental, utilizamos uma solução digital corporativa de uso obrigatório para arquivamento e recuperação eletrônica dos documentos necessários ao processo de crédito. Esse sistema bloqueia o fluxo da operação até que toda a documentação exigida esteja regularizada, reduzindo significativamente o risco de não conformidades ao longo do contrato.

Gestão de Fundos

No âmbito do crédito imobiliário, mantemos rotinas periódicas de prestação de informações, assegurando transparência e alinhamento às exigências regulatórias. Entre as iniciativas, destacamos:

- Monitoramento dos recursos empregados em trabalho social e envio de informações gerenciais mandatórias no Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV), abrangendo tanto o Programa Nacional de Habitação Urbana (PNHU) quanto o Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR);

- Disponibilização de dados sobre obras paralisadas financiadas com recursos do Fundo de Arrendamento Residencial (FAR), reportadas ao Ministério das Cidades;

- Envio de informações sobre garantias ativas relacionadas a operações de crédito com recursos do FGTS, contribuindo para o controle do equilíbrio das garantias dos contratos.

No desempenho de nosso papel como agente financeiro e administrador de fundos de garantia, conduzimos ações de supervisão e monitoramento do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI) e do Fundo Garantidor de Operações (FGO). Entre as principais atividades realizadas, destacamos:

- Controle das circularizações, que incluem relatórios detalhados sobre a situação da carteira honrada, como saldo, ajuizamento e andamento dos processos;

- Supervisão de procedimentos de renegociação e liquidação de operações e solicitações de honra, garantindo a correta aplicação dos recursos e a mitigação de riscos;

- Gestão do repasse de comissão de aval e recebimento de subvenções, assegurando a transparência e a eficiência na administração dos fundos;

- Declaração de responsabilidade pelas informações prestadas, reforçando nosso compromisso com a governança e a conformidade regulatória.

Também atuamos de forma estruturada na gestão e prestação de informações sobre os fundos constitucionais, de desenvolvimento e da marinha mercante, contando com áreas específicas para cuidar desses assuntos. Nosso compromisso inclui o suporte ao preenchimento e envio da prestação de contas do Presidente da República, garantindo que os dados reportados sejam precisos e completos. Além de apresentar informações quantitativas sobre valores contratados e saldos disponíveis, realizamos análises qualitativas que consideram os fatores que influenciam a demanda por crédito nos programas e linhas de financiamento oriundos dos orçamentos fiscal e da seguridade social.

Atuação do Banco do Brasil na operacionalização do Proex

Como agente exclusivo da União para a operacionalização do Programa de Financiamento às Exportações (Proex), viabilizamos o acesso de empresas exportadoras a recursos do governo federal, garantindo o suporte necessário para fortalecer o comércio exterior brasileiro. A concessão desses financiamentos segue as diretrizes estabelecidas pela Resolução CMN 4897, de 25 de março de 2021, e pela Resolução Gecex 166, de 23 de março de 2021, além de suas atualizações posteriores.

Para a aprovação e o desembolso das operações, os exportadores devem apresentar ao Banco a documentação exigida, assegurando conformidade com as normas aplicáveis. A gestão do programa é acompanhada pelo Comitê de Financiamento e Garantia das Exportações (Cofig), vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC) e à Câmara de Comércio Exterior (Camex). Esse colegiado monitora e avalia o desempenho do Proex, compartilhando informações com o Congresso Nacional, o que reforça a transparência na aplicação dos recursos.

Além disso, reportamos informações contábeis e indicadores do Proex à Secretaria do Tesouro Nacional, conforme previsto nos contratos firmados, garantindo a integridade e a rastreabilidade dos dados financeiros do programa. Com essa estrutura de governança, asseguramos a correta aplicação dos recursos públicos destinados ao financiamento das exportações, contribuindo para o desenvolvimento econômico e a competitividade das empresas brasileiras no mercado internacional.

Agronegócio

A Diretoria de Agronegócios e Agricultura Familiar é responsável por conduzir e monitorar a identificação, avaliação e mitigação de riscos nas operações agropecuárias. Também atua na implementação e manutenção de controles e no cumprimento das normas que regem os financiamentos rurais, garantindo conformidade com requisitos legais e regulatórios.

Para aprimorar a verificação de compliance nas operações, contamos com a ferramenta Diagnóstico Geo Socioambiental, que automatiza a análise e impede a concessão de crédito rural em áreas com restrições legais, incluindo regiões de desmatamento. Essa solução utiliza bases cartográficas públicas para identificar empreendimentos, auxiliando na fiscalização das operações, no direcionamento da alocação de recursos e na mitigação de riscos socioambientais e organizacionais.

Além disso, dispomos do sistema Indicadores de Atenção AGROnline, que sinaliza propostas que apresentam características atípicas e que requerem análise mais detalhada antes da aprovação. Esses indicadores foram desenvolvidos a partir da identificação de padrões em operações de crédito rural que já estiveram envolvidas em fraudes. Embora a presença de um indicador não signifique necessariamente uma irregularidade, ele serve como um alerta para reavaliação, aumentando a segurança na concessão de financiamentos rurais e possibilitando o monitoramento contínuo das operações contratadas.

Contamos ainda com ferramentas e processos complementares que reforçam a governança e a transparência nas operações agropecuárias:

- RTA/ARE – sistema de referencial técnico agropecuário que fornece subsídios para a avaliação de custos e desempenho dos empreendimentos rurais financiados;

- Fiscalização rural – processo realizado após a liberação do crédito para verificar a correta aplicação dos recursos, o desenvolvimento das atividades financiadas e o estado das garantias. A fiscalização tem incorporado novas tecnologias, como informações georreferenciadas e monitoramento socioambiental;

- Tratamento de irregularidades – caso sejam identificadas inconsistências no acompanhamento da operação, as operações passam por avaliação específica, podendo ser exigida documentação adicional. Dependendo da gravidade da irregularidade, a dívida pode ser antecipada ou a operação pode ser desclassificada do crédito rural.

A Diretoria de Agronegócios e os produtos e serviços sob sua gestão passam regularmente por supervisão de Auditoria Externa, Auditoria Interna e da área de Controles Internos do Banco, garantindo a conformidade e segurança das operações.

As informações referentes ao acompanhamento do Plano Plurianual 2024-2027 serão detalhadas na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa 2024, consolidando os resultados do período e reforçando nosso compromisso com a transparência e a gestão responsável dos recursos destinados ao setor agropecuário.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

GRI 2-5

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Aos Acionistas, Conselho de Administração e aos Administradores do
Banco do Brasil S.A.
Brasília – DF

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório Anual 2024 do Banco do Brasil S.A. referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024

Conclusão

Realizamos um trabalho de asseguração limitada sobre as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório Anual 2024 ("Relatório") do Banco do Brasil S.A. ("Banco") referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 preparado com base nas Normas da *Global Reporting Initiative (GRI) - GRI* Standards e com os controles internos do Banco aplicáveis ("Critérios").

Com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas, não temos conhecimento de nenhum fato que nos leve a acreditar que as informações Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) constantes no Relatório Anual 2024 do Banco do Brasil S.A., referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024 não foi preparado, em todos os aspectos relevantes, com base nas Normas da *Global Reporting Initiative* – GRI (GRI-*Standards*).

Base para a conclusão

Conduzimos nosso trabalho de acordo com o Comunicado Técnico de Asseguração (CTO) – 07/2022 e NBC TO 3000 (revisada) - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão e *International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*, respectivamente. Nossas responsabilidades em relação a essas normas estão descritas mais detalhadamente na seção "Nossas responsabilidades" do relatório.

Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) emitidos pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Nossa firma aplica a NBC PA 01 Gestão de Qualidade para Firmas (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes e o *International Standard on Quality Management* (ISQM) 1, *Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements*, ou *Other Assurance or Related Services Engagements*, emitidas pelo CFC e IAASB, respectivamente. Essa norma requer que a firma elabore, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relativos ao cumprimento de requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Acreditamos que as evidências obtidas são suficientes e apropriadas para fundamentar a nossa conclusão.

Responsabilidades da Administração do Banco pelo Relatório

A Administração do Banco do Brasil S.A. é responsável pelo(a):

- desenho, implementação e manutenção dos controles internos relevantes para a preparação do Relatório livre de distorção relevante, independente se devido a fraude ou erro;
- seleção de critérios adequados para a preparação do Relatório e a referência apropriada aos critérios utilizados ou a descrição desses critérios; e
- preparação do Relatório de Sustentabilidade com base nos Critérios.

Nossas responsabilidades

Somos responsáveis por:

- planejar e executar o trabalho para obter uma asseguração limitada sobre se o Relatório preparado com base nos Critérios está livre de distorções relevantes, independente se devido a fraude ou erro;
- formar uma conclusão independente, com base nos procedimentos executados e nas evidências obtidas; e
- reportar nossa conclusão à administração do Banco do Brasil S.A.

Resumo do trabalho que executamos como base para nossa conclusão

Exercemos julgamento profissional e mantivemos o ceticismo profissional ao longo do trabalho. Desenhamos e executamos nossos procedimentos para obter evidência sobre o Relatório de Sustentabilidade que é suficiente e apropriada para fornecer uma base para nossa conclusão. Nossos procedimentos selecionados dependem do nosso entendimento do Relatório de Sustentabilidade e de outras circunstâncias do trabalho, além de nossa consideração das áreas em que é provável que surjam distorções materiais. Ao realizar o trabalho, nós:

a. planejamos os trabalhos, considerando a materialidade das atividades do Banco, a relevância das informações divulgadas, 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 no Relatório;

b. obtivemos o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações e entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

c. realizamos procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas, e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório;

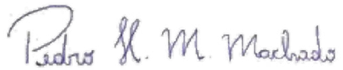
d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, efetuamos o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis; e

e. avaliamos os processos para a elaboração do Relatório e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Critérios.

Os procedimentos realizados em um trabalho de asseguração limitada variam em termos da natureza e época, e sua extensão é restrita (menos extensa) do que de um trabalho de asseguração razoável. Assim, o nível de segurança obtido em um trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida caso um trabalho de asseguração razoável tivesse sido realizado.

Brasília, 30 de maio de 2025

KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC SP – 014428/F-0



Pedro Henrique Moura Machado
Contador CRC GO-022139/O-4

Créditos

Banco do Brasil S.A.
sustentabilidade@bb.com.br

Presidenta do Banco do Brasil
Tarciana Medeiros

Vice-Presidência de Negócios Governo e Sustentabilidade Empresarial
José Ricardo Sasseron

Comitê Unidade ASG
Gabriel Maceron Santamaria
Walléria Viana Sampaio
Lidiane Pereira Orestes Capannacci
Henrique Leite de Vasconcellos

Coordenação do projeto
Miriam Martins de Souza Caruso
Vinicius Pereira Andrade

Consultoria, redação e diagramação
blendON ESG services

Fotos
Executivos: Acervo BB
Agências: Acervo BB
Demais: Adobe Stock