



relatório anual 2023

Índice

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

1

Quem somos

- 12 Perfil
- 13 Rede de distribuição e relacionamento
- 15 Contexto de negócios
- 16 Nossas principais marcas

2

Estratégia e sustentabilidade

- 19 Estratégia Corporativa
- 23 Sustentabilidade
- 26 Materialidade
- 28 Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB e Compromissos 2030 para um Mundo + Sustentável
- 40 Modelo de negócios e geração de valor
- 41 Cadeia de valor

3

Papel transformador

- 43 Nossa contribuição
- 44 Carteira de Crédito Sustentável (CCS)
- 48 Produtos e serviços com atributos ambientais, sociais e de governança (ASG)

4

Criação de valor

- 66 Diversidade, Equidade, Inclusão e Direitos Humanos
- 68 Funcionários
- 87 Clientes
- 113 Fornecedores
- 118 Acionistas
- 119 Investimento social privado

5

Nosso desempenho

- 123 Ambiental
- 128 Financeiro
- 133 Inovação e negócios digitais

6

Governança, ética e transparência

- 143 Governança corporativa
- 151 Ética e transparência

7

Gestão de riscos

- 171 Governança da gestão de riscos
- 172 Mapeamento e identificação de riscos
- 195 Mudanças climáticas
- 198 Assuntos polêmicos
- 199 Capital
- 200 Controles internos
- 205 Auditoria interna (Audit)

8

Conteúdos complementares

- 208 Anexo GRI
- 253 Sumário de conteúdo da GRI
- 261 Tabela de referência SASB
- 263 Sumário Iniciativa Measuring Stakeholder Capitalism
- 265 Recomendações da TCFD
- 266 Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)
- 268 Sumário de Conteúdo TCU
- 270 Anexo TCU
- 278 Carta de Asseguração



Apresentação

Sustentabilidade está em nossa razão de ser. Acreditamos em um futuro mais sustentável para as pessoas e o planeta e direcionamos os nossos esforços diariamente para construir uma jornada com benefícios para todos. Guiados por esse compromisso, publicamos mais uma edição do nosso Relatório Anual, apresentando as iniciativas e os resultados mais relevantes de 2023 e o modo como criamos valor para nossos públicos de interesse – acionistas, investidores, funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, governo e sociedade. [\[GRI 2-3\]](#)

Neste documento, apresentamos os principais programas e ações que realizamos com o objetivo de transformar a vida dos brasileiros ao promover uma economia de baixo carbono e inclusiva, e apoiar os nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável. Queremos criar caminhos que conciliem resultado econômico, cuidados com o meio ambiente e desenvolvimento da sociedade.

O conteúdo deste relatório atende a demandas do mercado e dos nossos públicos, e está alinhado com diretrizes globais e nacionais e com a gestão de riscos e impactos relacionados ao nosso negócio. A apresentação de resultados também está de acordo com o processo de materialidade que realizamos em 2022 (saiba mais na [página 26](#)).

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

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



-se 100% ao Banco do Brasil, que, em 2023, contribuiu com 81,28% do resultado operacional do Conglomerado BB.

Neste Relatório Anual 2023 reafirmamos o nosso compromisso de estabelecer um diálogo construtivo e transparente com os nossos públicos de interesse; aprimorar o nosso relacionamento com os clientes e sua experiência em negócios financeiros; construir um resultado sustentável remunerando adequadamente o capital alocado por nossos acionistas; desenvolver soluções financeiras relacionadas à economia de baixo carbono e inclusiva; aprimorar a gestão de riscos

sociais, ambientais e climáticos; garantir a solidez de nossa governança corporativa e cultivar boas práticas em gestão de pessoas.

Temos consciência de que as nossas ações fazem a diferença no cotidiano das pessoas e na construção de um futuro mais justo e igualitário. Esse é o caminho que nos leva a ser um dos bancos mais sustentáveis do mundo.

Agradecemos seu interesse e desejamos uma ótima leitura.



Carta do Conselho de Administração

Prezada leitora e prezado leitor,

Tivemos um ano histórico para a sociedade brasileira e especialmente para o Banco do Brasil, marcado pela posse da primeira mulher na presidência do Banco em 214 anos de história. Alcançamos, mais uma vez, resultados inéditos apoiados nos pilares de proximidade com nossos clientes, excelência na prestação de serviços, inovação e compromisso com as causas ambientais, sociais e de governança.

Fechamos 2023 com lucro líquido ajustado recorde de R\$ 35,6 bilhões, crescimento de 11,4% com relação a 2022. A carteira de crédito ampliada totalizou R\$ 1,11 trilhão, alta de 10,3 % no ano, resultado do relacionamento com nossos clientes e das soluções ofertadas de forma personalizada.

Exercemos nosso papel transformador na sociedade por meio da oferta responsável de crédito, apoiando as exportações brasileiras, financiando a casa própria, fomentando a agricultura sustentável, o crescimento de pequenos, médios e grandes negócios, construindo soluções à União, Estados e Municípios e o desenvolvimento produtivo sustentável em todas as regiões do Brasil. Cumprindo nossos compromissos de longo prazo e o objetivo de auxiliar nossos clientes na transição para uma economia sustentável, a Carteira de Crédito

Sustentável do Banco do Brasil alcançou saldo de R\$ 343,1 bilhões, aumento de 4,8% em 12 meses. Hoje essa carteira representa cerca 30% de todo o nosso portfólio.

Ainda em 2023, o Banco do Brasil lançou 12 Compromissos para um Mundo mais Sustentável. Esses compromissos envolvem Crédito Sustentável, Investimento Responsável, Gestões ASG e Mitigadora da Mudança Climática e Impactos Positivos na Cadeia de Valor. A Agenda 30 BB atende ao chamado internacional dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e mira a construção de um mundo com gestão sustentável dos recursos naturais, respeito aos Direitos Humanos e geração de valor para os diversos públicos de relacionamento. Isso se reflete no nosso desempenho nos principais índices de sustentabilidade, como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, e o FTSE4 Good Index Series da Bolsa de Valores de Londres.

Ainda em 2023, o Banco do Brasil passou a compor a carteira do Índice de Diversidade B3 (IDIVERSA B3), que abarca empresas que promovem diversidade e representatividade de gênero e raça cor em todos seus espaços, inclusive conselhos. O Banco do Brasil também se tornou embaixador do Pacto Global da ONU

assumindo três compromissos relacionados com equidade racial, de gênero e ao trabalho decente, quais sejam, “Elas Lideram 2030”, “Raça é Prioridade” e “Salário Digno”.

Já iniciamos 2024 colhendo os frutos! Fomos reconhecidos pela 5ª vez como o banco mais sustentável do mundo pelo *ranking Global 100*, da *Corporate Knights*, e ocupamos a 6ª colocação no *ranking* geral, divulgação que aconteceu no Fórum Econômico Mundial, em Davos, na Suíça.

O Banco do Brasil é feito por pessoas, com toda a sua diversidade de raça, gênero, origem social e regional. Nosso agradecimento especial a todas as nossas funcionárias e nossos funcionários espalhados pelo Brasil e pelo mundo, que todos os dias se relacionam com nossos clientes, interagem com a marca BB, entregando valor e levando soluções, política pública e desenvolvimento humano, econômico, social e ambiental pelas regiões onde atuam.

Parabéns, Banco do Brasil!

Dario Carnevalli Durigan

Presidente do Conselho de Administração
(Mandato 2023/2025)



O time BB é o verdadeiro protagonista dos excelentes números que apresentamos em 2023. Acreditamos que 2024 será ainda melhor, com muitas oportunidades e conquistas para o nosso Banco do Brasil.



Carta da **Presidenta**

[GRI 2-22]

Olá, todas e todos,

É com muita alegria que apresento a vocês o Relatório Anual do Banco do Brasil, que muito mais do que números de destaque, é o resultado do trabalho na nossa equipe que leva proximidade e relevância para a vida das pessoas em todos os momentos.

Aqui, trazemos as principais ações realizadas pelo BB em 2023 e que, juntamente com outros fatores, contribuíram para nosso lucro líquido ajustado recorde de R\$ 35,6 bilhões.

Ao assumir a presidência do Banco do Brasil, declarei que uma das minhas metas com o país era colaborar para a criação de uma economia mais verde, alinhada à uma visão atenta às pessoas, ao futuro e ao planeta e hoje, com o apoio de cada funcionário responsável pelo nosso jeito de ser BB, posso afirmar que estamos no caminho certo.

Nosso valor adicionado à sociedade alcançou R\$ 86,1 bilhões, um aumento de 6,8% em um ano. E destaco, com convicção, que esses números são resultados de ações que geraram impactos sociais e ambientais por meio dos nossos negócios, nossas parcerias

e do trabalho da Fundação Banco do Brasil. O trabalho desenvolvido e os resultados alcançados mudam vidas e tem forte papel na construção e no desenvolvimento econômico e social do nosso país.

Sustentabilidade está na razão de ser do BB desde nossa fundação. Seguimos as melhores práticas de gestão e governança, aderindo a compromissos nacionais e internacionais de incentivo ao crescimento sustentável, apoiando a execução de políticas públicas e promovendo negócios de relevância para a sociedade.

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.

Alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), a Agenda 30 BB atende ao chamado internacional para a construção de um mundo direcionado pela gestão adequada dos recursos naturais, respeito aos Direitos Humanos e geração de valor para os diversos públicos de relacionamento.

Tenho dito, por onde passo, e repito: a agenda da sustentabilidade, incluindo os aspectos relativos à diversidade, equidade e inclusão, não é concorrencial. É algo que construímos com a força da coletividade. Sem colaboração não é possível pensar em um futuro sustentável e por isso, criamos o CEPED (Comitê Estratégico de Pessoas, Equidade e Diversidade), estabelecido na governança, de maneira inédita, para avançar nos debates e iniciativas voltadas a estes temas, aqui no 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.





Nos tornamos embaixadores do Pacto Global da ONU assumindo três compromissos: “Elas Lideram 2030”, “Raça é Prioridade” e “Salário Digno”, nos comprometendo a levar essas causas para além de nossas portas, mobilizando toda a cadeia de valor que nos cerca e protagonizando iniciativas que impactem toda a sociedade brasileira.

Realizamos o concurso do BB, com 1,5 milhão de pessoas inscritas e seis mil colegas aprovadas e aprovados para atuar como agentes comerciais ou agentes de tecnologia.

Em nosso dia a dia entregamos o que chamamos de um BB para cada cliente. Fazemos isso por meio da entrega de soluções com o olhar atento e personalizado do atendimento aos nossos clientes pessoa física e jurídica, oferecendo a melhor experiência através de produtos e serviços inovadores, sustentáveis e acima de tudo humanizados.

O BB tem reforçado sua atuação no mercado voluntário de carbono, apoiando seus clientes na elaboração de projetos que gerem créditos e na sua comercialização e oferecendo a possibilidade de compensação de emissões por meio da aquisição de créditos de carbono gerados a partir de projetos com adicionalidade ambiental relevante.

Somos e continuaremos a ser o maior parceiro do agronegócio no País. Apoiamos o setor em todas as etapas da cadeia produtiva,

e fornecemos soluções sustentáveis para todos os clientes produtores rurais, do mega produtor ao pequeno, aliando crescimento à sustentabilidade no campo com estímulo às boas práticas agrícolas.

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

Quero agradecer cada um dos nossos clientes e parceiros pela confiança e por construir o BB junto com a gente.

E quero agradecer os meus 125 mil colegas que acreditam e trabalham pelo presente e pelo futuro do BB e do nosso país. Eu sempre estive certa de que realizaríamos o melhor. O maior diferencial do Banco do Brasil somos nós. E eu tenho muito orgulho de representar cada um que entrega para sociedade o banco mais sustentável do planeta.

Tarciana Medeiros

Presidenta do Banco do Brasil

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

Premiações e reconhecimentos

Sustentabilidade

- ▶ **Ranking das 100 Corporações Mais Sustentáveis do Mundo 2024 – Global 100, Corporate Knights:** classificados, pela quinta vez, como o **banco mais sustentável do planeta**. Além da posição de liderança entre os bancos, o BB está na 6ª posição entre as empresas em geral.
- ▶ **Dow Jones Sustainability – DJSI:** permanecemos listados no índice da Bolsa de valores de Nova York, na carteira *World* e entre os 5% maiores scores do setor bancário.
- ▶ **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 pelo 19º ano consecutivo.** O ISE reúne ações de empresas de capital aberto com as melhores práticas de sustentabilidade e tem por objetivo apoiar os investidores na tomada de decisão de investimento e de induzir as empresas a adotarem boas práticas ASG.
- ▶ **Selecionados para compor o IDIVERSA da B3,** o primeiro índice latino-americano a combinar, em um único indicador, critérios de gênero e raça, e reconhece as companhias listadas que se destacam em diversidade, equidade e inclusão, além de promover maior representatividade desses grupos no mercado.

- ▶ **The Sustainability Yearbook 2023:** classificado na categoria *Top 5%* entre os bancos, por estar dentro da faixa equivalente de 1% a 5% das empresas do setor no processo de avaliação do DJSI 2022.
- ▶ **FTSE4 Good Index Series - índice de sustentabilidade da Bolsa de Londres:** listados pelo oitavo ano consecutivo, com evolução na avaliação do índice, atingindo pontuação 4,1 em 2023 e pontuação máxima (5,0) na dimensão ambiental.
- ▶ **Banco mais sustentável da América do Sul** CFI.co, pela segunda vez consecutiva.
- ▶ **Rating ASG pela Sustainalytics:** atingimos a classificação “*Low Risk*” e nota 19,3 (em 2022 a classificação era *Medium Risk* com nota 20,6).
- ▶ **Selo Terra Carta:** iniciativa concebida pelo Rei Charles III, que reconhece organizações do setor privado que lideram a aceleração global para uma transição sustentável. Na última edição, apenas 19 empresas receberam o selo, sendo o BB a única empresa da América Latina. E, no Brasil, apenas Natura e BB já receberam o selo.
- ▶ **GHG Protocol:** recebemos, pelo 13º ano consecutivo, o Selo Ouro para o Inventário Corporativo de Emissões de Gases de

Efeito Estufa (GEE), concedido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (FGVces).

- ▶ Por termos um Conselho de Administração (CA) 50% formado por mulheres, recebemos o **Prêmio 30% Club Brazil Award**, que reconhece as empresas que apoiam e acreditam na força da diversidade das lideranças.
- ▶ **Melhor Private Bank da América Latina para Diversidade e Inclusão** no *The Global Private Banking Awards 2023*.
- ▶ **Prêmio CEBDS de Liderança Feminina 2023:** o BB e a presidenta Tarciana foram reconhecidos pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

Ranking Global 100 da Corporate Knights: fomos classificados, pela quinta vez, como o banco mais sustentável do planeta.





Fomos considerados o melhor banco do Brasil no Bank of the Year 2023.

Institucional

- ▶ **Melhor banco do Brasil** no *Bank of the Year 2023*.
- ▶ **Melhor banco brasileiro** na categoria **Governança Corporativa**, conferido pela *Global Banking & Finance Review*.
- ▶ **Conquista de quatro categorias do Prêmio Best Performance:** Excelência em ESG; Melhor Suporte Pós-compra; Excelência em Atração, Fidelização e Retenção do Cliente; e Excelência em Atendimento Digital do Cliente/Consumidor (UX, CX e *Customer Success*).
- ▶ **Pelo 11º ano consecutivo, fomos reconhecidos pelo Instituto Top Employers.** Somos a única empresa brasileira certificada em todas as edições, o que atesta nosso propósito em proporcionar a melhor experiência aos funcionários e aos nossos clientes.
- ▶ Reconhecimento no **Best Digital Bank, da Global Finance**, na categoria *Best Info Security & Fraud Management*.

Relacionamento com o cliente

- ▶ **1º lugar no Prêmio ABT** com um case da Central de Relacionamento do Banco do Brasil (CRBB) e 2º lugar com um case do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- ▶ **2º lugar no Prêmio Reclame AQUI**, na categoria Bancos, estando em 1º lugar em Reputação na plataforma desde 2022 nessa categoria.
- ▶ **Prêmio Cliente SA:** troféu Ouro na categoria Cultura Cliente.
- ▶ Troféu Prata no **Prêmio Face to Face Performance** com o case “BB e Procons: Parceria de Sucesso na Mediação e Desjudicialização”.
- ▶ Obtenção, pelo quinto ano consecutivo, do **certificado Empresa Amiga**, concedido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.

Negócios

- ▶ **Ranking Leaders League 2023** na categoria **Wealth Management - Private Bank Brasil**, que reconhece as melhores estratégias do Brasil em gestão patrimonial e de fortunas para clientes *Private*.
- ▶ **Melhor Private Bank do Brasil** no *World Business Outlook 2023*. Na mesma premiação, o BB também foi reconhecido nas categorias: *Melhor Private Bank para Mulheres*; *Melhor Private Bank para Planejamento Sucessório*; *Private Bank mais Sustentável do Brasil*.
- ▶ **Melhor Instituição Private do Brasil** no *International Business Magazine 2023*, reconhecido nas categorias: *Fast Growing* em *Private Bank*, *Melhor Advisory Financeiro para Mulheres*, *Melhor Wealth Management* e *Melhor Advisory Financeiro para o Agronegócio*.
- ▶ **Melhor Private Bank do País** no *Global Business Awards 2023*, organizado pela *Corporate Vision*, veículo especializado no mercado financeiro de abrangência internacional.
- ▶ **Figuramos pela nona vez no Ranking Broadcast Analistas**, novamente incluindo o primeiro lugar. Ao todo, três analistas do BB ficaram entre os *top 10* melhores analistas de mercado.

- ▶ **A BB Asset foi vencedora na categoria Corretoras e Distribuidoras** do prêmio Finanças Mais 2023 do jornal “O Estado de S. Paulo”. Também foi destaque no **Guia FGV de Fundos de Investimentos 2023**, sendo premiada na categoria 2º Melhor Gestor de Multimercados.
- ▶ 1º lugar no *ranking* geral do **TOP Asset**, da revista “Investidor Institucional”, e 1ª posição nos segmentos Renda Fixa, Fundos Previdenciários, Fundos de Pensão, Poder Público, Previdência Aberta e Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS).
- ▶ **Prêmio de Intraempreendedorismo da AEVO**: case “Plataforma Simplifique” entre os dez premiados na categoria Inovação de Sustentação - Equipe.
- ▶ **Selo ABRACAM** - Associação Brasileira de Câmbio de Conformidade para o mercado de câmbio pelo 2º ano consecutivo.

- ▶ Projeções Macroeconômicas - O Banco do Brasil tem apresentado um alto grau de assertividade de suas projeções. Em 2023, ganhamos destaque ao figurar 10 vezes nos **rankings do Banco Central (Top 5)** e da **Agência Estado (Broadcast Projeções)**.

Inovação

- ▶ Instituição mais premiada, pelo segundo ano consecutivo, no **Prêmio Open Summit Awards 2023**, considerado o maior evento de *Open Finance* do Brasil.
- ▶ Troféu prata no **Prêmio ABT 2023** com o case “Minhas Finanças no WhatsApp BB: Falando de Educação Financeira com IA”.
- ▶ **Prêmio Agile Trends 2023**, com o case “Agilidade na automação da gestão de conectividade no BB” e placa de reconhecimento especial case “Brablox”.
- ▶ **Prêmio FIDInsiders** na categoria Inovação na Oferta de Soluções Financeiras.
- ▶ Reconhecimento no **The Innovators, do Global Finance**, com o case do “Metaverso Brablox”.
- ▶ **Certificação AB2L Departamento Jurídico 4.0, com Selo Ouro**, da Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L) pela atuação colaborativa, eficiente, digital e integrada às novas tecnologias.
- ▶ **Prêmio Banking Transformation 2023**: a presidenta do BB, Tarciana Medeiros, foi reconhecida como Personalidade em Inovação e vencemos as categorias Eficiência Operacional e Inovação com IA.
- ▶ **Melhor Private Bank em Inovação para Wealth Management** no *The Global Economics Awards 2023*.
- ▶ **Prêmio Inovativos**: ouro na categoria Atendimento ao Cliente.
- ▶ **Prêmio Ouvidorias Brasil**: melhor case de inovação pela gestão dos indicadores públicos de reclamações e de satisfação dos consumidores.
- ▶ Troféu Ouro de melhor performance da América do Sul em inovação no **CMS Financial Innovation**.
- ▶ **Prêmio Inovação no Setor Público** com foco no cidadão, reconhecido pelo Instituto Brasileiro de Governança Pública (IBGP).
- ▶ **Premiado como o “Banco mais conectado do País”** pela Aberimest Brasil, na abertura do *Global Smart Summit 5G Tech*.
- ▶ **1º lugar no Prêmio Evolve Cloudera 23**, na categoria *Industry Transformation* – *Cloudera Data Impact Awards*.



Destques do ano



Governança

- ▶ Em 2023, aprovamos a Estratégia Corporativa do Banco do Brasil (ECBB) 2024-2028 envolvendo **mais de 7 mil interações** dos nossos públicos de interesse, em especial, os funcionários BB
- ▶ Revisamos nosso Programa de *Compliance*, reforçando o compromisso com a **promoção da Diversidade, Equidade e Inclusão** e com a mitigação de impactos sociais, ambientais e climáticos



Ambiental

- ▶ Em 2023, parte da nossa energia elétrica consumida foi proveniente de 15 usinas solares, que trouxeram uma economia de **R\$ 19,3 milhões** entre 2020 e 2023
- ▶ **100%** da energia consumida pelo BB está vinculada a fontes de energia renovável¹
- ▶ Encerramos o ano de 2023 com mais de **600 mil hectares** de florestas conservadas em projetos de carbono.



Financeiro

- ▶ Lucro Líquido Ajustado²: **R\$ 35,6 bilhões**
- ▶ Margem Financeira Bruta (MFB): **R\$ 93,5 bilhões**
- ▶ Carteira de Crédito Ampliada: **R\$ 1,11 trilhão**
- ▶ Índice de Basileia: **15,47%**
- ▶ Índice de Capital Principal (CP): **12,12%**
- ▶ Receita de Prestação de Serviços: **R\$ 33,8 bilhões**



Social

- ▶ O valor adicionado à sociedade alcançou **R\$ 86,1 bilhões**. Crescimento de **6,8%** em um ano
- ▶ Inclusão da **diversidade** nos valores BB e compartilhamento de conteúdos sobre o tema no endereço bb.com.br/diversidade.
- ▶ Em 2023, o investimento social realizado pela Fundação BB foi de **R\$ 137,3 milhões**. Foram **312** projetos apoiados e **+ de 300 mil** pessoas atendidas
- ▶ Fomos pioneiros no lançamento de um fundo de investimento vinculado ao IDIVERSA da B3, o **BB Ações Diversidade IS**, com **R\$ 36 milhões** captados em 2023



Carteira de Crédito Sustentável (CCS)

- ▶ Ao final de 2023, a Carteira de Crédito Sustentável apresentou um saldo de **R\$ 343,1 bilhões** em operações de crédito sustentáveis, crescimento de **4,8%** em 12 meses
- ▶ LCA Verde: **R\$ 7,8 bilhões** de saldo em 2023 e impacto na redução de seis milhões de toneladas de CO₂ na atmosfera
- ▶ Em 2023, foram contratados **R\$ 2 bilhões** em financiamentos no âmbito do RenovAgro, reforçando nossa atuação no fomento à agricultura sustentável

¹Usinas próprias, mercado livre e Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês para Renewable Energy Certificates). ²Lucro líquido sem itens extraordinários.



1 quem somos



Perfil

[GRI 2-1]

Fundado há 215 anos, o Banco do Brasil S.A. (BB) é considerado um dos bancos mais sustentáveis do planeta, segundo o *ranking Global 100 da Corporate Knights*. O BB destaca-se, ainda, em diversos outros índices de sustentabilidade do mercado financeiro, como o *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, o *ISE* e o *Financial Times Stock Exchange (FTSE)*.

Somos uma sociedade anônima aberta, Pessoa Jurídica de direito privado, de economia mista e controlada pelo Governo Federal, que detém 50%¹ das ações. Fomos a primeira empresa a realizar uma oferta pública de ações no mercado de capitais brasileiro e, desde 2006, somos listados no segmento Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, que exige práticas avançadas de governança corporativa.

Contribuímos para o desenvolvimento nacional com uma CCS com saldo de R\$ 343,1 bilhões². Ela é formada por linhas de crédito com elevada adicionalidade ambiental e/ou

social ou destinadas a financiar atividades ou segmentos que têm impactos socioambientais positivos para os setores de energia renovável, eficiência energética, construção, transporte e turismo sustentáveis, água, pesca, floresta, agricultura sustentável, gestão de resíduos, educação, saúde e desenvolvimento local e regional, reforçando nosso papel transformador no desenvolvimento do Brasil.

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. [GRI 2-12]

¹O Governo Federal tem o controle do BB com 50,0000011% do total de ações.

²Posição: dezembro/2023.



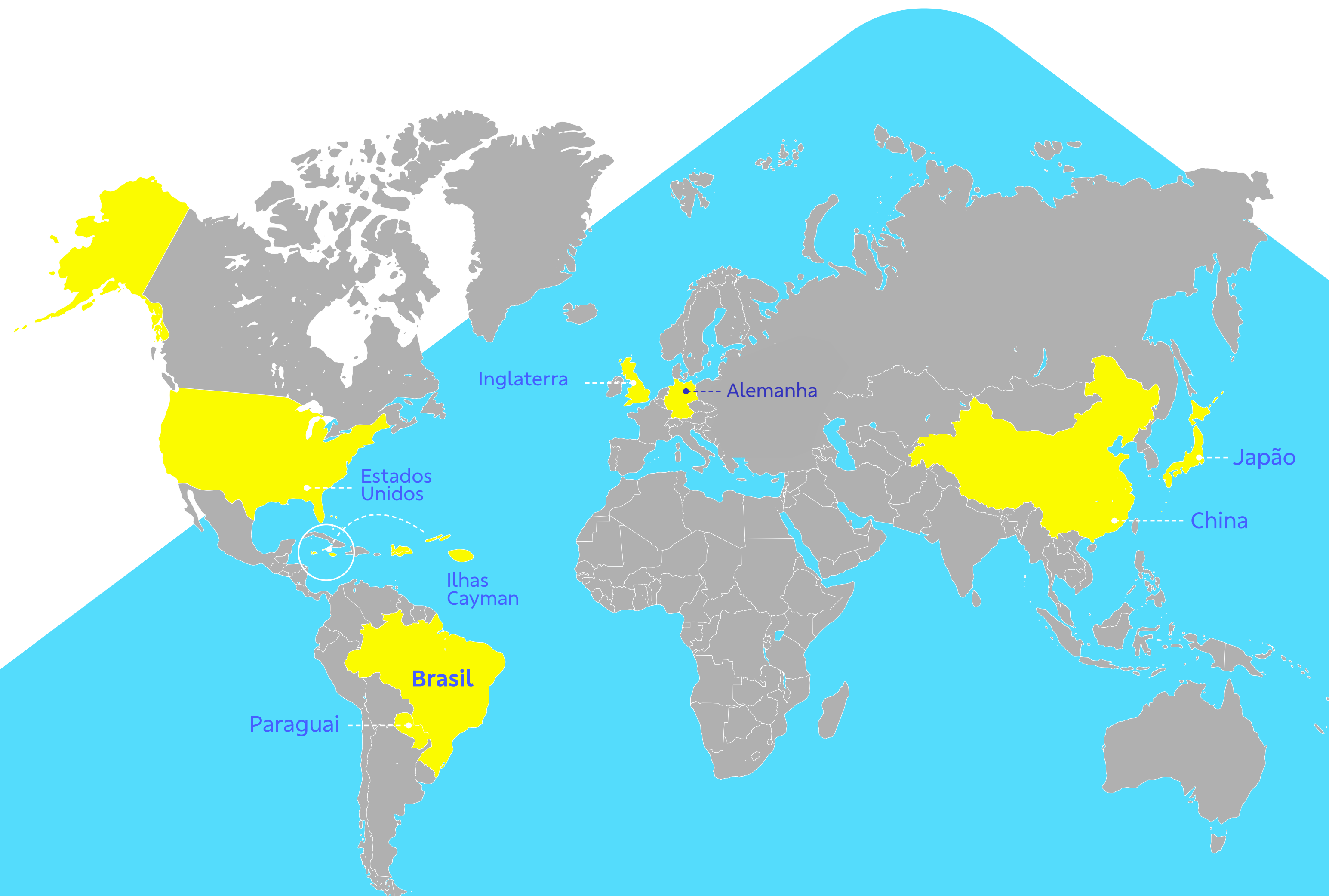
Rede de distribuição *e relacionamento*

[GRI 2-1] 2-6]

Estamos presentes em 93,1% dos municípios brasileiros, com 54.064 pontos de atendimento, entre rede própria, compartilhada e correspondentes.

A nossa rede externa é composta por 11 dependências localizadas em sete países. De forma complementar, mantemos acordo com outras instituições financeiras no exterior para atendimento a nossos clientes. No fim de 2023, havia 604 bancos atuando como correspondentes do BB em 116 países.

Contamos também com 13 Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB): 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 Companhia Financiera SA, Patagonia Inversora SA e Patagonia Valores; localizadas em nove países: Argentina, Áustria, Egito, EUA, França, Ilhas Cayman, Panamá, Portugal e Reino Unido.





Presença nacional

Número de empregados |GRI 2-7|

Região	2021	2022	2023
Norte	3.678	3.897	3.830
Nordeste	13.919	14.025	13.944
Centro-Oeste	16.090	16.719	17.762
Sudeste	35.894	36.100	35.826
Sul	14.997	15.193	14.840
Exterior	19	19	18
Total	84.597	85.953	86.220

Quantidade de agências

Região	2021	2022	2023
Norte	254	254	253
Nordeste	818	817	820
Centro-Oeste	394	396	399
Sudeste	1.704	1.704	1.706
Sul	809	812	814
Total	3.979	3.983	3.992

Tipos de Rede de Atendimento

	2021	2022	2023
Rede Própria	11.360	11.115	10.778
Agências	3.979	3.983	3.992
Postos de Atendimento	1.704	1.616	1.551
Postos de Atendimento Eletrônico	5.677	5.516	5.235
Rede MaisBB	19.860	19.710	18.847
Rede Compartilhada	24.862	25.042	24.439
Banco24Horas	24.265	24.417	24.247
TAA: Bancos Parceiros	597	625	192
Total	56.082	55.867	54.064





Contexto de **negócios**

Mundo

O ano de 2023 foi caracterizado por uma volatilidade elevada e incertezas nos mercados globais. O destaque foi a continuação do aperto monetário por grandes economias, devido à resiliência do processo inflacionário. Nesse contexto, é importante ressaltar que os juros básicos dos Estados Unidos atingiram o patamar de 5,50%, o maior nível observado nas últimas décadas. Apesar desse aperto, os impactos na atividade econômica americana não foram muito sentidos. Isso se deveu à manutenção do consumo e à resiliência do mercado de trabalho, que resultaram em uma evolução do PIB superior à esperada, atingindo crescimento médio de 2,5% no ano. Em relação à China, apesar de todos os riscos envolvendo o setor imobiliário - um vetor que também está presente em 2024 - o governo local conseguiu assegurar o crescimento da economia em 2023 (5,2%) em um nível superior à meta estabelecida (5,0%).

Brasil

No Brasil, o ano de 2023 também foi caracterizado por muitas incertezas e volatilidades. No entanto, o cenário geral de juros e inflação diferiu da maior parte do mundo. Aqui, já antecipávamos o início do ciclo de cortes dos juros básicos, que ocorreu

na reunião de agosto de 2023, quando a taxa básica estava em 13,75% a.a. No fim do ano, com reduções continuadas promovidas pelo Copom, a Selic registrou 11,75% a.a., patamar que foi alcançado devido a uma inflação corrente que continuou em processo de queda ao longo do ano. Contudo, destacamos que o nível de juros alcançado no fim de 2023 ainda se encontra em região restritiva, compatível com o desafio ainda presente de levar a inflação para o centro da meta. De forma detalhada, o ano de 2023 foi marcado por uma significativa descompressão dos preços de alimentos e de bens industriais, impulsionada pela normalização das cadeias globais de suprimentos e pela safra recorde no Brasil. Isso contribuiu para que o IPCA encerrasse o ano em 4,62%, um resultado abaixo do teto da meta de 4,75% estabelecido pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). Além disso, importantes avanços institucionais foram realizados, como a aprovação da regra fiscal e a manutenção da meta de inflação em 3,0%. Esses fatores foram cruciais para a gestão econômica do país no período.

Diante do quadro de flexibilização monetária, da forte contribuição da agropecuária em 2023 (15,1%¹), do processo de desinflação e do crescimento da renda disponível, a atividade econômica se destacou positivamente ao longo do ano, tendo encerrado o período com expansão de 2,9%², resultado que superou

em muito as expectativas de mercado do início do ano (aproximadamente 0,80%).

Do lado do crédito, segundo o Bacen, o volume da carteira do Sistema Financeiro Nacional (SFN) avançou 8,1% em 2023. No entanto, esse crescimento foi inferior à variação de +14,5% registrada em 2022. Cabe destacar que esse movimento de desaceleração da carteira de crédito total do SFN já era esperado em nosso cenário-base. De maneira desagregada, destacamos a desaceleração significativa da carteira de crédito para empresas, que cresceu 4,7% em 2023, abaixo do crescimento de 10,1% ocorrido em 2022. Da mesma forma, o crédito para as famílias cresceu 10,4%, abaixo do crescimento de 17,7% no ano anterior. Ao analisarmos o crédito livre (aquele não vinculado a programas específicos), houve uma expansão de 5,5% no ano, ante o crescimento de 14,9% observado em 2022. Quanto aos recursos direcionados, embora tenha havido um aumento considerável de 11,9%, essa taxa também desacelerou em relação aos 14,0% observados no ano anterior.

De forma geral, diante de todos os acontecimentos de 2023 e dos diferentes cenários adversos considerados, encerramos o ano de forma mais construtiva, tanto no contexto global quanto no doméstico.



¹ Crescimento da agropecuária em 2023.

² Crescimento do PIB (atividade econômica).



Nossas principais marcas

[GRI 2-1 | 2-2 | 2-6]

Em dezembro de 2023, contávamos com 594 marcas registradas e 120 marcas em processo de registro no Brasil.

A marca Banco do Brasil transmite nossos atributos e nossa razão de ser à sociedade. Nosso foco no cliente proporcionou que o valor da marca evoluísse, ao longo de 2023, de R\$ 24,5 bilhões para R\$ 47,8 bilhões, um crescimento de 95%.

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

Em dezembro de 2023, contávamos com 594 marcas registradas e 120 marcas em processo de registro no Brasil. No exterior, temos 76 marcas registradas em diversos países das Américas, Europa e Ásia.

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

O Conglomerado Banco do Brasil é composto por empresas¹ que, conforme a natureza de seu relacionamento conosco, são classificadas como subsidiárias (ou “controladas”), coligadas, simples participações, administradas, patrocinadas e fundações. Veja os destaques na página a seguir².

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

² Considera as maiores participações e principais entidades. Para mais informações, acesse o organograma completo 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\$ 1,5 trilhão¹.

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.

Coligadas e simples participações

BRASILCAP

Empresa de capitalização com mais de R\$ 2,5 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, bem como de outros meios de pagamento ou meios eletrônicos.

alelo

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

elo

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

livelu

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

cateno

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

Administradas, patrocinadas e fundações

BB PREVIDÊNCIA

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

PREVI

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

FUNDAÇÃO BB

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

CASSI

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

¹Ranking da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima) de dezembro de 2023.

2 Estratégia e sustentabilidade

“Nossa atividade econômica é baseada em produtos de origem florestal, renováveis e sustentáveis, e nesse sentido estamos empenhados em avançar na nossa agenda ASG. Nosso compromisso com o uso responsável dos recursos naturais, com as comunidades e com uma governança transparente são fundamentais para nosso crescimento e para fortalecer nossa posição no mercado. Ter acesso à linha de crédito do BB nos permitiu avançar corretamente nos nossos negócios e materializar alguns projetos que consideramos essenciais e que espelham a nossa essência, como a certificação FSC de manejo florestal em todas as nossas florestas próprias e a certificação FSC em cadeia de custódia em todas as nossas instalações industriais no Brasil.

Também concluímos, em 2023, o nosso primeiro inventário de emissões e sequestro de carbono (relativo a 2022) e impulsionamos as nossas ações sociais.”

Cliente PJ da Carteira de Crédito Sustentável

Estratégia Corporativa

[GRI 2-12] 2-29]

O processo de elaboração da ECBB 2024-2028, ocorrido a partir do segundo trimestre de 2023, focou em garantir a participação dos públicos de interesse e, prioritariamente, em ampliar o envolvimento dos funcionários do Banco, buscando elevar o senso de pertencimento e enriquecer o conteúdo com a participação de funcionários de diferentes segmentos e regiões, inclusive das ELBB, totalizando mais de sete mil interações.

Um conjunto de metodologias de planejamento, alinhadas com boas práticas de mercado e adotadas no Banco do Brasil, foi utilizado no processo, em especial a matriz SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, na sigla em inglês - *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*), o *Balanced Scorecard* (BSC) e a metodologia SMART, que tem como objetivo garantir que indicadores e metas sejam específicos (S), mensuráveis (M), atingíveis (A), relevantes (R) e temporais (T).

O processo contou com as etapas de:

- levantamento de percepções, por meio de pesquisas institucionais que abordaram tendências, incertezas, cenários da indústria financeira e estudos de mercado sobre comportamento do consumidor bancário;

- participação de especialistas nos temas-chave em palestras *online*;
- *workshops* de planejamento, nos quais os funcionários puderam colaborar ativamente em discussões, propostas e decisões estratégicas;
- estabelecimento dos objetivos, direcionadores estratégicos e seus respectivos indicadores e metas, a partir dos insumos das etapas anteriores; e
- discussão e deliberação pela Alta Administração.

Considerando-se, portanto, que o processo de elaboração da ECBB 2024-2028 foi realizado de forma colaborativa, com envolvimento de representantes de todo o corpo funcional, o engajamento dos administradores se deu na revisão e na priorização de propostas, o que ocorreu por meio de encontro específico dos integrantes da Alta Administração e executivos convidados. Por fim, a ECBB foi aprovada pelo Conselho Diretor (CD) e pelo Conselho de Administração (CA). Tratou-se, portanto, de uma abordagem *bottom-up* (da base para o topo da Organização) para a elaboração da Estratégia.

A elaboração da ECBB 2024-2028 foi pautada pelas orientações:

Ênfase na centralidade no cliente de ponta a ponta, com fortalecimento do relacionamento com o Banco.

Reforço do compromisso com a sustentabilidade em práticas ASG.

Crescimento da rentabilidade de forma sustentável, otimização do capital e eficiência operacional.

Aceleração da transformação digital e da inovação.

Evolução da cultura organizacional, com inovação, integração e equidade.



Mercados de atuação

[GRI 2-12] 2-29]

A atuação do BB está organizada nos seguintes mercados: Varejo PF, Varejo PJ, Atacado, Setor Público e *Private*.

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

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

Objetivos e Direcionadores Estratégicos

[GRI 2-12] 2-29]

Os Direcionadores e os Objetivos Estratégicos da Organização para os próximos cinco anos estão materializados no Mapa Estratégico e distribuídos em cinco perspectivas:

	Clientes	Financeira	Sustentabilidade	Transformação Digital e Processos	Pessoas e Cultura
Objetivos	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, do respeito e da inclusão
Direcionadores	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer o engajamento dos clientes Entregar soluções relevantes e integradas para cada público Oferecer uma plataforma <i>omnichannel</i> personalizada ao contexto do cliente Conquistar e fidelizar novas gerações de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Diversificar e elevar o resultado considerando as necessidades e potencialidades dos clientes Mitigar os riscos na geração e na 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 	<ul style="list-style-type: none"> Promover a cultura da sustentabilidade e ASG na prática Gerar valor a partir de produtos e serviços com atributos ASG Promover a descarbonização do planeta Impulsionar Diversidade, Equidade e Inclusão com todos os públicos, interno e externo 	<ul style="list-style-type: none"> Expandir o uso de dados e de inteligência analítica com ênfase em experiência e resultados Impulsionar a entrega de valor por meio da experiência digital e da cultura de inovação Otimizar e transformar processos e portfólio de soluções do Conglomerado Fortalecer a gestão integrada de riscos do Conglomerado, com oportunidade de experimentação consciente 	<ul style="list-style-type: none"> Aperfeiçoar as formas de remuneração, encarecimento 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 Oferecer a melhor experiência de ser BB para os funcionários

Os direcionamentos da ECBB são expressos em nosso dia a dia por meio dos demais planos que compõem a arquitetura estratégica, do orçamento e dos instrumentos de indução e avaliação do desempenho. Os resultados são acompanhados por indicadores de desempenho, em ferramenta de gestão da estratégia, bem como por relatórios regulares aos órgãos de governança.

Cabe destacar que, além da função direcionadora de nossa atuação na elaboração da ECBB, o CA aprova o **Código de Ética** e a **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC)**, que orienta o nosso comportamento em relação aos públicos de interesse e considera, de forma integrada, as dimensões social, ambiental e climática nos negócios, na relação ética e transparente com nossos públicos de interesse, na promoção dos Direitos Humanos e dos direitos fundamentais do trabalho, e no respeito e na valorização da diversidade e da equidade nas relações.

Plano Diretor

[GRI 2-12| 2-29]

O Plano Diretor (PD) é o conjunto de indicadores estratégicos e metas para os próximos cinco anos, estabelecidos a partir dos Objetivos e Direcionadores Estratégicos da ECBB. Traz os resultados que queremos alcançar, de forma ampla, considerando o Banco como um todo e, a partir dele, são desdobrados os Instrumentos de Indução e Avaliação e os Objetivos e Resultados-chave (OKRs) do Planejamento Integrado.

O CA aprova o Código de Ética e a PRSAC, que orientam o nosso comportamento em relação aos públicos de interesse.





A formulação do Planejamento Integrado é totalmente colaborativa e busca realizar o alinhamento estratégico em todos os níveis organizacionais.

Planejamento Integrado

[GRI 2-12| 2-29]

As Unidades Estratégicas (UE) realizam o desdobramento dos objetivos estratégicos de longo prazo em OKRs Empresariais de cadência anual por meio do Planejamento Integrado.

Os OKRs são apreciados pelo CD e compartilhados com as UE a fim de que essas possam declarar iniciativas viabilizadoras dos resultados-chave (KRs, na sigla em inglês para Key Results) empresariais. O acompanhamento é realizado mensalmente pela Diretoria Estratégia e Organização por meio de reuniões com as UE líderes e apuradoras dos KRs. Esse rito é composto por reporte do desempenho de cada KR e das iniciativas viabilizadoras de cada resultado-chave. A aplicação do *framework* OKRs visa promover a convergência de esforços conjuntos das UE para atingimento dos resultados almejados pela empresa. A formulação do Planejamento Integrado é totalmente colaborativa e busca realizar o alinhamento estratégico em todos os níveis organizacionais.

Além desses, cabe destacar nesse contexto o nosso Plano de Sustentabilidade-Agenda 30 BB, que é o instrumento por meio do qual o Banco aprimora seus negócios e processos, alinhando-se às melhores práticas mundiais e contribuindo para que a responsabilidade social, ambiental e climática permeie todo o Conglomerado, buscando a geração de resultados sustentáveis. O Plano de Sustentabilidade é revisado a cada dois anos, por meio de um processo sistemático que envolve todas as áreas estratégicas do Banco e representantes de seus principais públicos de interesse (funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, acionistas/investidores, representantes da sociedade civil e especialistas em sustentabilidade, concorrentes, órgãos reguladores, imprensa/mídia e governo). Saiba mais sobre o Plano de Sustentabilidade na **página 28**.

Sustentabilidade

[GRI 2-16| 2-23| 2-24| 2-25]

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

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

Seguimos as melhores práticas de gestão e governança, aderindo a compromissos nacionais e internacionais de incentivo ao desenvolvimento sustentável, apoiamos a execução de políticas públicas e promovemos negócios sustentáveis de relevância para a sociedade.

Em 2022, o Banco do Brasil aprovou sua **PRSAC** e o respectivo plano de ação, em atendimento à Resolução CMN 4.945/2021, que revogou a Resolução CMN 4.327/2014

e estabeleceu os requisitos relativos ao estabelecimento da PRSAC e as ações para sua efetiva implementação pelas instituições do sistema financeiro. Em 2023, atualizamos a PRSAC incluindo alguns conceitos a fim de clarificar o entendimento dos enunciados, sem alterar direcionamentos estratégicos.

Nesse contexto, a PRSAC orienta o comportamento do Banco do Brasil e das Entidades Ligadas integrantes do Conglomerado Prudencial do BB e é pautada pelos princípios da relevância, proporcionalidade e eficiência. Os princípios e diretrizes expressos na PRSAC desdobram-se nas iniciativas que compõem os Compromissos BB 2030 para um Mundo +Sustentável, o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e os normativos internos, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais, ambientais e climáticas no desenho e desenvolvimento dos processos, produtos e serviços.

As demais políticas também contemplam aspectos sociais, ambientais e climáticos que são considerados em práticas negociais e administrativas, a exemplo das operações de crédito e de investimento e do relacionamento com fornecedores e funcionários. Por sua relevância, essas orientações estão



José Ricardo Sasseron

Vice-presidente
Negócios Governo
e Sustentabilidade
Empresarial

“Somos um dos bancos mais sustentáveis do mundo, segundo as principais referências globais, o que significa exercer papel transformador na sociedade, adotando negócios e práticas sustentáveis no relacionamento com nossos clientes e fornecedores.

Isso se materializa em projetos voltados à transição para uma economia verde, inclusiva, diversa e de baixo carbono e no fomento de projetos de preservação e restauração florestal e de recuperação de áreas degradadas nos vários biomas brasileiros.

Trabalhamos também pela promoção da bioeconomia, pelo desenvolvimento de soluções financeiras voltadas a um modelo sustentável e inclusivo. Além disso, concedemos volume recorde de crédito aos Estados e Municípios, que estão alinhados aos esforços do BB para apoiar o desenvolvimento do país, a inclusão social, a geração de emprego e renda e o cuidado com o meio ambiente, gerando resultados de forma sustentável.”

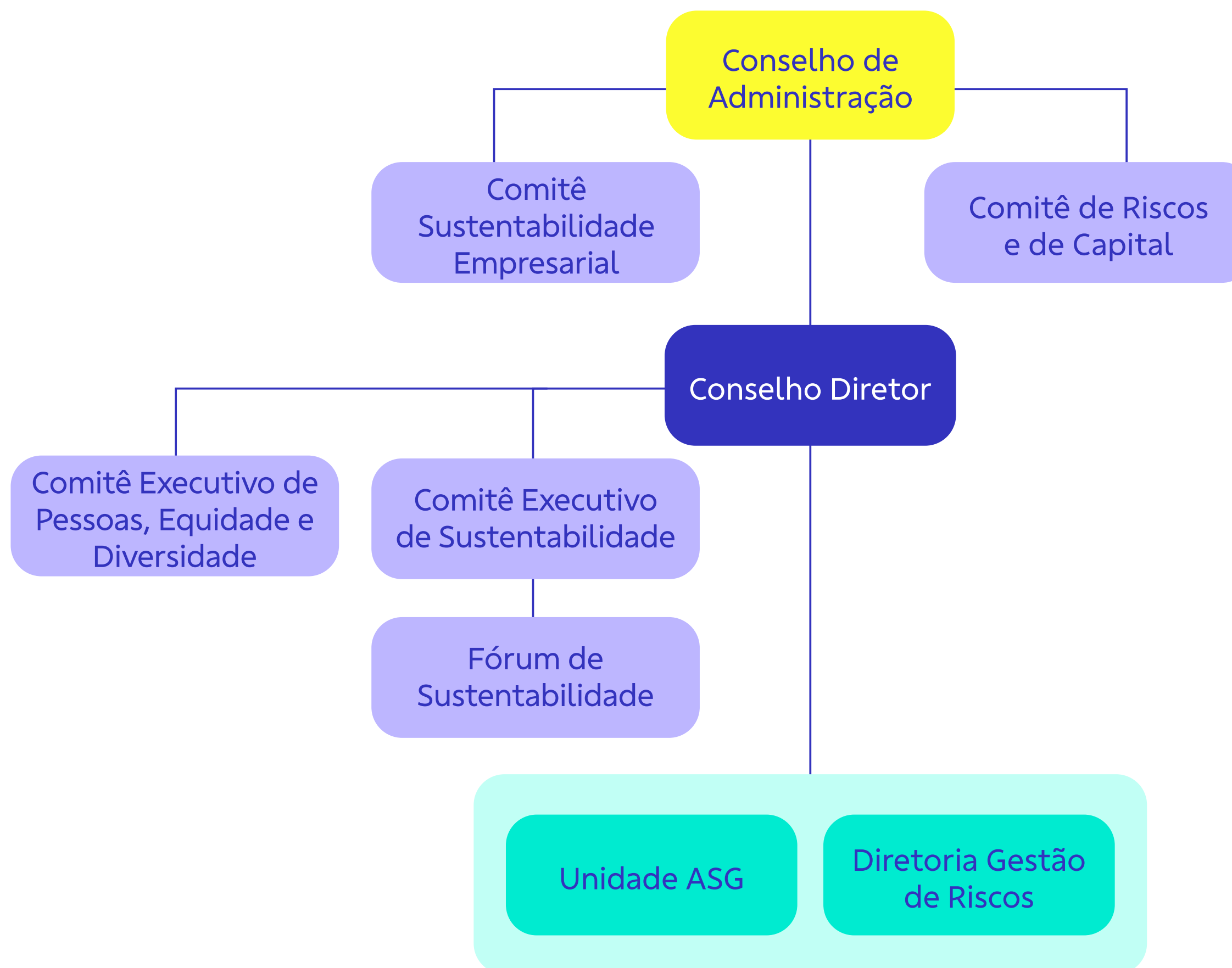
replicadas nas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** e nas **Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão**.

Como forma de concretizar esses resultados, os direcionadores em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores definidos com base na ECBB, que vão do nível estratégico até o nível operacional, abrangendo todas as unidades. O conjunto de informações e desempenho reunido periodicamente faz parte de relatórios (de sustentabilidade, financeiro e de emissões, entre outros) que são disponibilizados nos sites do Banco do Brasil.

Governança da sustentabilidade

[GRI 2-9] 2-12| 2-14]

O principal objetivo da governança de sustentabilidade é garantir o cumprimento de boas práticas relativas à sustentabilidade empresarial e gerir o desempenho social, ambiental e climático do Banco do Brasil, com base na **PRSAC**. No Banco do Brasil, ela segue a seguinte estrutura:



Conselho de Administração (CA)

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

Conselho Diretor (CD)

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

Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem)

Órgão colegiado que tem por finalidade assessorar o CA nos temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco do Brasil, considerando as melhores práticas de mercado e os compromissos assumidos voluntariamente pelo Banco.

Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

Assessora o CA no exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre os quais o social, ambiental e climático, e de capital para as instituições integrantes do Conglomerado Prudencial do Banco do Brasil.

Comitê Executivo de Pessoas, Equidade e Diversidade

Subordinado ao CD e composto pela presidenta, vice-presidentes e diretores. É responsável pela aprovação das diretrizes e objetivos relativos ao Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) e pelo acompanhamento da execução das práticas de ações estruturantes relativas ao Programa, entre outras atribuições relativas à gestão de pessoas.

Comitê Executivo de Sustentabilidade (Cesus)

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

Fórum de Sustentabilidade BB

Instância composta por gerentes executivos do Banco do Brasil e da Fundação Banco do Brasil. O Fórum

apoia a incorporação, o alinhamento e a disseminação dos preceitos e práticas de sustentabilidade, além de acompanhar as iniciativas sociais, ambientais e climáticas e a implantação das ações do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Tem periodicidade trimestral e está subordinado ao Cesus.

Unidade ASG

Unidade estratégica vinculada à Vice-presidência Negócios Governo e Sustentabilidade Empresarial, é responsável pelo planejamento de ações de sustentabilidade empresarial do Banco com orientações estratégicas e de aculturação do tema. Também é responsável pela gestão específica dos RSAC.

Diretoria Gestão de Riscos (Diris)

Unidade estratégica vinculada à Vice-presidência Controles Internos e Gestão de Riscos, responsável pela gestão corporativa dos RSAC.



Materialidade

[GRI 3-1]

O último processo para definição dos temas relevantes em sustentabilidade para orientar nossa gestão e relato foi realizado em 2022. O estudo teve como base a ampla consulta aos públicos de interesse realizada em 2020, a estratégia da empresa e a atualização dos cenários nacional e internacional, e resultou na definição de 23 temas, dos quais 11 foram considerados materiais (prioritários), na perspectiva da sustentabilidade.

Esses temas, por sua vez, se desdobram nos desafios em sustentabilidade que compõem o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. A revisão dos temas/desafios é realizada de dois em dois anos e, em 2023, concluímos o 9º ciclo de atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, para o período 2023-2025.

Os temas incluem aspectos socioeconômicos, ambientais, climáticos, de governança e culturais, e 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 realizada em 2020. Sua definição leva em conta, ainda, o impacto dos negócios do Banco do Brasil na economia, na sociedade e no meio ambiente (materialidade de impacto ou *inside out*),

assim como esses temas afetam o desempenho do BB, a sua posição e o seu desenvolvimento (materialidade financeira ou *outside in*).

Assim como no processo de priorização dos temas de sustentabilidade, a definição dos riscos relevantes do Banco leva em consideração a ECBB, 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, assim como demais temas relacionados aos cenários externos e internos, permeiam a definição dos riscos relevantes. Para esses riscos, são estabelecidos processos de gestão visando controlar a exposição e contribuir para o alcance sustentável dos objetivos projetados. 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, entre os quais estão temas e aspectos relevantes ligados ao gerenciamento de riscos corporativos.

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

Os 11 temas materiais: [GRI 3-2]

- 1 Negócios sustentáveis
- 2 Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos
- 3 Inovação e tecnologia
- 4 Ética e *compliance*
- 5 Mudanças climáticas
- 6 Diversidade
- 7 Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades
- 8 Combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro
- 9 Risco social, ambiental e climático (RSAC)
- 10 Cultura da sustentabilidade
- 11 Relacionamento e satisfação de clientes

Matriz de materialidade

[GRI 3-1| 3-2]

LEGENDA



Ambiente



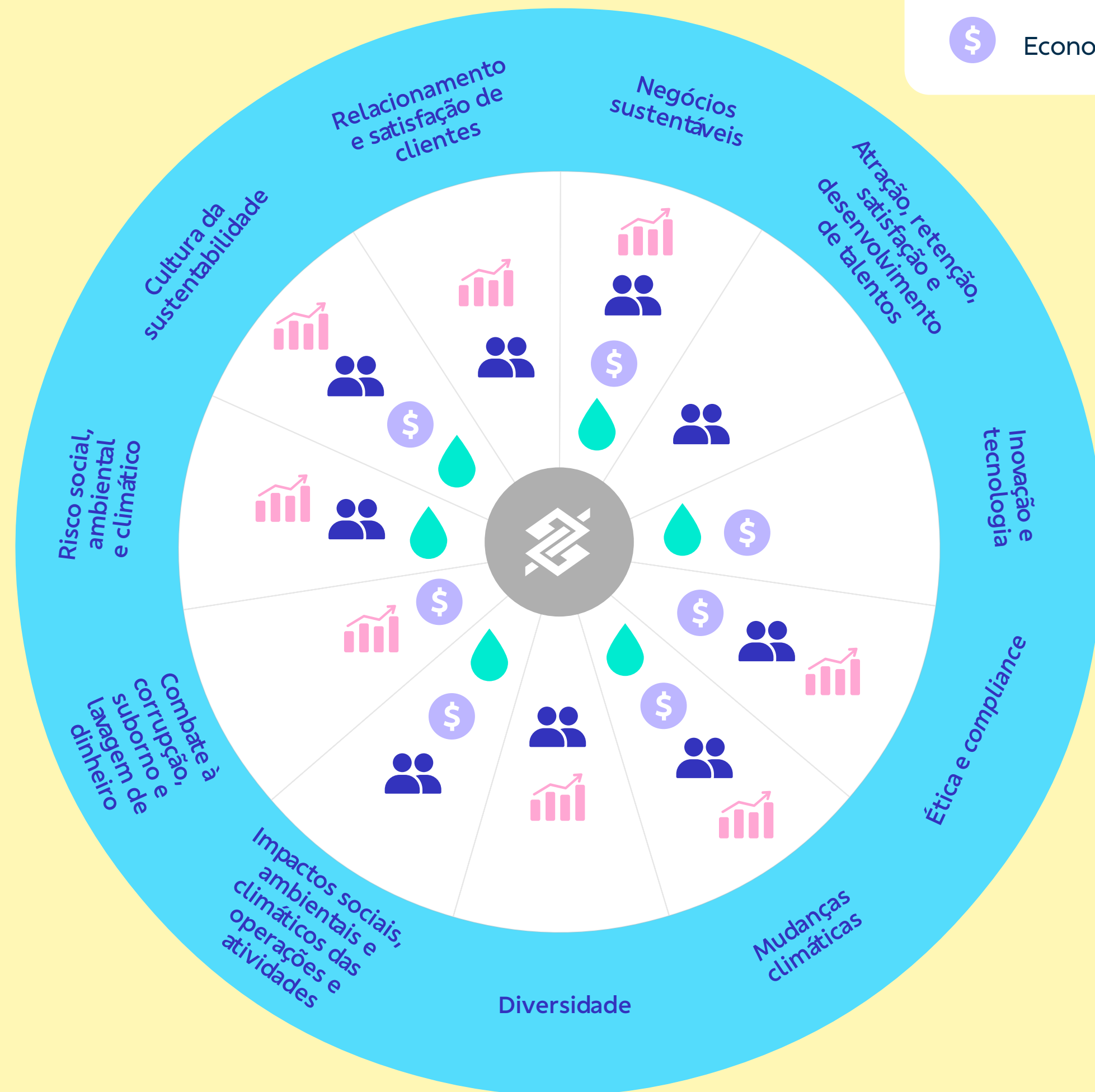
Pessoas



Economia



Negócios



Nossos públicos de interesse

[GRI 2-29]

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

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

Plano de **Sustentabilidade**

Agenda 30 BB e Compromissos 2030 para um Mundo + Sustentável

[GRI 3-3 para Cultura da sustentabilidade| 2-24| 2-29]

Desde 2005, elaboramos nosso Plano de Sustentabilidade, instrumento fomentador de negócios e práticas ASG que contribuem para a promoção de resultados sustentáveis no curto, médio e longo prazos. O Plano, denominado de Agenda 30 BB, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

da Organização das Nações Unidas (ONU), busca fortalecer nosso papel transformador no oferecimento de produtos e serviços, na promoção da transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva e na ampliação de nossa atuação com criação de valor.

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

Agenda 30 BB 2023-2025

Em 2023, a Agenda 30 BB foi atualizada em sua nona versão, resultando em 47 ações e cem indicadores vinculados a 25 desafios em sustentabilidade. Como parte de um processo que envolveu praticamente toda a empresa para a sua realização, ela foi revisada a partir da avaliação de tendências nacionais e internacionais ASG, estudos setoriais e de índices, *ratings* e *rankings* de sustentabilidade e *benchmarking* do setor.

Consideramos, ainda, a análise dos riscos e das oportunidades no atual cenário global dentro da lógica ASG. Dessa maneira, a atualização da nossa Agenda 30 BB reflete o processo contínuo de aprimoramento de nossa atuação e dos nossos compromissos.

Atentos às tendências e às demandas do mercado e da sociedade, a cada dois anos, atualizamos o Plano por meio de um processo amplo e participativo, que se traduz na definição de desafios em sustentabilidade e no estabelecimento de compromissos que garantem a conexão entre negócios, pessoas e meio ambiente.

Prestação de contas 2023 - Agenda 30 BB¹

A Agenda 30 BB 2023-2025 contempla ações com indicadores e metas que objetivam aprimorar a governança e a gestão dos riscos e das oportunidades relacionadas às questões climáticas, atuar para a descarbonização, desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG, promover a diversidade, avaliar e mensurar os impactos sociais, ambientais, climáticos e econômicos (externalidades) e desenvolver iniciativas voltadas para a redução do desmatamento, entre outros.

A seguir, apresentamos os resultados das iniciativas implementadas em 2023 e as programadas para 2024, no âmbito da Agenda 30 BB 2023-2025.



Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades

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

- ▶ **Ação:** Mensurar os impactos (externalidades) socioambientais e econômicos dos produtos, serviços e atividades do BB.
- ▶ **Indicador:** Mensurar os impactos de atividades, produtos, serviços ou projetos até 30/06/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Atualização e ampliação da cobertura de análise dos impactos econômicos, sociais e ambientais decorrentes das atividades operacionais e negociais do BB.
- ▶ **ODS impactado:**



Risco social, ambiental e climático

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

- ▶ **Ação:** Revisar o processo de crédito do BB sob a ótica do RSAC.
- ▶ **Indicador:** Revisar e publicar as Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e as Diretrizes Socioambientais - Lista Restritiva e Lista de Exclusão até 31/12/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Revisão e publicação das Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e das Listas de Exclusão e Restrição no *site* de RI do BB.
- ▶ **ODS impactados:**



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



Negócios sustentáveis

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

- ▶ **Ação:** Emitir e originar título sustentável.
- ▶ **Indicador:** Elaborar e publicar *Framework de Sustainability-Linked Finance (SLF)* até 31/12/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Aprovação do *Sustainability-Linked Finance Framework (SLFF)* do BB.

▶ **ODS impactado:**



Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos

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

- ▶ **Ação:** Fortalecer iniciativas cuja recompensa é impactada pela avaliação de desempenho individual.
- ▶ **Indicador:** Manter 100% dos funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional, considerando aspectos sociais, ambientais e climáticos e com impacto na remuneração, em 31/12/2023 (saiba mais na [página 79](#)).

▶ **Prestação de contas:** Atingimento de 100% dos funcionários abrangidos pelo modelo de avaliação de desempenho multidimensional, considerando aspectos sociais, ambientais e climáticos e com impacto na remuneração.

▶ **ODS impactado:**



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 10,6 milhões de clientes com alta maturidade digital até 31/12/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Atingimento de cerca de 12 milhões de clientes com alta maturidade digital.

▶ **ODS impactado:**





Mudanças climáticas

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

- ▶ **Ação:** Reforçar a gestão e a transparência das questões climáticas.
- ▶ **Indicador:** Aprimorar informações relacionadas ao clima nos relatórios financeiros até 30/06/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Publicação de informações relacionadas às questões climáticas nos relatórios financeiros e não financeiros do BB, como Análise do Desempenho, Relatório da Administração, Relatório Anual, Caderno ASG e Formulário de Referência.
- ▶ **ODS impactado:**



Desafio: Atuar para a descarbonização das emissões próprias, das emissões financiadas e dos investimentos do BB, de forma alinhada 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:** Submeter à instância competente proposta de metas intermediárias de emissões de GEE e/ou *net zero*, incluindo abordagem de negócios e diretrizes de financiamento, com base em critérios e recomendações da *Science Based Targets initiative* (SBTi), até 31/12/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Aprovação da proposta de metas de redução das emissões de GEE financiadas para o segmento de Empréstimos Corporativos e da inclusão de Diretrizes Socioambientais para as atividades de extração de carvão mineral e geração de energia termelétrica a partir do carvão mineral.

- ▶ **ODS impactados:**





Relacionamento e satisfação de clientes

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

- ▶ **Ação:** Fortalecer a cultura da sustentabilidade no relacionamento com os clientes, por meio do engajamento e da capacitação dos funcionários em produtos/serviços ASG.
- ▶ **Indicador:** Ofertar produtos e serviços ASG para os clientes propensos ao consumo destes produtos até 31/12/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Adoção de estratégias para induzir a oferta aos clientes público-alvo, considerando os pilares Varejo, Atacado e Governo.

▶ **ODS impactados:**



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

- ▶ **Ação:** Aprimorar iniciativas de educação financeira com vistas a ampliar o conhecimento sobre produtos e serviços.
- ▶ **Indicador:** Realizar programa de renegociação de dívidas envolvendo público vulnerável/superendividado, de modo a buscar a reinclusão do cliente no mercado de crédito, até 31/12/2023.
- ▶ **Prestação de contas:** Adesão e implementação ao programa de renegociação de dívidas Desenrola Brasil, que viabilizou a oferta de diversas condições especiais.

▶ **ODS impactados:**



Agenda 30 BB 2023-2025 - Compromissos 2024¹



Negócios sustentáveis

Desafio: Desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG, 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 nº 175, de 23/12/2022, até 31/12/2024.

▶ **ODS impactado:**



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.

- ▶ **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.

▶ **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:** Inovar, com o auxílio de novas tecnologias, os modelos de negócios, produtos e serviços do BB.
- ▶ **Indicador:** Firmar pelo menos duas parcerias estratégicas voltadas para o desenvolvimento de negócios sustentáveis até 31/12/2024.
- ▶ **Ação:** Aprimorar processos e iniciativas que contribuam 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.

▶ **ODS impactados:**



¹Publicamos 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**.



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.

▶ **ODS impactado:**



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 Micro e Pequena Empresa (MPE) possam mensurar sua pegada de carbono e adquirir créditos de carbono para respectiva neutralização até 31/12/2024.

▶ **ODS impactados:**



Desafio: Atuar para a descarbonização das emissões próprias, das emissões financiadas e dos investimentos do BB, de forma alinhada 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.

▶ **ODS impactado:**





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.
- ▶ **Indicador:** Definir e publicar meta para ampliação/ascensão de mulheres em cargos de: gerência júnior, gerência média, gerência alta gestão e tecnologia (STEM, na sigla em inglês para *Science, Technology, Engineering and Mathematics*, ou seja, Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática), até 31/12/2024.

▶ **ODS impactados:**



Risco social, ambiental e climático

Desafio: Fortalecer a gestão do RSAC 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.

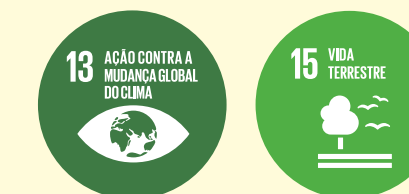
▶ **ODS impactados:**



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.

▶ **ODS impactado:**





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 interesse 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.
- ▶ **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 e energia renovável, dentre outros) e, a depender da necessidade identificada, implementá-las até 31/12/2024.

▶ **ODS impactado:**



Relacionamento e satisfação de clientes

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

- ▶ **Ação:** Aprimorar iniciativas de educação financeira com vistas a ampliar o conhecimento sobre produtos e serviços.
- ▶ **Indicador:** Aprimorar o Programa de Educação Financeira para clientes BB e sociedade (superendividados, vulneráveis e universitários, dentre outros) até 30/06/2024.

▶ **ODS impactados:**



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.



Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável

[GRI 2-16] 2-24]

Em 2021, o Banco do Brasil lançou dez Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade, visando direcionar as suas ações em alinhamento com as demandas da sociedade, com os ODS e com o Acordo de Paris.

Em 2023, buscando reforçar os seus compromissos, o BB deu um importante passo renovando suas metas a serem alcançadas até 2030. Esse movimento resultou na formulação de 12 compromissos estruturados nos eixos de Crédito Sustentável, Investimento Responsável, Gestão ASG e Climática, e Impactos Positivos na Cadeia de Valor.

Os compromissos buscam auxiliar nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável, além de contribuir para que investidores direcionem recursos para companhias que entregam externalidades sociais, ambientais e climáticas positivas, e melhorar ainda mais a gestão das práticas ASG no Banco por meio do aumento da matriz energética limpa, do apoio à agricultura de baixo carbono, da redução de emissões de GEE, da promoção da diversidade e da utilização de práticas robustas de governança.



Investimento Responsável

Contribuir para que investidores direcionem recursos para companhias que geram externalidades socioambientais.

Impactos Positivos na Cadeia de Valor

Impulsionar transformação econômica para gerar valor para sociedade e meio ambiente.

Crédito Sustentável

Ajudar nossos clientes na transição para um portfólio mais sustentável.

Gestão ASG e Climática

Promover práticas sustentáveis e inclusivas, reduzir os impactos ambientais e climáticos e fortalecer a governança.



Crédito sustentável



Carteira de Crédito Sustentável Atingir saldo de **R\$ 500 bilhões** até 2030



Energia renovável Atingir saldo de **R\$ 30 bilhões** até 2030



Agricultura sustentável Atingir saldo de **R\$ 200 bilhões** até 2030



Eficiência estadual e municipal Desembolsar **R\$ 40 bilhões** até 2030¹



Investimento responsável



Produtos de investimento sustentável Atingir saldo de **R\$ 22 bilhões** em fundos de investimentos sustentáveis até 2030²



Recursos sustentáveis Originar **R\$ 100 bilhões** em recursos sustentáveis para o BB e para os clientes até 2030



Gestão ASG e climática



Emissões diretas de GEE **Compensar 100%** das emissões de escopos 1 e 2

100% de utilização de energia renovável a partir de 2023³

Reduzir em 42% as emissões diretas (escopo 1) até 2030⁴



Diversidade **Alcançar 30%** de mulheres em cargos de liderança até 2025

Alcançar 30% de pretos, pardos, indígenas e outras etnias sub-representadas em cargos de liderança até 2025



Maturidade digital **Alcançar 17 milhões** de clientes com maturidade digital até 2025



Impactos positivos na cadeia de valor



Inclusão financeira **Renegociar dívidas** de 2,5 milhões de clientes com renda de até dois salários-mínimos até 2025

Alcançar 1 milhão de empreendedores, com créditos, até 2025



Investimento Social Privado (ISP) **Investir R\$ 1 bilhão** em educação, cuidado com meio ambiente, inclusão, incentivo ao voluntariado e tecnologias sociais por meio da Fundação BB até 2030



Reflorestamento e conservação florestal **Alcançar 1 milhão** de hectares conservados e/ou reflorestados até 2025

Reforçar práticas que promovam a recuperação de pastagem e áreas degradadas e assegurem o desmatamento ilegal zero nos financiamentos do 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 investimento.

³ Usinas próprias, mercado livre e Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês para Renewable Energy Certificates).

⁴ Ano base 2022.



Modelo de negócios e geração de valor

Capitais

Capital humano

+ de 86 mil funcionários
+ de 2,2 mil cursos online disponíveis na UniBB

Capital intelectual

R\$ 32,8 bilhões investidos em tecnologia de 2016 a 2023

BB Ventures: + de 600 startups examinadas e 48 investidas

Plataforma de Inovação: + de 11 mil funcionários impactados que geraram + de 2 mil ideias de inovação

Capital natural

Reduzir em 42% as emissões diretas (escopo 1) até 2030¹

100% da energia consumida pelo BB está vinculada a fontes de energia renovável

Capital social e de relacionamento

+ de 83 milhões de clientes
+ de 1 milhão de acionistas
+ de 5 mil fornecedores com 16.860 contratos vigentes

Capital financeiro

+ de R\$ 1,11 trilhão em ativos Carteira de Crédito
R\$ 1,5 trilhão de recursos de terceiros sob gestão

Capital manufaturado

Rede de Atendimento: 54.064

Nossa estratégia

Direcionadores estratégicos



Clientes



Financeira



Sustentabilidade



Transformação digital e processos



Pessoas e cultura

ECBB

Participação ativa dos nossos públicos de interesse

ECBB 2024-2028

- 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

Contexto externo

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

Nossos diferenciais

Serviços

Participação no mercado de Agronegócio: 49,6%

Participação no mercado de Crédito: 16,2%

CCS

R\$ 343,1 bilhões
+4,8% em relação a 2022

Presença física

Negócios digitais

Marca

Nossos resultados

11,2 milhões de horas de capacitação

3,7 milhões de cursos concluídos na Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB)

Lucro Líquido Ajustado: R\$ 35,6 bilhões
Crescimento de 11,4%

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

Blog BB: + de 1,9 milhão de visitantes

Ampla triagem de ativos, considerando aspectos ASG - 100% dos ativos elegíveis a esta análise (1,5 trilhão)

Recorde de Carteira Agro: R\$ 355 bilhões
Crescimento de 14,7%
Market Share Agro BB: 49,6%
Market Share Agro PF: 56,3%

Ranking Bacen: -12,93% de reclamações procedentes em relação a 2022

Estruturação da emissão do nosso segundo sustainability bond no mercado internacional de dívida, com valor de US\$ 750 milhões

29,6 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais, que representam 93% das operações dos clientes BB

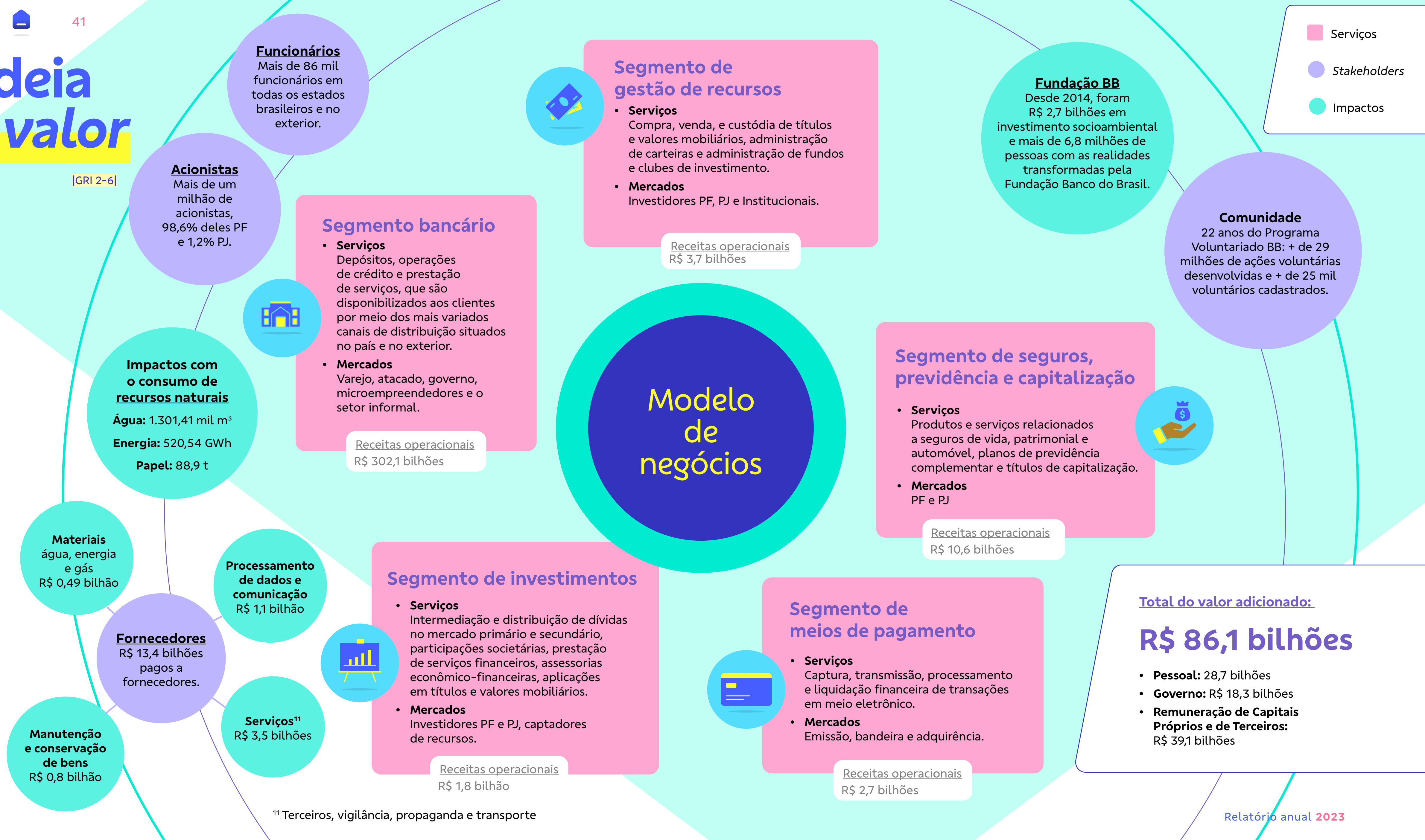
Nossa contribuição

100% de compensação de GEE nos escopos 1 e 2

Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf): cerca de 196 mil agricultores familiares atendidos com um total de R\$ 21 bilhões e cerca de 308 mil operações

Desenrola Brasil: R\$ 21 bilhões em dívidas renegociadas, beneficiando 1,1 milhão de PF

Cadeia de valor



Total do valor adicionado:

R\$ 86,1 bilhões

- **Pessoal:** 28,7 bilhões
- **Governo:** R\$ 18,3 bilhões
- **Remuneração de Capitais Próprios e de Terceiros:** R\$ 39,1 bilhões

¹¹ Terceiros, vigilância, propaganda e transporte



3º papel transformador

“As operações que temos feito com o BB são fundamentais para expansão do nosso negócio, além de permitirem acesso a linhas competitivas do BNDES. Contamos muito com o apoio do BB na construção da nossa plataforma de ativos e serviços para micromobilidade compartilhada.”

Cliente PJ da Carteira de Crédito Sustentável

“Recebemos um excelente atendimento da gerente geral da nossa agência do BB. Ficamos muito felizes, pois conseguimos o recurso que nos ajudará a melhorar a tecnologia da nossa empresa, com um potencial de impacto nos próximos dois anos de 30.000 m² de produção de revestimentos plásticos feitos 100% com resíduos.”

Cliente MPE

Nossa *contribuição*

Ajudamos a transformar a sociedade por meio da oferta de crédito e pelo fomento ao empreendedorismo e à produção sustentável em todas as regiões do Brasil. Atuamos em um amplo aspecto, que vai das operações de microcrédito até as soluções financeiras para grandes corporações empresariais, do mercado de capitais e de governos, em especial na concessão de crédito rural.

Adotamos a premissa de estruturar soluções financeiras sustentáveis, que viabilizem a utilização racional dos recursos naturais e a implantação de projetos mais eficientes, incorporando variáveis socioambientais no processo de avaliação de projetos.

O nosso compromisso de desenvolver soluções negociais com aspectos sociais, ambientais e climáticos é orientado e declarado em nossa **PRSAC** e embasado também nas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito**,

que estão em sinergia com os compromissos internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles os relacionados à mitigação e à adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

Nos próximos anos, a sustentabilidade continuará protagonista na nossa marca e nos nossos negócios, incluindo o fomento ao crescimento econômico nacional em bases sustentáveis, de forma que englobe cadeias produtivas com menor RSAC e com maior retorno. Por isso, seguiremos apoiando modelos para captação de recursos para investimento em projetos que tenham por premissa a sustentabilidade e em oportunidades para financiar reflorestamento, infraestrutura urbana, mobilidade, geração descentralizada de energia, eficiência energética e cadeias produtivas sustentáveis em atividades agrícolas e pecuárias.





Carteira de Crédito Sustentável

[GRI 203-2]

Nossa CCS compreende o montante das operações/linhas de crédito destinadas a financiar atividades e/ou segmentos com impactos socioambientais positivos.

Para garantir ainda mais confiabilidade e robustez à carteira, revisamos as linhas de crédito e operações que a compõem, tendo como base metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que trata da mensuração e identificação de recursos alocados em setores da economia verde, e o nosso *framework* de finanças sustentáveis.

Em novembro de 2021, submetemos, pela segunda vez, esta revisão à avaliação independente da consultoria Sitawi Finanças do Bem, a qual emitiu segunda opinião (SPO) a partir do alinhamento das operações de crédito com padrões internacionais para avaliação de projetos e negócios sustentáveis, atribuindo um *rating* (de "A" a "C"), de acordo com as adicionalidades sociais e ambientais verificadas para cada linha.

Em 2023, iniciou-se um novo processo de SPO junto à ERM NINT (antiga Sitawi), ou seja, a terceira revisão da CCS, finalizada em janeiro de 2024. Para esta revisão, foram incluídas novas linhas de crédito, revisão das regras de enquadramento de outras linhas e exclusão daquelas que já não atendiam

aos critérios elegíveis. Revisamos, também, as adicionalidades e conformidades com as metodologias internacionais e acordos aos quais o Banco se submeteu.¹

A partir das avaliações e atribuições de notas realizadas pela ERM NINT em relação à adicionalidade socioambiental das linhas de créditos e atividades consideradas na CCS do Banco do Brasil, concluiu-se que o maior volume do saldo está associado a instrumentos financeiros com adicionalidade social e/ou ambiental alta (*rating* A), evidenciando sua contribuição positiva e transformacional para o desenvolvimento sustentável e para a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

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

Em dezembro de 2023, a Carteira apresentou um saldo de R\$ 343 bilhões em operações de crédito sustentáveis, crescimento de 4,8% em 12 meses.²

Destacamos, ainda, que, durante a COP 28, nos Emirados Árabes Unidos, assinamos protocolo de intenções para a materialização de nossa primeira operação de crédito com clientes vinculada a desempenho ambiental (*sustainability-linked loan*) e buscamos parcerias para atuação na cadeia de valor da bioeconomia na região amazônica. Neste sentido, assinamos protocolo de intenções com o Ministério do Meio Ambiente para fomento e desenvolvimento da bioeconomia no país.

¹ O objetivo deste parecer é prover uma opinião independente acerca do alinhamento da CCS do Banco do Brasil aos melhores padrões nacionais e internacionais de análise de projetos sustentáveis. Esta é a terceira revisão da CCS realizada pela ERM NINT, que aplicou seu método proprietário de avaliação, referenciado pelos *Green Bond Principles* (GBP), *Social Bond Principles* (SBP), *Climate Bonds Standards*, *Climate Bonds Taxonomy*, Taxonomia de Finanças Sustentáveis da União Europeia, "Não Perca esse *Bond*" e Taxonomia Verde da Febraban. A análise utilizou informações e documentos fornecidos pelo Banco do Brasil, sendo alguns de caráter confidencial, pesquisa de mesa e entrevistas com equipes do Banco. Esse processo foi realizado em novembro de 2023.

² Disponível na **Análise de Desempenho 4T23**.

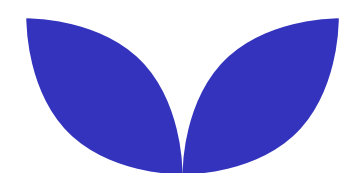


Carteira de crédito sustentável

Total:

R\$ 343,1 bilhões

3,03 milhões de operações

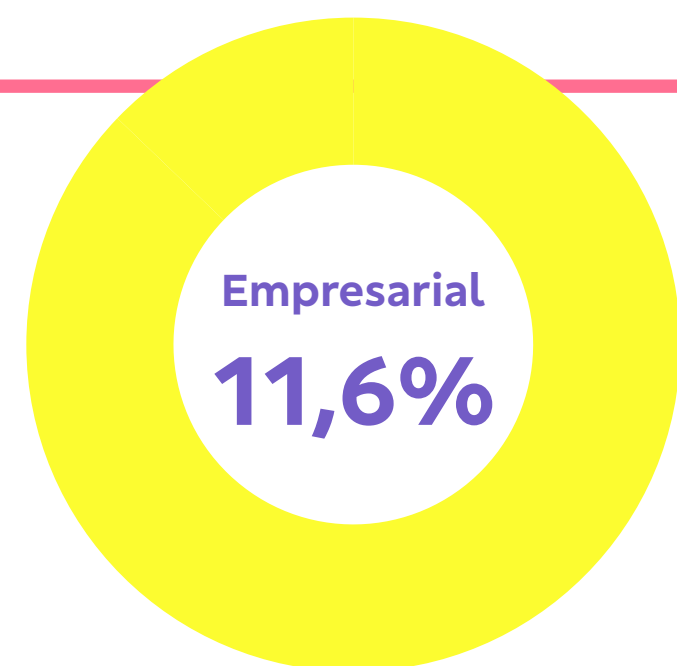


Majoritariamente
Alta/Transformacional

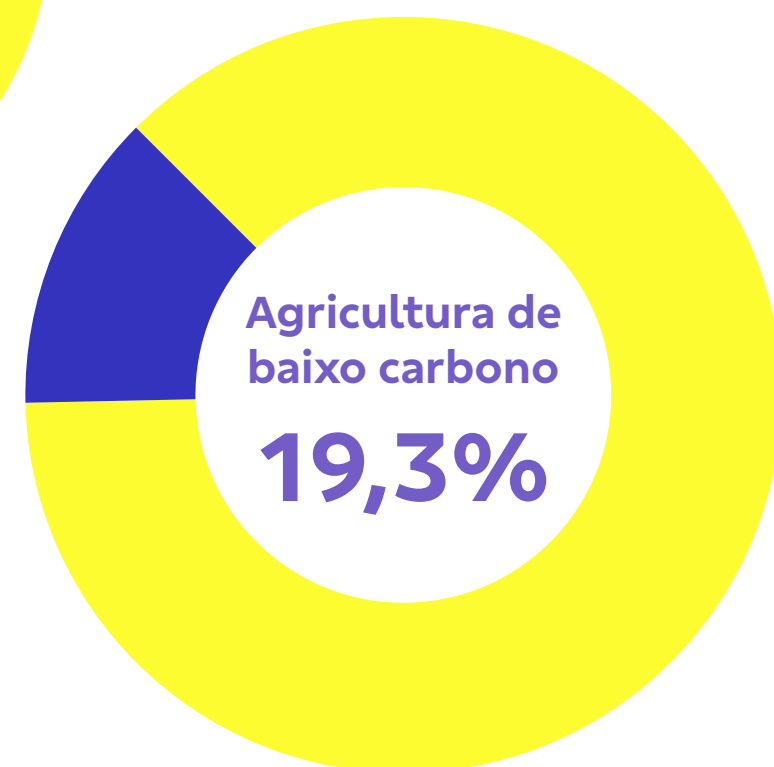
Papel transformador

08
07
06
05
04
03
02
01

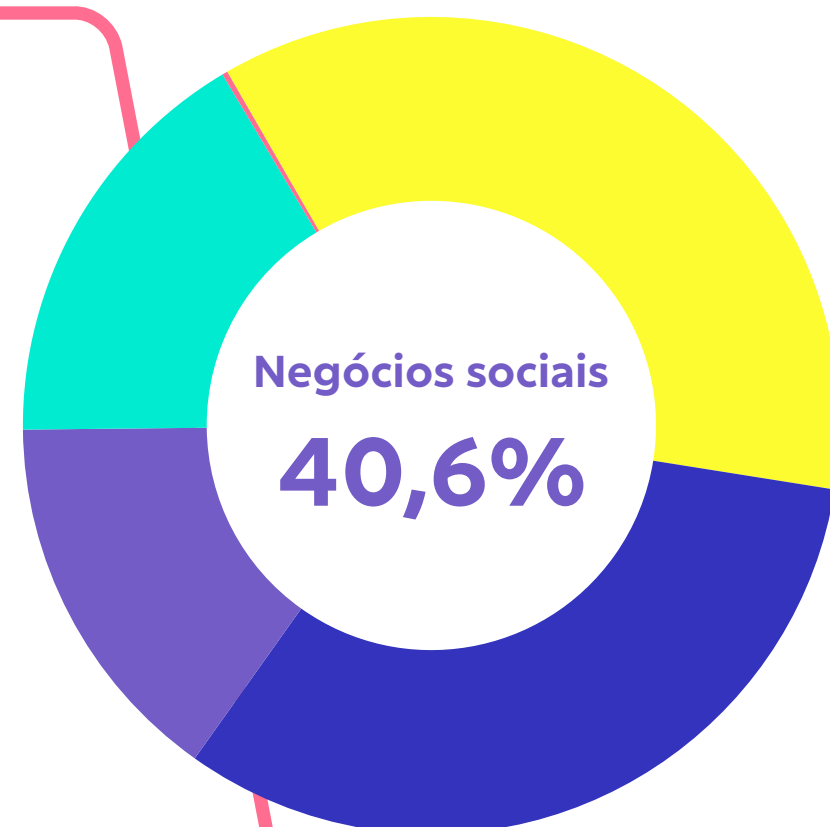
Capítulo



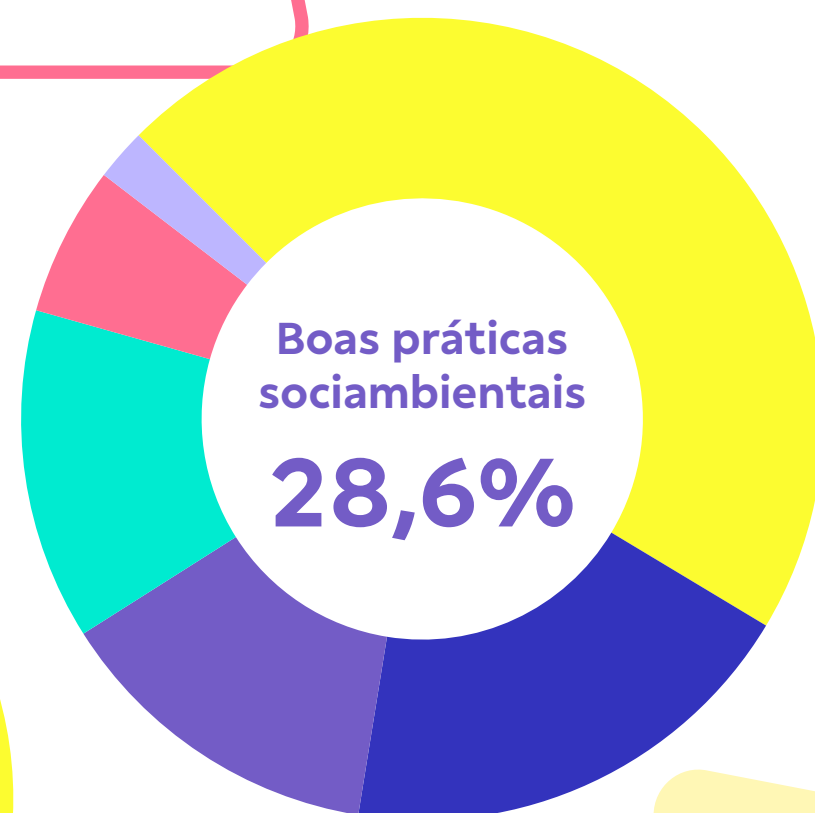
R\$ 39,7 bilhões
135 mil operações



R\$ 66,1 bilhões
146,7 mil operações



R\$ 139,2 bilhões
1,45 milhão de operações



R\$ 98,1 bilhões
1,30 milhão de operações

Confira a
avaliação completa:



Parecer de
Segunda Opinião



Negócios sociais

	Governo	54,67	
	Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	40,83	
	Habitação	19,40	
	Emergencial covid	24,03	
	Demais	0,27	

Boas práticas socioambientais

	Pronaf Mais Alimentos	41,82	
	Investimentos	19,07	
	PCA ¹ /Moderagro ²	14,61	
	Pronaf Custeio	13,95	
	Infra e Desenvolvimento Regional	6,91	
	Pronaf Investimento	1,78	

Agricultura de baixo carbono

	Custeio Plantio Direto	56,68	
	Programa ABC	9,38	

Empresarial

	Empresarial	39,70	
--	-------------	-------	--

**Adicionalidade/
Contribuição para
a Sustentabilidade**

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

(R\$ bilhões) | Posição: dez/2023

¹ PCA: Programa de Construção e Ampliação de Armazéns

² Moderagro: Programa de Modernização e Conservação de Recursos

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.

Captações sustentáveis [GRI 203-2]

Em 2023, foi lançado o primeiro Relatório de Alocação de Recursos e Impactos Socioambientais do *Social Bond*. O documento atende as premissas do nosso *framework* de finanças sustentáveis e recebeu o parecer da asseguração limitada do auditor independente.

No ano, o BB também emitiu o segundo *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 abril de 2030 e cupom de 6,25%

a.a. Os recursos captados serão alocados em projetos de energias renováveis e no financiamento de MPE, especialmente aquelas lideradas por mulheres.

No período, o Banco do Brasil e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) assinaram uma carta de intenções para viabilizar uma parceria para financiamento que faz parte de uma linha de Crédito Condicional para Projetos de Investimento (CCLIP, na sigla em inglês para Conditional Credit Line for Investment Projects). A operação deve promover iniciativas de bioeconomia e infraestrutura sustentável, com ênfase em conectividade e fontes de energia renováveis para a Amazônia Legal. O anúncio foi feito durante uma reunião em Nova York.

A iniciativa visa promover um modelo de desenvolvimento inclusivo e sustentável na região a partir de dois componentes. O primeiro é o apoio ao desenvolvimento de empresas e de produtores rurais que fazem parte das cadeias de valor da bioeconomia da Amazônia. Os valores consistem em recursos do BID e do Fundo Verde do Clima.

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.

Ainda, durante a Semana do Clima em Nova York, o Banco do Brasil e o BMO *Financial Group* (BMO, Bank of Montreal) assinaram um Memorando de Entendimento para conceder *Sustainability Linked Trade Loans* (empréstimos comerciais vinculados à sustentabilidade)



[Clique aqui](#) e conheça o nosso *framework* de Finanças Sustentáveis



para Adiantamentos sobre Contratos de Câmbio (ACC) e Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACE), com ênfase em exportação de produtos oriundos de sistemas de produção e agricultura sustentáveis.

A nova operação, inédita no mercado brasileiro, fomentará a cadeia de exportação de produtos sustentáveis e do Brasil, incentivando melhores práticas de *trade finance* e apoiando o fornecimento de produtos certificados e de qualidade para os principais mercados mundiais. Entre as inovações, serão oferecidas condições diferenciadas para as operações do ACC/ACE, desde que se comprove o atingimento de metas de sustentabilidade alinhadas ao compromisso do BB com a agricultura sustentável e acordadas entre as instituições.

Alinhado às boas práticas de ASG, adotamos medidas para minimizar nosso impacto no mundo, além de incentivar ações sustentáveis e apoiar empresas verdes. Disponibilizamos o Yankee CD – ESG, um título de renda fixa de emissão exclusiva da agência de Nova York. O papel tem como finalidade captar recursos de médio prazo para financiar projetos verdes ou sociais gerenciados pelo BB no Brasil. Além disso, a agência do BB em Tóquio quantificou e viabilizou a compensação voluntária de suas emissões de carbono durante o ano de 2022. A Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima, vinculada à ONU, concedeu o certificado ao BB Tóquio, que contou com a ajuda de uma usina localizada na região do Delta do Rio Parnaíba, no Piauí, para que a operação fosse consolidada.

Mercado de carbono

[GRI 201-2]

O Banco atua no mercado de carbono apoiando seus clientes no desenvolvimento de projetos de carbono, com a utilização das metodologias mais aceitas e íntegras do mercado, desde a conservação de florestas (projetos de REDD+¹), reflorestamento e restauração florestal (ARR, Arborização, Reflorestamento e Restauração), agricultura sustentável (ALM, Arborização, Reflorestamento e Restauração), biogás (geração de biometano) e projetos de energia renovável (parques eólicos e solares).

Encerramos o ano de 2023 com mais de 600 mil hectares de florestas conservadas em projetos de carbono. Um dos nossos 12 compromissos é o de conservar e/ou reflorestar um milhão de hectares de florestas nativas até 2025.

Atuamos ainda na comercialização de créditos de carbono gerados a partir de projetos de alta integridade, oferecendo aos nossos clientes as melhores oportunidades para acessar e fomentar esse mercado.

Nossa atuação em números:

+640 mil hectares de florestas conservadas

8 contratos assinados, sendo

7 de REDD e 1 de biogás

¹REDD - Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation (Redução de emissões decorrentes do desmatamento e da degradação de florestas). REDD+ é uma extensão de REDD definida em 2007, durante a COP13 em Bali, que as emissões relacionadas à degradação entraram no contexto do mecanismo.

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

[GRI 3-3 para Negócios sustentáveis]

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

Com destaque nacional no desenvolvimento de soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia sustentável e inclusiva, consideramos as mudanças climáticas no planejamento e aproveitamos oportunidades

de negócios para uma economia de baixo carbono, especialmente para atender às necessidades de redução de emissões assumidas pelo Brasil no Acordo de Paris.

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



Iniciativas para energia renovável

[GRI 3-3 Mudanças climáticas] 201-2]

Em 2023, foram contratadas operações de crédito para financiamento e prestação de garantias para 13 projetos, de médio e grande porte, de geração de energia renovável — complexos eólicos, solares e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) —, totalizando o volume de R\$ 3,16 bilhões.

A parceria entre o BB e o Grupo EDP, por exemplo, resultou no financiamento de R\$ 400 milhões para a implantação de um complexo eólico no Rio Grande do Norte, com investimentos totais de R\$ 860 milhões. A realização de projetos de fontes renováveis, favorece, ainda, a geração de emprego e renda local, além de contribuir para a segurança energética do país.



Negócios inclusivos

GRI 3-3 para Negócios sustentáveis | SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-410a.2

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

Todas as iniciativas estão em consonância com os compromissos da **PRSAC** e das **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito**.

O Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), por exemplo, é um produto voltado à inclusão financeira e, por consequência, à bancarização de um nicho significativo de microempreendedores no Brasil, muitos ainda informais. O cliente busca a instituição financeira para suprir sua necessidade de expansão de vendas, por meio de capital

de giro, aquisição de insumos e/ou matéria-prima para a comercialização de produtos ou prestação de serviços. Em 2023, foram atendidos mais de dez mil clientes em mais de 11 mil operações, totalizando uma carteira de R\$ 23,4 milhões. [\[FS7\]](#)

Já o BB Crédito Acessibilidade é uma linha para a aquisição de itens de Tecnologia Assistiva, visando à qualidade de vida e à inclusão social das pessoas com deficiência. Tem condições diferenciadas de juros, que variam de 6% a 7,5% ao ano. O público-alvo é de correntistas PF com renda mensal bruta de até dez salários-mínimos. Em 2023, o Banco do Brasil desembolsou R\$ 99,4 milhões em cerca de oito mil operações contratadas, atendendo mais de 7,9 mil clientes. Regulamentado pelo Governo Federal em 2012, quando esse instrumento foi criado, o investimento já alcançou R\$ 975 milhões, beneficiando cerca de 100 mil pessoas em todo o país. [\[FS14\]](#)

Oferta de investimentos ASG

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes| FS7| FS8]

Temos trabalhado para engajar clientes a investir em ativos sustentáveis, oferecendo produtos diversificados que aliam rentabilidade às melhores práticas ASG. As soluções de investimento responsável alcançaram R\$ 11 bilhões no final de 2023.

Ainda, ao longo do ano, foram lançados cinco novos fundos dentro dessa temática. Atualmente, o portfólio conta com 17 diferentes estratégias classificadas como ASG, que permitem aos investidores, inclusive, acessarem estratégias no exterior.

Os fundos com a temática ASG totalizaram um patrimônio líquido de R\$ 3,2 bilhões.

Como integrante da carteira do índice de diversidade da B3 (IDIVERSA B3) – o primeiro índice latino-americano que mede critérios de gênero e raça em empresas brasileiras listadas, reconhecendo as companhias que promovem maior representatividade de grupos sub-representados (gênero feminino, pessoas negras e indígenas) – o BB foi pioneiro no lançamento de um fundo de investimento vinculado ao índice, o BB Ações Diversidade IS, disponível para todos os públicos, com R\$ 36 milhões captados em 2023.

Foram disponibilizadas, ainda, quatro novas operadoras de gestão externa aos investidores em geral, as quais captaram R\$ 167 milhões – BB MM Blackrock, ESG, Pictet Global, Allspring Climate e SulAmérica Crédito ASG.

Nossos clientes têm acesso, também, ao LCA Verde, cujos recursos são direcionados exclusivamente para operações de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstas no nosso *framework* de finanças sustentáveis. Em 2023, o produto atingiu a marca de R\$ 7,8 bilhões em saldo e impactou a redução de seis milhões de toneladas de CO₂ na atmosfera. [FS8]

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

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

Agricultura sustentável

[GRI 3-3 para Negócios sustentáveis| 203-2]

Como parte do sistema financeiro, assumimos a responsabilidade de direcionar a aplicação de recursos e auxiliar na transição de uma economia de alto impacto para uma economia de baixo carbono e inclusiva, com correta gestão de riscos e elaboração de modelos inovadores de captação de investimentos.

O apoio à agropecuária sustentável visa à obtenção de retornos sustentáveis no longo prazo, para além das análises financeiras e de risco tradicionais. As tecnologias sustentáveis também estão associadas à redução de custos e aos ganhos de eficiência, contribuindo para a sustentabilidade dos modelos de produção no longo prazo.

Atuando desde o pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais – como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental. Lideramos o apoio ao agronegócio brasileiro, com 49,6% de participação nos financiamentos destinados ao setor.

Para mitigar impactos decorrentes do clima, são utilizadas ferramentas como o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (Zarc), publicado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), que indica os municípios com aptidão climática e de solo para determinadas culturas e as cultivares mais adaptadas. É o principal marco balizador para o financiamento de custeio de lavouras nos diversos municípios do país.

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

O monitoramento de Safra, por meio do Alertas Agropecuários, é outra ferramenta aplicada em todo território nacional, baseada em alertas de eventos climáticos e de

mercado emitido pelos assessores de agronegócios (profissionais do BB com formação em ciências agrárias), que são registrados diretamente no sistema do BB e permitem observar a incidência de eventos climáticos adversos. Essas informações sensibilizam as operações de crédito rural e permitem ações proativas para mitigação de riscos financeiros e acionamento de seguros, viabilizando a manutenção do produtor na atividade rural.

Ao longo de 2023 foram registrados no sistema Alertas Agropecuários, 397 alertas de adversidades climáticas que impactaram atividades agropecuárias no Brasil. Os alertas relataram perdas para 37 atividades agropecuárias em 1.796 municípios, que afetaram 9.877 operações financiadas.

O saldo total de produtos e serviços com atributos ASG em 2023 (R\$ 157 bilhões) representa 49% da Carteira Classificada do Agronegócio (R\$ 320 bilhões).

SASB FN-CB-000.A



Iniciativas de fomento à produção sustentável

Papel transformador

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo

Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (RenovAgro) [GRI 201-2]

Iniciativas direcionadas à redução das emissões de CO₂ na atividade agropecuária e conservação do meio ambiente são apoiadas e amparadas no Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC), que, a partir do Plano Safra 2023/2024, passou a se chamar Programa de Financiamento a Sistemas de Produção Agropecuária Sustentáveis (RenovAgro). Em 2023, mantivemos a liderança na contratação de financiamentos, alcançando 38% do mercado, com a contratação de operações que totalizaram R\$ 2 bilhões.

Mitigação de riscos

Os clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. Em 2023, 58% de todo o custeio agrícola, no montante de R\$ 40 bilhões, contaram com a cobertura do Seguro Agrícola e do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em virtude de eventos climáticos extremos. [GRI 201-2]

Programa Agro Energia

No sentido de estimular o uso de energias renováveis no meio rural, ofertamos crédito por meio do Programa Agro Energia. Em 2023, foram liberados R\$ 1,2 bilhão no âmbito do Programa. [GRI 201-2]

Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf)

O Pronaf, que conta com suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos, é voltado a mini e pequenos produtores rurais, promovendo geração de renda e fortalecendo as atividades desenvolvidas pelo produtor familiar.

Em 2023, no âmbito do Pronaf, aproximadamente 196 mil agricultores familiares foram atendidos, com um total de R\$ 21 bilhões e cerca de 308 mil operações, com participação em 39% das contratações do mercado em operações de custeio, investimento e industrialização. Os negócios atingiram 82% dos municípios brasileiros, o que demonstra a abrangência do programa. Em 2023, R\$ 13,45 bilhões em operações foram contratados por meio do Correspondente Pronaf. [FS7]

Circuito de Negócios, treinamento agro e participação nas feiras agro

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Em 2023, o Banco do Brasil ampliou o Circuito de Negócios Agro e, em parceria com o Senar, deu início ao Circuito de Treinamentos Agro com foco na capacitação técnica e de gestão dos micro e pequenos produtores rurais. Os projetos foram essenciais para o Banco do Brasil no sentido de ampliar a proximidade com nossos clientes e parceiros.

Em 2023, os projetos, somados, alcançaram:

241 etapas

690 municípios impactados

7,5 mil capacitados nos treinamentos

R\$ 5,0 bilhões em negócios prospectados

200 mil km rodados

Convênios Agro

Ao longo de 2023, incrementamos os esforços para fomentar o volume de negócios com empresas conveniadas a clientes do Banco do Brasil. Esse foco permitiu que ampliássemos nossa atuação, chegando a uma carteira de crédito rural no valor de R\$ 5,4 bilhões, com 53 empresas apoiando seus fornecedores. Os Convênios Agro são fundamentais para o apoio às cadeias produtivas, proporcionando benefícios, como a garantia de fornecimento de matéria-prima de qualidade às conveniadas e oportunidade de acesso ao crédito, assistência técnica especializada e novas tecnologias para os produtores rurais.

Os convênios do BB para o agronegócio de incentivo à produção estão disponíveis nas modalidades Integração, Originação de Matéria Prima e Governo.

“O Banco do Brasil reafirma cada vez mais sua atuação como maior parceiro e protagonista histórico do agro, impulsionando os financiamentos à agricultura familiar e empresarial e toda sua cadeia de valor, por meio de práticas e negócios sustentáveis, porque a sustentabilidade está no DNA do Banco.”

Disponibilizamos o maior Plano Safra da história do BB, fazendo o crédito rural chegar a mais de 5,3 mil municípios, reafirmando o compromisso de apoio ao setor por meio de atendimento especializado e soluções em agricultura de baixo carbono, inclusão e transformação digital no campo e integração dos elos de produção. As iniciativas vão além do crédito, como capacitação, assistência técnica e disseminação de boas práticas e tecnologias.

Essa atuação traz externalidades socioeconômicas e ambientais positivas que contribuem para o aumento e diversidade de produção, maior produtividade, segurança alimentar e nutricional, preservação de florestas, geração de emprego e renda, mais qualidade de vida no campo, desenvolvimento da economia dos municípios e aumento das divisas para o país.

O BB reforça a cada dia seu propósito de estar sempre próximo e ser relevante na vida das mulheres e dos homens do campo, das famílias, das empresas, das cooperativas, das comunidades e da sociedade como um todo.”



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

Programa Recuperação de Áreas Degradadas

O BB lançou, recentemente, o Programa Recuperação de Áreas Degradadas, a partir de estudo realizado sobre a situação das áreas destinadas à atividade pecuária no país. A análise revelou que, dos 160 milhões de hectares explorados, cerca de 101 milhões de hectares têm degradação mediana ou severa, e necessitam de investimento para a recuperação.

De posse das informações, foi desenvolvido um modelo analítico que identifica os clientes BB que exploram a atividade de pecuária dentro dessas áreas, totalizando uma demanda inicial de cerca de R\$ 34 bilhões para a recuperação de 1/3 das áreas com degradação severa e de 1/5 daquelas com nível mediano. A partir dessas informações o BB está atuando junto aos clientes identificados, com a oferta das linhas de crédito de investimento disponíveis para a recuperação das áreas degradadas. [GRI 201-2] FS8]

Compromissos para um Mundo + Sustentável

Em 2023, o BB deu mais uma demonstração do seu compromisso com a sustentabilidade, ao anunciar seus novos “Compromissos BB 2030 para um Mundo + Sustentável”. As novas metas, a serem alcançadas até 2030, estão alinhadas às prioridades globais de desenvolvimento sustentável, como os ODS e o Acordo de Paris, e compõem o Plano de Sustentabilidade do Banco do Brasil, a Agenda 30 BB. [GRI 2-23]

O Agronegócio tem participação fundamental em vários desses compromissos. Na frente de Agricultura Sustentável, o objetivo é alcançar um saldo de R\$ 200 bilhões em operações de crédito em agricultura sustentável. Em dezembro de 2023, essa carteira representava R\$ 157 bilhões.

O BB se comprometeu também com o fomento à Energia Renovável. A intenção é atingir saldo de R\$ 30 bilhões até 2030. Em 2023, o saldo dessas operações foi de R\$ 4 bilhões. Em Reflorestamento e Conservação Florestal, o objetivo é alcançar um milhão de hectares conservados e/ou reflorestados até 2025. Em 2023, foram 25 mil hectares conservados (saiba mais sobre o assunto na [página 39](#)).

Políticas e instrumentos mitigadores para concessão de crédito rural

[GRI 3-3 para Negócios sustentáveis]

A política e as diretrizes de Crédito do BB preveem a observância de critérios socioambientais na análise e condução de empréstimos e financiamentos, com verificações em todas as etapas do processo: análise da proposta, liberação do crédito e de parcelas (em caso de financiamento de investimento).

Dessa forma, sempre que cabível, exige-se dos tomadores de crédito a apresentação de documentos que comprovem a regularidade socioambiental, tais como licenças, outorga d'água ou Certificado de Regularidade do FGTS (CRF). Todas as operações contratadas pelo Banco apresentam cláusulas contratuais com a prerrogativa de suspensão de repasse de recursos ou de vencimento antecipado do contrato, com exigibilidade imediata da dívida, em caso de ocorrência de infringências ou impedimentos de características socioambientais.

Especificamente para as operações de crédito rural, a análise de propostas utiliza diversos instrumentos, com o objetivo de assegurar a regularidade socioambiental dos empreendimentos financiados. Dentre eles, destacamos os listados a seguir.

Cadastro Ambiental Rural

Desde janeiro de 2019, a concessão de crédito rural em todo o país está condicionada à apresentação do documento de inscrição no Cadastro Ambiental Rural (CAR) do imóvel rural beneficiado com o crédito (Art. 78-A da Lei 12.651/2012 – Novo Código Florestal). Além disso, a partir de agosto de 2023, ficou vedada a concessão de crédito rural para beneficiar imóveis rurais com o CAR nas situações Cancelado ou Suspenso.

Verificação de áreas embargadas pelo Ibama e terras indígenas

O sistema de contratação de operações verifica se as glebas informadas correspondem a áreas que tenham algum impedimento, risco ou possível impacto social e/ou ambiental; com bases de terras indígenas, conforme a Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai); e áreas embargadas, segundo o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama); em todo o território nacional (qualquer que seja o percentual de sobreposição). Neste caso, fica impedido o prosseguimento da contratação.

Operações no bioma Amazônia - Manual de Crédito Rural (MCR 2.1) do Bacen

No Banco do Brasil, operações que beneficiarão empreendimentos localizados no bioma Amazônia têm um fluxo diferenciado. A análise, deferimento e liberação da operação é realizada por equipe especializada. Para a concessão de crédito rural são obrigatórios:

- documento que comprove a inexistência de embargos vigentes de uso econômico de áreas desmatadas ilegalmente ou queimadas irregulares no imóvel (Certidão de Nada Consta de Embargos no *site* do Ibama);
- recibo de inscrição no Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- regularização fundiária do imóvel ou regularização em andamento, conforme relação de documentos constantes no Manual de Crédito Rural.

Diagnóstico Geo Socioambiental

O Banco do Brasil faz a verificação de sobreposição entre bases cartográficas e as glebas vinculadas às propostas de financiamento. Estas bases são classificadas como dados abertos e publicadas por entes públicos, das mais variadas classes, que vão desde o mapeamento da hidrografia até a classificação dos tipos de solo e da identificação do bioma à localização da área em distritos.

A solução, denominada Diagnóstico Geo Socioambiental, assegura que a gleba financiada esteja fora de áreas com restrições legais ou com vedações normativas internas, tais como áreas embargadas pelo Ibama e pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), além de imóveis com embargo no bioma Amazônia, terras indígenas e quilombolas e Unidades de Conservação.

Além disso, a ferramenta verifica áreas com alerta de desmatamento ilegal, utilizando a plataforma MapBiomas Alertas. A análise das coordenadas geográficas da gleba sobre essas bases é realizada antes da formalização da operação e, em caso de sobreposição de qualquer base impeditiva, o processo de contratação de crédito é interrompido.

Vedação ao financiamento da produção de soja em áreas desflorestadas dentro do bioma Amazônia após 24 de julho de 2006

O Banco do Brasil aderiu ao Grupo de Trabalho da Moratória da Soja (GTS). Os estudos produzidos pelo GTS têm por objetivo conciliar a preservação do meio ambiente com o desenvolvimento econômico por intermédio da utilização responsável e sustentável dos recursos naturais brasileiros, atendendo aos anseios da sociedade. A Moratória foi lançada pela Associação Brasileira das Indústrias de Óleos Vegetais (Abiove) e pela Associação Nacional dos Exportadores de Cereais (Anec).

A base fornecida pela Abiove é utilizada pela ferramenta Diagnóstico Geo Socioambiental e restringe o financiamento da produção de soja em áreas com índice de desmatamento no bioma Amazônia.

Cabe destacar que as medidas adotadas pelo Banco do Brasil priorizam as questões socioambientais na concessão de crédito, com instrumentos que evitam o apoio financeiro a empreendimentos que possam, de alguma forma, trazer prejuízos ao meio ambiente e à sociedade, e auxiliam na busca de negócios cada vez mais sustentáveis.

Continuaremos apostando em modelos para captação de recursos para investimento em projetos que tenham por premissa a sustentabilidade e em oportunidades para financiar reflorestamento, infraestrutura urbana, mobilidade, geração descentralizada de energia, eficiência energética e cadeias produtivas sustentáveis em atividades agrícolas e pecuárias.





Moradia popular

|GRI 203-2| FS7| SASB FN-CB-240a.1| SASB FN-CB-000.A|

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

Em 2023, foram concluídas quatro obras, totalizando 2.640 novas unidades imobiliárias (UHs, Unidades Habitacionais). Também foram retomadas duas obras, nos estados de Pernambuco e Mato Grosso, contemplando outras 2.054 UHs. Além disso, publicamos Edital de Chamamento para Construtoras, visando à transparência na retomada das obras e mitigação de riscos jurídicos.

Todos esses empreendimentos entregues, bem como aqueles com obras retomadas, são pertencentes à Faixa 1 do PPMCMV - modalidade que trata de serviço prestado ao Governo Federal - reforçando a participação do Banco no fomento à redução do déficit habitacional para famílias com rendas mensais de até R\$ 2.640,00.

Desenvolvimento produtivo e apoio ao empreendedorismo

|GRI 203-2| FS7| SASB FN-CB-240a.1 |SASB FN-CB-410a.2|

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

Nas MPE, temos mais de 7,2 mil profissionais dedicados exclusivamente para atender esse segmento. Esse time especializado, apoiado pelas nossas soluções de tecnologia e conhecimento do cliente, vem garantindo uma atuação mais rápida e assertiva na entrega de soluções de fluxo de caixa, capital de giro, investimentos e até gestão da adimplência.

Para atingirmos o objetivo de transformamos o BB em "Um Banco para cada Cliente", existe um intenso trabalho de melhoria contínua e de inovação do portfólio de produtos, serviços e soluções oferecidos para os clientes PJ.

Para o público empreendedor, viabilizamos soluções inovadoras como o BB Pay, uma plataforma simples e intuitiva que gera múltiplos modos de recebimento com apenas um clique. Fácil, ágil e simples (saiba mais na [página 140](#)).

Para as pequenas e médias empresas, lançamos a Conciliadora de Vendas com Cartões, que centraliza e gerencia todo o fluxo de vendas de maquininhas, sejam elas de quaisquer operadoras. Entendemos que tempo é valioso para nossos clientes.

Nas empresas maiores, integrações com ERPs e APIs (*Application Programming Interface*) são nossa especialidade, disponíveis diretamente no nosso Portal *Developers*, prontas para uso. Para isso, temos um time dedicado, nossa rede de Gerentes de *Cash*, pronta para oferecer atendimento especializado.

Visando enriquecer a jornada de parceria e negócios por meio de uma comunicação assertiva e hiperpersonalizada, implementamos a Esteira Multicanal Varejo PJ, que permitiu automatizar a recomendação das soluções BB para os clientes MPE, nos canais digitais.

Também marcamos presença relevante atuando em negócios além do *banking* para ajudar as MPE a realizar negócios. Confira, nas próximas páginas, mais algumas iniciativas de apoio ao desenvolvimento produtivo e ao empreendedorismo.



Crédito MPE

SASB FN-CB-000.B

Atingimos a marca de mais de R\$ 103 bilhões na carteira de crédito ampliada (país + exterior), um percentual de crescimento de 20% em 2023 (desconsiderando o efeito da migração de clientes do Varejo para o Atacado).

Além disso, avançamos no lançamento de linhas e na revisão das nossas jornadas em produtos, limites de crédito e precificação. No intuito de atrair mais clientes para o crédito, aprimoramos a experiência do cliente com o Duplo Sim nas contratações, lançamos o novo App PJ com revisão dos menus, ofertas diretas e disponibilização da central de limites digital, além da revisão da jornada Cielo.

Empreendedorismo Feminino – Mulheres no Topo

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]
SASB FN-CB-240a.1

Temos, entre nossos clientes, mais de 1,3 milhão de empresas dirigidas por mulheres, o que representa mais de 42,2% da nossa carteira de clientes. Essas empresas são responsáveis por 37% do saldo da nossa carteira de crédito. Para intensificar o apoio ao empreendedorismo feminino, contamos com a estratégia Mulheres no Topo, que tem o objetivo de apoiar as mulheres que desejam empreender ou ampliar seus negócios.

O movimento oferece soluções financeiras, de educação empreendedora e de saúde e bem-estar. Entre as diversas ações do programa, foi desenvolvida plataforma exclusiva com conteúdo e benefícios especiais para todas as mulheres. Essa iniciativa também está integrada ao Circuito de Negócios Agro do BB, estimulando a participação e apoiando as empreendedoras em cada uma das regiões e municípios visitados pela carreta Agro.

Com foco no crédito para as mulheres, o BB lançou linhas com condições especiais para esse público. O **FCO Mulheres Empreendedoras**, programa destinado à região Centro-Oeste, foi lançado em agosto de 2023 e tem condições exclusivas em

comparação com outras linhas do FCO, como o aumento do limite financiável, maior prazo de carência e dispensa de carta consulta.

Em setembro de 2023, também foi lançada a linha de **Giro Mulher Empreendedora**, que conta com maiores prazos e carência em capital de giro e está disponível para empresas dirigidas por mulheres em todo o país, ampliando a oferta de valor para este público. Nessas duas linhas já foram desembolsados mais de R\$ 245 milhões.



Carla Nesi
Vice-presidente de
Negócios de Varejo

“A proximidade no relacionamento com o cliente e a capacidade de transformar realidades, permeiam nossa estratégia como princípios fundamentais. Compreender as necessidades e expectativas dos nossos clientes pessoas físicas e jurídicas, com uma visão integral de suas relações, têm sido o ponto de partida de nossas ações.

A partir dessa perspectiva, trabalhamos todos os dias para nos aproximarmos cada vez mais de nossos públicos, oferecendo uma jornada fígital com olhar 360 dos nossos clientes, que vai além das soluções bancárias tradicionais, fornecendo orientação e capacitação para a gestão da vida financeira, fortalecendo as conexões com empresas e clientes.

Incorporando esse olhar em nossa atuação, reconhecemos e estimulamos o papel crucial do empreendedorismo, do protagonismo feminino e do jovem para o futuro do país. Investir nesses públicos é ser, de fato, agente de transformação socioeconômica, gerando emprego e renda, fomentando o espírito empreendedor e nutrindo uma cultura de inovação. Esses são pilares sobre os quais construímos nosso futuro sustentável e próspero.”

Apoio ao empreendedorismo feminino:

+de 1,3 milhão de empresas dirigidas por mulheres

42,2% da nossa carteira de clientes

37% do saldo
da nossa carteira de crédito

R\$ 245 milhões desembolsados pelas linhas FCO Mulheres Empreendedoras e Giro Mulher Empreendedora

Comunicação hiperpersonalizada para clientes MPE

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Visando enriquecer a jornada de parceria e negócios por meio de uma comunicação assertiva e hiperpersonalizada, o BB implementou a Esteira Multicanal Varejo PJ, inicialmente com 291 variações de comunicação personalizada, contemplando soluções de crédito, fluxo de caixa e seguridade, o que permitiu automatizar a recomendação das soluções BB para os clientes MPE, nos canais digitais.

Trata-se de uma estratégia orientada à experiência personalizada, que tem o cliente PJ como objeto central. Com a aplicação

de inteligência analítica, a Esteira utiliza a tecnologia para transformar informação e hábitos de consumo em ofertas mais aderentes e alinhadas às necessidades do cliente, elevando a presença do Banco em momentos de oportunidade, ao mesmo tempo que contribui para a perenidade dos negócios e a criação de valor a longo prazo.

Definida com base em diversos atributos como comportamento de compra, modelo *next best offer* (melhor oferta), ciclo de negócio e perfil das empresas, entre outros, a comunicação também é utilizada para reforçar o conceito de personalização. A utilização de tom de voz adequado à atividade empreendedora e linha criativa alinhada ao seu contexto buscam gerar mais conexão e proximidade com os clientes. Assim, a Esteira Multicanal vem reforçar os valores de proximidade e parceria com o segmento varejo PJ, com o compromisso de entregar ofertas de soluções de valor para as MPE.

Ampliação de clientes com prontidão ao crédito

O uso de inteligência analítica permitiu ao BB atingir, em 2023, mais de 44 milhões de clientes aptos ao crédito, por meio de análises automatizadas para clientes PF, Produtores Rurais e MPE.

Atuação em cadeias de valor

Outra importante iniciativa, implementada em 2023, foi a ampliação da atuação em cadeias de valor e nichos. A estratégia de atuação em cadeia de valor desempenha um papel crucial no ecossistema das organizações, proporcionando vantagens competitivas que agregam valor ao produto ou serviço final. No contexto do mercado MPE, a atuação em cadeia tem trazido um conjunto significativo de oportunidades tanto negociais quanto de relacionamento.

Com foco em rentabilização e ampliação de negócios, intensificamos nossa atuação com utilização de inteligência de dados, em conjunto com os mercados governo e atacado, por meio de estratégias junto aos âncoras e Agro PJ, a partir da atuação no ecossistema de produtos de agroindústria e nos fornecedores.

Além disso, temos aperfeiçoado a atuação em nichos estratégicos, o que permite oferecer experiências mais personalizadas, promovendo a verticalização da estratégia do BB junto a esses públicos. Cerca de 351 mil clientes, classificados nos nichos franquias, comércio exterior, agronegócios e investidor, estão sendo beneficiados com entrega de proposta de valor alinhada às suas necessidades específicas, fortalecendo o relacionamento e ampliando negócios com essas empresas.

Agro MPE

SASB FN-CB-240a.1

Em apoio às MPE produtoras rurais e agroindústrias, disponibilizamos os recursos do Plano Safra 2023-2024 com taxas equalizadas para as linhas de custeio agrícola, investimento e comercialização.

Além disso, foi ampliado o público-alvo para a linha de Cédula de Produto Rural (CPR), com a inclusão dos clientes do Varejo PJ com Faturamento Bruto Anual (FBA) a partir de R\$ 15 milhões. A CPR viabiliza a produção e comercialização da produção por meio da antecipação de crédito rural. Essas soluções apoiam as MPE rurais e agroindustriais a custearem suas atividades, melhorarem a produtividade e investirem em práticas sustentáveis. O mercado MPE alcançou, em dezembro de 2023, uma marca histórica com mais de R\$ 1 bilhão em saldo de carteira rentável agro, representando um incremento de 70% quando comparado a dezembro de 2022.

Arranjos Produtivos Locais (APL)

[GRI 3-3 para Negócios sustentáveis]

Com o objetivo de desenvolver ainda mais os ecossistemas nos quais as MPE atuam, em 2023, retomamos a atuação do Banco do Brasil com APL com a estruturação e apoio à produção de algodão colorido sustentável na Paraíba.

Os APL são aglomerações de empresas e empreendimentos, localizados em um mesmo território, que apresentam

especialização produtiva, algum tipo de governança e mantêm vínculos de articulação, interação, cooperação e aprendizagem entre si e com outros atores locais, tais como: governo, associações empresariais e instituições de crédito, ensino e pesquisa.

Comércio exterior para MPE

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

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

A estratégia resultou em uma receita de R\$ 223,7 milhões em produtos Comex, 28,8% a mais em comparação ao mesmo período de 2022.

Programa Primeira Exportação MPE

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Iniciativa em parceria com a Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos (ApexBrasil) que visa apoiar o crescimento das MPE no mercado internacional. O programa tem como objetivo o fomento ao empreendedorismo por meio da capacitação empreendedora com apoio de especialistas, para incrementar a maturidade internacional dos clientes e ampliar a quantidade de novas empresas exportando produtos brasileiros.

A iniciativa contou com 1.900 inscrições e teve mais de 600 clientes cursando a jornada digital, dentre os quais, 350 receberam assessoramento especializado.

BB Franquia

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

SASB FN-CB-240a.1

O Programa BB Franquia oferece soluções para modernizar e expandir os negócios, com taxas diferenciadas, carência especial para capital de giro, desconto em tarifas, equipe com atendimento exclusivo às franquias, atendimento gerenciado e vantagens especiais para franqueados em implantação.

O BB alcançou 349 marcas conveniadas e mais de 9,2 mil franquias correntistas MPE, que somaram R\$ 779,7 milhões em saldo de crédito em dezembro de 2023, um crescimento de 45,2% em comparação ao mesmo período de 2022.

Para apoiar o setor de forma ainda mais próxima, participamos da 30ª edição da ABF *Franchising Expo*, a maior feira de franquias do mundo, organizada pela Associação Brasileira de *Franchising* (ABF), em São Paulo, no final junho de 2023. O evento reuniu mais de 400 marcas e somou mais de 60 mil visitantes em quatro dias. O time especializado BB Franquia prestou atendimento aos visitantes do estande, informando os benefícios do convênio para quem pretende investir ou expandir seus negócios no setor e iniciou a aproximação com 163 novas marcas para fechamento de novos convênios.





[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Novo App PJ

Ao longo de 2023, alcançamos marcos significativos em nossa jornada de transformação digital, entre eles o lançamento do novo aplicativo PJ. Este avanço, projetado com foco na melhoria da experiência do cliente, é um exemplo de como estamos empregando a tecnologia para atender de forma mais eficaz às necessidades dos nossos clientes.

O novo App PJ introduziu várias melhorias importantes, que beneficiaram mais de 700 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

Trata-se de uma plataforma *online* multisserviços que oferece uma visão *Open Finance* para os clientes do BB. Isso significa que as MPE, que são clientes BB, podem acessar, de forma simples e segura, todas as informações de pagamentos e recebimentos, tais como boletos, Pix, transferências e cartões, tanto do BB quanto de outras instituições, em um só lugar. Assim, as empresas podem

ter um controle mais eficiente do seu fluxo de caixa, planejar melhor seus gastos e acompanhar seus compromissos financeiros.

A plataforma também conta com o módulo Conciliadora de Cartões, que permite fazer a conciliação das vendas de qualquer maquininha de cartão do mercado, sem necessariamente ter o domicílio no Banco do Brasil. A solução possibilita fazer conferência e auditar as vendas na modalidade de recebimento em cartão das principais adquirentes do mercado, garantindo mais transparência e segurança nas operações.

O Painel PJ é uma solução que vai além do que as instituições financeiras tradicionalmente oferecem, pois integra diversos serviços financeiros e não financeiros que podem ajudar as MPE a crescerem e se destacarem no mercado. O Painel faz parte da estratégia do BB de estar sempre presente na dinâmica de criação mútua de valor entre os agentes dos diversos ecossistemas em que o Banco participa.

Com o atual cenário de *Open Finance*, o BB busca ser a plataforma que protagoniza a entrega na forma de soluções que as empresas utilizam para suas rotinas de caixa, estoque e folha de pagamento, entre tantas outras, ampliando a nossa presença no ecossistema.

Além disso, a solução demonstra o conceito *beyond banking*, pois oferece uma gestão financeira simplificada, integrada e inteligente, que ajuda os empreendedores a otimizar o seu tempo, reduzir custos, aumentar receitas, e alcançar seus objetivos. O Painel PJ já atingiu a marca de apoio à gestão de R\$ 125 bilhões em faturamento estimado, oriundos de aproximadamente 50 mil clientes do segmento MPE. [SASB FN-CB-240a.1](#)

Painel PJ recebe premiação do jornal "Financial Times"

O Banco do Brasil foi premiado no "Bank of the Year 2023" como o melhor banco do Brasil em 2023. A premiação aconteceu em Londres, na Inglaterra. O evento é organizado pelo jornal "Financial Times" e é considerado o Oscar da indústria financeira. O Painel PJ - Plataforma de Gestão Financeira para as MPE foi um dos casos vitoriosos apresentados pelo BB, entre outras iniciativas estratégicas do Banco também premiadas.

Painel PJ - Tudo num só lugar



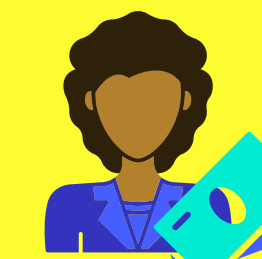
Mantenha o caixa em dia

Acompanhamento das entradas, saídas e a situação atualizada do caixa.



Saldos de todos os bancos

Com o *Open Finance*, é possível acessar o saldo das contas sem precisar ficar alternando entre diferentes aplicativos e sites.



Fluxo de caixa para o planejamento

Acesso a despesas a pagar e valores a receber, permitindo o planejamento assertivo do negócio.

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre o Painel PJ.

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Business Coach - o assistente financeiro inteligente que apoia a tomada de decisão das MPE

É o assistente financeiro inteligente do BB, presente atualmente no Painel PJ, que entrega recomendações preditivas baseadas nos negócios dos clientes, por meio do uso intensivo de *analytics*.

O *Business Coach* utiliza técnicas avançadas de análise de dados para analisar o perfil, o comportamento e as necessidades dos clientes e oferecer soluções personalizadas e adequadas às suas demandas. A ferramenta pode sugerir a melhor forma de antecipar recebíveis, renegociar dívidas, contratar crédito e aplicar recursos, entre outras ações que podem melhorar a saúde financeira das empresas.

A solução também envia alertas de textos inteligentes e *insights* customizados, apoiando a gestão e a tomada de decisão dos empresários. Já são mais de 14 mil clientes impactados com as mensagens.

O *Business Coach* é uma solução que coloca a tecnologia e a inteligência analítica a favor das MPE, para promover maior ganho de produtividade, competitividade e sustentabilidade. Com ela, cada empreendedor pode ter uma visão mais estratégica do seu negócio, identificar oportunidades e riscos, e tomar as melhores decisões para o seu crescimento e transformação.

Liga PJ

A solução, disponível no endereço ligapj.com.br, que atingiu mais de 1,7 milhão de usuários e 85 mil cadastrados para recebimento de uma *newsletter*, é um espaço para a troca de informações, experiências e conexões negociais entre empreendedores e atores desse mercado.

Esse *hub* de informações traz soluções e oportunidades para as principais necessidades dos empreendedores, independentemente do estágio ou nível de sua jornada empresarial. Na plataforma, é possível encontrar diversos artigos, especiais temáticos para *download*, *newsletter*, soluções de parceiros, dicas de livros, *podcasts*, além das trilhas de educação voltadas ao universo empreendedor, em temas como liderança, gestão de pessoas, melhores práticas em gestão financeira, presença digital e as principais tendências e novidades sobre empreendedorismo.

MPE Week 2023

Em 2023, a 6ª edição da *MPE Week* reforçou nosso compromisso com o fortalecimento dos pequenos negócios. O evento, que oferece uma plataforma para MPE anunciarem seus produtos e serviços digitalmente sem nenhum custo, conectando os ecossistemas PF e PJ e estimulando as vendas às MPE, bateu um novo recorde com mais de 103 mil participantes.

Em 2023, a 6ª edição da MPE Week reforçou nosso compromisso com o fortalecimento dos pequenos negócios. O evento bateu um novo recorde com mais de 103 mil participantes.



Recursos sob gestão [FS11]

A BB Asset Management (BB Asset) administra, gere e distribui fundos e carteiras administradas. De acordo com o *ranking* de Gestão de Recursos de Terceiros da Anbima, a BB Asset destaca-se como a maior gestora do país, registrando volume total de R\$ 1.498 bilhões e *market share* de 18,57% em dezembro de 2023, representando um crescimento de 7,08% no volume gerido de recursos de terceiros em relação ao encerramento de 2022 (R\$ 1.399 bilhões). Além dos recursos computados para o *ranking* entre as instituições participantes do mercado, são geridos e administrados R\$ 77 bilhões em fundos extramercado.

A BB Asset, por direcionamento estratégico, realiza ampla triagem de ativos, considerando os aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança. Por meio de metodologia proprietária de análise ASG de ativos - *framework* integrado ASG -, encerrou 2023 com R\$ 1.475 bilhões em ativos cobertos por esta metodologia, representando 100% dos ativos elegíveis à análise ASG.

A BB Asset, como signatária dos Princípios de Investimento Responsável (PRI, na sigla em inglês para *Principles for Responsible Investment*) e do Código Brasileiro de *Stewardship*, considera, nos processos de

avaliação dos ativos investidos de recursos de terceiros, a combinação de retornos financeiros com princípios de ASG.

A gestora de recursos administra 13 fundos de investimento com estratégias sustentáveis — Investimento Sustentável (IS) — e três fundos que integram questões ASG, de acordo com as regras e procedimentos da Anbima e Resolução CVM 175, artigo 49. Finalizou o ano de 2023 com saldo de R\$ 1.175 milhões em fundos sustentáveis (IS) e R\$ 1.311 milhões em fundos integrados ASG.

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

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

setorial das companhias e de acordo com o mapa de materialidade do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

Para os ativos de renda variável, é elaborado um *ranking* com as companhias mais bem colocadas, tendo influência em diversas estratégias de alocação de recursos. As avaliações são disponibilizadas aos gestores para que apliquem práticas favoráveis à integração de temas ASG nas suas carteiras de investimento. Já para as operações de crédito privado, o *Rating* ASG compõe uma régua que influencia a tomada de decisão, podendo implicar na objeção, redução ou ampliação ao limite de crédito. Ainda, a BB Asset não assume risco de crédito (filtro negativo), para determinadas atividades empresariais.

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

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

Adicionalmente, a BB Asset gere fundos de investimento com estratégias sustentáveis, com aplicação de filtros positivos e *best in class*.





Em 2023, a BB Asset desenvolveu metodologia para cálculo de risco climático para o portfólio de todos os fundos geridos pela gestora. [SASB FN-CB-410a.2](#) | [GRI 201-2](#)

De forma a garantir e assegurar a integração ASG dos ativos geridos, no período, a gestora elaborou um *dashboard* que demonstra o *Rating* ASG dos ativos, dos fundos de investimento e o risco climático das carteiras de investimento. Por meio deste aplicativo é possível acompanhar a aplicação da triagem integrada.

Para consulta adicional, está disponível no *site* da BB Asset, além de outros documentos e Políticas, a Diretriz de Investimento Responsável e a PRSAC.

As agências de classificação de risco Moody's e *Fitch Ratings* avaliam a BB Asset com *rating* máximo quanto à gestão de ativos. Para a Moody's, a BB Asset conta com um processo disciplinado e bem estabelecido de gestão de investimentos, forte posição de mercado e valor de franquia, fortes fundamentos financeiros, forte cultura fiduciária de gestão de risco e controle e sólido desempenho ajustado ao risco de seus fundos. A *Fitch Ratings*, por sua vez, aponta a capacidade de investimento e características operacionais muito fortes, processo de investimento robusto e bem disciplinado e forte geração de receitas e lucratividade, além da estrutura organizacional bem segregada e segmentada, equipe experiente e a robusta estrutura de risco e controles.

Fundos de Investimentos em Participações (FIP)

O Programa de Investimento em *private equity* e *venture capital* está em processo de desinvestimento. Em 2023, o Programa de Investimento contava com dez FIP, sendo cinco com atributos ASG. Foram realizados dois desinvestimentos em ativos dos FIP investidos pelo BB – Banco de Investimentos (BB-BI).

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

- Estabelecer mandato de até dois anos para todos os membros do CA;
- Disponibilizar, aos acionistas, informações sobre assuntos referentes aos seus negócios;
- Aderir à câmara de arbitragem para resolução de conflitos societários;
- Providenciar auditoria anual de suas demonstrações contábeis por auditores independentes registrados na CVM;
- Implementar política para minimizar efeitos nocivos ao meio ambiente;

- Aplicar planos de ação social com comunidades próximas;
- Atuar com boas práticas de gestão de recursos humanos, desenvolvendo esse capital;
- Adotar padrões de responsabilidade socioambiental;
- Implementar política para o atendimento aos padrões de governança corporativa regulamentares;

- Não utilizar trabalho infantil ou escravo; e
- Conduzir e realizar tratamento igualitário às suas relações.

Os regulamentos dos fundos estabelecem normas e padrões de governança corporativa que o gestor deve observar para que sejam adotados e praticados pelas companhias investidas durante a permanência do FIP como acionista.

Em 2023, a BB Asset lançou o primeiro Exchange Traded Fund (ETF) focado em diversidade do Brasil, o BB ETF IDIVERSA B3 IS Fundo de Índice. O fundo, que replica o índice IDIVERSA B3, investe em empresas listadas na B3 que têm uma destacada atuação em diversidade, equidade e inclusão, considerando critérios de gênero e raça. Reforçando o compromisso com a diversidade, equidade e inclusão, a BB Asset e a B3 assinaram um acordo estratégico, visando à ampliação e o fomento de melhores práticas no mercado de capitais, com foco no desenvolvimento contínuo do índice IDIVERSA B3. Adicionalmente, dentro do dever fiduciário e stewardship, ampliamos o processo de engajamento com as empresas investidas e participamos de engajamentos colaborativos como o Climate Actions 100+, Investidores pelo Clima e Rede PRI.



FIP investidos pelo BB-BI¹ (subsidiária integral do BB)

Produto	% de participação do BB-BI	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Patrimônio líquido do Fundo em 2021 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2022 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2023 (R\$ milhões)
Brasil Sustentabilidade FIP – Multiestratégia	9,50%	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.	126,3	142,0	91,3
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.	592,0	551,8	301,2
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.	336,1	204,4	168
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.	216,0	176,3	260,2
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.	781,5	580,0	606,1

Papel transformador

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo

¹ BB – Banco de Investimentos



4 criação de valor

“Temos um compromisso global com a sustentabilidade e, no Brasil, especialmente, temos trabalhado para reduzir as emissões de CO₂ em nosso processo. Nossa relação com o Banco do Brasil é uma oportunidade de acompanhar boas práticas ASG e fazer parte de uma cadeia de valor comprometida com a descarbonização.”

Fornecedor de serviços para o BB

“É um privilégio atuar com um dos principais bancos brasileiros, um banco estatal, preocupado com a qualidade de vida de seus colaboradores, sobretudo os neurodivergentes. Ficamos felizes com esse avanço da gestão de pessoas de uma organização tão importante como o Banco do Brasil, que pode ser referência para outros órgãos estatais com relação à Diversidade, Equidade e Inclusão. Esse olhar da empresa, sob a liderança de sua Presidenta, demonstra o alto grau de comprometimento do BB com a pauta.”

Especialista da Sociedade Civil



Diversidade, Equidade, Inclusão e Direitos Humanos

[GRI 3-3 para Diversidade |405-1]

O Banco do Brasil tem atuação pautada no estabelecimento de relações eticamente responsáveis com os nossos diversos públicos de interesse. Nosso respeito aos Direitos Humanos é aderente às melhores práticas em sustentabilidade e

com ações práticas nos pilares ASG que percorrem nossa ECBB de forma transversal fortalecendo a concretização de iniciativas que traduzem nosso compromisso.

Na pauta social buscamos atuar impactando todos os nossos públicos de relacionamento nas ações de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) com busca de aprimoramento contínuo de nossas políticas e iniciativas. Fomos o primeiro banco brasileiro a aderir aos Padrões de Conduta para Empresas, desenvolvidos pela ONU, e que tem como objetivo promover direitos iguais e tratamento justo para a comunidade LGBTQIAPN+. Nesse contexto, somos a primeira, das principais instituições financeiras do país, a normatizar o nome social de pessoas trans no quadro funcional.

No início de 2023, tivemos a posse da primeira mulher a presidir o BB em 214 anos de história do Banco, Tarciana Medeiros, que nomeou três mulheres para as vice-presidências de Varejo, Negócios Digitais e Corporativa. Pela primeira vez na história, o Banco do Brasil tem 45% de mulheres, 22% de pessoas negras e duas pessoas autodeclaradas do grupo LGBTQIAPN+ no Conselho Diretor.

Sendo uma das maiores instituições financeiras do País, como forma de acelerar as transformações, reunimos em uma equipe matricial pessoas de diferentes áreas de atuação que se dedicaram a integrar e endereçar soluções, desenvolvendo políticas, planos de ação, métricas e indicadores que devem nortear a atuação do BB no fomento de Diversidade, Equidade e Inclusão para os públicos interno e externo e nas relações com nossos fornecedores para influenciar e criar impactos positivos em toda a sociedade.

Como contribuimos para fomentar a Diversidade, Equidade, Inclusão e os Direitos Humanos dentro e fora do BB

Criação de valor

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo



Realizamos Fóruns Regionais de Diversidade que contaram com 648 participantes (215 no presencial e 433 no remoto), totalizando 38 encontros em 19 capitais, que abordaram temas sobre gênero, gerações, LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência, etnias e neurodiversidade em todas as regiões do Brasil.



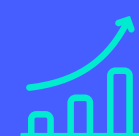
Pela primeira vez apoiamos a Parada do Orgulho LGBTQIAPN+ de São Paulo e patrocinamos a 22ª Feira Cultural da Diversidade, evento que abre as celebrações do mês do Orgulho LGBTQIAPN+.



Assinamos Protocolo de Intenções com o Ministério da Igualdade Racial (MIR) a fim de unir esforços em ações direcionadas à superação da discriminação racial, à inclusão e à valorização das mulheres negras.



Tornamo-nos embaixadores de três importantes movimentos de Direitos Humanos da Rede Brasil do Pacto Global da ONU: Elas Lideram 2030, Raça é Prioridade e Salário Digno, que buscam mobilizar empresas e organizações para o alcance dos ODS.



Fomos selecionados para compor a carteira do índice de diversidade da B3 (IDIVERSA B3), que inclui 79 ativos de 75 empresas, abrangendo dez setores econômicos, com destaque para o BB como empresa com o maior peso na carteira em seu lançamento.



O CD do BB foi convidado a falar sobre a importância da pauta ASG e Diversidade na sede da ONU e promovemos uma ação na *Times Square* em prol da Amazônia e povos originários.



Firmamos parceria com a Fundação Banco do Brasil e a Faculdade Zumbi dos Palmares, por meio da qual se investirá em pesquisas aplicadas à temática racial e que apresentem mecanismos de revisão histórica, aceleração de representatividade e combate à discriminação no Brasil, e cujo edital será lançado em 2024.



No mês da Consciência Negra, o BB lançou o cartão Ourocard Raízes e um edital de projetos socioeconômicos voltados às mulheres negras.



Realizamos seis edições do Conselho Consultivo de Diversidade, Equidade e Inclusão, que contaram com a presença de integrantes da Diretoria Executiva (Direx) do BB e representantes da sociedade civil, especialistas de mercado e referências no tema. Em cada um dos encontros, aprofundamos os desafios e oportunidades para cada grupo dos marcadores sociais de diferença priorizados em nosso programa de diversidade: LGBTQIAPN+, gênero, neurodivergentes, gerações, raça e etnia e pessoas com deficiência.



Lançamos o BB Ações Diversidade IS, um fundo que tem como objetivo alocar recursos em ações de empresas que adotam as melhores práticas de diversidade, tendo como referência o novo índice da Bolsa de Valores Brasileira (B3).



Aprovamos a inclusão da “diversidade” nos valores BB (valores que determinam nossos comportamentos, nos definem e reforçam nosso posicionamento) e na revisão da ECBB, além da inclusão de indicadores no PD do BB para aceleração da representatividade racial e de gênero nos cargos de liderança para 2024.



Aprovamos a revisão e ampliação do Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão, no qual declaramos a ambição em “ser um Banco diverso e inclusivo, que promove a equidade, a inovação e os negócios sustentáveis para todos os públicos de interesse”.



Para materializar o compromisso do Banco do Brasil, divulgamos no endereço bb.com.br/diversidade conteúdos de sensibilização e letramento sobre o tema, além da relação completa de nossas ações e iniciativas concluídas e em andamento.



Funcionários

[GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos]

Acreditamos que nossa transformação digital será consolidada pela capacitação continuada e pelo protagonismo dos nossos funcionários. Buscamos preparar nossos times para serem flexíveis e para se adaptarem às dinâmicas de mercado, garantindo eficiência operacional e alta performance. [GRI 2-29]

Buscamos oferecer aos nossos funcionários, benefícios e incentivos que nos diferenciam de outras empresas no mercado. Mas os motivos que fazem as pessoas quererem continuar na mesma empresa vão além e envolvem um conjunto de atributos que compõem o ambiente de trabalho.

Nesse sentido, em 2023, o Banco aprovou a **Proposta de Valor ao Funcionário do BB**. Essa proposta, chamada em inglês de *Employee Value Proposition* (EVP) refere-se a um conjunto de atributos e vantagens dedicado aos funcionários de uma organização e refere-se àquilo que torna a empresa desejada pelos talentos que ainda não estão trabalhando nela e aos aspectos valorizados pelos que já estão.

Por meio dela, conseguimos dar mais sentido e valor às ações voltadas ao nosso público interno. Mais do que isso, ressaltamos sistematicamente os nossos pontos positivos, aumentando o sentimento de pertencimento e, conseqüentemente, o engajamento do nosso time. Nossa Proposta de Valor ao Funcionário foi incorporada na Política Específica de Gestão de Pessoas, com o objetivo de orientar e nortear a gestão de pessoas e a cultura organizacional no Banco do Brasil.

Acreditamos que nossa transformação digital será consolidada pela capacitação continuada e pelo protagonismo dos nossos funcionários.



Cultura organizacional “ecoando” no BB

Em 2023, fizemos um forte trabalho com as Ecoas – comunidades voluntárias de funcionários focadas em apoiar ações de cultura organizacional – buscando atualizar seu propósito e frentes de atuação, de forma alinhada aos direcionamentos estratégicos e necessidades dos funcionários. A intenção é que cada integrante dessas comunidades se sinta empoderado e motivado pelo reconhecido valor das ações que desenvolve em benefício do ambiente de trabalho, da cultura organizacional e da melhor experiência do funcionário.

No mesmo período, também iniciamos um projeto conectado ao tema, buscando evoluir nas ações que compõem o ciclo de vida do funcionário BB. Nosso objetivo é criar um ambiente de trabalho ainda mais positivo e recompensador para todos.



Nosso quadro funcional

A seleção e a contratação externa, por meio de concurso público, ocorrem de acordo com a necessidade identificada para cada região. O grau de qualificação é determinado com base nas exigências do cargo, mas considera a promoção da inclusão social.

Quantidade de funcionários próprios e estatutários por contrato de trabalho e gênero¹ GRI 2-7

	2021			2022			2023				
	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Outro ²	Não divulgado ²	Total
CLT ³	35.927	48.670	84.597	36.002	49.951	85.953	35.557	50.416	102	145	86.220
Estatutários	4	28	32	4	29	33	9	25	-	-	34
Estagiários	17	16	33	157	38	195	211	177	-	-	388

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.

Concurso BB

Em 2023, foram iniciadas as convocações dos classificados na última Seleção Externa BB 2022/001, que contou com mais de 1,4 milhão de inscritos. Foram empossados 2.327 novos funcionários, entre agentes comerciais, para atuação na rede de agências, e agentes de tecnologia.

Para esta seleção, quando convocados, os candidatos puderam indicar os prefixos que tinham preferência para tomar posse. A mudança gera benefícios tanto para

os candidatos classificados como para o próprio Banco do Brasil que contará com funcionários mais motivados.

Outra novidade foi a criação de uma ferramenta única de avaliação do contrato de experiência que vai proporcionar mais agilidade e transparência tanto para os orientadores e áreas estratégicas, quanto para os próprios avaliados.

Durante o contrato de experiência, os novos funcionários foram avaliados na função de agente comercial/tecnologia, e foram observadas as seguintes competências: Foco no Cliente, Adaptabilidade, Inovação, Senso de dono, Colaboração e Inspira Confiança. Do total de avaliados, 89,65% demonstraram alto potencial em todas as competências avaliadas, 94,20% demonstraram alto potencial em Foco no Cliente, 93,37% demonstraram alto potencial em Adaptabilidade, 93,79% dos candidatos demonstraram alto potencial em Inovação, 97,93% demonstraram alto potencial em Senso de dono, 98,16% dos candidatos demonstraram alto potencial em Colaboração e 96,48% demonstraram alto potencial em Inspira Confiança.

Essa seleção externa trouxe mais do que novos funcionários para o Banco do Brasil: trouxe oxigenação, diversidade de saberes, ideias e experiências. A continuidade e a evolução das tecnologias e negócios do BB requerem renovação constante.

Nosso Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão

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

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

O nosso Programa de DE&I, bem como as demais iniciativas da Agenda 30 BB, está alinhado aos ODS da ONU, mais especificamente, os ODS 5 (Igualdade de Gênero), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico) e 10 (Redução das Desigualdades).

O Programa conta com diretrizes para todos os públicos de interesse do BB. Para o público interno, o propósito é promover um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e equitativo, e disseminar a cultura de inclusão por meio do diálogo. Com isso, garantimos que o BB mantenha sua reputação corporativa, sendo reconhecido pelas boas práticas em Gestão de Pessoas.

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

Em 2023, revisamos nossa Política Específica de Gestão de Pessoas e reforçamos nosso compromisso com a diversidade. Foi incluído um enunciado no qual declaramos que “valorizamos a diversidade, equidade e inclusão, temos uma cultura inclusiva, equitativa, que respeita a diversidade e a individualidade de cada funcionário, possibilitando que cada pessoa possa ser quem é, criando um ambiente de trabalho justo e seguro”. Além disso, dada sua transversalidade, o tema permeia outros enunciados da política.

Criação de uma cultura de Diversidade, Equidade e Inclusão

Temos objetivos específicos para seis grupos, relacionados aos marcadores sociais da diferença: gênero; raça e etnias sub representadas; pessoas com deficiência; gerações; neurodivergentes e população LGBTQIAPN+.

Gênero

[GRI 3-3 para Diversidade |405-1]

Dentre as ações promovidas, destacam-se os avanços no Programa de Liderança Feminina, criado com o objetivo de aumentar o número de mulheres em cargos de liderança sênior. Em cinco anos (2018-2023), aumentamos de 18,88% para 25,33% o percentual de mulheres nessas posições. Considerando todas as funções gerenciais, 'elas' representam 37,17% (percentual muito próximo ao observado no quadro feminino de 41,32%). Cabe salientar que, no Banco do Brasil, funcionários que exercem a mesma função, são remunerados igualmente.

Já a segunda edição do Programa de capacitação Liderança Feminina, lançado em 2020, teve como objetivos

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

Ainda no escopo das ações do Programa Liderança Feminina, em 2023, foram realizadas rodas de conversas que tiveram como objetivo esclarecer, estimular e empoderar mulheres para se candidatarem a cargos de liderança e palestras com autores de renome do mercado que conversaram com a alta liderança sobre temas relevantes para a transformação cultural do BB. Posteriormente essas conversas viraram videoaulas disponibilizadas no Portal da UniBB para todos os funcionários da empresa.

Pela relevância dos temas abordados nas palestras, o Espaço Liderança Feminina fez parte da Trilha Estratégica 2023, na perspectiva de sustentabilidade. Mais de 18 mil funcionários concluíram mais de 50% da trilha.



Dentre as ações promovidas, destacam-se os avanços no Programa de Liderança Feminina, criado com o objetivo de aumentar o número de mulheres em cargos de liderança sênior.

Raça e etnia

[|GRI 3-3 para Diversidade |405-1|](#)

O BB preconiza a diversidade, equidade e inclusão no corpo funcional em todos os níveis hierárquicos. Ações de sensibilização e treinamento vêm colaborando para isso. No pilar raça, observou-se na liderança sênior um aumento de 19,8% para 24,77%, nos últimos cinco anos. Registramos avanços também nas funções gerenciais como um todo. O percentual de negros nessas funções é praticamente equivalente ao existente no universo de funcionários negros no Banco: 24,96% e 25,7%, respectivamente.

Nesse sentido, em 2023, lançamos os programas Mentoria Para Lideranças Negras e o Piloto de Aceleração Raça é Prioridade. O segundo tem o objetivo de identificar funcionários negros (pretos e pardos) com perfil de liderança para assumirem funções de gerente executivo, superintendente estadual, superintendente comercial e regional, gerente de soluções e gerente de equipe na sede.

Na primeira etapa, todos os funcionários autodeclarados pretos e pardos pertencentes a diversas funções - entre analistas, assessores e gerência -, receberam um convite para manifestar interesse em participar do programa. Na etapa seguinte,

prevista para ocorrer em 2024, até 150 pessoas negras serão identificadas para o desenvolvimento e a aceleração de carreira. Essa identificação ocorrerá levando em consideração funcionários que entregam resultados e, ao mesmo tempo, apresentam comportamentos alinhados à ECBB.

Por fim, os candidatos selecionados para desenvolvimento e aceleração de carreira serão acompanhados pelos comitês de suas unidades e orientados por uma empresa especializada contratada. O objetivo é aprimorar competências de liderança dos candidatos selecionados, de forma a torná-los aptos a compor um banco de talentos.

Pessoas com Deficiência

[|GRI 3-3 para Diversidade |405-1|](#)

Quanto às PcD, registramos incremento significativo no quadro funcional nos últimos cinco anos, passando de 1.646 funcionários em 2018 para 2.231 em 2023. Estamos investindo no acesso a tecnologias assistivas, como os óculos Orcam¹, notebooks e mobiliários necessários para proporcionar condições de trabalho adequadas.

Além disso, comprometida com a diversidade, a equidade e a inclusão, e com o objetivo de aprimorar a recepção de novos funcionários, a Universidade Corporativa



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

“O desenvolvimento e a diversidade fazem parte da trajetória do BB e do dia a dia de todos nós, pois acreditamos na importância e no papel de cada um para a construção de um Banco que contribua para uma sociedade mais humana, inclusiva e sustentável.

Acreditamos que cada desafio é uma oportunidade de ser relevante na vida das pessoas e para o país. Reconhecemos que o mundo está mudando cada vez mais rápido e temos força, estrutura e capacidade de nos reinventar: fomos e continuamos sendo pioneiros em tudo o que representa avanço e inovação na nossa atuação.

Isso se reflete na evolução constante do nosso relacionamento com todos os públicos, buscando compartilhar com nossa cadeia de valor o compromisso em impactar positivamente os aspectos de governança, socioambientais e climáticos.”

¹ Óculos Orcam, uma tecnologia de Inteligência Artificial (IA) de última geração que permite identificar rostos de pessoas, objetos, ler textos impressos ou digitais, identificar cédulas de dinheiro, distinguir cores e outras informações visuais.

do Banco do Brasil, preparou educadores corporativos com formação específica para atuação com Pessoas com Deficiência egressas do último concurso público.

A formação dos educadores do Programa Tô On no BB possibilitou o conhecimento da legislação e termos adequados, bem como recursos e práticas pedagógicas para a condução de conteúdos de forma mais acessível e inclusiva. Para suporte à atuação do educador, foi disponibilizado material específico reunindo informações e ferramentas que possibilitem a melhor participação das Pessoas com Deficiência em treinamentos.

Além de conteúdos específicos sobre PcD, a formação incluiu conteúdos de diversidade, equidade e inclusão, equidade e inclusão em seus vários aspectos, preparando os educadores não só para a condução da temática na capacitação dos novos funcionários, mas para uma atuação inclusiva.

Outra iniciativa é o Programa de Identificação de Talentos PIT+, por meio da qual foram realizadas ações afirmativas para PcD, mulheres, pessoas negras e demais etnias

sub-representadas. Dos 3.822 certificados como talentos a serem considerados em futuras oportunidades na rede de agências, 46,7% são mulheres.

LGBTQIAPN+

[GRI 3-3 para Diversidade]

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

Fomos o primeiro banco brasileiro a aderir aos Padrões de Conduta para Empresas, desenvolvidos pela ONU com o objetivo de promover direitos iguais e tratamento justo para a comunidade LGBTQIAPN+.

Diversidade (número de funcionários) [GRI 405-1]	2021	2022	2023		Variação % 2022-2023
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	% do total	
Pretos	2.600	2.894	3.283	3,81	13,44%
Pardos	17.444	18.128	18.877	21,89	4,13%
Indígenas	144	139	147	0,17	5,76%
Pessoas com Deficiência ¹	1.567	1.709	2.231	2,59	30,54%
Total	21.755	22.870	24.538	28,46	7,29%

Diversidade nos cargos de chefia [GRI 405-1]	2021	2022	2023		Variação % 2022-2023
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	% do total	
Pretos, Pardos e Indígenas	7.284	7.390	7.867	25,07	6,45%
Pessoas com Deficiência ¹	370	391	460	1,4	17,65%
Total	7.654	7.781	8.327	26,47	7,02%

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

Satisfação do funcionário

[GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos]

Alinhado ao propósito de “sermos próximos e relevantes na vida das pessoas em todos os momentos”, aplicamos, no ano, duas rodadas da Pesquisa de Engajamento em parceria com a Gallup, o que nos permitiu comparar os resultados do BB com os de centenas de empresas no Brasil e no mundo. Nas duas edições, o questionário foi enviado para todos os funcionários do Banco do Brasil e tivemos mais de 50 mil respondentes, o que significou 57,8% de participação.

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

Pesquisa de Engajamento	2022	2023	Meta para 2022	Meta para 2023	Meta para 2024
Índice engajamento BB	63,8	67,1	66	68	70
Feminino	65,0	69,0			
Masculino	63,0	65,8			
Gerencial	63,9	68,3			
Assessoramento	70,4	72,5			
Técnico	83,0	75,5			
Operacional	60,7	66,4			
Escriturários e Caixas Executivos	63,3	62,8			

Programa Voluntariado Banco do Brasil

Institucionalizado em dezembro de 2001, o Programa Voluntariado BB completou 22 anos em 2023, passando por uma revisão estratégica a fim de alinhá-lo aos compromissos do Banco do Brasil com o desenvolvimento social, fortalecendo o ‘S’ de ASG.

Para apoiar a atuação dos voluntários, em 2013 o BB lançou o Portal Voluntariado BB. Aproveitando a revisão do Programa, foram levantados os grandes números da última década: mais de 29 milhões de ações voluntárias desenvolvidas com base nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e cerca de 25 mil voluntários cadastrados. Só em 2023, outros 1.300 se registraram, sendo realizadas mais de 800 ações ao longo do ano, em todas as regiões do Brasil.

22 anos do Programa Voluntariado BB

+ de 29 milhões
de ações voluntárias desenvolvidas

+de 25 mil
voluntários cadastrados

Alinhamento com os **ODS da ONU**



Desenvolvimento e educação corporativa

[GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos]

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

Em 2023, com o novo modelo de Análise de Necessidade de Treinamento, foram recebidas 55 demandas para o desenvolvimento de ações educacionais, das quais 17 foram consideradas aderentes à ECBB.

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

Jornada InvestLovers

Jornada com objetivo de preparar e capacitar o funcionário com conceitos de mercado e investimentos financeiros a fim de proporcionar mais segurança nas negociações e ofertas de produtos de investimentos.

O atingimento do objetivo acima ajuda a apoiar o plano de sucessão para os segmentos mais especializados no atendimento de clientes investidores, ajuda a disseminar o tema e produtos de investimentos para todos os níveis de relacionamento e ainda traz ganhos pessoais ao funcionário no âmbito da educação financeira.

+ de 6 mil funcionários participantes e 650 bolsas concedidas

Iniciativa	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023 ¹
Nº de demandas para desenvolvimento de iniciativas de capacitação	38	0	55	n.a.
Nº de iniciativas do total das demandas identificadas como aderentes à ECBB	21	0	17	n.a.

¹Em razão da reestruturação do processo de diagnóstico de análise de necessidade de treinamento e da implementação do Projeto Trilhas, não houve análise de demandas para desenvolvimento de soluções educacionais em 2022. Com a retomada do processo em 2023, as UE puderam voltar a solicitar o desenvolvimento de cursos. Diante deste cenário, não é possível informar a variação entre 2022 e 2023.



Universidade Corporativa Banco do Brasil (UniBB)

As ações da UniBB alinham-se à ECBB e contribuem para concretizar nossa visão de futuro, atingir objetivos estratégicos e fortalecer crenças e valores, consolidando o compromisso da empresa com os públicos de interesse. São ofertadas ações educativas nas modalidades presencial, *online* ao vivo e à distância. Em 2023 foram realizadas mais de 11,2 milhões de horas de capacitação e mais de 3,2 milhões de cursos.

No âmbito do Programa de Bolsa de Estudos de nível superior, o Banco, ao longo de 2023, promoveu processo seletivo para o programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, para preenchimento de 17 vagas de pesquisadores BB. Nesta modalidade de estudos mais aprofundada, o funcionário se dedica a pesquisa estratégica, de interesse da Unidade Estratégica que a patrocina, cujos resultados impactam em inovação ou desenvolvimento de produtos.

O processo, ocorrido em dois certames, aprovou, ao final, 13 funcionários como pesquisadores do BB. Atualmente, eles estão desenvolvendo suas pesquisas e, assim, provendo o Banco de conhecimentos técnico-científicos e contribuindo para a obtenção de resultados sustentáveis.

O BB oferta, também, bolsas de idiomas que são disponibilizadas prementemente durante

todo o ano, com foco em cursos regulares, de aprimoramento no Brasil, preparatório para certificação internacional, curso emergencial, curso instrumental e preparatório no exterior. A bolsa pode ser solicitada a qualquer tempo e pode ser concedida se atender os requisitos previstos na norma.

Ao longo de 2023, foram concedidos MBAs estratégicos a diversas áreas do Banco, dadas as necessidades identificadas, visando ao aprimoramento constante dos funcionários. Também foram lançados programas de capacitação para desenvolvimento de diversos públicos-alvo, como as novas fases dos programas Cultiva Agro e Jornada Conexão Clientes (JCC), e a atualização da capacitação Programa Tô On no BB, elaborada para os funcionários do último concurso do Banco que tomaram posse em 2023.

A UniBB oferece, ainda, o Portal de Mentoria BB, ambiente *online* que apoia os processos de orientação profissional, com o intuito de compartilhar conhecimentos e experiências entre funcionários, visando à gestão do conhecimento corporativo e ao desenvolvimento de competências importantes para o crescimento profissional dos participantes. Em 2023, foram realizados 121 programas de mentoria, com a participação de 3.913 mentorados.

Em 2023, foram realizados 121 programas de mentoria, com a participação de 3.913 mentorados.

Informação	2021	2022	2023
Nº de cursos no catálogo <i>online</i>	2.036	2.040	2.217
Nº de cursos concluídos no ano	3,54 milhões	2,8 milhões	3,7 milhões
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do Portal UniBB	+ de 25,63 milhões	+ de 28,56 milhões	+ de 32,26 milhões
Nº de cursos concluídos no ano pelo UniBB <i>Mobile</i>	79,43 mil	52,30 mil	15,73 mil
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do UniBB <i>Mobile</i>	+ de 2,78 milhões	+ de 2,8 milhões	+ de 2,85 milhões

Bolsas de estudo

Tipo de bolsa concedida	2021	2022	2023
BB MBA Turma Contratada	257	292	391
Especialização	437	423	84
Graduação	257	146	126
Idiomas	229	405	202
Mestrado/Doutorado	63	38	14
Total Geral	1.243	1.304	817
Nº total de bolsas de estudos em andamento em 31 de dezembro	4.492	1.893	1.631

Trilha Sustentabilidade

A Trilha Sustentabilidade, composta por 33 soluções de capacitação, reúne em um ambiente todos os conteúdos de capacitação referentes a sustentabilidade. Em 2023, foram concluídos mais de mil cursos da trilha, abordando temas como Crédito, Risco Socioambiental, Direitos Humanos, Economia Verde e Inclusiva, Voluntariado e Mudanças Climáticas, entre outros.

Jornada Conexão Cliente

A JCC foi iniciada em 2022 com o objetivo de desenvolver competências para um atendimento comercial sustentável e cada vez mais centrado no cliente. O público-alvo são os agentes comerciais, assistentes de negócios, atendentes da CRBB, caixas executivos e supervisores de atendimento. Em continuidade às ações anteriores, em 2023, foram lançados novos blocos, que abordaram os seguintes temas conectados à Estratégia de Atendimento BB e aos fundamentos da venda: economia comportamental no atendimento comercial, a ciência da venda e a negociação e venda de soluções do BB na prática.

Além das ações assíncronas, foram disponibilizadas duas ações síncronas para aprofundamento dos conteúdos: Oficina Negócios no Atendimento BB e Mentoria para Negócios Sustentáveis. Desse modo, a JCC pôde proporcionar atividades práticas e aderentes à realidade de trabalho dos funcionários.

Programa Cultiva Agro

Já o Programa Cultiva Agro foi desenvolvido em 2022 com o objetivo de especializar o funcionário para gerar melhor experiência no atendimento do Cliente Agro, a partir do planejamento da gestão da carteira, com visão da cadeia de negócios e do perfil e necessidades desses clientes para ampliar a entrega de valor.

A jornada de capacitação contou com experiências de aprendizagem diversificadas, incluindo ações formais de educação, como cursos *online*, *videoaulas*, *podcasts*, e metodologias ativas de aprendizagem, como aprendizado entre os colegas e aprendizado pela prática. A partir dessa jornada, o objetivo foi proporcionar uma experiência de atendimento que resulte em níveis elevados de satisfação para que esses clientes se fidelizem cada vez mais ao Banco do Brasil. Aproximadamente 2.050 funcionários que atuam no mercado Agro foram público-alvo do programa.

O desenvolvimento dos conteúdos para o programa contou com a colaboração da McKinsey & Company, da UOL EdTech e de outros profissionais renomados no mercado, bem como especialistas internos do Banco. Em 2023, com o compromisso de entender e atender às necessidades de nossos clientes, direcionamos nosso olhar para o futuro do setor agro, lançando novos temas, tais como: Visita Agro, Jornada do Cliente Agro, Sustentabilidade Agro, Mulheres no Agro e Agro Futuro.

Programa Tô On no BB

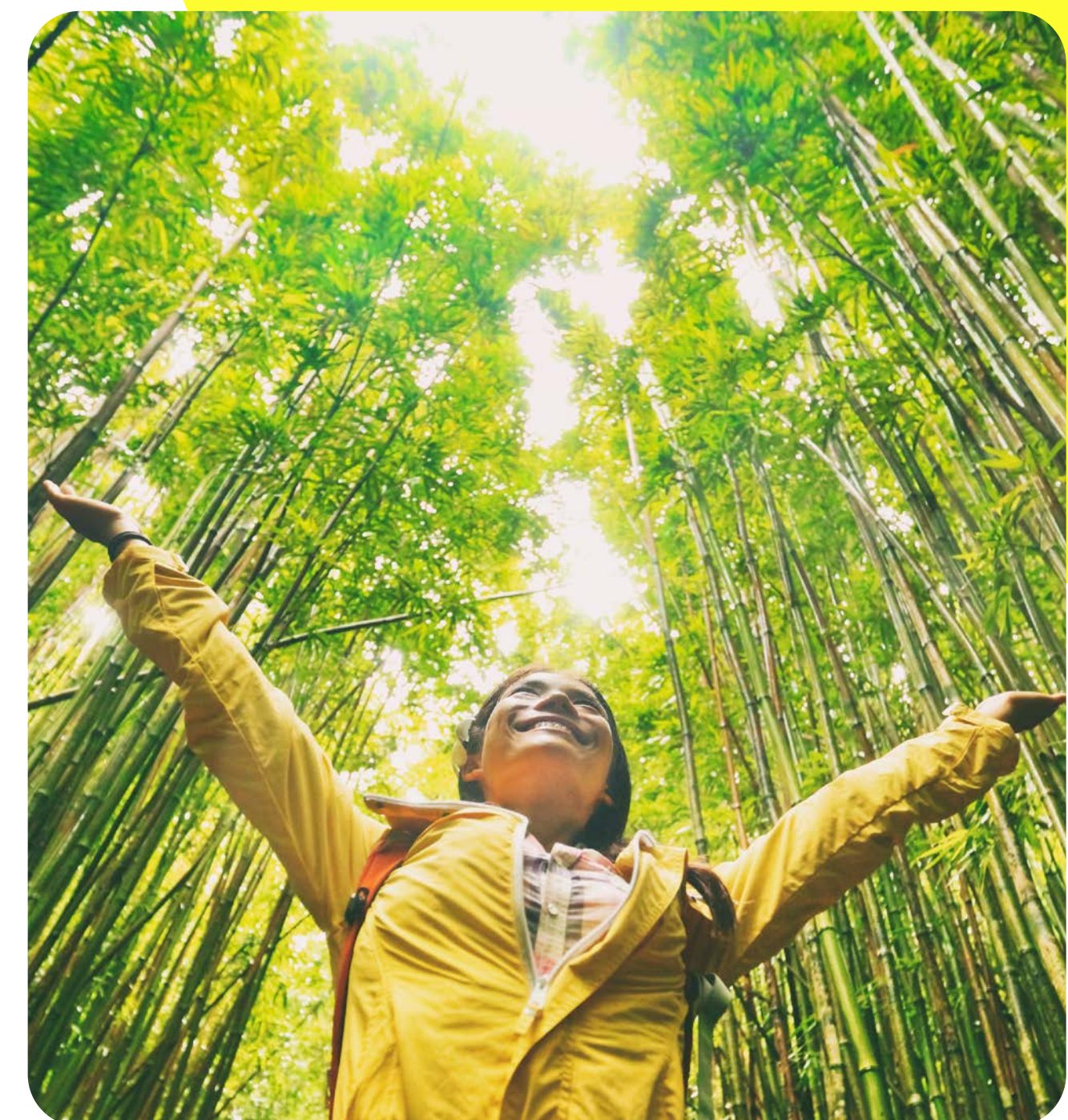
No período, a UniBB atualizou o Programa Tô On no BB, reformulado especialmente para recepcionar os novos funcionários da última seleção externa do BB, capacitá-los e trazer os conteúdos essenciais para a chegada na nossa empresa. O programa teve início em 2023 com a posse dos recém-chegados e terá continuidade ao longo de 2024, à medida em que novos candidatos forem sendo convocados.

O Programa traz novidades em relação aos recursos, técnicas e metodologias didáticas. Os novos funcionários são convidados a embarcar a bordo de um programa no qual os conteúdos foram disponibilizados em ambientes informatizados, digitais, com integração, orientação e acompanhamento, o que permitiu prepará-los para atuar em consonância com os direcionamentos da ECBB.

As três Jornadas de aprendizagem foram concebidas para trazer os principais elementos necessários para uma ótima ambientação. Elas são realizadas em plataforma *online*, mediadas por dois educadores corporativos que, por serem funcionários de carreira, podem fazer do *onboarding* um momento de efetiva integração, aliando conteúdos com vivências e experiências concretas.

São duas semanas de intenso aprendizado. Na primeira semana, quando acontece a Jornada Tô On no BB, os participantes conhecem temas essenciais, como ECBB, Ecossistema Financeiro, Resultados do BB, Comunicação e Comunicação Não Violenta. Toda a formação

**Aproximadamente
2.050 funcionários que
atuam no mercado Agro
foram público-alvo do
programa Cultiva Agro.**



é composta por soluções dinâmicas e interativas, como Jogos, Simulações, Estudo de Casos e *Scape Room Learning*, entre diversos outros. O ponto alto desta primeira semana são os conteúdos dedicados a inovação e criatividade, pois eles participam da Oficina de Ideias, com o desafio de criar uma solução bancária, aprimorada a cada dia da formação, que resulta em um *pitch* final.

Outro destaque desta Jornada é o módulo sobre Diversidade, que inclui uma videoaula com aprendizados sobre carreira e boas práticas em relação aos marcadores sociais da diferença no BB. Durante a Jornada eles ainda podem refletir, discutir e praticar o aprendizado sobre o tema por meio de estudos de caso e dramatização.

Foram mais de 2.300 educandos participando da Jornada *Tô On* no BB, que alcançou 90 pontos no Net Promoter Score (NPS). E, para que o Programa *Tô On* no BB fosse possível, mais de 400 educadores corporativos foram capacitados.

Já na segunda semana ocorre a Jornada Negocial ou a Jornada de Tecnologia, de acordo com o público. Foram 1.478 e 828 participantes, com um NPS de 87,5 e 94,66, respectivamente. Nessas duas jornadas, os novos funcionários conhecem os detalhes dos temas das áreas em que atuarão, de forma prática, dinâmica e, sobretudo, lúdica. Como

parte da Jornada de Tecnologia, foram abordados temas como Transformação Digital, Times Ágeis e Conhecimento em TI, entre outros. Já na Jornada Negocial, o educando conhece diversos aspectos de temas fundamentais para a atuação nas Agências do BB, como Padrão de Atendimento, Técnicas de Vendas, Canais de Atendimento e *Core Business* do BB, além de realizar atendimentos assistidos e simulações de atendimento e vendas.

	2021	2022	2023
Horas mínimas de capacitação anual por funcionário	30	40	40 ¹
Percentual de funcionários que cumpriram a quantidade de horas mínimas de capacitação anual	99,16	98,51	99,84
Meta de percentual de funcionários que devem cumprir a quantidade de horas mínimas de capacitação anual	90	90	90

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

Investimento em programas corporativos de desenvolvimento e retenção de talentos (R\$ milhões)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023	% atendimento da meta
Valores investidos	62,40	80,40	80,20	-0,24%	94,30

Avaliação de desempenho

[GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos]

Por meio da Plataforma Conexão, que é o instrumento de avaliação de desempenho e indução adotado pelo Banco, é realizada semestralmente avaliação de desempenho dos funcionários do BB, considerando as dimensões: Competências e Resultados.

A dimensão Competências avalia os comportamentos passíveis de observação no ambiente de trabalho, que servem como padrão ou referência para orientar a atuação ou desempenho profissional dos funcionários. Essa avaliação é realizada de forma multidimensional, sob múltiplas perspectivas, considerando a autoavaliação e as avaliações do líder imediato, dos pares e dos reportes diretos (se houver).

Na dimensão Resultados são considerados indicadores individuais e coletivos. Os indicadores coletivos têm por objetivo incentivar a atuação dos funcionários em equipe, a colaboração e a construção conjunta do resultado, pois refletem o Acordo de Trabalho (ATB) da Unidade. Os indicadores individuais objetivam estimular a alta performance dos funcionários, evidenciando a importância de sua atuação direta para os resultados do BB, nos quais são avaliadas as

entregas realizadas, os objetivos atingidos e os prazos acordados. Assim, a avaliação de desempenho é utilizada para subsidiar outros subsistemas e programas de gestão de pessoas.

O acompanhamento do desempenho dos funcionários deve ser realizado durante todo o ciclo avaliatório, com incentivo ao *feedback* contínuo e tempestivo, por meio de conversas ágeis, propiciando um ambiente favorável ao desenvolvimento e ao alinhamento de expectativas em favor do atingimento dos objetivos acordados, ponderando-se eventuais reconhecimentos e necessidades de aprimoramento/melhoria observadas ao longo do período.

Para os funcionários que apresentaram desempenho insatisfatório no ciclo avaliatório anterior, é realizado um Acordo de Desenvolvimento para o ciclo vigente, com ações de formação e/ou capacitação, delineados pelos gestores de equipe em conjunto com os avaliados, para o desenvolvimento de competências e melhoria de resultados.

Os resultados das avaliações permitem mensurar o desempenho dos funcionários por meio da manifestação das competências profissionais e da contribuição para o alcance dos resultados esperados, além de orientar o processo de desenvolvimento

profissional, facilitar a consecução dos objetivos organizacionais e contribuir para o planejamento de carreira.

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

Avaliação de desempenho ¹ [GRI 404-3]	2021	2022	2023
Número de funcionários avaliáveis ^{2 3}	84.315	85.164	84.177
Número de funcionários que passaram por avaliação de desempenho ⁴	83.203	84.419	83.470
Percentual de funcionários que passaram por avaliação de desempenho (%)	98,68	99,12	99,16

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”.



Em 2023, 99,16% dos funcionários do BB passaram por avaliação de desempenho, considerando as dimensões: Competências e Resultados.

Remuneração | GRI 2-19 | 2-20 |

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

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

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

Programa de Desempenho Gratificado (PDG)

O PDG, que teve sua última edição no primeiro semestre de 2023, foi uma premiação vinculada ao resultado e ao desempenho dos participantes em indicadores de gestão e de resultado, de maneira alinhada aos objetivos estratégicos. Todos os funcionários (100%) do Banco eram elegíveis para participar do programa. No primeiro semestre de 2023, o PDG premiou mais de 35 mil funcionários, que receberam premiações entre 40% e 400% do piso salarial da função.

Prêmio Conexão

O Prêmio Conexão, cuja primeira edição ocorreu no segundo semestre de 2023, é uma premiação que tem por objetivo reconhecer o desempenho diferenciado dos funcionários que atuam em dependências das áreas de negócios e atendimento do Banco, em indicadores de gestão e de resultado, de maneira alinhada aos objetivos estratégicos do BB.



No primeiro semestre de 2023, o PDG premiou mais de 35 mil funcionários, que receberam premiações entre 40% e 400% do piso salarial da função.

Criado a partir da plataforma do PDG, foi pensado com a proposta de aprimorar a experiência de reconhecimento dos funcionários. Traz faixas de premiação mais adequadas aos desempenhos dos premiados, além de mais aderência com a Plataforma Conexão, programa de avaliação de desempenho oficial do Banco. O pagamento das gratificações do novo modelo de premiação das áreas de negócios e atendimento ocorrerá no decorrer do primeiro semestre de 2024.



Joga Junto BB

O #JogaJuntoBB é um modelo de reconhecimento e premiação, norteador por dimensões de comportamento e pelo estímulo às realizações relevantes, e orientado pela Cultura e Estratégia organizacional do BB. O referido modelo tem como público-alvo aproximadamente 20 mil funcionários que atuam em UE, táticas e de apoio.

O programa tem como objetivos:

- reconhecer e premiar os funcionários que tenham apresentado desempenho superior ao ordinariamente esperado;
- estimular o reconhecimento transversal em todos os níveis de função;
- promover um ambiente colaborativo, confiável, transparente e que valorize a pluralidade de ideias; e
- buscar o engajamento de forma que os funcionários se identifiquem e se sintam reconhecidos.

Os reconhecimentos e premiações no âmbito do Joga Junto BB se dão por meio de três dinâmicas estruturais: Reconhecimento de Comportamentos; Realização Destaque - Reconhecimento de Realizações Individuais e Coletivas; e Ações de engajamento. O pagamento das premiações desse novo modelo ocorrerá no decorrer do primeiro semestre de 2024.

Participação nos Lucros e Resultados (PLR) [GRI 2-19|2-20]

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

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

A PLR prevê a distribuição de parcelas fixa e variável, sendo que esta última está condicionada ao desempenho das unidades em que os participantes atuaram ao longo do período apurado. Conforme exigência legal, ratificamos com as entidades representativas dos empregados o Acordo Coletivo sobre Participação nos PLR, em que são apresentados os critérios de elegibilidade ao programa e as definições para o seu acionamento, distribuição e pagamento.



Saúde, segurança e bem-estar

[GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos]

Nossa Política de Gestão de Pessoas contém subitens específicos sobre Saúde e Segurança no Trabalho (SST) e prevê a busca pela melhoria contínua dos sistemas de gestão desses temas, que abrangem 100% dos funcionários do Banco e todos os funcionários terceirizados. Consideramos segurança e saúde no trabalho como um dos principais pilares institucionais, adotando práticas de qualidade de vida que proporcionam condições de trabalho saudáveis, seguras e bem-estar.

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

Qualidade de vida [GRI 403-6]

Dispomos de uma ampla estratégia de promoção do bem-estar de nossos funcionários, visando mantê-los saudáveis, motivados e produtivos. Essa estratégia envolve iniciativas em saúde ocupacional, segurança e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Acreditamos que a qualidade de vida no trabalho surge da construção conjunta de

condições institucionais que proporcionem às pessoas um senso de valor, permitindo que elas desempenhem um trabalho significativo tanto para si mesmas quanto para a Organização, clientes e sociedade. Nossa abordagem incentiva a discussão aberta, o conhecimento prático, a colaboração e a integração harmoniosa entre trabalho e vida, promovendo, assim, a saúde e segurança no ambiente profissional.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do Banco do Brasil apresenta uma lista com mais de 30 práticas previamente autorizadas, oferecendo às diversas dependências a oportunidade de contratá-las mediante a utilização da verba institucional. Além disso, há a possibilidade de desenvolvimento de um Projeto Bem-Estar, cujas ações estejam vinculadas aos resultados obtidos no EPS dos funcionários, potencializando os resultados na promoção da qualidade de vida e bem-estar.

O Programa Saúde Mental, criado no segundo semestre de 2021 (em meio à pandemia de covid-19), envolve diferentes ações e níveis de prevenção, com foco na saúde integral do indivíduo. O Programa está apoiado em cinco pilares: Hábitos Saudáveis, Educação, Ergonomia, Apoio Psicológico e Cuidado. Ao longo de 2023, foram implementadas diversas ações que listamos a seguir.



Pilar Hábitos Saudáveis

Com foco na tríade “atividade física + comida de verdade + consciência plena”, o BB já conta com mais de 18 mil funcionários ativos em plataforma de atividades físicas que oferece, além de aulas *online*, acesso a academias, programas de meditação, *Yoga*, sono, hábitos saudáveis, saúde mental, saúde financeira etc.

Além disso, o *game* “Mexa-se com o BB”, em sua quarta rodada, contou com a participação de quase quatro mil funcionários. Já em parceria com o Hospital Albert Einstein, o Programa Saúde no Prato incentiva mudanças nos hábitos alimentares. Em sua segunda edição, pelo menos 1.580 funcionários com obesidade já realizaram sua primeira consulta.

Também tivemos o concurso “*Top Chef BB*”, em sua quinta edição, com a temática “Marmita Saudável”. Foram inscritas mais de 430 receitas, buscando promover uma cultura de alimentação saudável, oferecendo opções de refeições ou lanches nutritivos que possam ser preparados em casa e consumidos durante o expediente.

Pilar Educação

A continuidade, no decorrer do ano de 2023, da série “Vídeos dos Especialistas”, resultou em mais de 80 vídeos no Portal UniBB, na Trilha Saúde Mental, com conteúdos como: exercícios físicos e alimentação, ergonomia, apoio psicológico para prevenção e tratamento de patologias, *burnout*, ansiedade, estilo de vida, *mindfulness*, abordagens terapêuticas, necessidades emocionais e adaptativas, dentre outros temas.

Com o intuito de desmistificar o tema saúde mental, mantivemos as Rodas de Conversa realizadas nas equipes sob condução dos líderes. Foram mais de 16 mil funcionários que tiveram contato com o tema por meio de cursos, vídeos e encontros. Falando de capacitação, desde o lançamento da trilha, em 2021, somamos mais de 261 mil conteúdos acessados na Trilha Saúde Mental, ofertada pela UniBB.

Pilar Ergonomia

A equipe de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt) disponibiliza a todos os funcionários consultoria em ergonomia para avaliação do local de trabalho, seja em escritório ou em teletrabalho. Em 2023, tivemos 934 consultorias realizadas.

Outra ação importante desse pilar é a oferta semanal de sessões de ginástica laboral *online* em parceria com a Cassi. As aulas ocorrem

ao vivo e são gravadas e disponibilizadas aos funcionários que desejarem realizar de maneira assíncrona. Além de evitar lesões, melhorando a postura e reduzindo a fadiga e o estresse, a prática pode melhorar a concentração, favorecer o fortalecimento muscular e tornar-se um estímulo para o funcionário iniciar outras atividades físicas.

Pilar Apoio Psicológico

Além da possibilidade de psicoterapia no plano assistencial de saúde, o funcionário conta com atendimento psicológico *online* e gratuito por meio de plataforma parceira que oferece até quatro sessões *online* e gratuitas por mês. Na mesma plataforma, estão disponíveis rodas de conversa, jornada de cuidado com psicólogos especialistas (*chat*), *app* para apoio emocional, exercícios interativos e trilhas de bem-estar mental. São mais de 8,5 mil participantes ativos e aproximadamente 71 mil consultas realizadas pelo programa de atendimento psicológico *online* e gratuito em 2023.

Pilar Cuidado

O BB conhece a importância de cuidar dos funcionários afastados, tratando sua reinserção no ambiente de trabalho de maneira e reconhecer o potencial de cada indivíduo. O Programa Reinserção foca em funcionários afastados há mais de seis meses. O funcionário é acompanhado por equipe multiprofissional, podendo receber indicações de adaptações no local de trabalho para garantir uma reinserção mais acolhedora e efetiva.



Há protocolos junto à Ouvidoria Interna para tratar ocorrências que envolvem transtornos mentais, visando a uma abordagem eficaz na resolução das situações reportadas.

Em 2023, foi iniciado piloto de um Programa de Dependência de Substâncias (Tabagismo, Álcool e Drogas), em parceria com a Cassi. A partir da identificação de funcionários dependentes, eles são convidados para entrevista, avaliação médica e para integrar grupo de apoio. De acordo com cada caso, pode haver encaminhamento para profissionais especializados, consulta com médico psiquiatra ou avaliação psicológica, entre outros. O Sesmt acompanha, em conjunto com a Cassi, a evolução do quadro clínico de cada funcionário.

Além da possibilidade de psicoterapia no plano assistencial de saúde, o funcionário conta com atendimento psicológico online e gratuito por meio de plataforma parceira.

Treinamento e capacitação GRI 403-5

A UniBB conta com uma Trilha de Bem-estar que inclui cursos sobre obesidade, risco cardiovascular, pessoa com deficiência, saúde emocional, ergonomia e organização do trabalho.

A trilha para cipeiros e responsáveis pela prevenção de acidentes tem os cursos de exigência legal, como: NR 5, assédio no ambiente de trabalho, perigos e riscos, legislação trabalhista, riscos ocupacionais, contingências, doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho e primeiros socorros.

Já a Trilha Saúde Mental foi criada a partir da necessidade identificada durante o período da pandemia de covid-19, e ela é constantemente aprimorada e ampliada. Tem cursos sobre *burnout*, conciliação da vida pessoal e do trabalho, organização do trabalho, gestão das emoções, hábitos saudáveis, equilíbrio emocional e abordagens terapêuticas.

Também temos a Trilha do Trabalho Remoto com cursos como gestão do tempo, ergonomia, como manter-se produtivo, comunicação não violenta e liderança no trabalho remoto. Contamos, ainda, com a trilha de arquitetura, engenharia e segurança do trabalho com cursos mais específicos sobre segurança, como NR 8 edificações, NR 5 e Cipa, entre outros.

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Dias perdidos - números absolutos¹ GRI 403-10 	771.929	1.022.371	833.795	-18,44%

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

	2021	2022	2023 ²	Variação % 2022-2023
Taxa de dias perdidos (%)¹ GRI 403-10 	0,2	0,2	0,2	-

¹Dias 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 = $(2.467+52.949) * 100/21.555.000 = 0,2$

	2021	2022	2023 ²	Variação % 2022-2023
Taxa de doenças ocupacionais¹ GRI 403-10 	0,00	0,00	0,00	-

¹ Frequência da doença/nº de funcionários

² 2023 = $22/86.220 = 0,00$. Para o cálculo da taxa de doenças ocupacionais: computados todos os casos de doença do trabalho que foram investigados e reconhecidos como de origem laboral. A estatística inclui todos os casos de adoecimento ocupacional, independentemente da gravidade ou necessidade de afastamento das atividades.

	2021	2022	2023
Taxa de absenteísmo (%)¹ GRI 403-9 			
Absenteísmo total por motivo de saúde	3,65	4,76	3,87
Absenteísmo por questões de Saúde e Segurança Ocupacional	0,2	0,22	0,26
Absenteísmo por questões de Saúde não Ocupacional ²	3,45	4,54	3,61

Meta para 2023: 3,90

¹ Taxa de absenteísmo = $(\text{dias agendados perdidos}/\text{dias agendados}) \times 100$. 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 da 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.



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

Criação de valor

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo

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 atividade esportiva e de 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 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 dos casos de adoecimento por estresse tendem a reduzir o agravamento do quadro, evitando afastamentos prolongados.	Taxa de absenteísmo; Resultado teste específico (Lipp)
Cesta-alimentação	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para aquisição de alimento em mercearias ou supermercados.	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	
Ajuda-alimentação/refeição	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para aquisição de alimento em restaurantes e lanchonetes.	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	
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.	
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.	
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, 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.	
Auxílio a filho com deficiência	Auxílio financeiro com a finalidade de atender de forma parcial necessidades dos funcionários que tenham filhos com deficiência, sem limite de idade. O valor é definido em ACT.	Auxílio para o atendimento de dependentes diretos nos vínculos filhos, enteados, tutelados, menores sob guarda judicial e menores sob guarda em processo de adoção com deficiência.	

Benefício/Programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
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.	
Benefícios para funcionárias que amamentam	Redução 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.	
Horário especial decorrente da licença-paternidade	Possibilidade de redução de uma hora da jornada diária do funcionário, por dez dias corridos, imediatamente ao término da licença-paternidade	Mais tempo com a criança favorecendo o seu desenvolvimento e a relação pai e filho.	
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.	
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.	
Licença para Acompanhar Pessoa Enferma da Família (Lapef)	Concessão de afastamento remunerado (70% dos proventos) para funcionário que comprove a necessidade de acompanhamento de cônjuge/companheiro, filhos e pais enfermos.	Possibilidade de estar presente no tratamento/recuperação do familiar enfermo com manutenção parcial da remuneração.	
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.	Atendimento, de forma parcial, de necessidades previstas no programa.	
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

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

O cliente está no centro da estratégia de negócios do BB. Temos como premissa “ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos”. Esse cuidado se materializa nas ações para aprimoramento da Experiência do Cliente, ao longo de toda sua jornada.

Mais que conhecer o comportamento dos clientes, o objetivo do BB é atuar proativamente, a partir das suas necessidades e percepções de valor, preservando a parceria e apoio às PF, PJ, setor público e ao produtor rural.

O Banco do Brasil adota uma **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários** que tem como objetivo principal aprimorar a experiência do cliente, promover negócios sustentáveis e gerar valor econômico, social e ambiental para a Instituição e para a sociedade.

Em 2023, foram realizadas diversas ações com a utilização de inteligência analítica, objetivando o desenvolvimento de trabalhos para melhorar a satisfação dos clientes e reduzir riscos.

Entre elas, está o atendimento especializado e prioritário aos clientes vulneráveis, visando garantir que esses consumidores recebam um

atendimento adequado e personalizado. Além disso, houve a ampliação do monitoramento das reclamações, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e solucionar problemas de forma mais ágil e eficiente.

Outra ação importante foi a disseminação dos enunciados da Política de Relacionamento, com o objetivo de garantir que todos os colaboradores do Banco estejam alinhados com as diretrizes da política e possam aplicá-las em suas atividades diárias em temas relevantes como ASG, diversidade e inclusão, educação financeira, clientes vulneráveis e ética. Além disso, foram incluídas informações relacionadas a vulnerabilidade em diversos processos, visando garantir que os clientes vulneráveis sejam identificados e atendidos de forma adequada.



Alteração de Condições Pactuadas (ACP)

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

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

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



Satisfação do cliente: NPS e pesquisa de experiência

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

A qualidade do atendimento é fundamental à satisfação dos clientes, na medida em que contribui para o aumento da confiança, a geração de oportunidades de negócios e o incremento da rentabilidade. Ao medir a satisfação desse público, verificamos se a materialização da proposta de valor é percebida, com o propósito de adotar medidas de gestão, aprimorar processos, produtos e serviços e ajustar estratégias de atuação.

Para mensurar a fidelidade dos clientes com o Banco do Brasil frente às suas necessidades e expectativas é utilizado o NPS, que mede o quanto o cliente recomenda nossa empresa.

A busca pela excelência no indicador NPS é um objetivo constante que, ao longo de 2023, demonstrou evolução de mais de 10% no índice em relação ao último trimestre de 2022.

A satisfação dos clientes também é medida sobre outros fatores e atributos e, para isso, existem as Pesquisas de Experiência do Cliente e de Avaliação do Atendimento, que investigam a satisfação com o atendimento recebido, seja presencial, telefônico ou via mensagens trocadas pelo aplicativo BB.

Essa nota recebida nos atendimentos está atrelada à avaliação da performance semestral de nossos funcionários, para garantir que a qualidade e a satisfação do nosso cliente seja um objetivo comum a todos.

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

A gestão dos nossos indicadores de satisfação está em permanente evolução, retroalimentando nossas estratégias de relacionamento e contribuindo para a implementação de melhorias e soluções ofertadas pelo BB.

Vale reforçar que o BB foi a primeira instituição financeira do país a aprovar e publicar a **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários**, exigência do CMN, que ratifica o compromisso de aprimorar o relacionamento com o cliente. Essa política orienta o comportamento e a condução das atividades com observância de princípios como ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Para proporcionar a melhor experiência ao cliente e estabelecer relações sustentáveis, o índice de *suitability* foi revisado, incluindo a visão cliente, com variáveis cadastrais e comportamentais que refletem suas necessidades e interesses, e a visão Banco, com o intuito de aprimorar a gestão.

Com o objetivo de prestar um atendimento de qualidade, que corresponda às características do cliente e que esteja em conformidade com os princípios de *suitability*, existe a marcação do estágio de vulnerabilidade disponível nos sistemas utilizados pelos colaboradores, com a informação destacada para garantir sua correta identificação. Essa marcação visa proteger os interesses do cliente e evitar possíveis conflitos ou prejuízos na oferta de produtos e serviços financeiros.

Resultado NPS

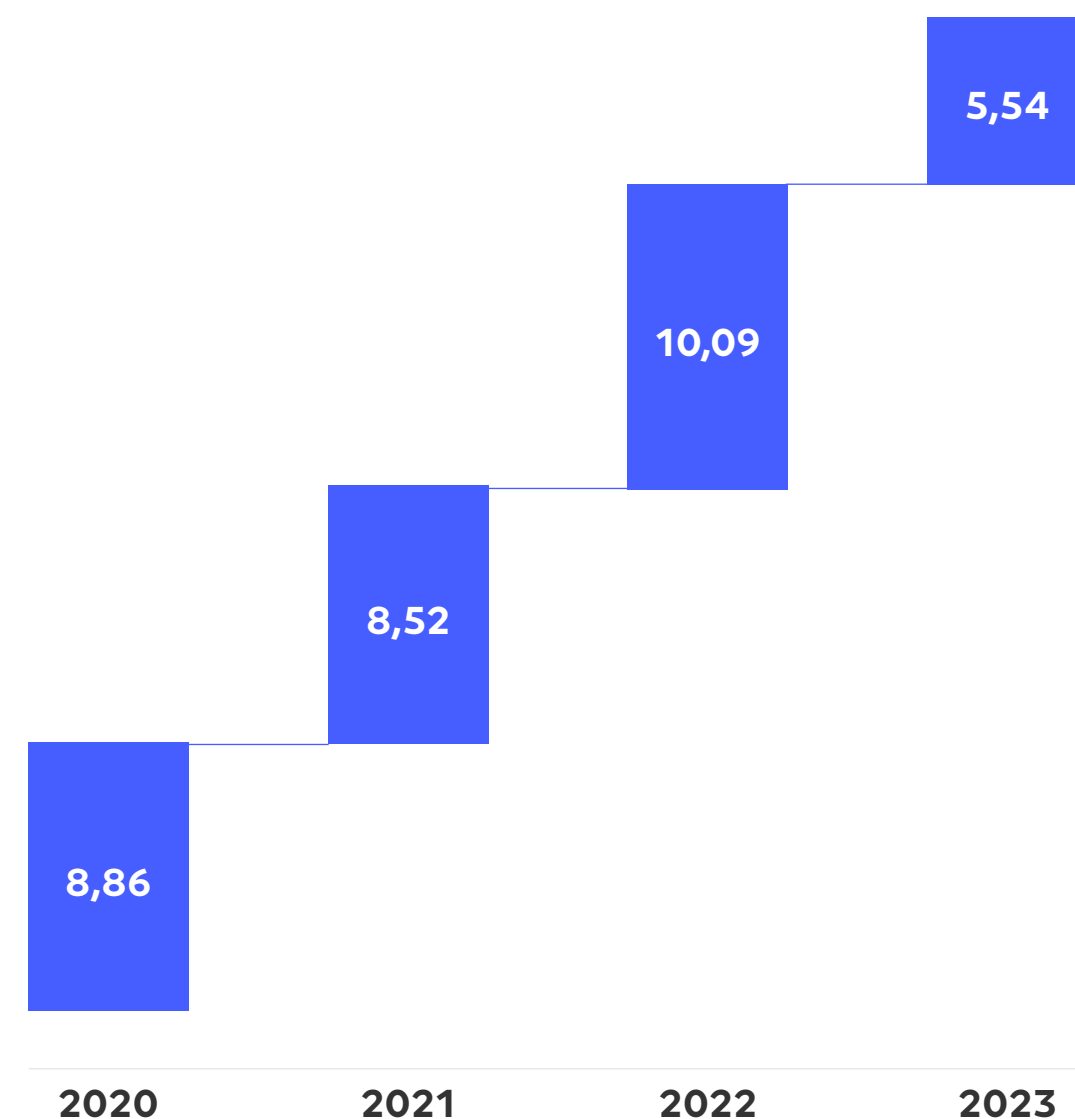
|GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação dos clientes

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

Acompanhamos a experiência do nosso cliente por meio de indicadores variados, entre eles o NPS. Para preservar a imparcialidade e a independência do processo de avaliação dos níveis de satisfação e de recomendação, foram contratados renomados institutos de pesquisa de mercado, filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) e/ou à *European Society for Opinion and Marketing Research* (Esomar).

No período de 2020 a 2023, experimentamos um crescimento de 33,01 pontos no NPS BB. Vale registrar que, ao nos aproximarmos cada vez mais da zona de excelência, o ritmo de crescimento do NPS diminui, mas o incremento a cada período se mantém. A evolução continuada do NPS demonstra o acerto da nossa estratégia corporativa, ao colocar o cliente no centro e proporcionar experiências cada vez melhores para o cliente do Banco do Brasil.

Crescimento Anual do NPS



■ Crescimento do NPS em pontos em relação ao ano anterior



A partir da segmentação, estabelecemos propostas de valor e estratégias específicas, priorizando ações que ampliem negócios e favoreçam o aumento da satisfação, da retenção e da atração de novos clientes.

Estratégia de relacionamento

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes] 2-29]

Em 2023, aprovamos a revisão do Plano Estratégico de Atendimento e Canais Físicos e Digitais (PEAC) 2024-2028, que define as diretrizes de atuação do Banco do Brasil nos canais, levando em conta os diversos fatores que afetam a qualidade e a percepção dos clientes, seguindo a ECBB.

O PEAC 2024-2028 abrange os canais físicos, digitais, próprios e parceiros, e busca aumentar a eficiência, a integração e a inovação na oferta de serviços, considerando as especificidades de cada segmento, tipologia, perfil e comportamento dos clientes.

Esse documento está conectado com a ECBB, com os Direcionadores Estratégicos e com o Planejamento Integrado para a definição dos cinco norteadores para as áreas envolvidas. São eles:

Atendimento Omnichannel

Viabilizar o atendimento *Omnichannel* considerando a conveniência dos clientes e funcionários

Presença da Rede BB

Estar presente por meio de canais adequados às necessidades da praça, com atendimentos resolutivos

Ressignificação dos canais

Modernizar os modelos e formatos de canais para que se adequem ao comportamento do consumidor, integrem a jornada e potencializem o valor percebido pelo cliente

Soluções inovadoras

Ser referência em inovação e integração de canais e atendimentos personalizados

Ganho de eficiência

Ser referência para o mercado financeiro em ganho de eficiência nos canais de atendimento, proporcionando a melhor experiência para os clientes e funcionários





Conselho de Clientes

[GRI 2-29]

Nos Conselhos de Clientes participam representantes da Alta Administração do Banco do Brasil e clientes de todos os modelos de relacionamento. O objetivo é amplificar a voz do cliente nos diversos níveis do Banco e trazê-la para o centro da tomada de decisão, em prol da melhoria contínua do relacionamento e da melhor entrega da Proposta de Valor para os diferentes perfis de clientes. Nessas iniciativas, eles têm a oportunidade de compartilhar suas percepções, experiências e anseios sobre o atendimento, os serviços e soluções do Banco do Brasil, fortalecendo e consolidando a cultura de centralidade no cliente.

Em 2023, realizamos quatro encontros nas cidades do Rio de Janeiro, Belém, Curitiba e Brasília, com a participação de clientes dos modelos e nichos: Estilo Investidor, Profissional Estratégico, Proventista e Universitário.

O objetivo do Conselho de Clientes é amplificar a voz do cliente nos diversos níveis do Banco e trazê-la para o centro da tomada de decisão.

Destaque em redes sociais

Os conteúdos do **Blog BB** foram um importante componente na jornada digital do Banco e, em 2023, a plataforma recebeu mais de 1,9 milhão de visitantes, sendo 1,6 milhão de novos usuários, superando 3,1 milhões de visualizações. Além de conteúdos de educação financeira, o Blog BB também deu foco à editoria de segurança digital, com informações de prevenção contra golpes e dicas de como agir em caso de suspeita.

Uso de Inteligência Analítica para aprimorar nosso relacionamento e engajamento do cliente

O BB realiza constantes investimentos em conhecimento analítico, lançando mão de tecnologias e soluções atuais disponíveis para proporcionar uma experiência de excelência aos clientes, reconhecendo suas jornadas de vida distintas. Atuamos para elaborar ofertas adequadas e personalizadas aos momentos de vida do cliente e aos seus valores, materializando o que chamamos de “segmento de um”.

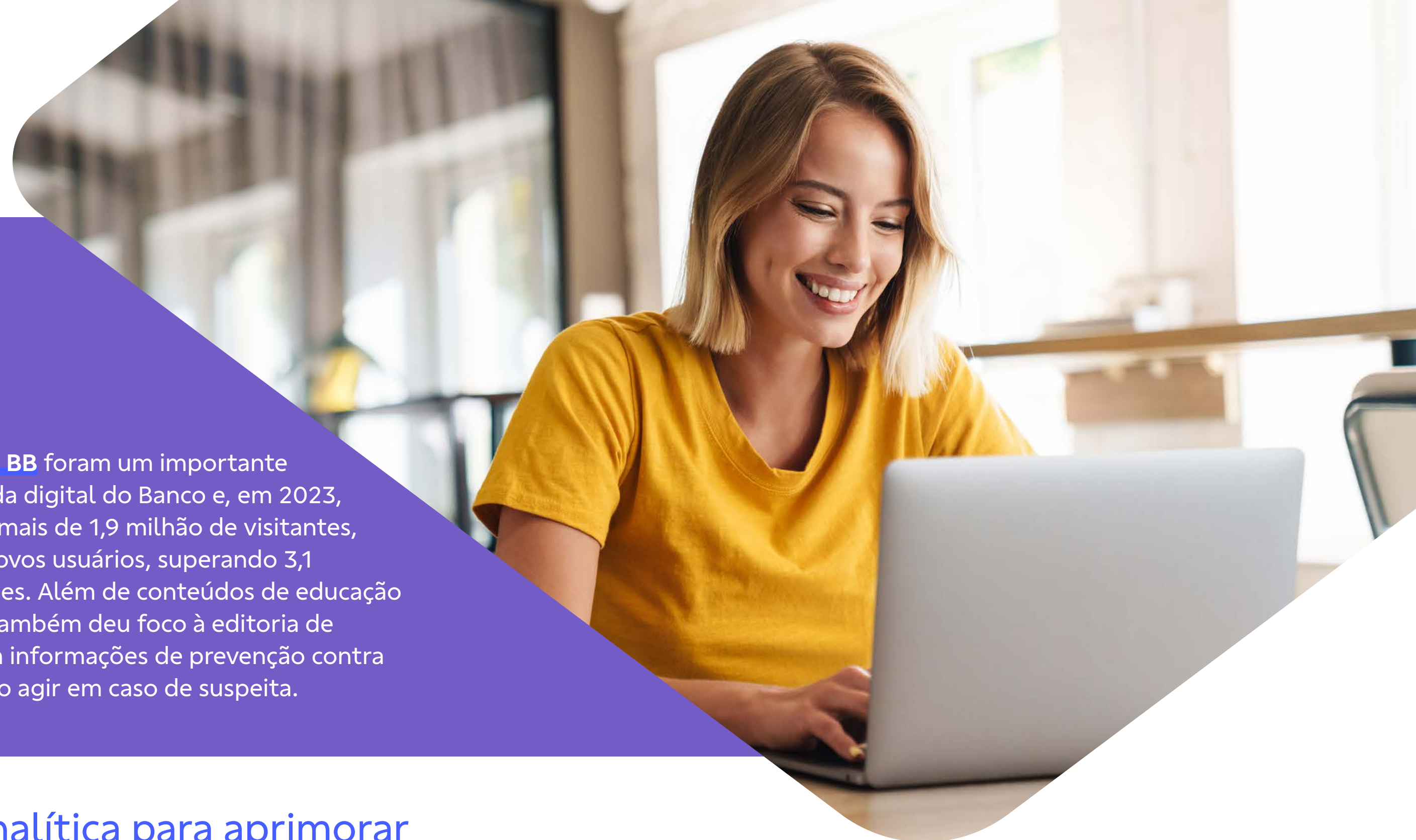
A inteligência analítica é utilizada para aprimorar ações, comunicação, benefícios e relacionamento, com o uso de 49 Modelos

de Propensão e variáveis externas. O processamento diário dos modelos analíticos aliado ao uso dos dados do *Open Finance* se aplica, atualmente, a mais de 80 milhões de clientes, com hiperpersonalização de taxas, propensão a consumo de produtos, eficiência na tomada de decisão de preços, modelos sofisticados de risco e de prevenção a lavagem de dinheiro, dentre outras soluções.

As ofertas e abordagens são realizadas com base em recomendações do *Customer Relationship Management (CRM)*, no qual,

diariamente, são analisados mais de 128 milhões de clientes e *prospects*, resultando em mais de 2,6 bilhões de possibilidades de ofertas, distribuídas em mais de 38 categorias de sugestões negociais.

Após refinamento e priorização da propensão de cada cliente à sugestão e relevância da oferta ao momento de vida, entregamos mensalmente em nossos canais (físicos e digitais) mais de 507 milhões de indicações de negócios e oportunidades aderentes aos perfis dos clientes.





Em 2023, o BB adquiriu uma ferramenta de mercado para aprimorar sua gestão do CRM, abrindo um leque de novas formas de relacionamento e engajamento, notadamente na construção de jornadas inteligentes de comunicação, utilizando Inteligência Artificial (IA), decisões baseadas em dados e exploração de novas oportunidades de negócios. A ferramenta traz uma visão 360° dos clientes e permite um novo nível de integração de dados e informações, numa visão *omnichannel*. Essa evolução nos aproxima ainda mais do propósito de sermos próximos e relevantes na vida das pessoas.

Comunicação hiperpersonalizada

Utilizando os modelos e ferramentas analíticas, o Banco do Brasil guia suas ações de ciclo de relacionamento pelo mapeamento da jornada do cliente, considerando sua proposta de valor e segmentação, com o objetivo de entregar a melhor interação, no momento mais adequado e no canal ideal, reforçando atributos como proximidade e relevância, com abordagens hiperpersonalizadas e que integram a jornada *omnichannel* do cliente.

Com foco em tecnologia e atendimento humanizado, são realizadas ofertas qualificadas, personalizadas e assertivas, que observam o contexto e os momentos

de vida do cliente, buscando antecipar suas necessidades e expectativas no relacionamento com o BB.

As interações de contexto das ferramentas automatizadas partem do ciclo de relacionamento, que considera os micromomentos da jornada do cliente com o BB e permite a captura de necessidades e de oportunidades que possam gerar negócios ou estreitar o relacionamento, em tempo real.

Em 2023, foram realizadas mais de 1,6 mil estratégias personalizadas, que geraram cerca de 1,1 bilhão de abordagens e 313 milhões de contatos realizados com clientes. Destacamos algumas delas:

- **Desenrola Brasil:** a iniciativa resultou em R\$ 21 bilhões em dívidas renegociadas, beneficiando 1,1 milhão de PF, englobando as Faixas 1 e 2 do Programa. Considerando somente a Faixa 2, foram renegociados R\$ 2,3 bilhões para 345 mil clientes PF; [SASB FN-CB-240a.4](#)
- **BB Friday:** é a principal data comercial para o varejo PF, materializada por diversas campanhas com objetivo de incrementar as vendas de produtos, tracionar o Shopping BB e contribuir

para a elevação do faturamento de cartão. Ao todo foram realizados R\$ 7,4 bilhões em volume de negócios PF, gerando desembolsos significativamente superiores quando comparados à estratégia no ano anterior. Além disso, 186 mil clientes se tornaram engajados;

- **Squad de crédito:** iniciativa que gerou mais de 180 novos *clusters* negociais em campanhas e incremento de 77 estratégias automatizadas, gerando eficiência e maior hiperpersonalização das abordagens.

O desembolso apurado considerando clientes contatados nas abordagens foi de R\$ 8,5 bilhões, entre setembro e dezembro de 2023.

Em 2023, foram realizadas mais de 1,6 mil estratégias personalizadas, que geraram cerca de 1,1 bilhão de abordagens e 313 milhões de contatos realizados com clientes.



Educação financeira

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

A educação financeira apoia a estratégia de relacionamento com os clientes e fortalece os princípios de uma atuação ética, responsável e diligente no setor bancário brasileiro, impulsionando a tomada de decisão fundamentada, estimulando a sustentabilidade na realização dos negócios e elevando o bem-estar e a saúde financeira das pessoas.

O Banco do Brasil investe em ações de educação financeira, pois acredita no seu poder de contribuir para melhoria da qualidade de vida de seus clientes, assessorando-os em suas necessidades e perspectivas pessoais e financeiras, posicionando o BB como um parceiro na orientação financeira pessoal e fortalecendo o vínculo com a Instituição.

Visando aprimorar o atendimento hiperpersonalizado e aumentar a proximidade com os nossos clientes, foram disponibilizados os perfis financeiros com orientações e conceitos úteis para 27 milhões de clientes negociais. A iniciativa permite instrumentalizar os funcionários da rede durante o atendimento, com orientações sobre educação financeira e oferta de soluções para gestão do orçamento. É uma novidade que chega para melhorar a relação pessoal dos nossos clientes com o dinheiro e com a saúde financeira.

Ainda para apoiar os clientes na sua gestão financeira, o BB oferece ferramentas como: **Minhas Finanças**, Investir com um objetivo (**App BB**), o **App Investimentos** e o **Hub de conteúdos InvesTalk**. O tema também está cada vez mais presente nos perfis por meio de postagens periódicas nos canais proprietários das redes sociais e no Blog BB (**bb.com.br/blog**).



Integração dos canais Unidade de Resposta Audível (URA) e WhatsApp

Em linha com o desafio de proporcionar a melhor experiência por meio de uma jornada de atendimento *omnichannel* contínua, consistente e integrada, o BB lançou, de forma pioneira do mercado financeiro brasileiro, a integração de atendimento entre os canais CRBB e WhatsApp BB. Essa integração envolve o desdobramento do atendimento via URA CRBB em jornadas via WhatsApp BB pelo número (61) 4004-0001, nos produtos e serviços Desenrola Brasil (renegociação de dívida), Cartão e *Opt-in* WhatsApp BB.

A educação financeira apoia a estratégia de relacionamento com os clientes e fortalece os princípios de uma atuação ética, responsável e diligente no setor bancário brasileiro.

Pessoa Física

Programa de Relacionamento BB

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes] [GRI 2-29]

Em 2023, a Plataforma de Benefícios BB seguiu evoluindo na ampliação e na personalização das ofertas aos nossos clientes. Buscando melhorar a eficiência financeira do Programa de Relacionamento PF, zelando pela satisfação dos clientes PF e avançando na entrega de benefícios cada vez mais alinhados ao nível de relacionamento, momento de vida e perfil de consumo dos clientes.

No âmbito da Central de Promoções PF, iniciativa responsável por desenvolver ações de incentivo aos clientes BB, viabilizadas por meio das parcerias do Programa Benefícios BB, destacamos a ação 'Invista no seu sonho' com um total de 6,7 milhões de números da sorte gerados para cerca de 1 milhão de clientes participantes, incrementando R\$ 98 bilhões em volume global de aplicações no período promocional, resultando em 115% da meta estabelecida - 2% da média diária para investimento observado em maio de 2023, mostrando o potencial de alavanca comercial destas ações.

Em relação à distribuição de ativos promocionais, destacamos o "Mimo BB", solução que permite aos gerentes de relacionamento entregarem "presentes" aos seus clientes, buscando estreitar o relacionamento, fazendo com que o cliente se sinta especial e valorizado. Foram disponibilizados, para cerca de 9,6 mil carteiras, mais de 95 mil mimos com opções

de recompensas alinhadas ao perfil de cada público, desde *vouchers* para compras *online* de vinhos, chocolates, aplicativos de transporte e alimentação e ingressos para cinema, entre outros. Essa estratégia traz diferenciação para a marca BB frente à concorrência, tornando-a mais atraente para potenciais clientes e gerando engajamento dos já ativados.

No âmbito do Vantagens BB, nossa plataforma de cuponeria, ampliamos a quantidade de ofertas disponibilizadas aos nossos clientes. Foram 1.546 cupons publicados, entre produtos BB e ações para acúmulo, resgate e doação de pontos.

Na vertical 'Cashback com Pontos', que permite aos clientes utilizarem os pontos acumulados para pagar ou ressarcir contas de água, luz e produtos BB, entre outros, foram gerados R\$ 254,9 milhões em *cashback* para os clientes, valor 57% superior ao registrado em 2022.

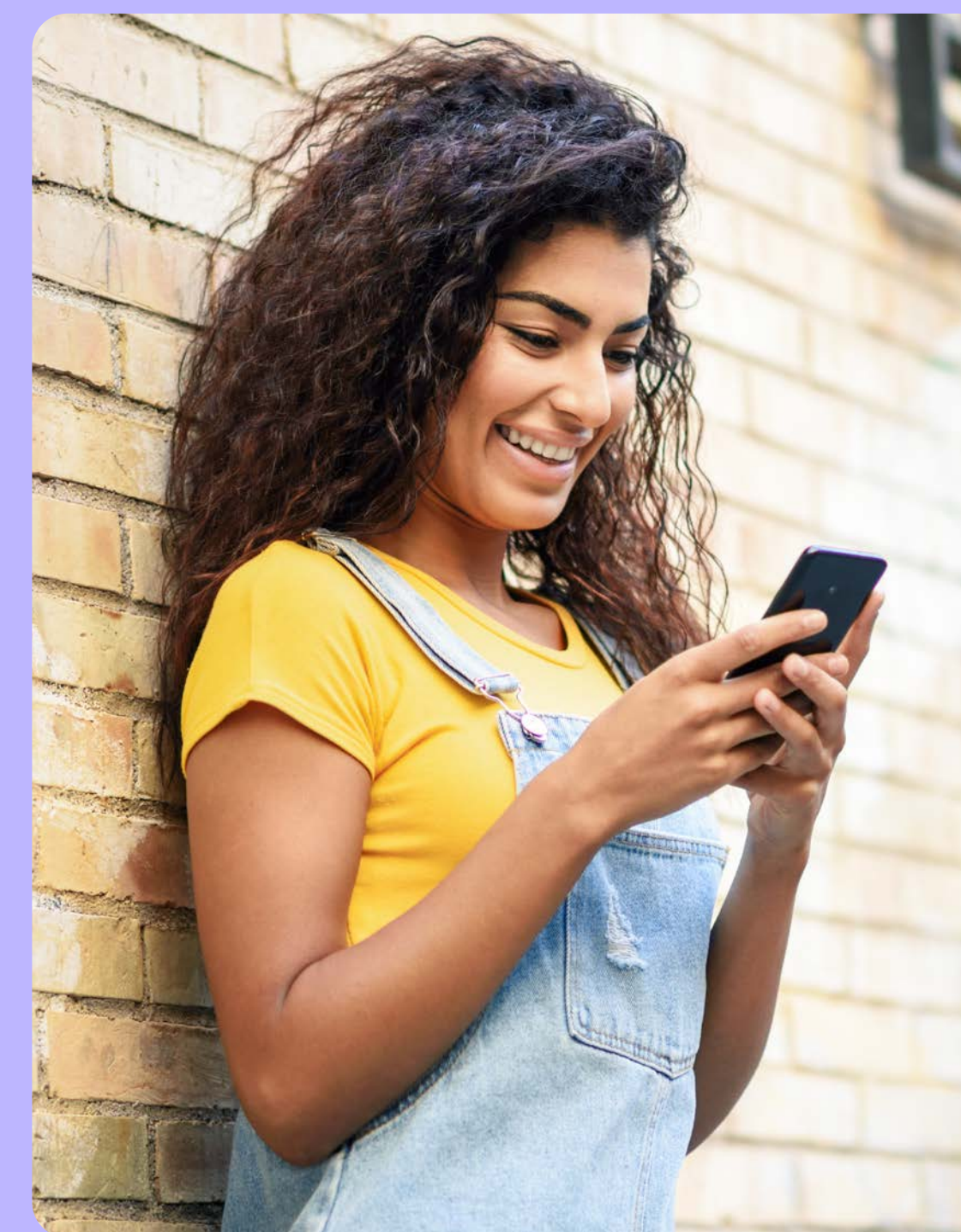
O Clube de Benefícios BB, nosso clube de assinatura, apresentou crescimento da ordem de 4% em receita bruta em relação ao ano anterior, passando de R\$ 416,2 milhões para R\$ 431,9 milhões. Seguimos evoluindo junto aos nossos parceiros na personalização e na experiência da entrega em nossa nuvem de recompensas, que conta com recompensas relacionadas a saúde, educação, lazer, *streaming* e bem-estar, entre outras.

No ecossistema de pontos do Programa de Benefícios BB, alcançamos um número recorde de 4,75 milhões de clientes engajados, incremento de 16,34% em relação ao ano anterior. Esse resultado decorre das diversas ações estratégicas e comerciais realizadas no âmbito de nossa Plataforma Benefícios BB, representando importante alavanca na recorrência, engajamento e fidelização da nossa base.

Em outubro, lançamos um novo benefício, que chegou para trazer mais satisfação aos nossos clientes. Agora, quem faz parte do Programa Benefícios BB pode escolher receber *cashback*, de forma automática, direto em conta corrente ou em um fundo de investimento criado especialmente para este fim. Os clientes também podem continuar acumulando pontos na Lívolo ou Dotz, se assim preferirem.

A Conversão Automática de Benefícios é uma solução simples e relevante que posiciona o BB no mercado, aumentando o engajamento dos clientes que buscam variedade em recompensas na hora de escolher seus benefícios. Com esta solução, quando o cliente opta por receber *cashback*, sempre que houver pagamento da fatura do cartão de crédito participante, será aplicado um percentual de conversão sobre as transações pontuáveis e será transformado automaticamente em dinheiro.

Em pouco mais de dois meses, a Conversão Automática de Benefícios obteve mais de 430 mil adesões, movimentando cerca de R\$ 4,3 milhões no período, com aproximadamente 90% dos clientes que optaram por *cashback* em conta corrente.



Desenrola Brasil

SASB FN-CB-240a.2

Em 2023, o Banco do Brasil começou sua participação e apoio ao Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas Inadimplentes do Governo Federal, o Desenrola Brasil, que tem por objetivo incentivar a renegociação de dívidas de PF inscritas em cadastros de inadimplentes, reduzindo o endividamento e reestabelecendo a vida financeira das pessoas.

No âmbito do Desenrola Brasil, os clientes estão tendo acesso a condições diferenciadas para sair da situação de inadimplência. O Desenrola Brasil representa, portanto, a possibilidade para milhões de brasileiros limparem seus nomes, resgatando a dignidade financeira e de suas famílias.

Além da comunicação intensiva com os clientes público-alvo, atendimento especializado e prioritário nas agências, também foram disseminadas informações para a população em geral.

O volume renegociado foi de R\$ 20,8 bilhões, resultado proveniente de 1,09 milhão de clientes atendidos em 1,3 milhão de operações contratadas. Destaque para o Dia D, que aconteceu em 22 de novembro, com a abertura antecipada das agências varejo em todo país, com resultados expressivos e posterior aumento do volume médio de renegociações.

Superendividados

Os clientes superendividados estão contemplados nas estratégias de crédito do BB e recebem, além de monitoramento contínuo, ações de estímulo e orientação para planejamento do orçamento financeiro pessoal. Além disso, estes clientes são considerados nas metodologias de limite de crédito sob a forma de condução preventiva e público-alvo das campanhas de oferta de crédito para reperfilamento de suas dívidas, bem como nas estratégias de abordagem preventiva ao endividamento e uso responsável do crédito, que atingiram mais de 600 mil clientes. SASB FN-CB-240a.2

Serviços para o cidadão

O Banco do Brasil disponibiliza a Plataforma Setor Público com serviços e utilidades públicas para cidadãos. O ambiente é completamente digital, disponível pelo endereço bb.com.br/cidadao e contempla o resgate do abono salarial, a consulta de benefício previdenciário, de benefícios sociais e de informações trabalhistas. O conjunto de soluções denominadas “Serviços para o Cidadão” é acessível logando com Gov.br (clientes ou não clientes).



Por meio do Desenrola Brasil, foram renegociados, em 2023, R\$ 20,8 bilhões, resultado proveniente de 1,09 milhão de clientes atendidos em 1,3 milhão de operações contratadas.

Beneficiários do INSS

O BB vem ampliando soluções digitais para melhorar a experiência dos clientes beneficiários do INSS. Em 2023, foi disponibilizada a consulta aos extratos e saldos do benefício na Central do Cidadão. A novidade está disponível para todos os clientes que recebem benefício no BB, mesmo aqueles que não têm conta corrente ou que não utilizam o aplicativo do Banco. Basta acessar bb.com.br/minhapagina e utilizar o *login* e a senha da plataforma Gov.br. A solução traz mais comodidade para os clientes, dispensando seu deslocamento até uma agência para efetuar tal consulta.

Foi disponibilizado também um novo ecossistema de vantagens exclusivas em serviços BB e de empresas parceiras, alinhadas às expectativas e necessidades desse público. Acessível pelo ícone “Meu INSS +”, disponível no nosso App BB e na Central do Cidadão. São diversas condições especiais como Bônus em Pontos, Telemedicina e desconto em seguros de proteção, entre outros.

Além disso, lançamos uma série de campanhas com dicas de segurança, reforçando as ações institucionais sobre o tema, e exclusivamente aos cartonistas, informações sobre vantagens e soluções que o Banco proporciona aos beneficiários correntistas.

Proventistas

Os clientes proventistas, sejam do setor público ou privado, compõem um importante pilar da estratégia de clientes do Banco do Brasil. A base de proventistas BB apresenta crescimento constante e consistente com foco em clientes de alto valor e nichos priorizados. Tem-se atuado na ampliação da base por meio da prospecção de novos convênios de pagamento de salário, bem como na conquista de novos proventistas por meio da portabilidade salarial.

A comunicação com os proventistas é personalizada, enfatizando os benefícios e jornadas, com o objetivo de fortalecer a percepção do BB como o melhor banco para se relacionar e receber seu salário. As vantagens e benefícios de receber o salário no BB estão descritas em nosso site bb.com.br/meusalariionbb.

Atendimento a Pessoas com Deficiência

Os clientes com deficiência (PcD) podem fazer a autodeclaração de sua condição diretamente pelo App, sem a necessidade de ir até uma agência bancária. Com essa nova funcionalidade, o BB reforça o seu compromisso com a inclusão e a acessibilidade dos seus clientes, oferecendo soluções práticas e seguras para o seu dia a dia. Além disso o atendimento via CRBB (4004-0001) para esse público foi expandido para 24x7.

Hub InvesTalk

Um dos objetivos do BB é ser percebido como um banco completo e especializado em investimentos, com soluções de assessoria humana e digital acessíveis a todos os clientes. Um dos pilares da nossa plataforma especializada em investimentos é o InvesTalk, que surgiu em julho de 2019 como uma *playlist* no canal do BB no YouTube. Em 2023, tornou-se um *hub* de conteúdo integrado com 23,4 milhões de *page views* e 4,5 milhões de usuários em todo mundo.



Novo App Investimentos

Em 2023, lançamos uma nova versão do canal digital especializado em investimentos, o *App Investimentos*, que deixou de ser um aplicativo transacional e tornou-se uma plataforma de assessoria e relacionamento. Esta versão contempla: gestão consolidada de investimentos; acesso a conteúdos e notícias Investalk; e assessoria especializada – humana e digital. A gestão consolidada permite ao cliente acompanhar a posição da sua carteira na B3 e saldo de poupança de outros bancos. Já a integração com o *hub Investalk* permite que o cliente acesse informações relevantes para suas decisões de investimentos em ambiente BB.

Em 2023, registramos três milhões de acessos mensais e 240 mil usuários únicos por mês, com *share digital* de 15% e volume de negócios digitais de R\$ 7,7 bilhões por mês.

Experiência Estilo

Ao longo de 2023, o BB atuou para entregar experiências e benefícios exclusivos para os clientes do modelo de relacionamento Estilo a partir da escuta ativa sobre suas necessidades e expectativas. As ações implementadas têm por objetivo a fidelização, engajamento e encantamento de um público que tem sido amplamente abordado por concorrentes tradicionais e *fintechs*.

Destacam-se as ações TAG BB que disponibilizou até dois *tags* sem custo de mensalidade no plano pré-pago, e a implementação do Desconto Automático

de Anuidade (DAA), possibilitando que clientes possam ter descontos automáticos na anuidade de cartões, sem necessidade de solicitar ao gerente de relacionamento ou central de atendimento.

É importante destacar que esses clientes contam com relacionamento diferenciado com gerentes certificados pela Anbima CPA-20, assessoria com especialistas em investimentos, seguros e previdência privada além de outras soluções financeiras que contribuam para viabilização dos seus objetivos e projetos.

Private

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

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

Os diferenciais do relacionamento vão além da entrega da proposta de valor aos clientes. Também se baseiam em soluções pensadas de forma específica e

particular para cada um deles, por meio de conhecimento pessoal dos próprios *bankers*, de processos de CRM, análises de comportamento de consumo, pesquisa de satisfação e NPS, e Conselho de Clientes.

O planejamento de experiências e eventos de relacionamento é nosso diferencial de sofisticação. Para os sucessores e jovens clientes do BB *Private*, contamos com um programa exclusivo, o *Generations – Academia de Sucessores*. O programa tem contribuído para a formação e desenvolvimento de novos líderes em temas como sucessão familiar, gestão patrimonial, inovação, transformação digital, comportamento humano, sustentabilidade, legado, arte, cultura, educação financeira, empreendedorismo feminino, entre outros.

Em 2023, focamos na expansão dessa iniciativa e realizamos três encontros, sendo dois em São Paulo e outro em Recife. O primeiro, realizado na sede do BB na capital paulista, teve como foco o tema educação financeira. Os convidados participaram de duas tardes imersivas sobre investimentos e finanças pessoais, nas quais foram apresentados conceitos fundamentais aplicados de acordo com a realidade de cada um.

Tais estratégias mostram-se muito assertivas. Em 2023, o BB *Private* cresceu quase o dobro do mercado em AuM (Anbima, dez/23), e também aumentamos o portfólio de produtos de investimentos sustentáveis neste segmento.





Portfólio de Fundos de Investimentos

Em 2023 o BB expandiu sua base de arquitetura aberta com diversos lançamentos de fundos de terceiros. Entre eles podemos destacar o BB RF Occam Crédito Privado, ACE Capital, Giant Zarathustra e Trígono Flagship Small Caps. Além disso, destacam-se as captações de produtos de investimentos sustentáveis, em alinhamento para cumprimento dos objetivos da Agenda 30, disponíveis para os segmentos *Private* e *Varejo*. Entre eles destacamos:

- BB Multimercado *Blackrock Multi-Asset ESG IE*: fundo multimercado, com exposição a renda variável, renda fixa e investimentos alternativos, que busca entregar uma carteira global e diversificada, tanto em termos de ativos quanto regiões, com filtros ASG na sua gestão;
- BB Multimercado BRL *Allspring Climate Transit IE*: investe dois terços de seus ativos em títulos de dívida de crédito de grau de investimento emitidos por emissões corporativas domiciliadas em qualquer parte do mundo. O fundo acessa uma ampla gama de oportunidades de crédito privado no exterior que representam a busca pela rápida descarbonização em larga escala e avançado processo de transição climática;
- BB Ações BRL Pictet Global Environm Opportun IS IE: o fundo investe em ações globais cujas empresas estão engajadas em temas sustentáveis como energia limpa, agricultura sustentável, reflorestamento e outras áreas da cadeia ambiental;
- BB Ações Diversidade IS: esse fundo tem como objetivo seguir o novo índice da Bolsa de Valores Brasileira (B3), o IDIVERSA B3. A carteira de ativos será composta pelas empresas brasileiras que se destacarem quanto à diversidade de gênero e raça no seu quadro de funcionários. Dessa forma, a estratégia do fundo contribui para que mais empresas adotem melhores práticas em relação à diversidade;
- BB Espelho Renda Fixa SulAmérica Crédito ASG CP IS RL: fundo de crédito privado que foca na alocação em títulos de dívida que utilizem recursos de forma alinhada com as melhores práticas ASG e que promovam contribuições positivas para a agenda de desenvolvimento sustentável.

Em 2023, lançamos o BB Private Lounge, um hub de conteúdos que concentra materiais e divulgações para o segmento BB Private. Realizamos, ainda, a reformulação da estratégia digital focada neste público, com a criação de identidade visual específica para cada plataforma e revisão da régua de conteúdo de redes sociais. O objetivo foi fortalecer a marca BB Private e dar mais unidade à comunicação e ao relacionamento com os clientes do segmento.



Desembolso de crédito nos correspondentes negociais

Uma estratégia eficaz para ampliar a presença do Banco do Brasil em todo o território nacional é fornecer soluções financeiras personalizadas aos nossos clientes envolvendo a utilização de correspondentes negociais. Esses profissionais atuam como facilitadores, servindo de ponte entre o Banco e os clientes, simplificando o acesso a uma variedade de operações de crédito, incluindo crédito consignado, pessoal, agro e imobiliário. Além disso, a rede de correspondentes negociais está habilitada para abrir contas correntes PF e PJ, livre opção bancária e comercializar produtos de seguridade, consórcio e capitalização em parceria com a BB Seguros e BB Consórcios, proporcionando mais conveniência e acessibilidade aos nossos clientes.

No crédito PF, foram contratados R\$ 7,3 bilhões em desembolso líquido. Se considerarmos as contratações vinculadas aos beneficiários do INSS, os correspondentes representaram 19,75% das contratações do BB.

Troco Solidário

O Troco Solidário é uma iniciativa sustentável que permite aos clientes e usuários do canal correspondente, voluntariamente, doarem o troco das suas transações ou outros valores para investimento em projetos sociais.

No BB, o Troco Solidário está disponível na Rede de Correspondentes MaisBB, e arrecadação destinada para a Fundação Banco do Brasil em seus projetos.

A solução visa gerar impacto social positivo na vida de pessoas e nas comunidades, beneficiando as entidades atendidas pela Fundação e as empresas que aderem à campanha que, além de apoiar os projetos, ajudam a Rede MaisBB a resolver a dificuldade com troco na eventual falta de moedas.

Aplicativo BB Internacional

No BB Japão, agora é possível abrir uma conta de forma totalmente digital pelo aplicativo BB Internacional, com tempo reduzido e sem necessidade de comparecimento do cliente à unidade física. O produto é direcionado a PF não correntistas e residentes no Japão e desde a sua implementação, em julho de 2023, verificamos o aumento de 37% na demanda por novas contas.



O Troco Solidário visa gerar impacto social positivo na vida de pessoas e nas comunidades, beneficiando as entidades atendidas pela Fundação Banco do Brasil e as empresas que aderem à campanha.



Profissionais liberais e sócios de empresas

Com o relacionamento próximo, foco no atendimento especializado, planejamento pessoal e assessoria financeira, os profissionais liberais e sócios de empresas permaneceram com condições especiais e exclusivas em 2023.

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

No ano, observou-se o aumento de 2% de profissionais-público da estratégia, saindo de 10,0 milhões em dezembro de 2022 para 10,2 milhões em dezembro de 2023. Ainda, destaca-se o crescimento de 26% na média mensal de desembolso de Crédito Direto ao Consumidor (CDC) desse público no mesmo período.

Novos clientes

Ao longo de 2023, trabalhamos para a melhoria da experiência dos novos clientes BB pelo aprimoramento constante nas portas de entrada digitais, com entrega de

jornada fluida, segura e 100% digital no App BB. Essas melhorias têm o objetivo de proporcionar autonomia aos usuários e contribuir para o crescimento da entrada de clientes no Banco.

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



Relacionamento com o público agro

[GRI 2-29]

O Banco do Brasil é um dos principais agentes de apoio ao agronegócio do país, atuando fortemente na concessão de crédito para o setor, e apresenta 49,6% de participação no mercado. O mercado PF Varejo representa 96,7% do volume de negócios agro do BB. Para atuação com esse público, o Banco disponibiliza atendimento negocial ao segmento em todas as agências, oferecendo amplo portfólio de produtos e serviços, além de soluções digitais como o gerenciador financeiro, Geo Mapa Rural e Agrobot.

Com vistas a aprimorar o relacionamento e a proximidade com os produtores rurais, o BB disponibiliza uma estrutura especializada de 18 Agências Agro e mais de mil gerentes de relacionamentos dedicados. A estratégia de especialização com esse público tem sido continuamente ampliada.

Em 2023, o Banco reforçou sua atuação junto às mulheres do agronegócio, patrocinando e participando de eventos voltados especificamente ao público feminino, além de dedicar programação e ações nas carretas do Circuito de Negócios Agro e nas grandes feiras e eventos do agro. Essa iniciativa tem por objetivo incentivar a inclusão de mulheres no agronegócio, apoiar a informação, capacitação e profissionalização do público, auxiliando-as na obtenção de um melhor desempenho nas suas atividades e propiciando equidade de gênero no setor.

Vale ainda destacar a ampliação e o aprimoramento do Família Agro, um programa para continuidade dos negócios, que visa iniciar e manter o relacionamento com os sucessores, juntamente com o cliente líder, integrando a nova geração às soluções, aos produtos e aos serviços Agro do BB, ofertando as mesmas condições negociais do sucedido.

Estratégia Megaprodutor e ASG

A preocupação social, ambiental e climática está na razão de ser do BB. Seguimos as melhores práticas de gestão e governança, aderindo a compromissos nacionais e internacionais de incentivo ao desenvolvimento sustentável. Temos como objetivo fomentar uma economia inclusiva e de baixo carbono.

Nesse sentido, os clientes BB *Private* podem contar com a Assessoria Agro, focada na gestão dos negócios, no aconselhamento financeiro, com visão integrada das atividades PF/ PJ e holística da cadeia produtiva. Assim, incentivamos nossos clientes megaprodutores a ter práticas agro sustentáveis por meio de assessoria especializada e oferta de soluções integradas com as práticas ASG.

Crédito total

O cenário econômico mundial tem exigido que os atores do agronegócio brasileiro busquem cada vez mais se especializar e modernizar suas atividades. Em especial, o segmento Megaprodutor tem buscado assessorias especializadas para se adequar a esse contexto mundial. Para a safra 2023/2024 as novas determinações

européias de preservação ambiental e a exigência de certificações internacionais são os desafios a serem superados.

Em relação às operações de crédito, encerramos 2023 com destaque para a carteira de Investimento Agropecuário com crescimento de 22% no período com manutenção da qualidade dos ativos e dos índices de inadimplência.

Crédito agro nos correspondentes negociais

Em 2023, por meio dos correspondentes negociais foram contratados R\$ 55,8 bilhões em crédito agro, sendo este canal o responsável por 34% das contratações agro realizadas pelo Banco do Brasil. Quando consideramos apenas o Pronaf, os correspondentes representaram 66% do volume das contratações. Esses números reforçam a importância do canal correspondente do Banco do Brasil no segmento de agronegócio, não apenas apoiando a rede de agências na contratação de crédito agro, mas também desempenhando um papel crucial no atendimento aos produtores rurais. [SASB FN-CB-240a.1](#)



Público Jovem

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Plataforma de Rejuvenescimento

Em 2023, o BB fortaleceu sua estratégia de aproximação com o público jovem, tanto crianças e adolescentes quanto universitários, por meio de uma série de melhorias em soluções, atento à linguagem e aos canais utilizados, visando entregar experiências cada vez mais aderentes às demandas do segmento jovem.

O engajamento desse público foi um dos principais direcionadores estratégicos para atuação em 2023. Com ele, pretendeu-se garantir a sustentabilidade do resultado do BB por meio da hiperpersonalização, promovendo experiências que façam sentido na vida do jovem.

BB Cash

Desde 12 de outubro de 2022, o BB ampliou os canais de atendimento para os adolescentes com o lançamento da BB Cash, uma solução bancária totalmente digital para jovens a partir dos oito anos.

O processo de abertura da BB Cash, no App BB, inicia com a autorização prévia do responsável. O jovem, de oito a 17 anos,

recebe a notificação sobre a possibilidade de abertura da conta BB Cash, baixa o App BB em seu *smartphone* e realiza o processo de abertura da conta. Assim que o jovem finaliza o processo de abertura da conta BB Cash, o responsável é notificado e aprova a liberação da conta para uso, tudo via App BB.

Passando por uma fase de amadurecimento e evolução, além da criação de novas funcionalidades nos menus do App e TAA, o BB passou a abordar os jovens e seus responsáveis em Mesa de Negócios, por meio de mídias sociais aderentes a cada público, podendo ser TikTok, Instagram ou até Facebook.

Fechamos o ano de 2023 com o total de 216 mil clientes. Os valores internalizados no BB por clientes BB Cash somam R\$ 307 milhões distribuídos em investimentos, previdência, poupança e saldo em conta.

Com a BB Cash busca-se trabalhar a experiência e satisfação do cliente nas duas pontas, tanto com os responsáveis quanto com os jovens. Percebemos o resultado quando observamos o engajamento dos clientes menores de idade em 90% e a maturidade digital dos responsáveis gerando resultados positivos. Esses dados reforçam nossa busca pela centralidade no cliente.

A BB Cash no App BB reforça o posicionamento de transformação digital, melhoria na experiência do cliente, redução no tempo de aprovação, redução do custo operacional e aumento da satisfação do cliente.



Fechamos o ano de 2023 com o total de 216 mil clientes por meio da solução BB Cash. Os valores internalizados no BB somam R\$ 307 milhões distribuídos em investimentos, previdência, poupança e saldo em conta.



Ações de Posicionamento: Rolê Que Rende

Com a ampliação de soluções financeiras lançadas nos últimos anos, direcionadas ao público menor de idade, é necessária a conscientização sobre como lidar com dinheiro. Nesse sentido, lançamos o *game* Rolê Que Rende, que considera os quatro territórios da marca Banco do Brasil como pano de fundo para histórias nas quais as decisões são do participante e levam ao resultado, que contém um *feedback* sobre as escolhas que foram realizadas e dá dicas sobre melhores práticas em educação financeira.

Esse *game* está na Plataforma rolequerende.bb.com.br e pode ser acessado por meio de *login*. Ele foi apresentado numa escola privada do Distrito Federal como MVP e será divulgado em outras escolas do país em ações específicas realizadas com apoio da rede.

Universitários

Público-alvo do sistema bancário pelo seu potencial, o cliente universitário continua ganhando olhar especial, pois traz desejos e necessidades diferentes das gerações anteriores, já conhecidas pelo mercado.

O BB alcançou, em 2023, a marca de 1,9 milhão de clientes universitários, ofertando conta digital grátis, cartão de crédito internacional com limite de R\$ 1.500,00 (sem comprovação de renda), anuidade zero, pagamento por aproximação, cartão virtual para compras *online*, além da personalização do cartão com foto da sua preferência; acesso aos benefícios do cartão Ourocard, com vantagens em *shows*, esporte e cultura; atendimento via WhatsApp, onde é possível fazer operações bancárias e ainda ter a prontidão do *bot* e dos nossos

atendentes diariamente das 8h às 18h, inclusive finais de semana e feriados; descontos e benefícios especiais em produtos e serviços e, também, em lojas *online* e físicas parceiras.

Além dos serviços bancários, o BB procurou proporcionar experiências marcantes ao público jovem por meio de eventos como feiras e festivais, dentre os quais Festival João Rock, Primavera Sound, Turá e CCXP, entre outros.

**O BB alcançou, em 2023,
a marca de 1,9 milhão de
clientes universitários.
Além dos serviços
bancários, procuramos
proporcionar experiências
marcantes por meio de
eventos, feiras e festivais.**

Pessoa Jurídica

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

Benefícios BB Empresas

Em complemento ao ecossistema estruturado para o mercado PJ, o programa Benefícios BB Empresas é a melhor solução para que o cliente tenha a percepção de valor e proximidade com o BB em diversas opções que transformam o relacionamento bancário em pontos e benefícios.

Outra novidade é a solução Mimos BB PJ, que permite o envio, pela rede de agências, de benefícios digitais gratuitos para dirigentes de empresas de diversos segmentos. Em 2023, o número de clientes engajados no programa cresceu 51,9%, a Lívolo conquistou 34,6% de representatividade na quantidade de pontos utilizados e os gerentes entregaram mais de oito mil Mimos BB PJ.

Chat BB Fale Com

A ampliação do atendimento texto por meio do *chat* BB Fale Com para os clientes Varejo foi uma das formas de materializar a proposta de valor para esse público em 2023, e a oferta de mais um canal reforça o nosso propósito de proporcionar uma melhor experiência aos nossos clientes. Esse canal está disponível para mais de 7 milhões de clientes em três células especializadas: cartão para 5,1 milhões de clientes, solução de dívidas para 892 mil clientes e atendimento geral para 1,09 milhão de clientes.

Inova Varejo

Em 2023 foi instituído o Programa Inova Varejo que tem por objetivo o desenvolvimento de novos modelos de atendimento e relacionamento em nível operacional, tático e estratégico, no contexto “figital”.

O termo “figital” é uma combinação das palavras “físico” e “digital” e representa a convergência cada vez maior entre o mundo físico e o mundo digital. Com o avanço da tecnologia e a crescente integração digital em várias áreas da nossa vida, o conceito de figital ganha destaque como uma abordagem híbrida que une as melhores características dos dois mundos.

Segmento High Varejo

Criamos o segmento *High Varejo*, que contempla clientes com FBA entre R\$ 15 a R\$ 50 milhões. Essa nova forma de olhar para os clientes Varejo PJ vai permitir ao Banco entregar uma proposta de valor mais adequada às necessidades desses clientes, com personalização do relacionamento e do atendimento, fazendo-se presente em todos os momentos de suas jornadas.

Entregando um modelo de relacionamento diferenciado, espera-se atender às necessidades desse perfil de empresa em sua totalidade, por meio de consultoria

especializada, portfólio de produtos e serviços completo, potencializando o incremento dos negócios e parcerias estratégicas, bem como melhoria nos índices de satisfação e geração de negócios sustentáveis e duradouros.





Inteligência Analítica nos processos de crédito

Desenvolvemos ferramentas de IA visando à melhoria dos nossos processos, construídas em ambiente seguro do BB. A tecnologia IA é aplicável e integrável a diversas fases de nossos processos via APIs. A aplicação de ferramentas de IA vem gerando apoio e insumos no processo de crédito, contribuindo para o aumento das oportunidades de negócios, a agilidade das análises e a satisfação dos clientes.

Cartões Ourocard PJ: novas soluções

Ao longo de 2023, foram disponibilizadas novas transações por meio do WhatsApp para que o cliente tenha acesso às informações dos cartões de forma ágil e simples, reduzindo despesas de papel e envio.

Além disso, acompanhando o movimento das empresas que buscam por soluções mais flexíveis e adaptadas às suas necessidades, lançamos o cartão pré-impresso, uma resposta inovadora que reforça o compromisso em atender às demandas dos nossos clientes de maneira eficaz e prática. Com essa solução, os clientes PJ podem sair de uma agência BB com o cartão em mãos e pronto para uso. Em 2023, foram emitidos 62.000 cartões pré-impessos, Visa empresarial PJ.

Para os clientes PJ também passamos a disponibilizar o acesso a faturas em formato PDF. Além da praticidade e agilidade,

esse é um grande passo em direção à sustentabilidade, reduzindo o consumo de papel e as despesas com emissão e postagem.

Atacado Empresarial (Middle, Upper Middle e High Middle)

O modelo Atacado Empresarial é direcionado a clientes de perfil *Middle, Upper Middle e High Middle*, ou seja, com FBA de R\$ 50 milhões a R\$ 1,3 bilhão. O modelo de relacionamento com este público visa consolidar o BB como o banco das médias empresas do país, com foco na satisfação dos clientes e na realização de negócios sustentáveis.

Para o relacionamento com clientes Atacado Empresarial, o modelo dispõe de 400 gerentes de relacionamento apoiados por especialistas em *cash management*, comércio exterior, investimentos, seguridade, benefícios de RH e mercado de capitais, além de equipe especializada em operações estruturadas e com princípios de ASG, para oferecer assessoria financeira qualificada e suporte à gestão das empresas.

Esses profissionais estão presentes em mais de cem municípios e ficam distribuídos em 80 Escritórios *Corporate Bank* e 54 plataformas empresariais. O modelo conta ainda com três Escritórios de Negócios, localizados em São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG) e Curitiba (PR), que oferecem suporte às demandas diárias dos clientes e viabilizam a realização tempestiva dos negócios.



Francisco Augusto Lassalvia

Vice-presidente de Negócios de Atacado

“A proximidade, a diversidade e a integração de estratégias negociais são um diferencial para os nossos resultados.

O relacionamento próximo é o que fortalece nossa estratégia e é ponto central do trabalho para oferecer um banco personalizado para cada cliente em todos os momentos da sua trajetória.

É essa atenção quando mais se precisa e que gera a satisfação do cliente, resultando em bom desempenho e na convicção de que trilhamos o caminho certo.

Hoje, temos operações em doze países que ajudam nossos clientes onde quer que sua jornada esteja.

É o nosso jeito de trabalhar, em prol do melhor atendimento ao cliente que é a base que faz sermos um banco mais forte e que, cada vez mais, acredita nas pessoas e agrega valor à sociedade.”

Neste contexto, o ano de 2023 foi marcado pela criação de 15 novos Escritórios *Corporate Bank* e 44 novas carteiras, de forma a proporcionar um atendimento mais próximo e ágil, além de promover a oferta de soluções alinhadas com as necessidades e particularidades de cada um dos clientes.

Dos novos escritórios, cinco são especializados no atendimento ao agronegócio, em linha com a estratégia de atendimento por nichos, com atuação comercial focada no perfil de consumo e de relacionamento dos grupos de clientes mais relevantes para o mercado. Tal medida permite a oferta de soluções mais aderentes às suas peculiaridades e de propostas de valor mais adequadas às suas necessidades.

Um dos nossos direcionadores estratégicos consiste na elevação da rentabilidade da carteira por meio de ampliação do volume de negócios de clientes participantes, desconcentrando resultados. Em consequência, observou-se, em 2023, o crescimento de 18% da Margem de Contribuição (MC) Sem Risco total do mercado Atacado Empresarial e a evolução de 19% na quantidade de clientes acima da MC esperada.

A elevação da rentabilidade está vinculada a frentes negociais desempenhadas pelo mercado, como a intensificação da atuação em cadeias de valor mediante o desenvolvimento

de parcerias com clientes, otimizando negócios em outros mercados do BB, como o Varejo.

Dentre essas parcerias, destacaram-se a conquista de Folhas de Pagamento, com 3.463 grupos processando seus pagamentos no BB, o que oxigenou a base de Pessoas Físicas do Banco com mais de 230 mil novos clientes. A presença de aproximadamente 200 empresas de perfil Atacado Empresarial no ecossistema virtual Broto, plataforma que reúne produtores rurais, fornecedores e revendedores de soluções para o mercado Agro é outro destaque.

Nos negócios com *Cash Management*, em 2023, o Pix apresentou crescimento de 77% no volume de liquidações, o que demonstra seu importante ganho de espaço nos pagamentos e recebimentos das empresas. Atentos a este movimento, no segundo semestre do ano, o plano de modernização da cobrança bancária cumpriu os passos necessários para implementação da liquidação intradia, o que traz os atributos de irrevogabilidade e tempestividade na disponibilização dos recursos para o cliente.

Destaque também para os negócios com Derivativos, que apresentaram um incremento de 29% no volume e 113% no resultado na comparação com 2022, como reflexo do trabalho realizado na estruturação e melhorias na sua jornada de cotação e contratação.



Já a Carteira de Crédito do segmento atingiu, em 2023, a marca histórica de R\$ 74,8 bilhões em saldo, o que representa um incremento de 21,2% na comparação com o ano anterior. O forte crescimento observado foi acompanhado de rigorosa disciplina tanto na análise das novas concessões quanto na gestão das operações ativas, o que permitiu a manutenção dos índices de inadimplência estritamente dentro dos patamares esperados.

Destacamos, em especial, o desempenho da CCS que, neste segmento, apresentou

incremento superior a 13% em 2023, superando a marca de R\$ 7,7 bilhões.

A constante evolução em nossa Carteira de Crédito reflete o compromisso do BB com o fomento à economia, às cadeias produtivas e à geração de empregos neste relevante segmento de companhias.

Na frente ASG, durante o ano de 2023, realizamos ações relacionadas à Agenda 30 BB, dentre as quais se destaca a formalização do modelo de negócios de parcerias para desenvolvimento de soluções no mercado de carbono. Neste momento, os clientes contam com a *expertise* de parceiros para o desenvolvimento de seus projetos, realização de inventário de emissões de GEE e solicitação de apoio na jornada de descarbonização com consultorias especializadas.

Também foram formalizados mais de R\$ 600 milhões em operações com selo sustentável, que tiveram diversas finalidades socioambientais, dentre as quais financiamentos a projetos de energia a comunidades vulneráveis na Amazônia, descarbonização da mobilidade urbana, preservação, reflorestamento e implantação de parques solares e de energia eólica.

No mercado de Créditos de Descarbonização por Biocombustíveis (CBIOS) foram realizados negócios com 26 clientes que geraram R\$ 305 mil de resultados em tarifas de custódia.

O ano também foi marcado pela realização de eventos de aproximação com clientes. No total foram 126, com participação de 3.500 representantes de empresas. Destaque para o Conecta Agro, que aconteceu nas cidades de Passo Fundo (RS), Ribeirão Preto (SP) e Palmas (TO), com participação de 300 importantes clientes do agronegócio, e para o Vipat Experience, que ocorreu em Salvador (BA), São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), contando com a participação de 900 clientes.

Corporate e Large Corporate

O Pilar Atacado é responsável pela gestão dos clientes PJ do segmento *Corporate e Large Corporate*, com Faturamento Anual Bruto consolidado a partir de R\$ 1,3 bilhão. Visando estreitar ainda mais o relacionamento com os clientes corporativos, com foco nos atributos de proximidade, integração e eficiência, o Banco expandiu o modelo de atendimento por meio da abertura de plataformas em várias capitais e do reforço das estruturas de atendimento em localidades estratégicas com forte vocação ao agronegócio.

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

O fortalecimento da integração entre as diversas áreas do Banco, que atuam com o ecossistema gerado pelo relacionamento com essas grandes empresas, também tem sido um importante foco de atuação e geração de oportunidades complementares. Como, por exemplo, o Shopping BB, *marketplace* de afiliados que possibilita a oferta de produtos

Foram formalizados mais de R\$ 600 milhões em operações com selo sustentável, que tiveram diversas finalidades socioambientais, dentre as quais financiamentos a projetos de energia a comunidades vulneráveis na Amazônia, descarbonização da mobilidade urbana, preservação, reflorestamento e implantação de parques solares e de energia eólica.

de parceiros por meio dos canais do Banco. Das 118 empresas participantes do projeto, 50% fazem parte dos segmentos *Corporate* e *Large Corporate*. Por meio destas parcerias, o BB amplia o engajamento de seus clientes PF em seu *App* e gera novas fontes de receitas.

Outro exemplo é a formalização de parcerias que beneficiam a cadeia de valor, como o convênio firmado com as *fintechs* Liber e Monkey para ampliar a participação nas soluções de crédito a fornecedores, atuando sob a lógica de *Banking as a Service* (mais conhecido pela sigla BaaS), que autoriza que empresas de diferentes segmentos ofereçam serviços financeiros aos seus clientes, sem que eles precisem ir a bancos ou instituições financeiras.

BB Crédito Exportação

Em 2023, lançamos o BB Crédito Exportação, que tem como objetivo financiar a produção de bens e serviços destinados à exportação, bem como as suas atividades de apoio (exportadores e cadeia produtiva) antes mesmo do embarque. O produto é direcionado principalmente aos clientes do segmento *Private*, *Corporate* e *Large Corporate*. A linha dá a possibilidade de a cadeia produtiva utilizar Financiamento à Exportação (Finimp) em moeda estrangeira, produto inovador no BB. Com essa iniciativa, os clientes contam com vantagens como a utilização do fluxo de caixa para amortizações,

a possibilidade de manter os recursos em moeda estrangeira no exterior e até mesmo a isenção de impostos. A previsão é que teremos mais de 400 operações contratadas nos próximos três anos, representando um volume superior a R\$ 9 bilhões.

Transformação digital e inovação

Estamos transformando fluxos e produtos para atender a uma demanda cada vez maior por agilidade, transparência e segurança. No caso do Finimp Digital, o cliente agora pode cotar operações por meio de simulações na plataforma BB Digital PJ, além de ser possível enviar proposta e vincular documentos pela ferramenta.

Já para o Adiantamento sobre Contrato de Câmbio (ACC) Digital, o simulador permite que o cliente obtenha preços, custos e o valor que receberá em conta antes da finalização da contratação. Nossa Central de Câmbio incorporou ferramentas e tem sinergia direta com o BB Digital PJ e *App* BB e, com isso, tivemos uma elevação de 19,4% no número de operações pelo canal.

Também implementamos uma nova solução de cotação e fechamento de câmbio, o API de Câmbio, que permite a realização de troca de moedas no BB diretamente pelo sistema corporativo do cliente.





Setor público

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes]

O modelo de atendimento aos clientes do Setor Público é formado por uma rede de escritórios e plataformas especializadas, denominada Rede Setor Público, que presta atendimento exclusivo a este mercado, por meio de seus Gerentes de Relacionamento, especialistas em Soluções de Pagamentos e Recebimentos e Investimentos para os RPPS.

Atualmente, atendemos todos os 5.568 municípios brasileiros com soluções adequadas à realidade de cada município, de forma a apoiar a gestão eficiente de recursos públicos e a implementação de políticas públicas.

O relacionamento com os clientes é fortalecido por meio da proximidade, com o atendimento de suas necessidades e prestação de consultoria especializada nos mais diversos canais. Por isso, contamos com uma rede física de 41 Escritórios Setor Público, presentes em todas as capitais e nas cidades de Ribeirão Preto e Campinas, além de canais digitais para prestar atendimento ágil e resolutivo.

Disponibilizamos, ainda, a Sala do Cliente nos Escritórios Setor Público, espaço preparado para receber os gestores municipais, quando em missão à capital do estado, sendo uma extensão do seu gabinete.

Atuamos em diversas frentes para apoiar o desenvolvimento do país e gerar valor para a sociedade com soluções inovadoras e resultados sustentáveis.

Apoio a estados e municípios [GRI 203-2]

Em 2023, desembolsamos cerca de R\$ 14,28 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.

Compras públicas

Nas compras públicas, o Licitações-e consolidou-se como solução para a realização de pregões eletrônicos. A plataforma garante transparência e eficiência na aplicação de recursos públicos.

Neste ano, o BB lançou o novo portal Licitações-e, uma evolução da plataforma atual com novas funcionalidades, como dispensa eletrônica, pregão eletrônico e nova identidade visual, com foco na experiência do usuário, navegação amigável e linguagem simples. A plataforma une compradores, fornecedores e a sociedade e possibilita a viabilização de acordos unindo objetivos comuns e negócios sustentáveis.



Atualmente, atendemos todos os 5.568 municípios brasileiros com soluções adequadas à realidade de cada município, de forma a apoiar a gestão eficiente de recursos públicos e a implementação de políticas públicas.



Todo o *site* está integrado ao Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), que receberá a informação das compras realizadas na plataforma do BB, conferindo mais eficiência e transparência ao processo. A solução está adaptada à nova Lei de Licitações (14.133/21), que norteia os processos de compra de estados e municípios.

Interligação com tribunais

Avançamos com a interligação para integrar nosso Sistema de Controle de Depósitos Judiciais (SisconDJ) junto ao Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (Alagoas). Atualmente, temos 31 tribunais, entre justiça do trabalho e de justiça estadual, integrados aos sistemas do BB via SisconDJ e emitindo resgates de depósitos judiciais *online* sem a necessidade de procedimentos operacionais manuais por parte de funcionários do Banco ou pelos beneficiários dos recursos.

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

Os procedimentos automatizados de acolhimento e resgates de depósito judicial geraram economia de 54,78 toneladas de papel em 2023, chegando

ao patamar de 76,7% do total de resgates do ano realizados de forma eletrônica, um incremento de 41,7% em relação a 2022.

Inovação e parcerias

Como parte da estratégia de atuação em Inovação Aberta, temos nos aproximado de *startups* que desenvolvam soluções voltadas ao Setor Público, com foco na transformação digital, impulsão de negócios e experiência do cidadão.

As parcerias visam ao desenvolvimento ou melhoria de soluções para os entes públicos, destacando-se, em 2023, o investimento em provas de conceito envolvendo os serviços de arrecadação e mobilidade urbana.

- **Arrecadação:** Em fase de testes com a Receita Federal do Brasil - RFB, a solução Checkout Arrecadação permite ao ente público a disponibilização aos contribuintes, em canal próprio, além das opções de consulta e geração de guias de arrecadação, a possibilidade de efetuar o pagamento dessas guias no mesmo ambiente, por meio de cartão de crédito, à vista ou parcelado.
- **Mobilidade Urbana:** A gestão do transporte urbano público e corporativo é um tema relevante para a atuação do BB junto ao

Setor Público. Para o primeiro, foi iniciada prova de conceito voltada para bilhetagem digital com o município de Ponta Grossa (PR). Com esta iniciativa, o Banco pretende validar a experiência no uso de pagamentos digitais, com funcionalidades de compra de créditos de transporte via Pix, pagamento por aproximação com QR Code e cartões bancários. Já o segundo consiste na oferta de serviços de viagens corporativas, pautadas em critérios como menor preço, menor tempo de espera e categoria do veículo, sem a exclusão da concorrência, garantindo isonomia entre todos os *players* de mobilidade integrados.

Como parte da estratégia de atuação em Inovação Aberta, temos nos aproximado de startups que desenvolvam soluções voltadas ao Setor Público, com foco na transformação digital, impulsão de negócios e experiência do cidadão.



Canais de atendimento

[GRI 3-3 para Relacionamento e satisfação de clientes] 2-29]

Em 2023, o BB consolidou a experiência e a autoridade do novo *site* lançado no ano anterior. Com base nos dados de navegação, avaliação de jornadas e interesse de busca dos usuários, estruturamos a estratégia para atrair novos visitantes e melhorar o posicionamento orgânico nos buscadores. Outro objetivo foi entregar experiências mais simples e personalizadas conforme perfil dos usuários, aumentando o engajamento e a conversão de novos negócios.

No último trimestre do ano, as páginas do *site* **bb.com.br** alcançaram 673 milhões de impressões, 60 milhões de cliques no Google e trouxeram mais de 23 milhões de usuários, tendo um aumento de 27% com relação ao ano anterior, sendo mais de 18 milhões de novos visitantes (16% a mais do que em 2022). Esses números proporcionaram mais de 84 milhões de visualizações.

Vale ressaltar o volume de acesso nas páginas do *site* que apresentam informações sobre abertura de conta corrente para PF. Foram mais de 593 mil visualizações apenas no último trimestre de 2023, um crescimento de 200% do engajamento na comparação com o mesmo período do ano anterior.

Em relação aos Assistentes Virtuais, o Banco do Brasil atua em diversas plataformas como WhatsApp, Instagram, Facebook, X (ex-witter),

autoatendimento pela internet e Portal BB, e vem se destacando pela quantidade de serviços e produtos. No canal de maior preferência dos clientes, o WhatsApp, o BB registrou um crescimento de 30,9% em relação ao terceiro trimestre de 2023, alcançando 19,6 milhões de usuários ativos no final do último trimestre do ano. Além disso, a satisfação dos clientes com o canal aumentou, com resultado de 4,21, variação de 2,6% em relação ao terceiro trimestre, em uma escala de 1 a 5. No final de 2023, apenas 1,7% das conversas no WhatsApp precisaram ser transferidas para atendimento humano, o que demonstra a capacidade de resolutividade do assistente virtual.

Seguindo a atuação inovadora em assistentes financeiros, o Banco do Brasil disponibilizou no WhatsApp novas funcionalidades, como Integração de Canais - URA (Programa Desenrola Brasil), Minhas Finanças - Resumo Financeiro, Oferta de Lance de Consórcio, Alerta de Vencimento de CDB, Títulos Privados, Tesouro Direto, LCI, LCA e Extrato de Custeio Pronaf Empresarial.

App BB

O App BB permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira, com 4,6 no Google Play (avaliado por mais de 6,3 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (com 3,1 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

Destaques 2023

11,6 milhões

Usuários recorrentes²
(>12 acessos no mês)

Atingimos

22,9 milhões

de usuários únicos no canal

Aumento de

7,3% na média

de usuários diários: 8,8 mil

	2021	2022	2023	Variação 2022-2023
% do total de transações pelo App	79,47%	81,80%	83,20%	1,4 p.p.
Clientes que acessam o App mensalmente	+ de 18,4 milhões	+ de 19,7 milhões	+ de 20,7 milhões	5,1%
Avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo	4,6 para Android	4,6 para Android	4,6 para Android	-
	4,7 para iOS	4,7 para iOS	4,7 para iOS	-

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Número de usuários do App (em milhões)	20,3	21,8	22,9	5,0%

² Recorrentes = Total de usuários com mais de 12 dias únicos de acesso mensal.

Resultado da Pesquisa Canais Digitais

Os canais digitais obtiveram, em 2023, 87,8% de satisfação. Entre os usuários do App BB, a satisfação chegou a 89,4% enquanto na internet foi de 86,2%.

Nesse contexto, a participação das transações nos canais físicos do BB continua com tendência de queda, que já havia sido percebida no comparativo entre 2021 e 2022, frente às transações *mobile* e internet que apresentaram aumento de 0,5 p.p.

Transações por Tipo (%)	2021	2022	2023	Varição 2022-2023
Mobile + internet	91,7	92,5	93	0,5 p.p.
Outros (Caixa, POS, Correspondentes no país e CABB)	5,4	5	4,1	-0,9 p.p.
Terminais de autoatendimento (TAA)	2,9	2,6	2,4	-0,2 p.p.



87,8%
de satisfação



89,4%
entre os
usuários do App



86,2%
na internet



Fornecedores

[GRI 3-3 para Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades] GRI 3-3 Risco social, ambiental e climático|2-6| 308-1| 414-1]

O BB tem uma **Política Específica de Relacionamento com Fornecedores** que orienta o comportamento do BB e é revisada anualmente. [GRI 2-29]

No segundo semestre de 2023, iniciamos um estudo para a criação da Política de Relacionamento com Terceiros em substituição à Política de Relacionamento

com Fornecedores e a Política de Atuação e Contratação de Correspondentes, abrangendo também os parceiros digitais. A Política de Relacionamento com Terceiros está prevista para entrar em vigor em 2024.

Temos normas específicas para contratações sustentáveis, que contemplam, também, o documento “Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis”. As cláusulas contratuais contemplam a responsabilidade socioambiental e registram o compromisso dos fornecedores com práticas de preservação ambiental, equidade, desenvolvimento social, bem como com o cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária e o combate à corrupção.

Dessa forma, 100% dos fornecedores do BB são selecionados considerando critérios ambientais e sociais, uma vez que estes critérios e os compromissos de adoção das boas práticas ambientais são cláusulas que

constam em todos os contratos firmados com o Banco. Além disso, nos processos de contratação, os gestores devem se manifestar formalmente a respeito do estabelecimento de critérios ambientais ou justificar sua inaplicabilidade, se for o caso.

Nossos critérios de seleção, contratação e avaliação são imparciais e transparentes, e conferem pluralidade e concorrência entre fornecedores. Essas prerrogativas incluem, ainda, o direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva por parte de funcionários dos fornecedores. Nosso Código de Ética contém seção específica sobre o relacionamento com esse público, no qual está expresso o cumprimento das legislações trabalhista, previdenciária e fiscal – incluindo a não utilização de trabalho infantil ou análogo ao escravo. A Política de Relacionamento com Fornecedores também versa sobre esses aspectos. [GRI 408-1| 409-1]



O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal. Assim, verificamos, previamente ao pagamento, a adequação a esses dispositivos pelos fornecedores, além da análise de indícios ou denúncias de eventuais infrações e desconformidades. Constam em todos os contratos cláusulas e obrigações contratuais relacionadas a Direitos Humanos em que o fornecedor declara e obriga-se a:

- exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso; e
- não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar.

Um fiscal de contrato, um fiscal de serviço e a Ouvidoria Interna são colocados à disposição dos trabalhadores de empresas contratadas para que eles registrem eventuais reclamações

relacionadas aos seus contratos de trabalho. Cabe destacar que o Banco não contrata empresas que utilizam trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil, faz fiscalização da prestação dos serviços em suas dependências e unidades e sanciona os fornecedores que cometem essa ilegalidade, via processo administrativo que prevê a aplicação de punição administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral. [GRI 408-1](#) | [409-1](#)

Nas minutas de nossos contratos, existe cláusula contratual em que o fornecedor declara conhecer e respeitar o Código de Ética e o Programa de *Compliance* do BB, as Normas de Conduta e a **Política Específica de Relacionamento com Fornecedores**, bem como a **Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro**, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção, disponíveis no *site* do BB. [GRI 205-2](#)

No Portal do Fornecedor, as empresas também precisam declarar conhecer e respeitar o Código de Ética e a Política Específica de Relacionamento com Fornecedores para ter acesso ao sistema. Em 2023, 5.394 representantes de 4.187 fornecedores, que representam 82,64% do total de 5.066 fornecedores, declararam conhecer o Código de Ética, e 5.361 representantes de 4.179 fornecedores declaram conhecer a Política Específica de Relacionamento com Fornecedores publicada em janeiro de 2023 (82,49% do total).

Ainda, a realização dos cursos disponibilizados pelo BB relacionados à ética e integridade pelo representante/preposto da empresa

(ou o envio de evidências comprobatórias de cursos com temas similares do mercado) são exigências contratuais desde 2021. As declarações de conclusão dos cursos ou as evidências comprobatórias podem ser incluídas no Portal do Fornecedor. Desde então, 865 fornecedores (17% do total) já declararam a conclusão dos cursos disponibilizados pelo BB ou pelo mercado. Destes, 37 foram realizados em 2023, sendo cinco fornecedores do segmento estratégico. [GRI 205-2](#)

O Portal do Fornecedor (**fornecedor.bb.com.br**) é uma solução, via internet, de relacionamento do BB com seus fornecedores, com o objetivo de ser o principal canal de comunicação com este público, estabelecendo interações de forma padronizada e segura.



O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal. Assim, verificamos, previamente ao pagamento, a adequação a esses dispositivos pelos fornecedores.

Tendo em vista que contratamos serviços, e não trabalhadores, a minuta padrão de serviço com cessão de mão de obra, em consonância com a legislação sobre o tema e a jurisprudência dos Tribunais Superiores, estabelece que a empresa contratada assume total responsabilidade por todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes. Define ainda que será de inteira responsabilidade do fornecedor o cumprimento das normas regulamentares da Sesmt cabíveis, bem como, se for o caso, a obrigação de organizar a “Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - Cipa”. [GRI 403-10](#)

Considerando medidas preventivas e inibidoras adotadas na condução dos processos de compras e contratações e nos contratos e fornecedores mantidos nos sistemas corporativos, em 2023, não foram identificados operações e fornecedores com risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo nem foram registradas, na Ouvidoria Interna, quaisquer reclamações envolvendo exploração de trabalho degradante ou escravo. Também não se teve conhecimento de operações e/ou fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva estivesse em risco. [GRI 409-1| 414-2](#)

Em 2023, foram concluídos 74 processos sancionatórios a fornecedores, sendo 72 descumprimentos trabalhistas e dois

descumprimentos de legislação ambiental, de um total de 9.216 contratos vigentes, o que representa uma taxa de 0,80% de descumprimento contratual. Foram aplicadas 74 sanções administrativas nos 74 processos sancionatórios, sendo que 39 consistiram em multas (52,70%), três advertências (4,05%) e 32 suspensões temporárias do direito de licitar e contratar com o BB (43,24%), após devidamente instaurados e instruídos os processos sancionatórios a fornecedores, nos termos legais e contratuais, assegurados os direitos do contraditório e da ampla defesa.

Perfil dos fornecedores do Banco do Brasil [|GRI 2-6|](#)

A cadeia de fornecedores abrange uma série de setores e atividades relacionadas ao fornecimento de bens e serviços. Em 2023, o Banco teve 5.257 fornecedores com 16.860 contratos vigentes.

Desse total de fornecedores com contratos vigentes em 2023, 657 referem-se a novos fornecedores, o que equivale a 12,97% do total.

Dos R\$ 13,4 bilhões pagos aos fornecedores, R\$ 37,4 milhões foram realizados a seis fornecedores domiciliados no exterior – decorrentes de sete contratos –, ou seja, 0,28% dos pagamentos liberados.



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	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Serviços	11.561	12.565	4.181	4.649	32.954,20	39.918,38	8.569,49	10.916,55
Edificações	3.076	3.293	289	284	3.196,52	3.538,45	745,53	922,68
Equipamentos	445	512	152	180	4.568,10	6.738,18	492,20	1.491,12
Mobiliário	396	302	51	56	2.523,76	1.721,71	44,44	56,41
Material expediente	58	22	38	18	39,90	13,89	3,04	2,08
Utensílios	99	126	38	45	85,41	103,82	4,97	9,02
Software	45	40	27	25	335,80	284,28	40,07	10,62
Total	15.680	16.860	4.611	5.257¹	43.703,72	52.318,71	9.899,74	13.408,48

¹Um fornecedor pode fornecer mais de um tipo de suprimento.

Due diligence integrada

[GRI 3-3 para Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades| GRI 3-3 para Risco social, ambiental e climático| GRI 308-2| 414-2]

Em 2023, tivemos o quinto ano da *Due Diligence* Integrada de Fornecedores BB, que contempla as dimensões Ambiental, Social (Direitos Humanos) e Integridade, como parte integrante do Programa de Gestão de Risco de Fornecedores. Essa avaliação anual e pós-contratação tem como público-alvo os fornecedores classificados como estratégicos ou críticos, de licitações com valor estimado superior a R\$ 5 milhões, de contratações diretas acima de R\$ 5 milhões, de compras e contratações relacionadas à Tecnologia da Informação. Neste ano, ampliamos para as novas contratações que envolvam cessão de mão de obra independentemente do valor.

A *Due Diligence* Integrada de Fornecedores BB complementa a *due diligence* documental realizada na contratação e no pagamento, e contribui para mitigar riscos e evitar más associações. No período, foram realizados 453 processos de *due diligence* em fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, sob a égide da Lei das Estatais e legislação complementar e do próprio Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil

(RLBB), de diversos portes e segmentos de atuação. Esse público avaliado corresponde aproximadamente a 88% do valor total contratado pelo BB (em dezembro de 2023).

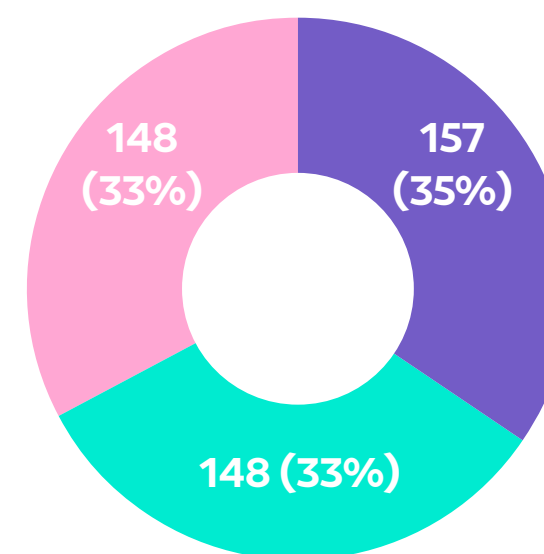
Nesse ciclo, alcançamos 90% da base de fornecedores considerados Estratégicos ou Críticos. Em termos de impacto socioambiental negativo potencial, dos fornecedores avaliados, 157 apresentaram risco alto na dimensão Social (Direitos Humanos) e 202 apresentaram risco alto na dimensão Ambiental, sendo que, destes, 114 apresentaram risco elevado nas duas dimensões. Nenhum (0%) fornecedor teve contrato encerrado em decorrência de impactos ambientais em 2023.

Em termos de impacto socioambiental negativo, 0,88% dos fornecedores avaliados na *due diligence* responde ou respondeu processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil nos últimos três anos.

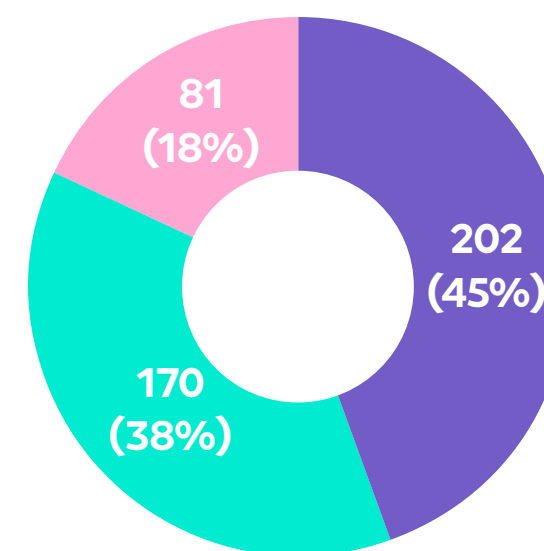
Ainda, 2,43% apresentam passivos ambientais, enquanto 1,55% foram autuados, multados ou notificados nos últimos dez anos por motivo de crime ou descumprimento da legislação ambiental. Já 8,20% dos fornecedores declararam não ter procedimentos estruturados para logística reversa, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010, e 76% deles não têm programa de coleta seletiva

Resultados dos processos de *due diligence* por dimensões

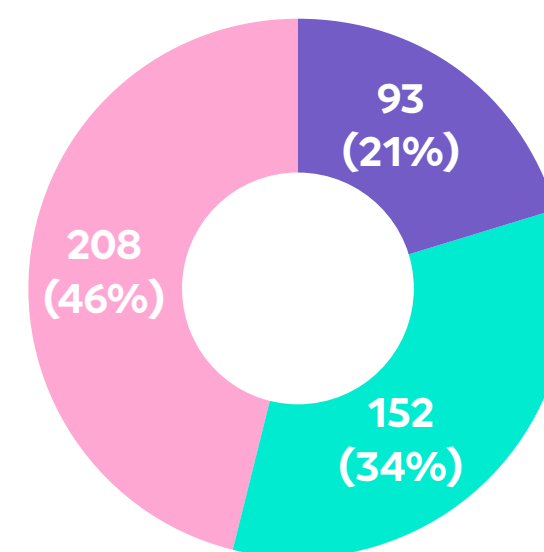
Social (Direitos Humanos)



Ambiental



Integridade



Em 2023, tivemos o quinto ano da Due Diligence Integrada de Fornecedores BB, que contempla as dimensões Ambiental, Social (Direitos Humanos) e Integridade, como parte integrante do Programa de Gestão de Risco de Fornecedores.

implantado. O BB encerrou o contrato com o CDP e, assim, seus fornecedores não foram submetidos ao ciclo 2023 do CDP Supply Chain.

Para os fornecedores identificados com risco elevado em qualquer das dimensões avaliadas — Ambiental, Social (Direitos Humanos) e Integridade —, foram realizados *feedbacks* com orientações e recomendações de aprimoramento dos processos e gestão relacionados aos temas avaliados. Além disso, disponibilizamos cursos e fontes de consulta com temáticas que visam disseminar as diretrizes do Código de Ética do BB e da Política de Relacionamento com Fornecedores, e realizamos encontros com alguns fornecedores para conscientização da importância de implementar medidas ASG nas operações e na gestão organizacional.

Locações e comodato

Verificada a inexistência de espaço disponível no nosso portfólio, é permitida a contratação de áreas para abrigar qualquer dependência do Banco. A ocupação de imóveis de terceiros pode se dar de forma gratuita (cessão em comodato) ou onerosa (locação).

Tanto o processo de locação quanto o de comodato devem ser realizados com estrita observância ao Código de Ética e às normas de conduta do Banco do Brasil, bem como às Normas de Prevenção à Corrupção. Orienta-se também observar a norma sobre prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Também são exigidos do locador:

- declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 anos, salvo em condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- declaração de que conhece o Código de Ética do Banco, disponível na internet, sendo dispensável este documento se o locador for PJ e possuir código de ética próprio; e
- declaração de Pessoa Exposta Politicamente.

A contratação efetiva ocorre após verificação de que não há registro ou ocorrência na relação de pessoas impedidas de contratar com o Banco do Brasil e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis), assim como no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

Ano-Base 2023 GRI 2-6

	Quantidade	Valor Pago em R\$
Locadores	3.235	1.408.503.422,53
Comodantes	1.538	-
Total	4.773	1.408.503.422,53

Tanto o processo de locação quanto o de comodato devem ser realizados com estrita observância ao Código de Ética e às Normas de Conduta do Banco do Brasil, bem como às Normas de Prevenção à Corrupção.



Acionistas

Contamos com uma base de mais de um milhão de acionistas, sendo 98,6% de PF e 1,2% 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 73,7% das ações, e os estrangeiros 26,3%. Nossas ações (BBAS3) representaram 3,440% do Ibovespa no último quadrimestre. As ações do Banco do Brasil encerraram o último pregão do ano de 2023 em sua máxima histórica, cotadas a R\$ 55,39, um crescimento de 76,2%¹ no ano.

Acionistas	31/12/2023		31/12/2022	
	Ações	% Total	Ações	% Total
União Federal - Tesouro Nacional	1.432.708.542	50,0	1.432.708.542	50,0
Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil - Previ	102.208.674	3,6	131.948.214	4,6
Ações em tesouraria ²	11.640.980	0,4	11.830.375	0,4
Outros acionistas	1.318.858.824	46,0	1.288.929.889	45,0
Total	2.865.417.020	100,0	2.865.417.020	100,0
Residentes no país	2.112.869.944	73,7	2.198.566.514	76,7
Residentes no exterior	752.547.076	26,3	666.850.506	23,3

² Inclui, em 31/12/2023, 50.250 ações do Banco do Brasil mantidas na BB Asset (49.614 em 31/12/2022).

	Ações ON ³	
	31/12/2023	31/12/2022
CA (exceto Presidente do Banco)	1.000	3.988
Direx (inclui o Presidente do Banco)	93.425	128.355
Conselho Fiscal (CF)	10.839	1.000
Coaud	2.404	2.012

³ A participação acionária do CA, Direx e Coaud representa aproximadamente 0,004% do capital do Banco.

¹ São consideradas as cotações ajustadas por proventos.

Remuneração aos Acionistas

A **Política de Remuneração aos Acionistas** busca garantir a devida valorização do acionista, aliada à perenidade e à sustentabilidade financeira do Banco no curto, médio e longo prazos, tendo como premissa a flexibilidade e solidez financeira que asseguram a sustentabilidade dos negócios.

Para o exercício de 2023, foi aprovada a distribuição de dividendos e/ou Juros sobre Capital Próprio (JCP) correspondente a 40% do lucro líquido, ajustado conforme disposto nas letras "a" e "b" do inciso I do artigo 202 da Lei 6.404/76, tendo como base o resultado do Banco, sua condição financeira, a necessidade de caixa, o Plano de Capital e suas metas e respectivas projeções, a RAS, perspectivas dos mercados de atuação presentes e potenciais, oportunidades de investimento existentes e a manutenção e expansão da capacidade operacional. O total destinado aos acionistas em 2023 foi de R\$ 13,0 bilhões e o valor por ação foi de R\$ 4,566.

Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Lucro por Ação (R\$)	6,86	10,83	11,78	8,7%
Preço / Lucro por Ação 12 Meses	4,21	3,21	4,70	46,4%
Preço / Valor Patrimonial da Ação	0,61	0,64	0,97	51,6%
Capitalização de Mercado (R\$ bilhões)	82,3	99,1	158,0	59,4%
Preço da Ação ON (R\$)	28,85	34,73	55,39	59,5%

Investimento **social privado**

O ISP engloba o repasse voluntário, monitorado e sistemático de recursos privados para iniciativas sociais, ambientais e culturais de interesse público. O ISP pode ser alavancado por meio de incentivos fiscais e pela alocação de recursos não financeiros e intangíveis.

Incentivos Fiscais (R\$ milhões) ¹	2021	2022	2023
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	3,8	4,0	7,0
Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente	0	5,0	2,4
Fundos da Pessoa Idosa	0	5,0	2,4
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	0	0	2,4
Valor total em doações	3,8	14,0	14,2

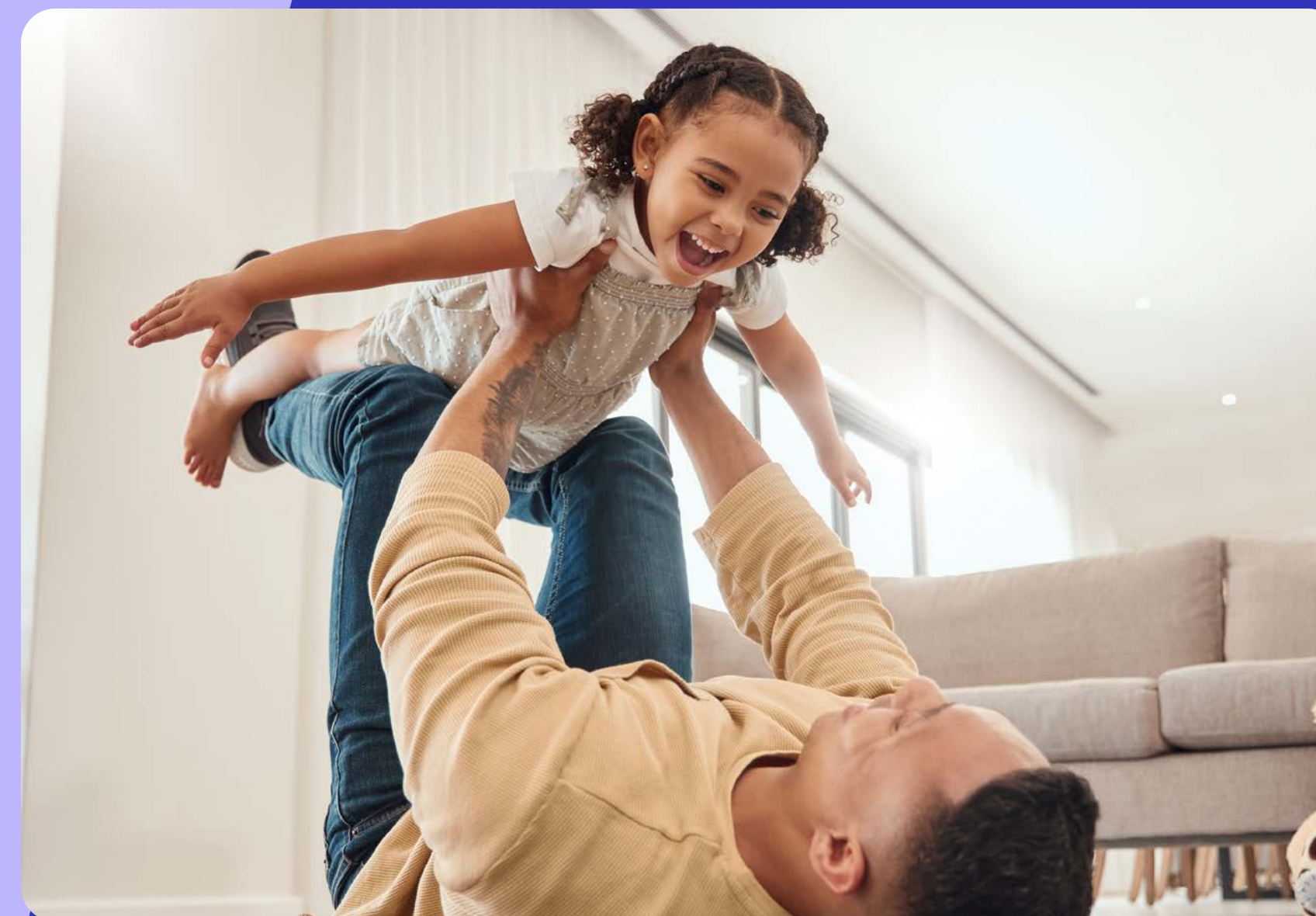
¹ Os programas Fundo da Infância e Adolescência (FIA), Fundo Nacional do Idoso e Pronon não tiveram repasses em 2021. Até a realização das doações, a Lei 5307/2020, que prevê a prorrogação do Pronon estava aguardando sanção presidencial, motivo pelo qual não houve repasses em doação nesse mecanismo, mesmo havendo base tributária para tal.

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 re replicação 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.



Projeto Mãos Dadas BB – Voluntariado

Há 14 anos, o Mãos Dadas BB – Voluntários apoia projetos de instituições que atuam com crianças, adolescentes e idosos, que contam com a atuação voluntária do funcionalismo do BB. Os recursos repassados aos Fundos da Infância e Adolescência (FIA) ou da Pessoa Idosa, provêm da renúncia fiscal do Imposto de Renda PJ.



Nos últimos dez anos (2014-2023), foram investidos R\$ 2,7 bilhões¹ em iniciativas socioambientais, que já atenderam 6,8 milhões de pessoas. Aproximadamente 3,4 mil municípios brasileiros foram contemplados, em todos os estados do Brasil e no Distrito Federal.

Em 2023, o Investimento Social realizado pela Fundação BB foi de R\$ 137,3² milhões. Foram 312 projetos apoiados em mais de 588 municípios brasileiros. De norte a sul do Brasil, mais de 307 mil pessoas foram atendidas durante o período.

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.

¹ Valor acumulado de 2014 a 2023, atualizado pela Selic.

² Investimento Social Direto 2023.



Em 2023, o Investimento Social realizado pela Fundação BB foi de R\$ 137,36 milhões. Foram 312 projetos apoiados em mais de 588 municípios brasileiros. De norte a sul do Brasil, mais de 307 mil pessoas foram atendidas durante o período.

Nos últimos dez anos:

R\$ 2,7 bilhões
em investimento
socioambiental

6,8 milhões
de pessoas
beneficiadas

3,4 mil
municípios
brasileiros
contemplados
em todos os
estados e no
Distrito Federal

Aportes do Conglomerado BB para a Fundação Banco do Brasil por fonte (R\$ milhões)

Fontes de Recursos	2021	2022	2023
Banco do Brasil S.A.	69,9	116,4	83,5
BB Asset Management	2,8	0,5	0,28
Federação Nacional de Associações Atléticas Banco do Brasil (Fenabb)	22,8	22,9	20,7
BB Administradora de Consórcios S.A.	1,5	2,0	3,0
Ativos S.A.	1,0	0,0	0
Cielo S.A.	0,5	0,0	0
Elo Serviços S.A.	0,1	0,0	0
BB Tecnologia e Serviços S.A.	0,0	0,1	0
BB Seguridade	0,0	0,0	0
Banco Votorantim	0,4	0,0	0
Livelo S.A.	0,0	0,2	0,2
Brasilprev	0,0	0,1	0
UBS BB	-	-	0,5
Brasilcap	-	-	0,2
Alelo	-	-	0,2
Cateno	-	-	0,1

Criação de valor

08

07

06

05

04

03

02

01

Capítulo



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). Visa apoiar o combate ao câncer infantojuvenil por meio do diagnóstico precoce e do acolhimento humanizado aos pacientes em tratamento e familiares que os acompanham. Desde 2015, foram arrecadados mais de R\$ 3 milhões, direcionados, em sua totalidade, a projetos apresentados pelas instituições filiadas à Coniacc.



5 nosso desempenho

“As preocupações com as temáticas ASG estão cada vez mais evidentes dentro da cultura organizacional do BB, e elas têm sido demonstradas não apenas por meio de um posicionamento de mercado forte. Como funcionária, percebo uma preocupação real do Banco em transmitir esses valores e propósitos em sua comunicação interna, especialmente desmistificando o tema e valorizando práticas sustentáveis de diversidade e inclusão. Isso quer dizer que o reconhecimento da nossa empresa como o Banco mais sustentável do mundo não é à toa, pois existe uma preocupação autêntica com a disseminação da cultura ASG, que é percebida por nós.”

Funcionária do BB

“Encontramos no Banco do Brasil um parceiro não somente de recursos financeiros, mas também de interesses e preocupações com a economia do País aliado a boas práticas agrícolas e utilização de recursos sustentáveis. A energia solar fotovoltaica é, sem dúvida, uma excelente opção de fonte de energia limpa e renovável.”

Cliente setor Agro



Ambiental

GRI 3-3 para Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades | Cultura da sustentabilidade | Risco social, ambiental e climático | Mudanças climáticas

Alinhado à nossa **PRSAC**, o Gerenciamento Ambiental do Banco do Brasil (GABBi) segue as especificações da Norma Brasileira ABNT NBR ISO 14001, de 2015, quanto à definição de objetivos, premissas, requisitos, responsabilidades, programas, iniciativas e normas para a implementação das diretrizes ambientais. Por meio do sistema, que abrange todas as unidades no Brasil, as ações de controle dos impactos ambientais são organizadas e acompanhadas.

Mudanças climáticas e GEE GRI 305-5

Somos membros fundadores da iniciativa Empresas pelo Clima (EPC) e do Programa Brasileiro GHG Protocol, ambos destinados à reflexão e à proposição de ações de combate às mudanças climáticas. Integramos a Câmara Temática de Mudanças do Clima (CT Clima), coordenada pelo CEBDS, e o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

¹ Ano base 2022.

Em continuidade ao desenvolvido em anos anteriores, buscamos maior abrangência e confiabilidade do Inventário de Emissões de GEE com a contratação de empresa especializada em auditorias ambientais para verificação externa do documento, em acordo com a norma ISO 14064 e a metodologia GHG Protocol. Recebemos, no ano, o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol pela qualidade e confiabilidade do inventário.

Além das mudanças em nossa matriz energética, nos comprometemos a reduzir em 42% as emissões diretas de GEE (escopo 1) até 2030¹. Desde 2021, passamos a compensar 100% de nossas emissões diretas do consumo de combustíveis, estrutura de climatização e segurança com a compra de créditos de carbono e a vincular nosso consumo de energia elétrica a Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês para *Renewable Energy Certificates*).

Os dados completos são divulgados anualmente no Relatório de Emissões GhG do Banco do Brasil, e no *site* Relações com Investidores.



Data centers

Somos comprometidos com a eficiência energética e a sustentabilidade. Em nossos *data centers*, implementamos medidas sustentáveis como:

- instalação de oxicalizadores e uso do *Diesel S10*, que reduz a emissão de óxido de nitrogênio em até 98% e a de óxido de enxofre e de outras partículas em até 80% em relação ao *diesel* comum;
- energia elétrica proveniente de fontes sustentáveis, como eólica, hidráulica e solar; e
- recolhimento de móveis inservíveis exclusivamente por meio de empresa de descarte

sustentável desde o transporte até a destinação final (reúso, reciclagem ou matéria-prima para novos componentes).

Disponibilizamos, ainda, resíduos recicláveis não perigosos (papel, plástico, vidro e metal) para associações e cooperativas de catadores formalmente constituídas, proporcionando geração de trabalho e renda e o descarte ambientalmente adequado desses itens, totalizando cerca de 30 toneladas em 2023. Além disso, desde 2021 até o primeiro semestre de 2023, foram doados mais de 2.100 microcomputadores e *notebooks* beneficiando inúmeras entidades.

Precificação interna de carbono

[GRI 3-3] para Impactos sociais, ambientais e climáticos das operações e atividades [201-2]

A partir da média de preços de projetos qualificados para compor o portfólio para compensação das nossas emissões, aprovamos, ao final de 2019, a precificação interna de carbono, com a adoção de R\$ 18,00/tCO₂e (ou US\$ 4,50/tCO₂e), obtido por meio do cálculo da média dos preços de tonelada de carbono registrados nas negociações no âmbito do mercado voluntário de carbono no Brasil e exterior.

A definição da metodologia de precificação interna de carbono e do preço interno de carbono tem como objetivo balizar o processo de aquisição de créditos para compensação das nossas emissões referentes aos escopos 1 e 2, conforme nosso **Compromisso com as Mudanças Climáticas** e para avaliação de investimentos em estrutura da própria instituição.

A precificação de carbono permite ainda direcionar investimentos para soluções menos intensivas em carbono por meio da internalização de parte das externalidades representadas pelas emissões, ou seja, que as empresas possam incorporar esses custos externos às suas decisões de negócios e busquem alternativas para minimizar seus efeitos.

Matriz energética com fontes renováveis [GRI 201-2]

Assumimos, em 2020, o compromisso de ampliar a participação de fontes renováveis em nossa matriz energética: o objetivo é atingir um nível de suprimento de energia 90% renovável até 2024. Ele será alcançado por meio de geração distribuída remota, com até 22%, e pelo mercado livre, com até 68%.

Nesse sentido, já estamos consumindo energia gerada a partir de 15 usinas solares, que trouxeram uma economia de R\$ 19,3 milhões entre 2020 e 2023. Outras 11 usinas de fontes renováveis estão em fase de construção e seis em contratação, totalizando 32 usinas até 2024. Quando todas estiverem em operação, vão gerar energia suficiente para atender 1.700 agências, permitindo à Instituição economizar R\$ 603,8 milhões ao longo de 15 anos.

Dando continuidade à estratégia de aumentar a atuação no mercado livre de energia, já temos, atualmente, 72 prédios migrados. Em paralelo, estamos implementando o estudo de migração de mais 1.600 unidades consumidoras até 2025. A atuação no mercado livre resultou em uma economia de R\$ 70 milhões, com expectativa de atingir um resultado acumulado de R\$ 97 milhões até 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 vinculados ao consumo de energia realizado em 2023 em uma plataforma que permite aos consumidores adquirirem o certificado de energia de fonte renovável rastreada, além do consumo de energia fotovoltaica gerada nas 15 usinas, totalizando os 520,54 GWh consumidos em 2023. A ação integra um dos Compromissos Sustentáveis assumidos pelo BB, o “Fomento à Energia Renovável”.



Emissões financiadas

Em alinhamento à nossa adesão ao *Business Ambition for 1.5°C* e amparado nas orientações setoriais do SBTi, o BB se compromete com a neutralidade de emissões até 2050 e com o objetivo de reduzir a intensidade das emissões decorrentes da carteira de empréstimos corporativos¹ em 25% em 10 anos, considerando o ano base de 2021.

A apuração das emissões financiadas segue a metodologia PCAF (*Partnership of Carbon Accounting Financial*). Em 2021, as emissões financiadas alcançaram 11.190.000 tCO₂e em uma carteira de empréstimos corporativos de R\$ 108,32 bilhões, o que equivale a uma intensidade de emissão de 0,1033 milhão de tCO₂e para cada R\$ 1 bilhão de empréstimos concedidos.

Em 2022, nossas emissões financiadas alcançaram 13.410.000 tCO₂e em uma carteira de empréstimos corporativos de R\$ 133,41 bilhões, o que equivale a uma intensidade de emissão de 0,1005 milhão de tCO₂e por R\$ 1 bilhão de empréstimos concedidos. Isso representou uma redução de 2,7% na intensidade de emissões em 2022, superando a meta estabelecida de 2,5% de redução para o ano.

¹ Empréstimos direcionados a empresas com faturamento igual ou superior a R\$ 200 milhões.



Ecoeficiência

A gestão da ecoeficiência proporciona redução no consumo de recursos naturais, como água e energia, minimizando o impacto ambiental, além de despesas com a aquisição desses insumos. Com o mesmo objetivo, foram racionalizadas as emissões de GEE e o consumo de materiais como papel, *toner* e combustível, reduzindo a geração de resíduos sólidos.

As premissas do 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.

A gestão da ecoeficiência proporciona redução no consumo de recursos naturais, como água e energia, minimizando o impacto ambiental.

Energia GRI 302-1| 302-4

Meta geral - 9,29% do consumo em 5 anos, em relação a 2022 (2023-2027)					
Metas de redução anuais	2023	2024	2025	2026	2027
	-1,46%	-1,80%	-1,95%	-2,08%	-2,00%

	2021	2022	2023
Consumo anual (GWh) ¹ GRI 302-4	516,99	509,46	520,54
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior	-3,00%	-2,50%	-1,46%
Meta atendida	não atingiu (- 2,97%)	não atingiu (-1,46%)	não atingiu (+ 2,17%)

Consumo de energia - detalhamento (GWh)				
Consumo anual (GWh)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Sistema Interligado Nacional (SIN)	423,59	412,57	386,36	-6,78%
Ambiente de Contratação Livre (ACL)	80,57	81,18	99,51	18,42%
Geração Distribuída (usinas solares)	12,83	15,71	34,67	54,69%
Consumo total no ano (GWh)	516,99	509,46	520,54	2,17%
Consumo total no ano (GJ)	1.861.174,8	1.834.088,4	1.873.965,2	2,17%

Despesas com energia				
Total no ano (R\$ milhões)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Sistema Interligado Nacional (SIN)	444,80	449,80	478,30	6,33%

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

Meta geral	- 5,00% do consumo em 5 anos, em relação a 2022 (2023-2027)				
Metas de redução anuais	2023	2024	2025	2026	2027
	-1,00%	-1,00%	-1,00%	-1,00%	-1,00%

Consumo anual (mil m ³) ¹	2021	2022	2023
	1.139,33	1.128,40	1.301,41
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior	-5,00%	-5,00%	-1,00%
Meta atendida	não atingiu (+ 19,21%)	não atingiu (- 0,96%)	não atingiu (+ 15,33%) ²

Despesas com água				
Total no ano (R\$ milhões)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
	29,70	28,20	31,60	12,05%

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 2023 foi obtido com base nas despesas com faturas de água. O modelo utilizado estimou o percentual dos prédios atendidos por rede de esgoto com base em 16 mil faturas de água registradas por empresa contratada. Em seguida, realizou-se a estimativa do consumo considerando a tarifa da concessionária mais representativa de cada UF. Monitoramos a necessidade das dependências em adquirir água mineral fora das concessionárias de água locais. Nesses casos, em que a água fornecida não é própria para consumo ou até mesmo não existe fornecimento do insumo, é realizada a aquisição de água mineral pela dependência de duas formas: caminhão pipa, para abastecimento da dependência como um todo (caixa d'água); e água mineral engarrafada, para o consumo dos funcionários e clientes.

² Em 2023 houve um aumento de 15,33% no consumo em relação ao ano de 2022. Esse crescimento deve-se ao fenômeno climático *El Niño* que, com elevada temperatura, acarretou o aumento do consumo de água. As altas temperaturas registradas, segundo o Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet), marcaram o ano de 2023 como o mais quente da história no Brasil. O uso dos sistemas de ar-condicionado foi intensificado, e muitos desses aparelhos utilizam água como fluido refrigerante e meio de condensação.

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			
Quantidade de impressos (milhões) GRI 301-1	2021	2022	2023
	103,76	91,01	88,90
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior ¹	-20%	não foi estabelecida	-4,00%
Meta atendida	não atingiu (- 8,03%)	(-12,29%)	não atingiu (-2,32%)

Materiais renováveis				
Uso de papel	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Total de papel consumido (t)	1.740	1.963	1.656	-15,64%
Papel virgem certificado (t)	1.622	1.588	1.359	-14,42%
Papel reciclado (t)	118	375	297	-20,80%
Percentual de papel reciclado	6,76%	19%	18%	- 1.p.p

¹ 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.



Resíduos

GRI 306-3

Peso de resíduos não perigosos, discriminados por tipo de destinação	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Reúso – doação (unidade)	12.755 ¹	0 ²	11.786	n.a.
Reúso – interno (unidade)	42.157	35.236	37.634	6,80%
Reciclagem (t)	4.258,39 ³	2.715,04	3.299,50	21,52%
Armazenamento no local ⁴	-	-	-	
Coleta pública (resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do programa coleta seletiva) (t) ^{5 6 7}	128,9	220,34	257,98	17,08%

¹ Número retificado em relação aos apresentados no relatório de 2021 por se tratar de processos de doação aprovados em 2021, com baixa dos bens no patrimônio do BB em 2022.

² Em 2022, por se tratar de ano eleitoral, o Banco é vedado por lei de realizar doações de bens.

³ Em 2020, devido à situação de pandemia, ocorreu uma contingência de pedidos e de recolhimento de bens para reciclagem, o que refletiu em uma elevação dos números de 2021.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ O BB não encaminha os resíduos gerados em suas dependências para a incineração. Os resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do Programa Coleta Seletiva são encaminhados para a coleta pública recebendo, portanto, o tratamento dispensado a todos os resíduos gerados no município em que a dependência do Banco estiver localizada, considerando a legislação local e o programa de gestão de resíduos do município.

⁷ Em relação a metas para reciclagem de resíduos, essa foi uma necessidade apurada no âmbito da reformulação do atual Programa de Coleta Seletiva. Os recentes estudos de implementação do Programa BB Lixo Zero estimam uma meta de redução dos resíduos encaminhados à coleta pública em 20% até 2030 (ano-base 2020), conferindo melhor destinação aos resíduos que hoje são despejados em aterro, de modo a redirecioná-los à reciclagem.

Resíduos não perigosos (t)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Plástico	32,9	50,3	60,73	20,73%
Metal	11,5	9,05	13,93	53,92%
Vidro	3,8	12,12	15,31	26,32%
Papel	257,7	229,2	272,28	18,79%

Peso de resíduos perigosos, discriminados por tipo de destinação (lâmpadas, baterias e placas eletrônicas)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Outro (reação química e descontaminação) (t)	67,97	19,06 ¹	96,92	408,49%

¹ Em 2022, não foram incluídos os dados de placas eletrônicas devido à mudança de fornecedor, cujo contrato prevê a separação de resíduos de forma diferente do anterior, sem especificação das placas eletrônicas.



Financeiro

Lucro Líquido Ajustado de R\$ 35,6 bilhões. Crescimento de 11,4% em relação a 2022

O lucro líquido ajustado de R\$ 35,6 bilhões em 2023 foi reflexo do bom desempenho comercial nas diversas linhas de negócios, especialmente na oferta de crédito com qualidade, na diversificação de produtos e serviços e na disciplina na gestão das despesas.

Nossa carteira de crédito classificada atingiu R\$ 975,3 bilhões, crescimento de 9,4% em relação a dezembro de 2022. A carteira para PF, sem considerar produtores rurais, cresceu 7,9% com destaque para o crédito consignado. Já a carteira PJ, sem empresas do agro, cresceu 9,7% com destaque para o saldo com clientes Grandes Empresas que avançou R\$ 117,2 bilhões. As operações de crédito com os produtores e as empresas do agro apresentaram crescimento de 12% no mesmo período.

Demonstração do Resultado Resumida – R\$ milhões |GRI 201-1|

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Margem Financeira Bruta	59.305	73.397	93.497	27,4
PCLD Ampliada	(13.108)	(16.747)	(30.531)	82,3
PCLD – Recuperação de Crédito	7.808	8.771	8.275	(5,6)
PCLD – Risco de Crédito	(17.884)	(23.547)	(32.221)	36,8
PCLD – Perdas por Imparidade	(897)	(795)	(4.900)	516,5
PCLD – Descontos Concedidos	(2.135)	(1.176)	(1.686)	43,4
Margem Financeira Líquida	46.198	56.650	62.966	11,1
Receitas de Prestação de Serviços	29.343	32.333	33.831	4,6
Despesas Administrativas	(32.026)	(33.599)	(36.130)	7,5
Risco Legal ¹	(6.264)	(6.033)	(5.426)	(10,1)
Participação em Controladas e Coligadas	3.246	5.639	7.325	29,9
Previ – Plano de Benefícios 1	1.627	2.904	2.903	(0,0)
Previ – Atualização de Fundo Utilização	1.482	1.158	954	(17,6)
Outros Componentes do Resultado ²	(5.898)	(10.202)	(14.168)	38,9
Resultado Antes da Trib. s/ o Lucro	31.352	48.852	52.255	7,0
Imposto de Renda e Contribuição Social	(6.080)	(10.195)	(8.382)	(17,8)
Participações Estatutárias	(2.645)	(4.059)	(4.524)	11,5
Participações Minoritárias	(1.606)	(2.683)	(3.788)	41,2
Lucro Líquido Ajustado	21.021	31.915	35.562	11,4
Itens Extraordinários	(1.311)	(803)	(1.743)	117,0
Lucro Líquido	19.710	31.112	33.819	8,7

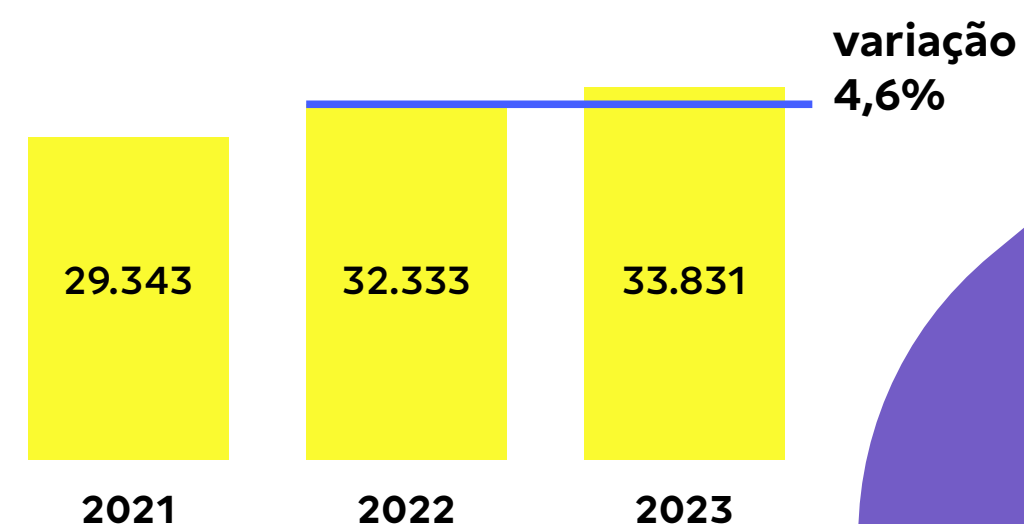
¹ Grupamento contendo o saldo da linha 'Demandas Cíveis, Fiscais e Trabalhistas'; ² Grupamento contendo o resultado das linhas 'Outras Provisões', Despesas Tributárias, 'Outras Receitas/Despesas Operacionais' e 'Resultado Não Operacional'.

Margem Financeira Bruta (MFB) Receitas de Prestação de Serviços

Em 2023, a MFB totalizou R\$ 93,5 bilhões, crescimento de 27,4% na visão acumulada (2023 vs 2022). Contribuíram para a elevação da MFB o aumento de 27,4% nas receitas financeiras (23,3% em operações de crédito e de 39,9% no resultado de tesouraria), impulsionados pelos crescimentos de volumes e taxas da carteira de crédito e pelo resultado de TVM, ao passo que as despesas financeiras aumentaram 27,2%. O crescimento da despesa de captação comercial foi de 29,4%, influenciado pela elevação da TMS no período (13,04% em 2023 contra 12,39% em 2022) e pelo crescimento dos saldos das fontes de captação, com destaque para os depósitos a prazo (+10,6%) e para as LCA (+49,8%).

As receitas de prestação de serviços somaram R\$ 33,8 bilhões em 2023, aumento de 4,6%, em comparação com o ano anterior com performance positiva na maioria das linhas de negócio, ressaltando o incremento em consórcios e seguros, previdência e capitalização.

Variação das receitas de prestação de serviços – R\$ milhões



Marco Geovanne Tobias da Silva

Vice-presidente Gestão Financeira e Relações com Investidores

“Em 2023, divulgamos o maior lucro líquido ajustado da história do Banco, de mais de R\$ 35,6 bilhões. Esse resultado foi baseado na proximidade e no profundo relacionamento com os clientes, em uma atuação sustentável de todo nosso conglomerado e com uma excelente execução da nossa estratégia corporativa.

Além de um resultado robusto que remunera acionistas, fortalece nosso capital e sustenta o crescimento do crédito, adicionamos R\$ 86,1 bilhões em valor à sociedade, quando consideramos pagamento de impostos, salários, dividendos entre outros componentes, um crescimento de 7,3% em relação a 2022.

Encerramos um ano histórico no BB, liderado pela primeira vez por uma mulher, com um resultado recorde e cumprindo nosso propósito de sermos próximos e relevantes na vida das pessoas, em todos os momentos, e apoiando o desenvolvimento do Brasil.”

MFB – R\$ milhões

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
MFB	59.305	73.397	93.497	27,4
Receitas Financeiras	92.406	144.267	183.626	27,3
Operações de Crédito	76.479	109.863	135.495	23,3
Tesouraria ¹	15.927	34.404	48.132	39,9
Despesas Financeiras	(9.889)	(10.886)	(12.509)	14,9
Captação Comercial	(23.211)	(59.985)	(77.621)	29,4
Captação Institucional ²	(9.889)	(10.886)	(12.509)	14,9

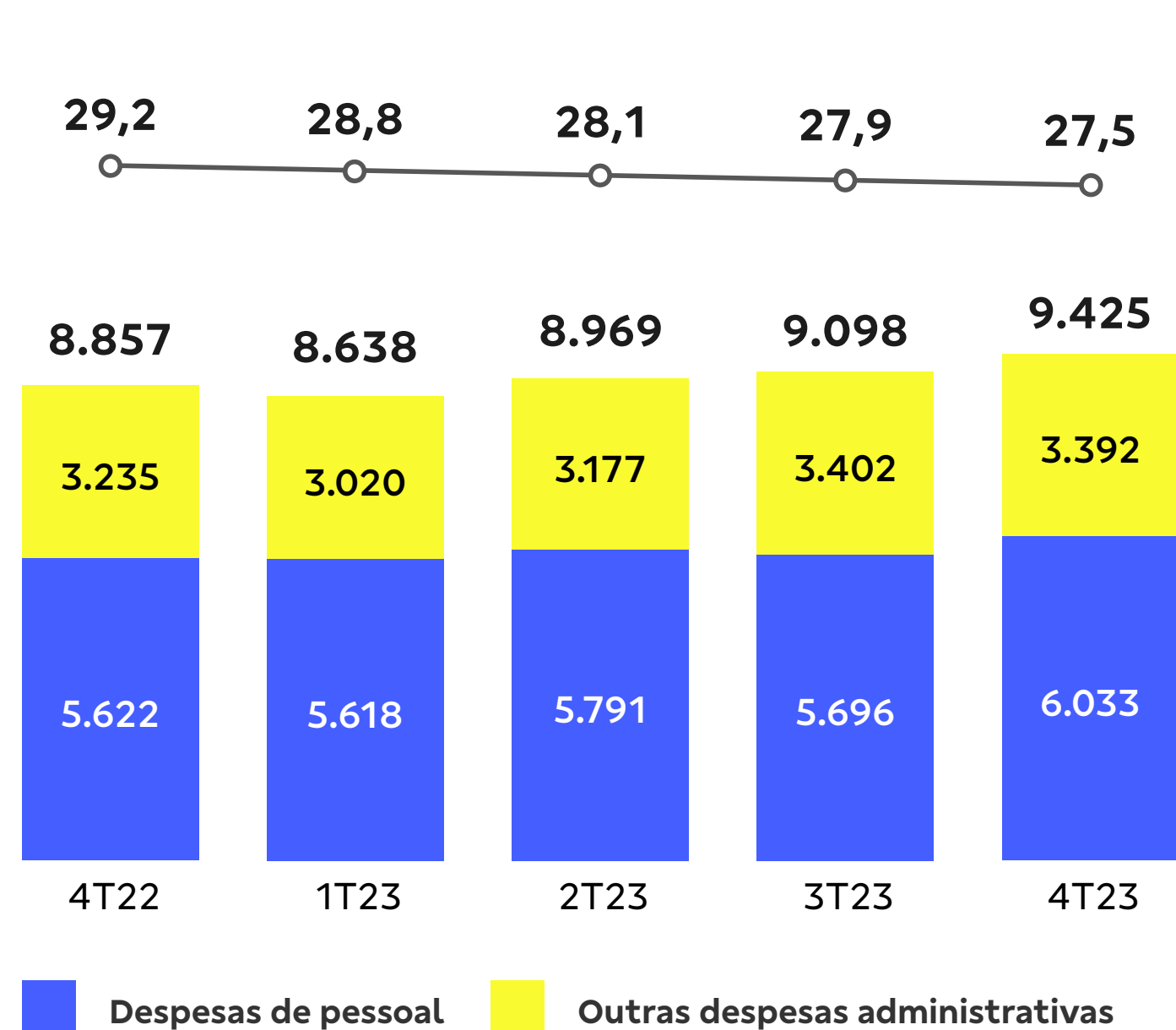
¹ Inclui o resultado com juros, hedge fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado.

² Inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e IHCD no país e no exterior.

Despesas Administrativas e Índice de Eficiência

Em 2023, as despesas administrativas totalizaram R\$ 36,1 bilhões, elevação de 7,5%, dentro do intervalo das Projeções Corporativas, influenciadas pelo dissídio coletivo da categoria bancária e pela contratação de novos funcionários no último trimestre do ano, sendo parte deles profissionais de tecnologia, além dos investimentos em TI. O índice de eficiência acumulado em 12 meses foi de 27,5%, o melhor da série histórica.

Despesas Administrativas – R\$ milhões



Carteira de Crédito

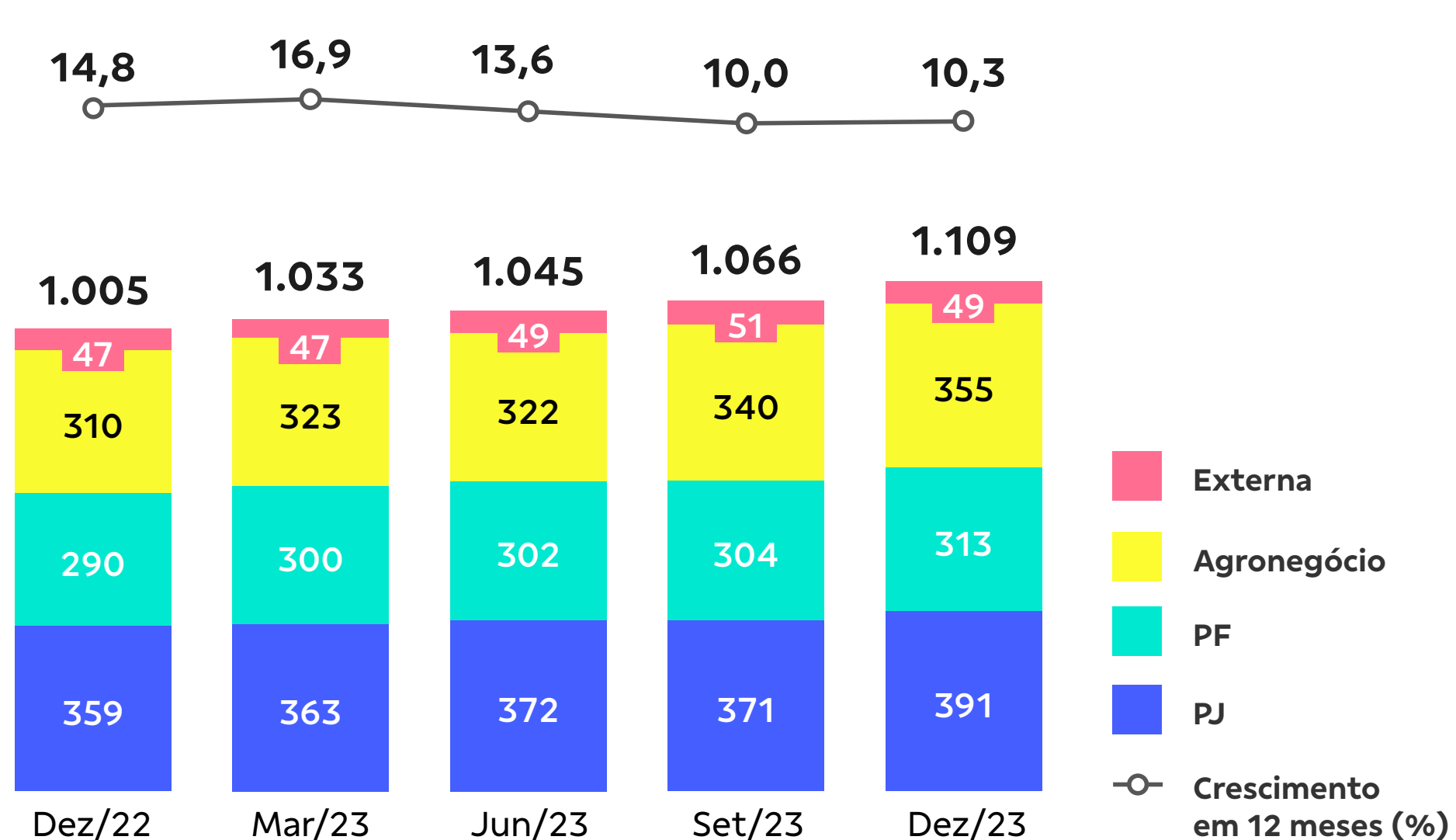
A carteira de crédito ampliada, que inclui, além da carteira classificada, TVMs privados e garantias prestadas, totalizou R\$ 1,11 trilhão em dezembro de 2023, alta 10,3% no ano.

A carteira ampliada PF cresceu 8,1% em 12 meses, influenciada, principalmente, pelo desempenho do crédito consignado (9,8% a/a).

A carteira ampliada PJ cresceu 9,0% em 12 meses, com destaque para os desempenhos das operações de capital de giro (+7,6% a/a) e de investimento (+20,7% a/a).

A carteira ampliada Agro cresceu 14,7% em 12 meses e reflete, principalmente, a expansão em operações de custeio (+15,3% a/a), investimento (+23,4% a/a) e títulos do agro (+48,1% a/a).

Carteira de Crédito Ampliada – R\$ bilhões



A carteira ampliada Agro cresceu 14,7% em 12 meses e reflete, principalmente, a expansão em operações de custeio, investimento e títulos do agro.



¹ Índice de Eficiência: Despesas Administrativas / Receitas Operacionais. Dados referentes à Demonstração do Resultado com Realocações.

Despesa com Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa (PCLD)

No acumulado anual, a PCLD Ampliada somou R\$ 30,5 bilhões, aumento de 82,3% frente a 2022.

PCLD Ampliada – Em R\$ milhões

	2021	2022	2023	% Acm.
PCLD Ampliada	(13.108)	(16.747)	(30.531)	82,3
PCLD – Recuperação de Crédito	7.808	8.771	8.275	(5,6)
PCLD – Risco de Crédito	(17.884)	(23.547)	(32.221)	36,8
PCLD – Perdas por Imparidade	(897)	(795)	(4.900)	516,5
PCLD – Descontos Concedidos	(2.135)	(1.176)	(1.686)	43,4

Qualidade do Crédito

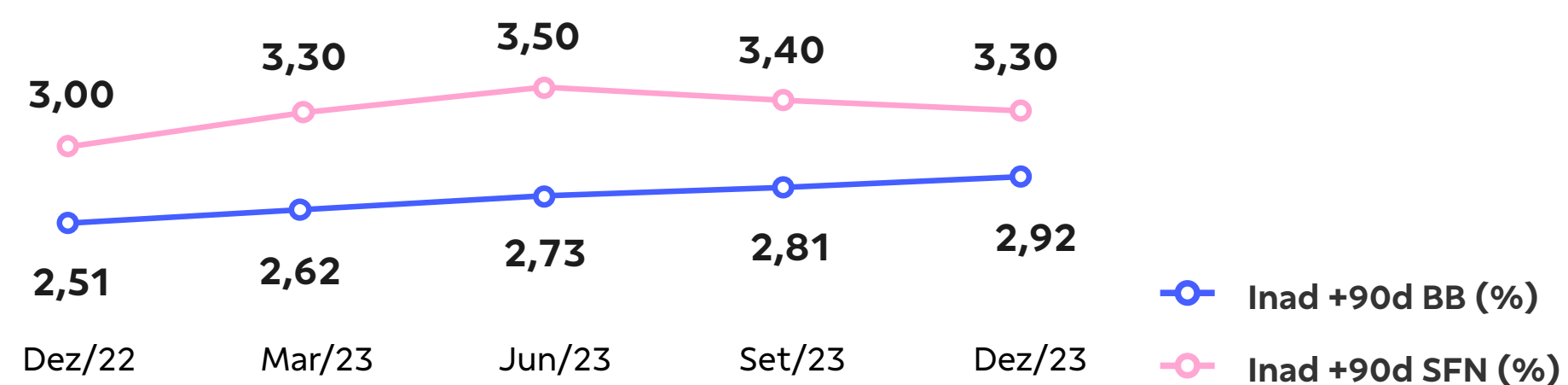
O índice de inadimplência INAD+90d (relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada) apresentou elevação moderada no trimestre, atingindo 2,92%, abaixo do SFN.

O índice de cobertura (relação entre o saldo de provisões e o saldo de operações vencidas há mais de 90 dias) foi de 196,7%.





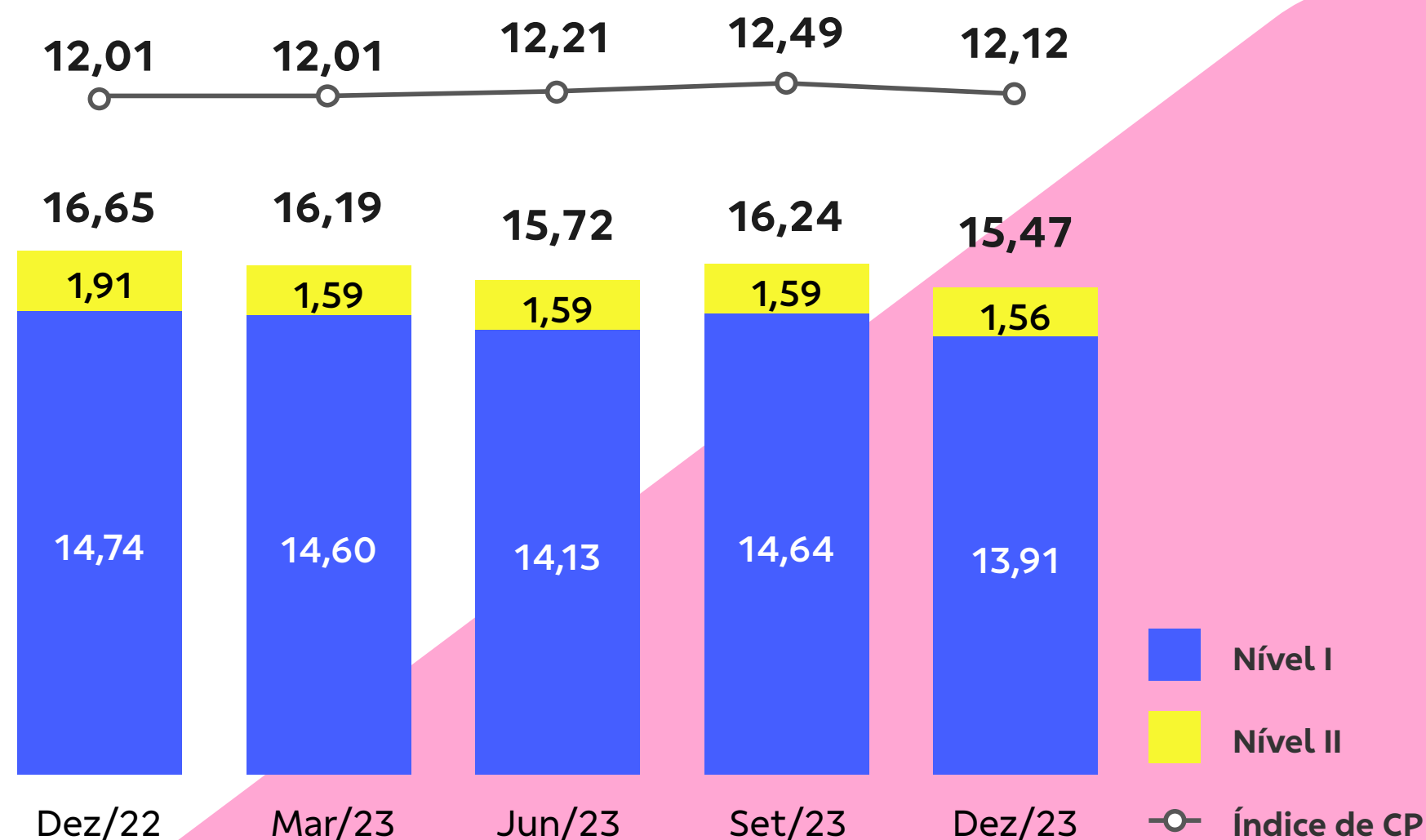
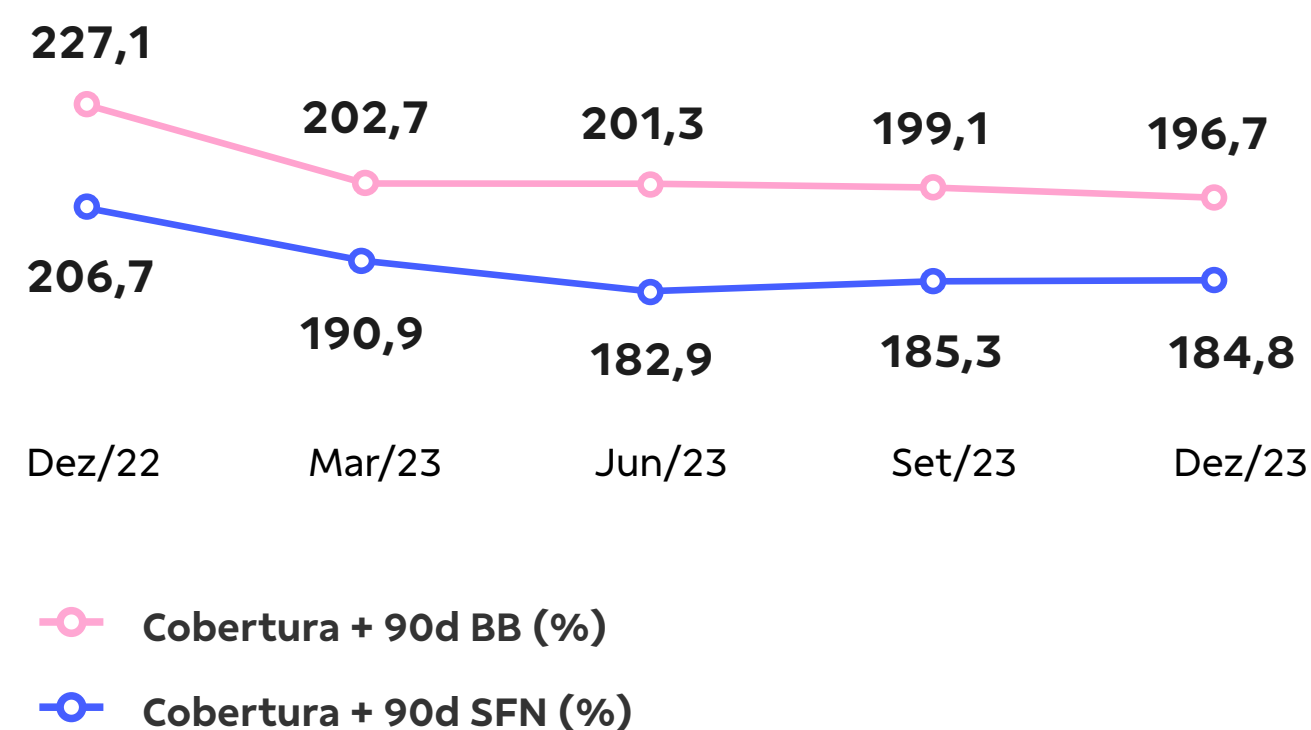
INAD +90d – em % da Carteira de Crédito Classificada



Índice de Basileia

O Índice de Basileia foi de 15,47% em dezembro de 2023. O índice de capital nível I foi de 13,91%, sendo 12,12% de CP. O Patrimônio de Referência (PR), que considera os requisitos de apuração do capital regulamentar de Basileia, atingiu o montante de R\$ 174,0 bilhões, redução 2,6% em 12 meses.

Índices de Cobertura da Carteira de Crédito Classificada



O índice de cobertura do Banco do Brasil encerrou dezembro em 196,7%, mantendo-se acima do SFN.



Inovação e negócios digitais

[GRI 3-3 para Inovação e tecnologia]

O BB acredita na capacidade de melhorar continuamente a experiência dos clientes e funcionários por meio de investimentos, inovação e estratégia. Investimos continuamente nas pessoas e em soluções tecnológicas de ponta com arquitetura de TI robusta e modernizada constantemente.

Com um parque tecnológico de área física equivalente a seis campos de futebol, foram realizados quase quatro trilhões de transações de TI que viabilizaram grandes movimentos do BB, como o Pix e o *Open Finance*.

Estamos atentos aos movimentos e inovações de mercado, monitorando tendências e tecnologias emergentes, avaliando, testando e adotando aquelas que forem pertinentes. O BB possui áreas de atendimento, cartões e apoio administrativo utilizando IA Generativa. No que diz respeito ao Drex, o Real digital, fomos um dos primeiros participantes a entrar na rede do piloto, além de ser a primeira instituição a realizar uma transferência para outra Instituição Financeira e a negociar Títulos Públicos Federais.

As áreas de tecnologia do Banco atuam em sintonia com as áreas de negócios e clientes, com objetivo de oferecer o que há de mais moderno sem perder de vista a qualidade e a efetividade no atendimento presencial.

A estratégia digital do Banco do Brasil está amparada em um conjunto de iniciativas que se desdobram em otimização e transformação digitais, algumas voltadas para preparar e experimentar, como os laboratórios de experimentação e novas tecnologias - Lentes BB – e o Real Digital, outras para acelerar e escalar, como no caso da expansão da Loja BB e o *Open Finance*, e outras com foco em expandir e diversificar, como as plataformas tecnológicas e os novos modelos de negócio de Banco como Plataforma.



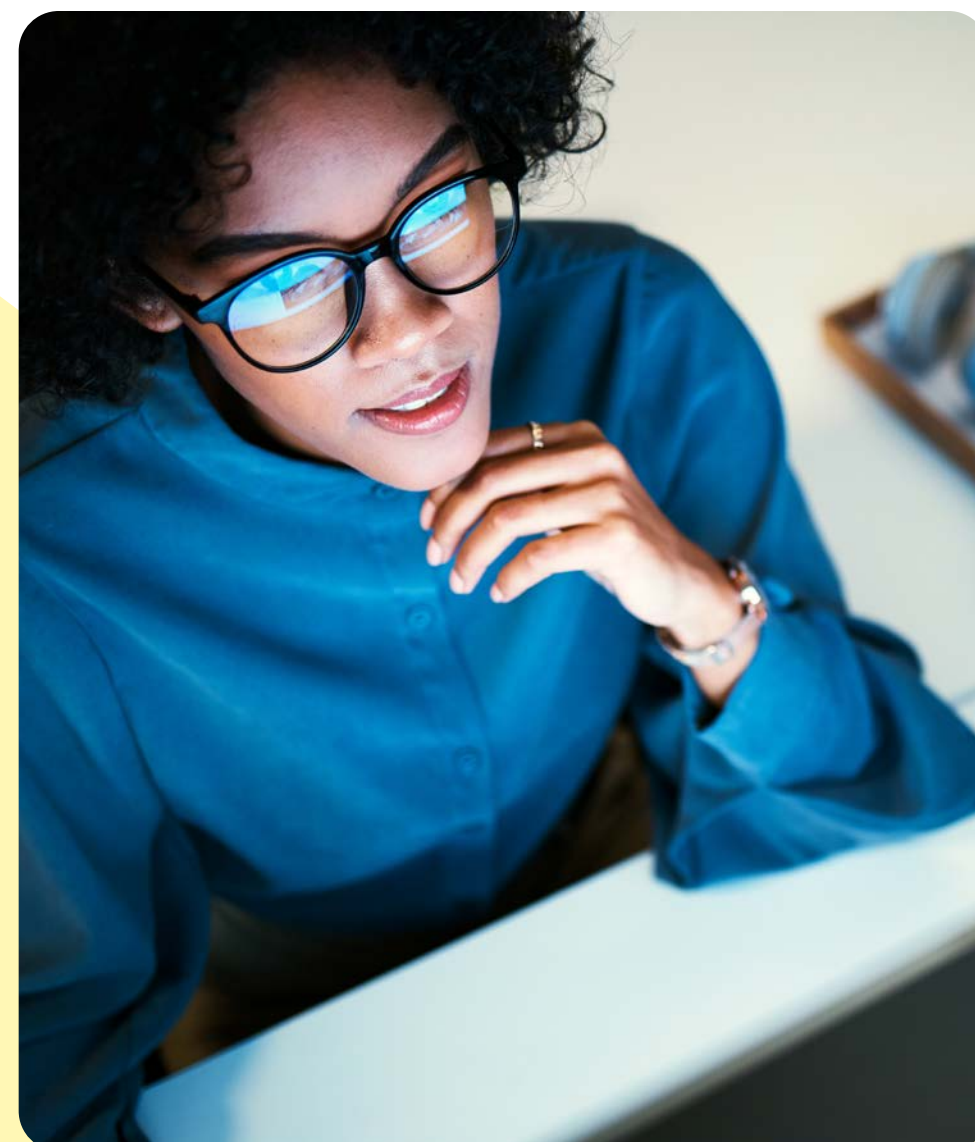
Marisa Mattos
Vice-presidente de
Negócios Digitais
e Tecnologia

“Somos um banco tecnológico e digital, voltado a antecipar demandas do mercado e proporcionar a melhor experiência aos usuários de nossas soluções.

Aceleramos a transformação digital e investimos em inovação constantemente. Por meio da inteligência analítica e com o melhor uso de novas tecnologias, mantemos o foco no aperfeiçoamento de modelos, processos, produtos e canais, com o objetivo de torná-los mais simples, ágeis e responsivos.

Isso significa colocar à disposição dos nossos mais de 83 milhões de clientes soluções adequadas ao seu perfil e às suas necessidades, garantindo nossa presença na vanguarda da tecnologia bancária.”

Investimentos em tecnologia R\$ bilhões



Estratégia digital

O Planejamento Estratégico de TI do BB (PETI) direciona as UE que têm participação direta nos processos de tecnologia e está alinhado à ECBB. O PETI é quinquenal, com atualização anual e revisão semestral realizadas com participação de todas as respectivas unidades. Em 2023, teve dois objetivos centrais, voltados para a geração de valor para o cliente e eficiência para o Banco.

A partir desses direcionamentos, o ecossistema de TI do BB se concentrou em proporcionar experiências encantadoras e sustentáveis aos clientes e promover a transformação digital dos processos com foco em geração de valor.

Como resultado dessas ações, os usuários do App BB Pessoa Física manifestaram-se como “muito satisfeitos” por meio da pesquisa do indicador *Customer Satisfaction Score* (CSAT), que apresentou nota 89,21 em uma escala de 1 a 100. Além disso, dentre os 29,5 milhões de clientes digitais do BB, cerca de 12 milhões atingiram o nível de maturidade digital “avançado”, segundo critérios de um indicador interno. O App BB permaneceu entre os mais bem avaliados do mercado financeiro.

Também continuamos ampliando nossos esforços e investimentos, dentre outras frentes, em IA, plataformas, desenvolvimento *low code* (cidadão desenvolvedor) e na capacidade de processamento em nuvem que contempla soluções como Pix e *Open Finance*.

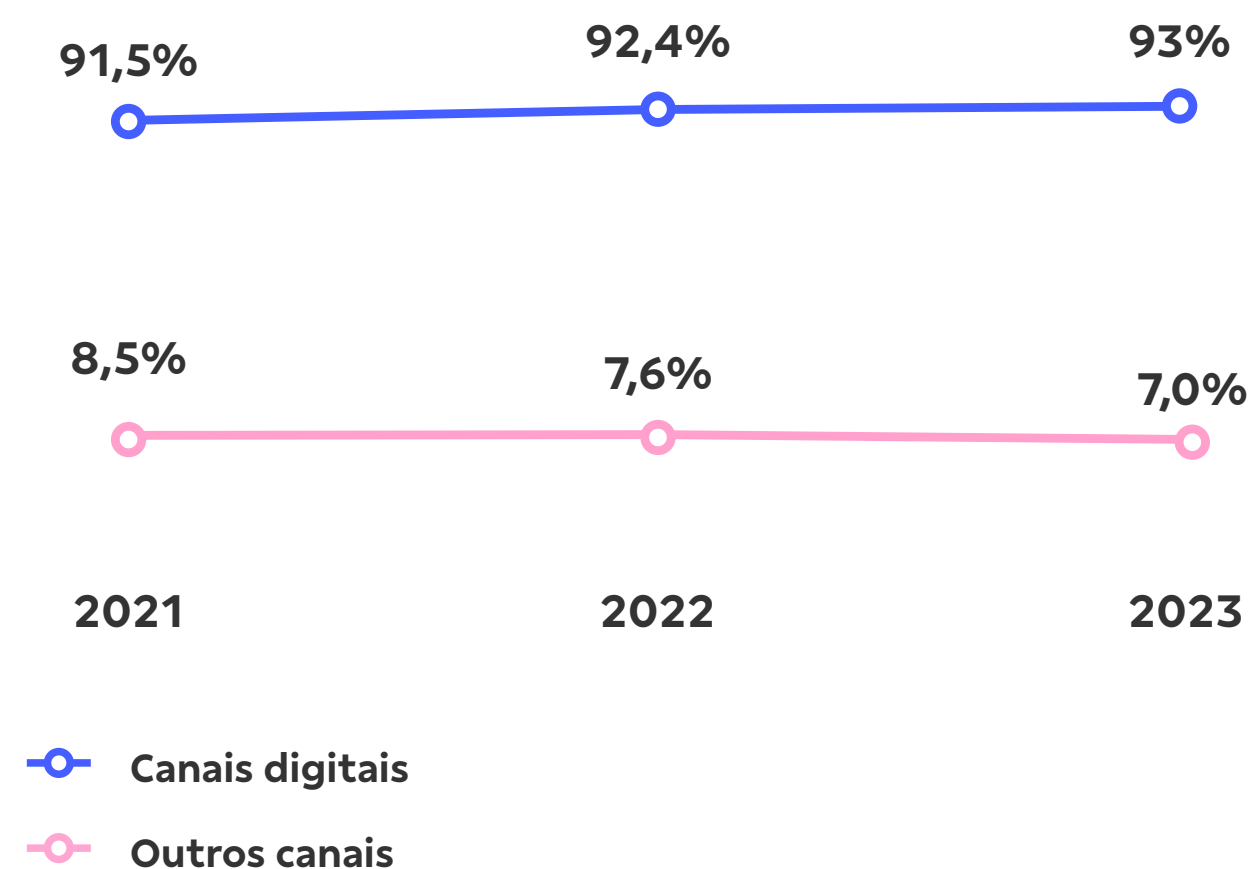
Engajamento Digital

Em dezembro de 2023, o Banco do Brasil contava com 29,6 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais. As transações realizadas nestes canais representaram 93% das operações dos clientes BB.

O App Banco do Brasil permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira nas lojas de Apps, com avaliação de 4,6 no Google Play (avaliado por mais de 6,3 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (com 3,1 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

No quarto trimestre de 2023, o BB alcançou o número recorde de 22,9 milhões de usuários no App. O cliente não apenas realiza consultas, mas também compra, faz investimentos e transações financeiras pelo aplicativo do BB.

Participação dos canais de atendimento nas transações - %



As plataformas digitais representaram 37,5% do desembolso em crédito pessoal. Apenas no último trimestre do ano, 30,9% de operações de serviços (tais como investimento, solicitação de cartão, abertura de contas e negócios com capitalização, seguros e consórcios) foram realizadas por meio de solução digital.

Motor para Avaliação de IA do BB

No que diz respeito à transformação tecnológica e digital, por exemplo, a implementação de tecnologias como a IA aprimora a eficiência nas operações bancárias, resultando em transações mais rápidas, redução de custos e melhores experiências para clientes e funcionários. Neste contexto, o Motor para Avaliação de Inteligência Artificial do BB (Maia) trouxe avanços significativos em termos de eficiência operacional. Ao automatizar os testes que validam artefatos utilizados no desenvolvimento, o Maia reduziu o tempo médio de validação dos modelos de IA de 18 horas para apenas uma hora.

Open Finance

O Banco do Brasil se mantém em posição de destaque como um dos *players* mais relevantes do *Open Finance* no Brasil e no exterior. No último trimestre de 2023, o *Open Finance* no país passou por algumas mudanças. A partir da publicação da Resolução

Conjunta nº6, do Bacen, as instituições participantes do ecossistema podem ofertar prazos maiores para a renovação do compartilhamento de dados, além dos 12 meses até então vigentes. Também foram aprovadas alterações que melhoram a experiência do cliente na renovação, tirando a necessidade de redirecionamento à instituição transmissora de dados para confirmação.

A adesão de clientes ao *Open Finance* manteve-se estável no período, incluindo as renovações de consentimentos vencidos. O Banco do Brasil observa a melhor taxa de renovação do mercado. No fim de 2023, o BB contava com cerca de um 1,9 milhão de clientes únicos compartilhando dados e quase 3 milhões de consentimentos ativos.

Também no fim de 2023, o Banco alcançou a marca de R\$ 3,4 bilhões em incremento de limites de crédito PF, a partir das informações compartilhadas via *Open Finance* com o BB. Trata-se de um aumento de 50% em relação ao trimestre anterior e refere-se a limites de cartão de crédito e da linha de crédito CDC Automático (crédito sem garantia, para uso livre), cujos modelos de análise consideram os dados de outras instituições em seus cálculos.

A posição de destaque do BB deve-se à implementação de soluções inéditas, como a possibilidade de pagamento da primeira parcela de consórcio contratado no BB com o saldo disponível em outra instituição, por meio da iniciação da transação de pagamento (ITP) via BB Pay.



Novas soluções implementadas ao longo de 2023 potencializaram a geração de valor aos nossos clientes a partir do compartilhamento de dados. Aqueles que possuíam saldo devedor em outra instituição puderam contratar crédito com taxas menores no BB. De julho até dezembro de 2023, foram desembolsados mais de R\$ 136 milhões a mais de 5 mil clientes.

Com o início do compartilhamento de dados de investimentos, também em 2023, aprimoramos nossos modelos para gerar valor aos clientes, além de agregarmos os novos dados ao Portfólio de Investimentos Multibanco, disponível no App Investimentos, para proporcionar uma melhor experiência aos investidores.

Evoluímos com a prontidão da Organização para uso dos dados, com ações para expandir a inteligência analítica e novas soluções para a atuação dos funcionários junto aos clientes. Tais iniciativas têm foco na melhoria da experiência desse público, oferta de novos benefícios a partir da geração de *insights* e de novos negócios.

Fomos a instituição mais premiada no *Open Summit Awards 2023*, o maior evento de *Open Finance* do país. O BB foi eleito a "Instituição Financeira do Ano (S1 e S2)" e foi o vencedor nas categorias "Caso de Uso em Crédito" com o case Personalização de Taxas PJ e "Caso de Uso para Pessoa Física" com o case Minhas Finanças no WhatsApp.



Minhas Finanças Multibanco

Desde 2022, disponibilizamos a todos os clientes BB a nova versão do Minhas Finanças, o gerenciador financeiro multibanco do Banco do Brasil, integrado às vantagens e possibilidades do *Open Finance*.

Em 2023, a solução continuou sendo aperfeiçoada para oferecer a melhor experiência de gestão e assessoria financeira do mercado. Entre outras implementações, o Minhas Finanças passou a apresentar um compilado de toda a situação financeira do cliente na opção "Ver Minhas Finanças", unificando as visões Extrato Multibanco, Agenda Financeira, Meus Gastos e Planejamento Financeiro. As consultas ao Extrato Multibanco e Meus Gastos também já podem ser realizadas no *Internet Banking*.

Pelo Resumo Financeiro no WhatsApp, case vencedor dos Prêmios ABT e *Banking Transformation 2023*, os usuários têm acesso a informações sobre gestão financeira, dados de saldo e transações do Banco do Brasil e outros bancos. A solução foi desenvolvida por meio da integração das ferramentas disponíveis no Minhas Finanças com o bot do WhatsApp BB para disponibilização de relatórios que entregam ao usuário uma visão geral e completa da sua situação financeira, no período financeiro atual ou anterior à consulta, gratuitamente.

Por meio deste canal é possível consultar o Resumo Financeiro completo ou relatórios específicos com as informações de Saldo Multibanco, Entradas e Saídas, Meus Gastos e Planejamento Financeiro. Além disso, prestamos assessoria financeira visando ao aumento de nossas receitas, por meio da oferta de crédito e investimentos, a depender do resultado do planejamento financeiro do cliente.

Neste ano, a solução acumulou mais de dez milhões de usuários únicos, 1,8 milhão de planejamentos financeiros realizados e fechou o ano com 4,6 milhões de usuários ativos no último trimestre. No mês de dezembro, foram realizados mais de dez milhões de acessos por 3,2 milhões de usuários únicos. Além disso, aproximadamente 10% dos consentimentos de dados via *Open Finance* recebidos de outros bancos foram iniciados no Minhas Finanças.



Pix

Os avanços promovidos pelo Pix vão além da agilidade e praticidade dos pagamentos e transferências instantâneas. Oferecendo transações em tempo real, para qualquer instituição participante do arranjo, sem custo para clientes PF, o meio de pagamento foi responsável pela inclusão financeira de milhões de brasileiros que eram desbancarizados.

A solução atraiu pessoas de todos os perfis e regiões, do interior e das cidades, alfabetizados ou não, jovens e idosos, pessoas que antes mantinham recursos em casa para o pagamento de pequenas despesas, contas e dívidas. Com a grande aceitação do Pix, houve uma redução do dinheiro em espécie em circulação, reduzindo custos com a impressão de cédulas e moedas e disponibilização de numerário.

Dados do Bacen confirmam a adesão maciça da população ao Pix, incluindo ambulantes, desempregados e moradores de rua, que aderiram ao QR Code Pix impresso ou à chave Pix para receber doações ou pagamentos. Todos os usuários da ferramenta dispõem de um celular com acesso à internet e, mesmo sem renda comprovada, foram capazes de se inserir no mercado financeiro, o que demonstra a democratização do acesso aos serviços bancários.

Criado para diminuir o tempo e o custo de transferências e pagamentos, o Pix já representa mais de 90% de todas as operações bancárias (**Febraban Tech**), tornando-se o meio de pagamento mais utilizado, principalmente devido à sua disponibilidade, sem restrição de dias e horários de uso, e aos demais benefícios agregados, como a conveniência e a versatilidade, que possibilitam múltiplos usos.

O Pix também aumentou a competitividade do mercado, possibilitando a inclusão de pequenas instituições de pagamentos e *fintechs* em negócios antes operados somente por grandes bancos múltiplos, principalmente devido à obrigatoriedade de oferta da solução para todos os participantes do arranjo.

A ambiciosa agenda de implementações de novas soluções e funcionalidades, definida pelo Bacen, coloca o Banco do Brasil em posição de destaque, pelo rigoroso cumprimento do cronograma, com reflexos positivos na imagem institucional e na solidez da marca. Para além da agenda do Bacen, o BB implementa constantes inovações e aprimoramentos, que são fundamentais para garantir a satisfação dos usuários e apoiar a rede de agências na fidelização dos clientes.

O Pix também aumentou a competitividade do mercado, possibilitando a inclusão de pequenas instituições de pagamentos e fintechs em negócios antes operados somente por grandes bancos múltiplos, principalmente devido à obrigatoriedade de oferta da solução para todos os participantes do arranjo.

No final de 2023, foram registradas mais de 4,9 bilhões de transações Pix enviadas e recebidas, alcançando um valor transacionado superior a R\$ 3,5 trilhões. O incremento na quantidade de Pix enviados e recebidos pelo BB foi superior a 39% em comparação com o ano anterior. Já em volume transacionado, o crescimento foi de 41,3% no valor enviado e 37,9% no valor recebido, gerando um total de R\$ 432 milhões em tarifas para o BB.

O ano de 2023 foi marcado, ainda, pela implementação de novas soluções como o Pix Periódico e o Canal Secundário de Mensagens (CSM), além de novos mecanismos antifraude e a nova regulação sobre incidentes de segurança.

Para 2024, está prevista a disponibilização do Pix Automático, solução equivalente ao débito automático de contas recorrentes. Hoje, esse serviço é oferecido apenas por grandes instituições, com bases robustas de clientes, por deterem convênios com entes públicos e privados para a realização dos débitos. Com o lançamento da solução, esse mercado será pulverizado entre os participantes do arranjo Pix.

Para o futuro, estão previstas novas soluções, como o Pix Garantido e o Pix Internacional, ainda sem cronogramas definidos. Além disso, são aguardadas definições sobre a geração de QR Code pelo pagador, novas opções de liquidação e novas formas de iniciação de transação.

A revolução Pix, com suas múltiplas funcionalidades, vem rompendo modelos de negócio antes tidos como sólidos e estáveis e substituindo-os por ferramentas simples, práticas e leves. Nesse ambiente altamente dinâmico e competitivo, a manutenção e a conquista de clientes tornaram-se desafios que devem ser enfrentados com inovação e melhorias constantes e, sobretudo, com um olhar atento à experiência do cliente, para garantir o protagonismo do BB no mercado e, conseqüentemente, a perenidade dos negócios.



Outras iniciativas em inovação

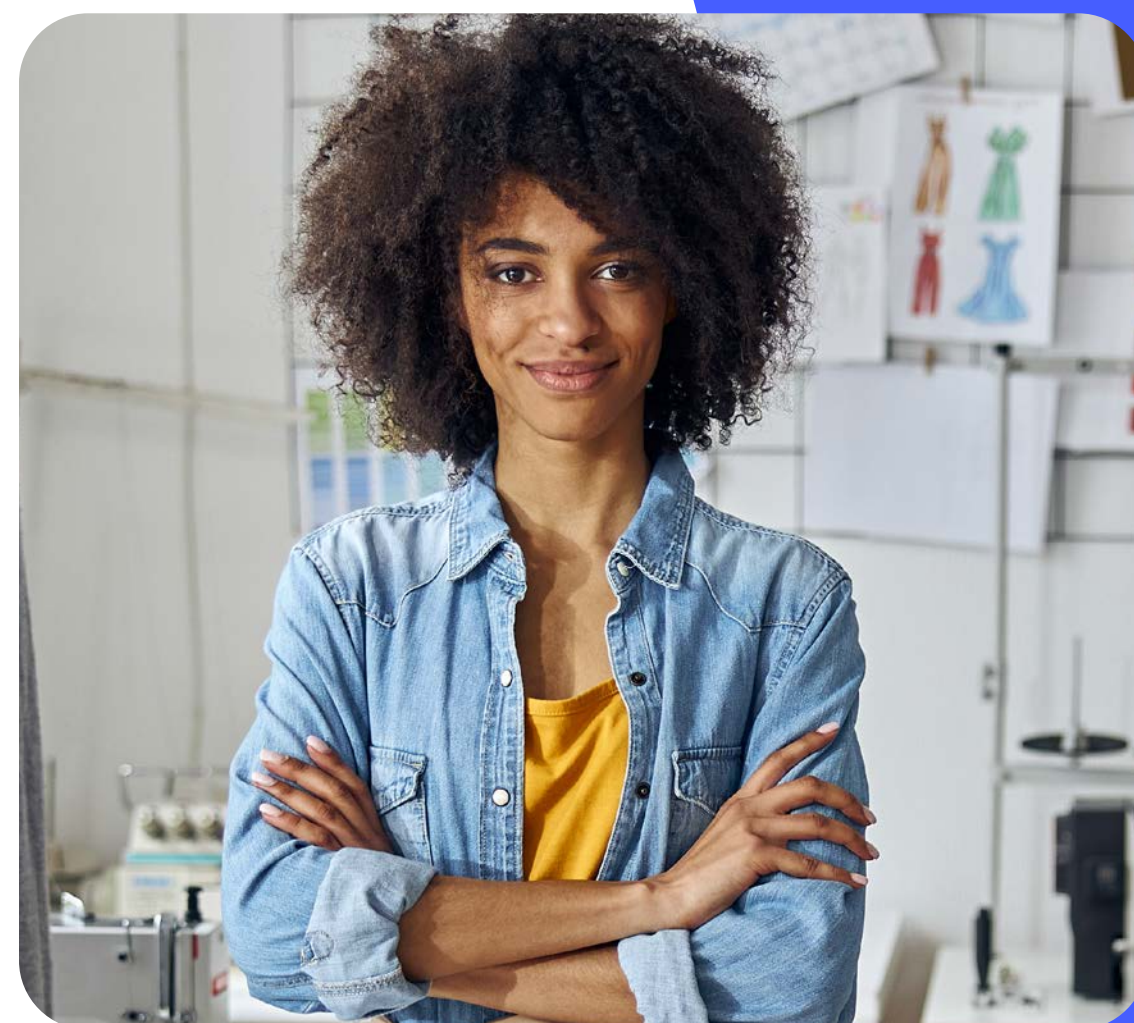
[GRI 3-3 para Inovação e tecnologia]

Corporate Venture Capital

O programa de *Corporate Venture Capital* é fundamental para impulsionar a inovação aberta, ajudando no desenvolvimento de novos negócios, ampliando mercados nos quais atuamos, ao mesmo tempo que promove uma melhor experiência para os clientes. Estar próximo a *startups* é uma forma de trocar experiências, aprendizados, incorporar novas tecnologias e reduzir o *time-to-market*, aumentando a nossa competitividade. Alinhado a isso, o investimento em *startups* de impacto gera ainda mais valor, não só para o BB, como também para a sociedade e todo o ecossistema.

Além dos investimentos em fundos da Astella Investimentos, Indicator Capital e SP Ventures, o BB conta com dois fundos exclusivos, um sob gestão da MSW Capital, especializada na integração entre as corporações e *startups*, e o outro com a Vox Capital, especializada em investimentos de impacto, ambos com foco em *agritechs*, *fintechs*, *govtechs* e *startups* que melhorem a experiência dos clientes. Estão no escopo *startups* nos estágios *seed* e série A, com produtos testados e clientes ativos, priorizando aquelas que tenham objetivos, métricas e metas claras de impacto social, ambiental e de governança responsável.

O BB Ventures encerrou 2023 com mais de 670 *startups* examinadas.



Atualmente, são 48 *startups* investidas, sendo seis por meio dos nossos fundos exclusivos: Aprova Digital, BWS (Bitfy), Pagaleve, Payfy, iRancho e Yours Bank.

Esses investimentos têm o potencial de gerar valor em estratégias relevantes, como rastreabilidade da cadeia produtiva pecuária, soluções de gestão para fazendas e para empresas, ganho de eficiência para o ente público e melhoria da experiência do cidadão, *blockchain*, tokenização de ativos, conveniência em meios de pagamentos, inteligência financeira e soluções para o público jovem, além de novos negócios baseados em dados e inteligência analítica.

Lentes BB: Laboratório de Experimentação e Novas Tecnologias do Banco do Brasil

É o programa corporativo do Banco do Brasil que viabiliza que projetos se tornem reais, promovendo seu propósito por meio de uma estrutura que conecta pessoas, desenvolve competências e habilita novos modelos de negócio. Tem três principais objetivos: habilitar o BB a aplicar tecnologias emergentes em seus processos e modelos de negócio; amplificar e acelerar a capacidade de inovação do BB, com ênfase no desenvolvimento de negócios; e ampliar a proposta de valor do BB, indo além do *banking* tradicional. Sua atuação se dá em três pilares: Laboratório; Education; e Comunidade, detalhados a seguir:

Frente Laboratório

Em 2023, foi concluído o 1º ciclo de experimentação com a tecnologia *blockchain*. A partir de 46 ideias apresentadas, seis projetos foram modelados e desenvolvidos, sendo que 50% deles foram aprovados para implementação em escala, oportunizando ganho de eficiência e novos modelos de negócio. Para 2024, um novo ciclo está sendo estruturado, com foco em IA Generativa.

Frente Education (ou conhecimento)

Foram concluídas duas turmas de *Business Design*, habilitando profissionais para desenvolver novos negócios ou produtos centrados em gerar valor para o cliente. O curso utilizou uma abordagem enxuta (*lean*) para apresentar ferramentas e conceitos de design, combinando aulas, atividades práticas e mentorias. Um grupo de 60 funcionários, de 15 UE, desenvolveu dez projetos de novos negócios, passando por etapas de modelagem, validação, posicionamento e lançamento. Ao final, todos foram submetidos a bancas avaliadoras compostas por gestores das Unidades patrocinadoras.

Frente Comunidade de Inovação BB

Formada em 2023, é guiada pelo propósito de integrar e conectar pessoas em prol da construção da cultura da inovação. Nessa frente, uma parceria com o MIT - *Technology Review* Brasil originou o programa Lentes para o Futuro. Foram sete eventos presenciais e com transmissões ao vivo, com pauta no Programa Dirigentes BB e participação de membros da Direx e gestores representantes das UE do Banco. A iniciativa beneficiou 47 UE e 50 Unidades Táticas, com 2.803 funcionários impactados.



Plataforma de Inovação

Implementada em fevereiro de 2023, a plataforma é uma solução de SaaS que dá suporte aos processos de inovação e intraempreendedorismo desde a coleta de ideias até a execução dos projetos. Já impactou 11.779 funcionários de oito UE e mais de 400 Unidades (Táticas e de Negócio), que apresentaram 2.051 ideias de inovação ao longo das oito campanhas lançadas no período.

Portal Developers

O Portal *Developers* é o principal canal para integração com as APIs do BB. Ele oferece uma jornada digital de ponta a ponta, incluindo ambiente de teste das soluções, documentação das APIs, além de conectar o público desenvolvedor, mantendo ativa uma comunidade que contribui para a construção e melhoria dos serviços do Banco.

Atualmente, dez APIs estão disponíveis para contratação via Portal. São elas: Cobrança, Pix, Pix Arrecadação, Pagamentos em Lote, Autorização de Débito Automático, Login BB, Validação de Contas, BB Pay, Serviços de Arrecadação e Extratos.

O portfólio de APIs do BB, que inclui aquelas disponibilizadas via Portal do Desenvolvedor, encerrou o quarto trimestre com 24 APIs negociais integradas e com chamadas.

Ao fim do terceiro trimestre, foram lançadas as APIs Regulatórias: Títulos de Capitalização, Investimentos, Câmbio, Previdência, Seguros, Direitos Creditórios, Renda Fixa Bancária, Renda Fixa Crédito, Renda Variável, Fundos de Investimento e Tesouro Direto, totalizando 25 APIs disponíveis no ecossistema do *Open Finance*.

Indicador Quantidade de Clientes e API	dez/21	dez/22	1T23	2T23	3T23	4T23
APIs com chamadas em produção	14	22	23	23	23	21
APIs Regulatórias	15	15	15	15	15	25
Clientes com chamadas em produção	3.076	6.681	14.709	16.650	18.519	20.558

BB Pay

O BB *Pay* é uma plataforma que simplifica o processo de recebimentos e agrega diversos meios de pagamentos e funcionalidades. Com o BB *Pay* um pequeno negócio pode gerar um *link* de pagamento para enviar ao seu cliente, um *e-commerce* pode processar pagamentos em sua loja utilizando solução integrada por API e o próprio Conglomerado pode viabilizar novos negócios, por exemplo.

De 2022 a janeiro de 2024, o BB *Pay* movimentou mais de R\$ 1,6 bilhão em mais de três milhões de transações efetivadas nas diversas formas de utilização da plataforma de recebimentos. Esses números representam um salto significativo em 2023 em relação a 2022 devido à integração com diversos sistemas internos BB para viabilização de negócios e a ampliação de modelos de negócio e dos meios de pagamento ao longo do tempo (atualmente a plataforma suporta pagamentos com Pix, boleto, cartão de crédito, criptomoedas, sendo esta última forma em parceria com a Bitfy).

Além disso, o BB *Pay* está integrado ao *Open Finance*, fornecendo uma API White Label do BB enquanto iniciador de transações de pagamentos. Esta atuação rendeu ao BB a posição de primeiro banco a receber pagamentos de outras instituições para aporte em fundos de investimentos e para amortização de empréstimos, no final de 2022 e início de 2023, respectivamente, e à BB Consórcios, que também utiliza a plataforma BB *Pay*, a posição de primeira empresa no mercado de consórcios a utilizar o *Open Finance* para vender consórcios (em dezembro de 2023).

Estrutura para Desenvolvimento de Novos Negócios

A estrutura de desenvolvimento de novos negócios concentrou esforços na realização de estudos e desenvolvimento de produtos e serviços não *core* e, especialmente, em iniciativas habilitadoras para o BB acelerar seu posicionamento e atuação no contexto da economia tokenizada, que vem ganhando força com o avanço da CBDC (Moeda Digital de Bacen, na sigla em inglês) brasileira, o Drex, e iniciativas do mercado e da concorrência. Os modelos envolvem inovação aberta de forma intensiva, visto que grande parte dos projetos envolve não somente Unidades do Banco, mas também parceiros externos.

BB Digital Week

Como um Banco cada vez mais digital, o BB mantém seu propósito de ser próximo e relevante na vida das pessoas também nas suas ações de otimização e transformação digital. Nesse sentido, o BB *Digital Week* (BBDW), evento de tecnologia, inovação, negócios e sustentabilidade, realizado em novembro de 2023, em Brasília, reuniu mais de 13 mil participantes durante os três dias de ações. Foi uma oportunidade para debate e troca de experiências com funcionários do BB, órgãos de governo, representantes da sociedade, da academia e imprensa.

Além das palestras e painéis, os participantes contaram, também, com dois *hackathons* em um espaço construído especialmente para essa finalidade. Em um deles, o BB, em parceria com a BB Asset, propôs para o público universitário o seguinte desafio: como tornar a Educação Financeira e o entendimento sobre investimentos ainda mais atrativos e inovadores para as gerações mais jovens? Ao todo, 25 equipes participaram, sendo dez finalistas, que concorreram a R\$ 8 mil em prêmios. O vencedor foi o Time Capital com a proposta de uma ferramenta de educação e planejamento financeiro com entrega de conteúdos e interação gamificada conectando o lúdico ao mundo real.

Já em outra ação, a proposta foi o Generathon, um desafio para construir soluções de IA Generativa utilizando as plataformas Azure, Vertex e Watson X. O objetivo foi criar soluções inovadoras para instituições financeiras, utilizando a IA Generativa, tendo como fundamento agregar valor a uma funcionalidade negocial existente ou mesmo uma nova funcionalidade. Participaram, ao todo, nove equipes e 18 participantes. Foram distribuídos aos ganhadores 95 mil pontos Niveló.

Shopping BB

Lançada em 2021, a Loja BB se tornou o Shopping BB em 2023, refletindo o contínuo aprimoramento da estratégia de banco como

plataforma. Desde o lançamento, milhões de clientes tiveram a experiência de aquisição de produtos e serviços não financeiros, demonstrando e ampliando a atuação além do *core* bancário e ampliando a relevância das plataformas BB para os clientes.

Ao longo do ano, o Shopping BB recebeu diversas melhorias, entre as quais destacamos:

- expansão de *e-commerces* parceiros disponíveis aos correntistas do Banco do Brasil para atender suas principais necessidades, encerrando o ano com 128 *e-commerces*;
- disponibilização de novos conteúdos de *gift cards*, distribuídos entre games, serviços de transporte, *delivery*, *streaming*, lojas de esportes, jogos educacionais e soluções empresariais, entre outros, totalizando 31 marcas, apresentados em nosso *App* por meio da seção *gift cards* e da seção Área Gamer;
- recargas de celular para as principais operadoras do Brasil.

Ao longo de 2023, o Shopping BB registrou aproximadamente 35 milhões de transações que movimentaram um volume superior a R\$ 1,2 bilhão com venda de produtos e serviços não financeiros para aproximadamente 5,2 milhões de clientes.



6 governança, ética e transparência

“É fundamental desenvolvermos frentes estratégicas que promovam práticas sustentáveis e, ao mesmo tempo, criem mecanismos eficazes de captação de recursos para impulsionar iniciativas nesse sentido. Isso requer parcerias sólidas, inovação em modelos de financiamento e um compromisso contínuo com a transparência e a responsabilidade.”

Especialista da Sociedade Civil

“O investimento que o município fez para implementação de painéis de energia fotovoltaica, com o apoio do financiamento do Banco do Brasil, representa um avanço marcante rumo a um futuro ecologicamente correto, sustentável e economicamente viável para nossa cidade. A adoção da energia solar não apenas reforça nossa inteligente escolha para o presente e o futuro, mas também promove uma considerável economia de recursos. Além disso, estamos comprometidos em tornar nosso município a cidade dos biomas e negócios sustentáveis, onde a preservação ambiental e o desenvolvimento econômico andam de mãos dadas, impulsionando nosso progresso de forma consciente e responsável.”

**Prefeito de um pequeno município
- cliente Setor público**

Governança corporativa

[GRI 3-3 para Ética e Compliance]

Adotamos boas práticas de governança corporativa como parte do compromisso com a transparência, a prestação de contas, a equidade e a responsabilidade corporativa, fortalecendo a confiança de nossos públicos de interesse, em especial acionistas e investidores.

Alinhados às melhores práticas aplicáveis ao contexto nacional, nossa atuação é regida, orientada e limitada pela Lei das Estatais, que, em governança corporativa, vai além das exigências da Lei das Sociedades Anônimas. Como empresa de capital aberto e que atua no sistema bancário, estamos subordinados à regulamentação da CVM e do CMN, entre outras que versam sobre vários aspectos de governança corporativa. Somos listados no Novo Mercado, da Brasil, Bolsa, Balcão (B3), segmento mais exigente em termos de governança corporativa.

Nossa arquitetura de Governança Corporativa é regida pelo Estatuto Social do Banco do Brasil (ESBB), pela legislação aplicável ao Banco, pelas atas das Assembleias Gerais, pelos Regimentos Internos dos Órgãos de Governança e dos Comitês de Assessoramento ao CA, pelas Políticas Gerais e Específicas e pelas Instruções Normativas Corporativas. O ESBB complementa a legislação, estabelecendo a forma de funcionamento, assim como as atribuições e alçadas de cada órgão de

governança, sendo competência privativa da Assembleia Geral de Acionistas reformá-lo¹.

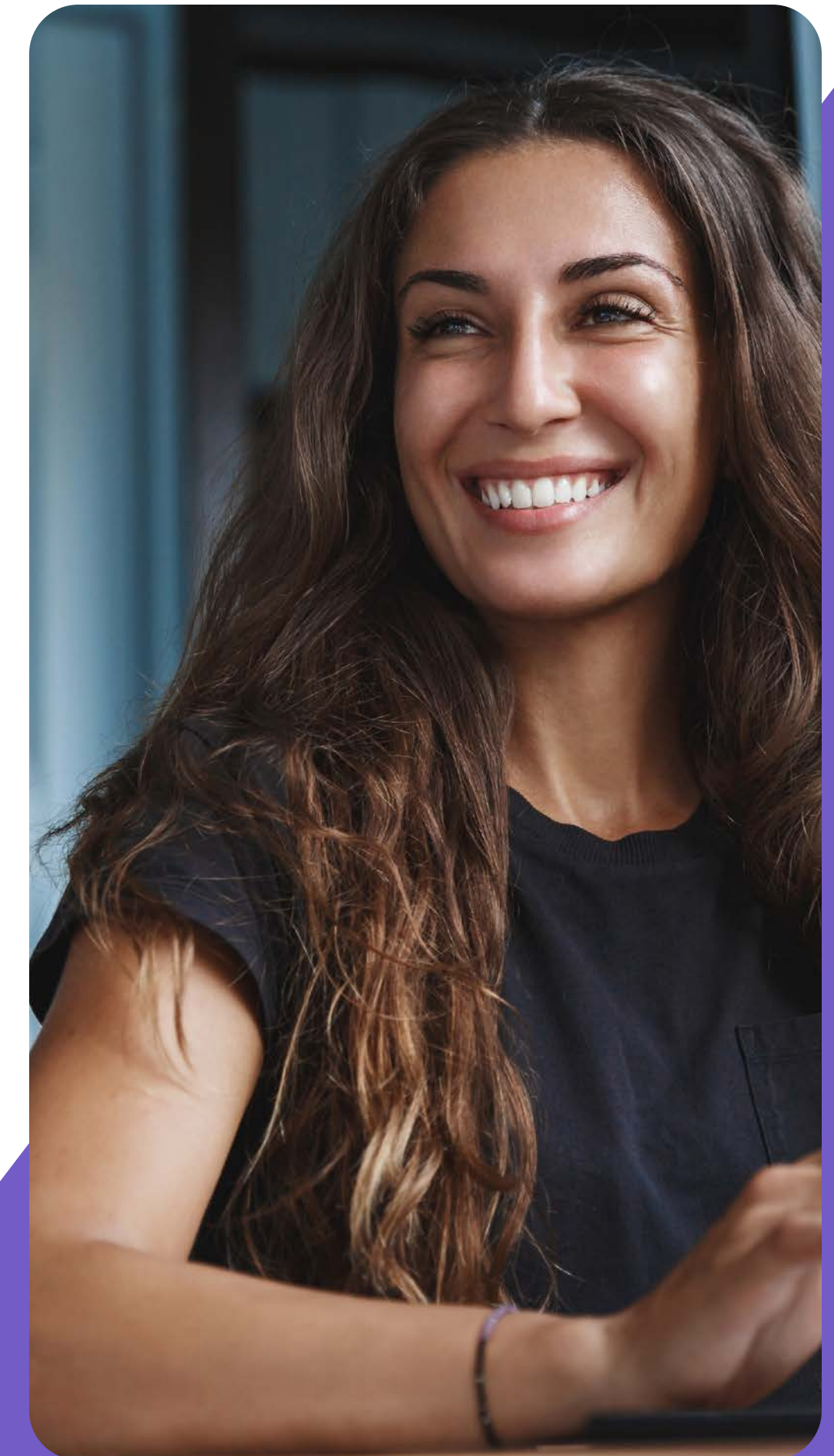
O modelo de decisão colegiada é adotado desde 1995. Todas as deliberações, independentemente do nível hierárquico, são tomadas com o envolvimento dos representantes das unidades e apoio de comitês executivos na definição de estratégias e na aprovação de propostas para os diferentes negócios mitigando a concentração de responsabilidades. [GRI 2-15](#)

Adotamos ainda a segregação de funções no âmbito da governança corporativa. As unidades responsáveis pela gestão de riscos e controles internos, por exemplo, não ficam sob supervisão direta da Vice-Presidência à qual estejam vinculadas diretorias ou unidades responsáveis por atividades negociais; as diretorias ou unidades responsáveis pelas atividades de análise de risco de crédito não podem ficar sob a supervisão direta da Vice-Presidência a que estiverem vinculadas diretorias ou unidades responsáveis por atividades de concessão de créditos ou de garantias, exceto nos casos de recuperação de créditos; e os Vice-Presidentes, Diretores ou quaisquer responsáveis pela administração de recursos próprios do Banco não podem administrar recursos de terceiros. [GRI 2-15](#)

¹ Conforme a Lei 6.404/1976 (Lei das S.A.), artigo 122.

Os regimentos internos disciplinam o funcionamento dos órgãos de governança, inclusive os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (CA), o Conselho Diretor (CD), a Diretoria Executiva (Direx) e o Conselho Fiscal (CF), a fim de garantir que sua atuação esteja em consonância com o ESBB em relação à sua finalidade, composição e competências, entre outras disposições.

Nossa estrutura de governança conta com um CA e uma diretoria, composta por uma diretora-presidenta e oito vice-presidentes.





Estrutura de governança [GRI 2-9]

Assembleia Geral de Acionistas

Compete à Assembleia Geral de Acionistas, entre outras atribuições previstas na Lei das Sociedades por Ações e demais normas aplicáveis, deliberar sobre:

- alienação, no todo ou em parte, de ações do capital social do Banco ou das controladas, abertura do capital, aumento do capital social por subscrição de novas ações, renúncia a direitos de subscrição de ações ou debêntures conversíveis em ações de empresas controladas, venda de debêntures conversíveis em ações de nossa titularidade de emissão de empresas controladas, ou, ainda, emissão de quaisquer outros títulos ou valores mobiliários, no país ou no exterior;
- transformação, fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação;
- permuta de ações ou outros valores mobiliários;
- celebração de transações com Partes Relacionadas, alienação ou contribuição para outra empresa de ativos, caso o

valor da operação corresponda a mais de 50% do valor dos ativos totais do Banco constantes do último balanço aprovado; e

- práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a Bolsa de Valores.

Conselho de Administração (CA) [GRI 2-12]

O CA é o órgão colegiado de administração que fixa a orientação geral dos negócios do Banco do Brasil e de suas subsidiárias e controladas. O CA reúne, portanto, atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.

O CA tem como uma das suas atribuições aprovar a ECBB, que consolida as decisões sobre a atuação da empresa para os próximos cinco anos. Ao receber os assuntos para deliberação, o CA discute e toma decisões. Após a aprovação, os temas são encaminhados às áreas responsáveis pelo seu cumprimento. Em alguns casos, ao tomar a decisão, o CA determina que lhe sejam apresentados reportes periódicos dos assuntos deliberados, a fim de se manter informado sobre o andamento.

O Presidente do CA não ocupa cargos executivos na Organização ou em comitês de assessoramento. Os cargos de Presidente e de Vice-Presidente do CA não podem

ser acumulados com o de Presidente do Banco, ainda que interinamente, evitando situações de conflito de interesses. [GRI 2-11](#)

O Conselho é composto, em sua maioria, por membros externos. Dos oitos conselheiros, apenas dois, a Presidenta do BB e o conselheiro representante dos funcionários, não são externos. [GRI 2-11](#)

O CA é assessorado pelo Cosem para temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco do Brasil e seu funcionamento é regulado por seu Regimento Interno.

Para acessar o Regimento Interno do CA, [clique aqui](#).

Conselho Diretor (CD)

Órgão colegiado formado pelo Presidente e pelos Vice-presidentes. É responsável por propor e fazer executar as Políticas, a ECBB, o Plano de Investimentos, o PD e o Orçamento Geral do Banco; aprovar e fazer executar o ATB; decidir sobre a organização interna e estrutura administrativa e distribuir e aplicar os lucros apurados na forma deliberada pela Assembleia Geral ou pelo CA, de acordo com a legislação vigente, entre outras atribuições estatutárias.

Para acessar o Regimento Interno do CD, [clique aqui](#).

Conselho Fiscal (CF)

O CF é o órgão fiscalizador permanente dos atos de gestão administrativa, com o objetivo de proteger os nossos interesses e os dos acionistas, satisfeitas as exigências do bem público e da função social da Companhia.

Para acessar o Regimento Interno do CF, [clique aqui](#).

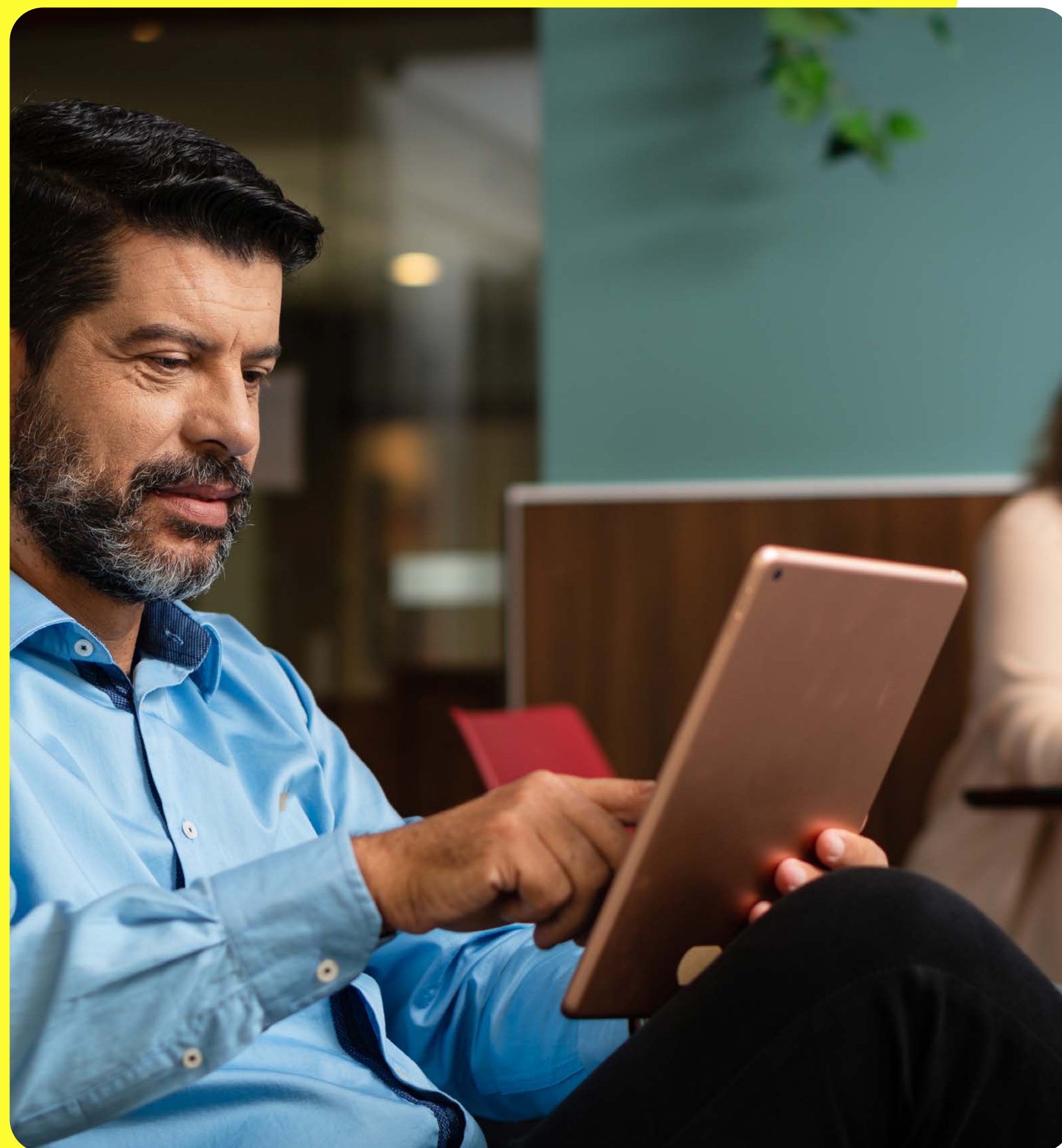
Diretoria Executiva (Direx)

A administração compete à Direx, que é composta pelo Presidente, Vice-presidentes e Diretores. Cabe à Direx cumprir e fazer cumprir o ESBB, as deliberações da Assembleia Geral de Acionistas e do CA e exercer as atribuições que lhe forem definidas pelo CA, observando os princípios de boa técnica bancária e de boas práticas de governança corporativa.

Para acessar o Regimento interno da Direx, [clique aqui](#).

Auditoria Interna (Audit)

A Audit é vinculada ao CA. Cabe a ela aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e



a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo das demonstrações financeiras.

Para acessar o Regimento interno da Audit, [clique aqui](#).

Auditoria Independente

Cabe à Auditoria Independente auditar e expressar sua opinião sobre as demonstrações contábeis, inclusive quanto à adequação às normas contábeis emanadas do CMN e do Bacen; avaliar a qualidade e adequação do sistema de controles internos, inclusive sistemas de processamento eletrônico de dados e de gerenciamento de riscos, evidenciando as deficiências identificadas; descrever descumprimento de dispositivos legais e regulamentares que tenham, ou possam vir a ter, reflexos relevantes nas demonstrações contábeis ou nas operações da entidade auditada. Compete ao CA escolher e destituir os auditores independentes, cujos nomes poderão ser objeto de veto, devidamente fundamentado pelo conselheiro eleito pelos acionistas minoritários na votação em separado, caso adotado processo de voto múltiplo. [IGRI 2-9I](#)

A seguir os Comitês de assessoramento ao CA do BB:

Comitê de Auditoria (Coaud)

Órgão estatutário e de caráter permanente responsável por assessorar o CA no exercício de suas funções de auditoria e fiscalização. O Comitê supervisiona permanentemente as atividades e avalia os trabalhos da auditoria independente, bem como exerce suas atribuições e responsabilidades frente às sociedades controladas que adotarem o regime de Coaud único. Cabe ainda ao Órgão acompanhar e avaliar as atividades de Audit, avaliar e monitorar exposições de risco, acompanhar as práticas contábeis e de transparência das informações e assessorar o CA nas deliberações sobre as matérias de sua competência, notadamente as relacionadas à fiscalização da gestão e observância dos princípios e das regras de conformidade, responsabilização corporativa e governança.

Para acessar o Regimento Interno do Coaud, [clique aqui](#).

Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem)

Órgão estatutário e de caráter permanente que tem como atribuições, entre outras funções previstas na legislação, assessorar o CA no estabelecimento das políticas de gestão de pessoas, de remuneração de

administradores e de indicação e sucessão de administradores. Cabe ao Corem, ainda, opinar, de modo que auxilie os acionistas na indicação de administradores, de membros dos comitês de assessoramento ao CA e Conselheiros Fiscais, sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações para as respectivas eleições, além de verificar a conformidade do processo de avaliação dos administradores, dos membros dos comitês de assessoramento ao CA, dos conselheiros fiscais, do Auditor Geral e do Ouvidor.

Para acessar o Regimento Interno do Corem, [clique aqui](#).

Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

Órgão colegiado, estatutário e de caráter permanente que tem como principal atribuição assessorar o CA na gestão de riscos e de capital. Assim, dentre outras funções, o Coris supervisiona a observância, pela Direx, dos termos da RAS; avalia propostas de criação e revisão de políticas específicas relacionadas à gestão de riscos e de capital; supervisiona o cumprimento das referidas políticas; avalia o grau de aderência dos processos e da estrutura de gerenciamento de riscos às políticas relacionadas à gestão de riscos e de capital.

Para acessar o Regimento Interno do Coris, [clique aqui](#).

Comitê de Tecnologia e Inovação (Cotei)

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.

Para acessar o Regimento Interno do Cotei, [clique aqui](#).

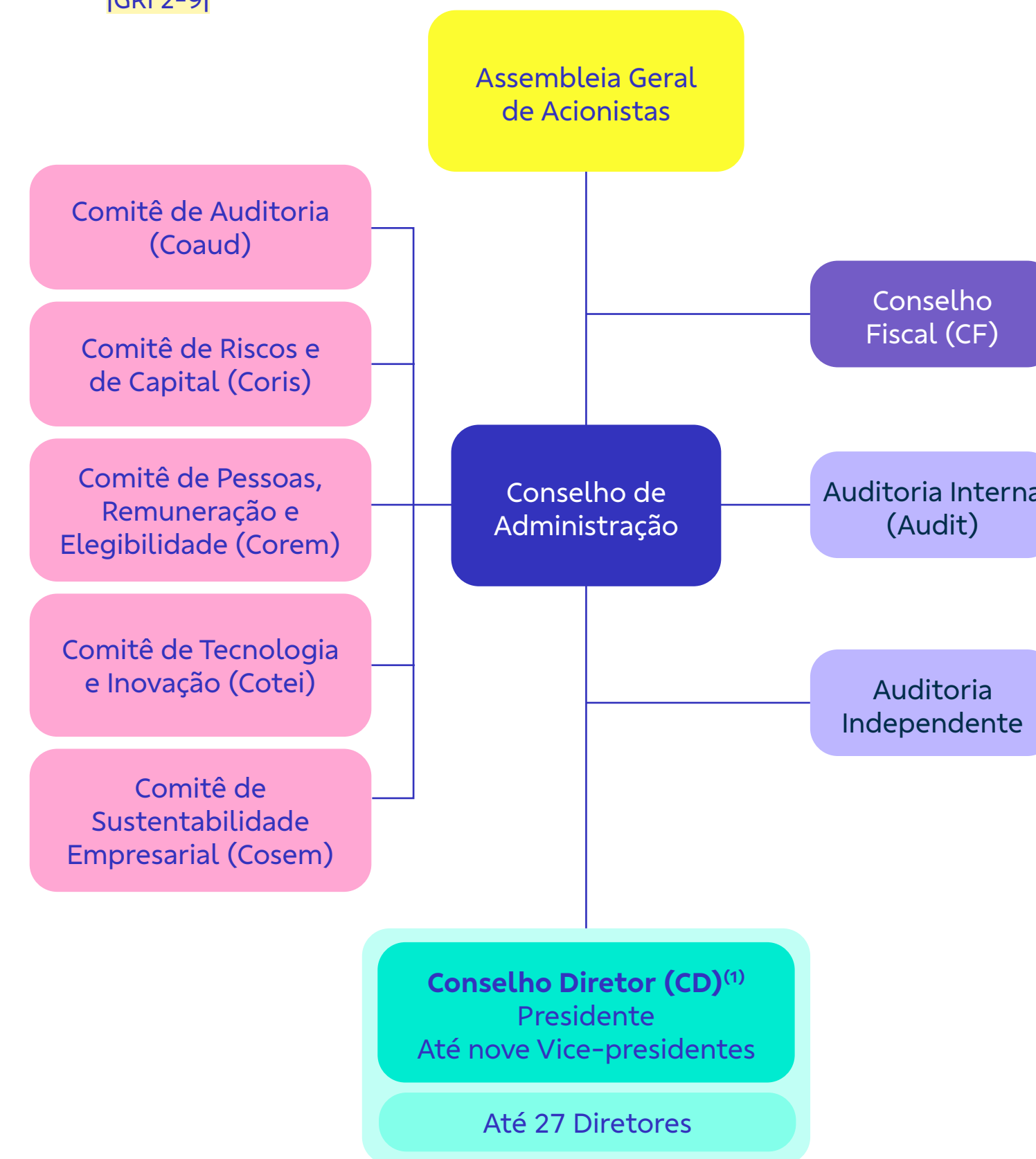
Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem)

Órgão colegiado e estatutário que possui como finalidade assessorar o CA em temas relacionados à sustentabilidade do Banco, considerando as melhores práticas de mercado e os compromissos assumidos pelo BB.

Para acessar o Regimento Interno do Cosem, [clique aqui](#).

Estrutura da Governança

[GRI 2-9]



¹ O art. 24, incisos II e III, do ESBB permite até nove Vice-presidentes e 27 Diretores. Atualmente, contamos com oito Vice-presidentes e 23 Diretores. O organograma está disponível em: <https://ri.bb.com.br/obanco-do-brasil/estrutura-organizacional> > Estrutura Interna.

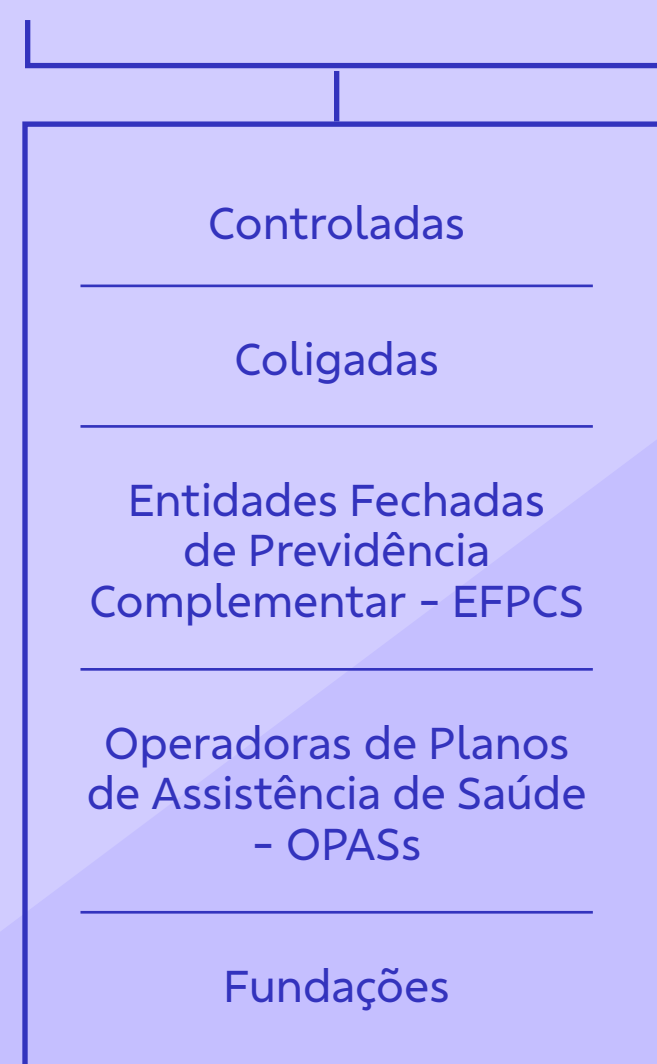
Governança do Conglomerado

Governança, ética e transparência

08
07
06
05
04
03
02
01

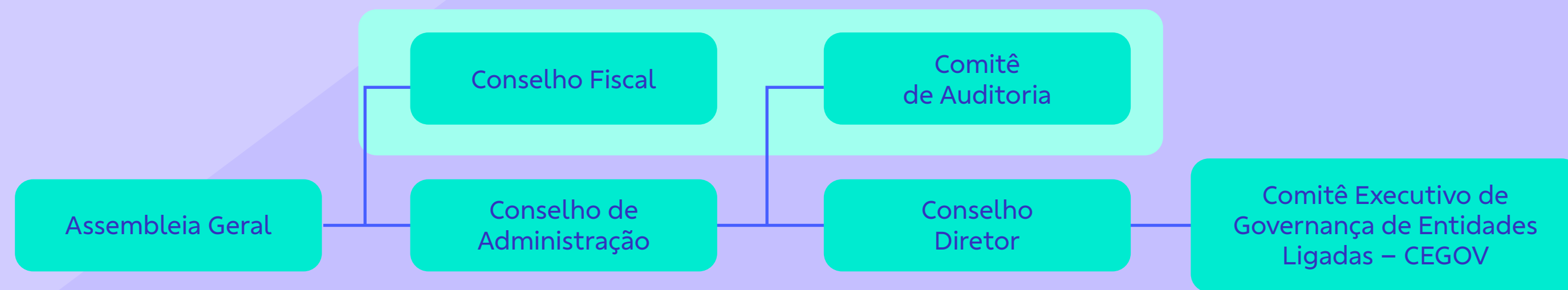
Capítulo

Segmentação das ELBB¹ por tipo de participação



Informações contábeis:

- 🔗 [Link para DFs](#)
- 🔗 [Informações sobre capital social](#)
- 🔗 [Veja mais sobre as ELBB](#)

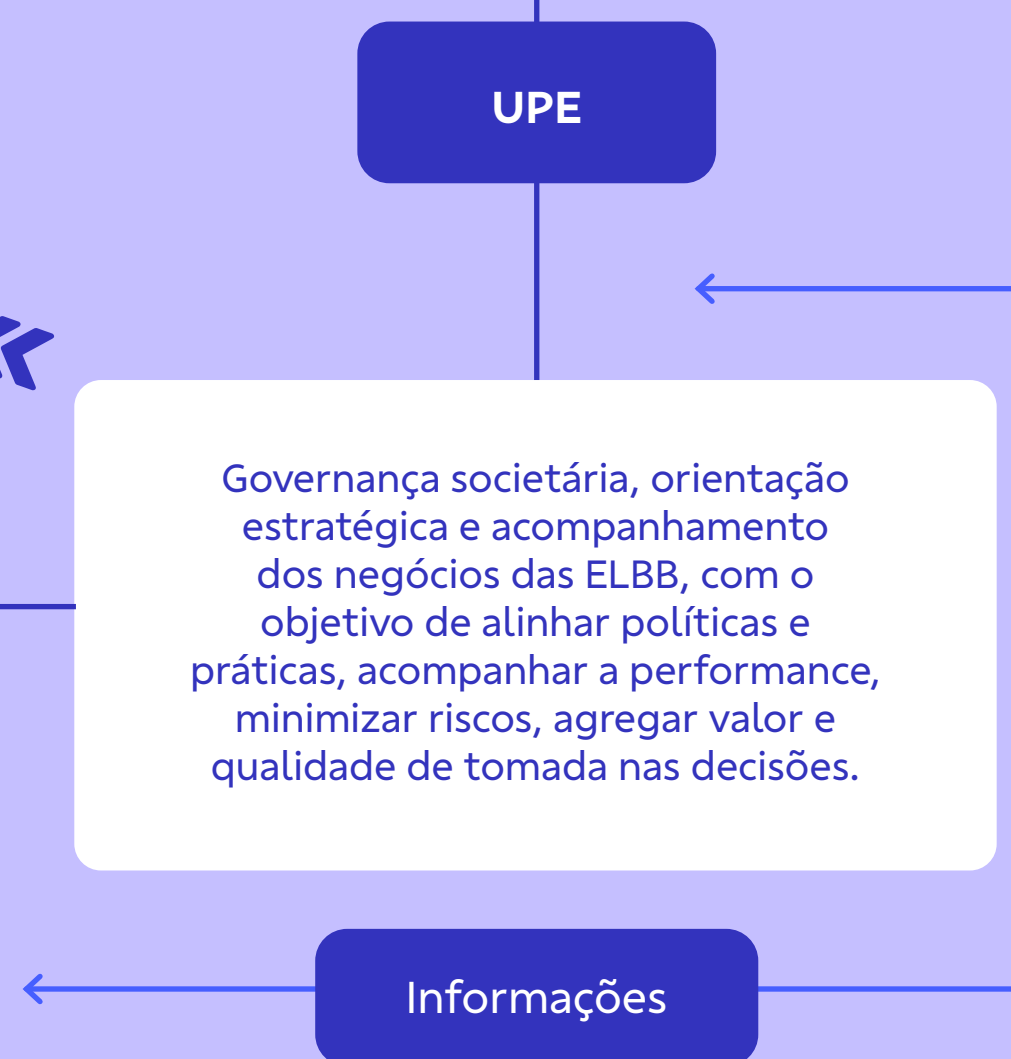
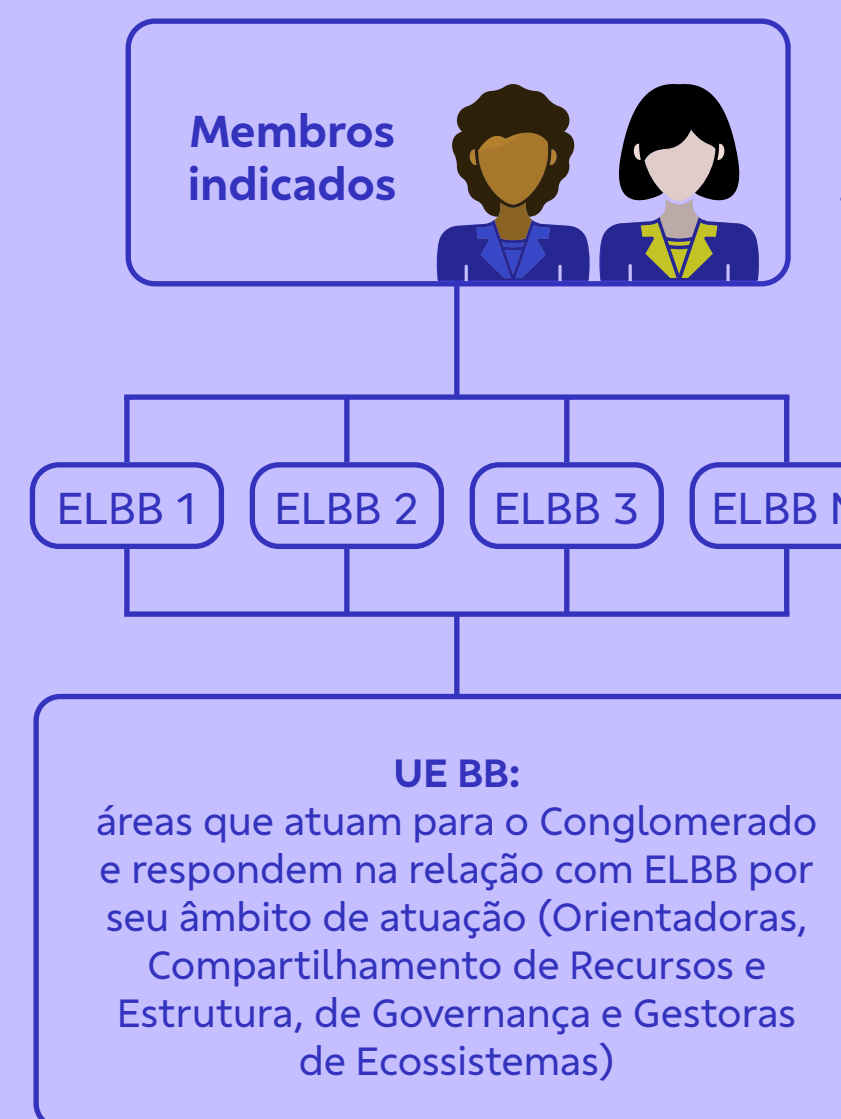


Participantes:

- **UPE** - Unidade Participações e Parceiras Estratégicas;
- **Direo** - Diretoria Estratégia e Organização;
- **Dirco** - Diretoria de Controladoria;
- **Dijur** - Diretoria Jurídica;
- **Diris** - Diretoria Gestão de Riscos;
- **Coger** - Diretoria Contadoria;
- **Difin** - Diretoria Finanças.



Assessoramento



¹ Entidades Ligadas ao Banco do Brasil.



Nomeação e seleção GRI 2-10

Os processos de indicação e sucessão dos membros dos órgãos de governança do BB, dentre eles o CA, são estruturados de forma transparente, tendo como principal fundamento o mérito e a variedade de competências e experiências requeridas para o funcionamento da Organização.

Contamos com uma **Política de Indicação e Sucessão** que reúne os padrões de comportamento que norteiam a nomeação dos membros do CA, dos seus Comitês de Assessoramento, do CF, da Direx e do titular da Audit. Também complementa e delinea as definições advindas da legislação e do ESBB, abordando o processo de indicação para os cargos da Alta Administração e os requisitos mínimos e vedações que deverão ser observados em cada caso.

Reconhecemos a importância da diversidade na composição dos nossos órgãos de governança e, por isso, buscamos assegurar que os cargos da administração sejam ocupados por pessoas preparadas e experientes, familiarizadas com as atividades do Banco e aptas a implementar a estratégia definida, levando-se em consideração a diversidade de formações, qualificações e experiências, inclusive em relação a gênero, idade, raça e formação. Nesse sentido, em 2023, o percentual de mulheres no CA era de 50%, sendo uma delas a Vice-Presidente do Conselho. Veja mais em **Diversidade**.

Programa Dirigentes BB GRI 2-17

O Programa Dirigentes, criado em 2016, tem como principais objetivos atuar, de forma planejada e proativa, na identificação e preparação de potenciais sucessores para as funções da Alta Administração do BB e Conglomerado; na avaliação e mitigação de eventuais riscos sucessórios e na oferta de subsídios às decisões de movimentação e sucessão para as funções foco do Programa. Anualmente são realizados ciclos de análise de sucessão, nos quais todos os potenciais sucessores são avaliados, tanto por seus superiores imediatos quanto por comitês de suas vice-presidências, com foco no desempenho observado, potencial e prontidão para as cadeiras de dirigentes do Banco e Conglomerado.

Encerrados os comitês de avaliação, a equipe técnica elabora a Matriz de Sucessão, indicando a prontidão dos avaliados para cada cadeira, bem como sinaliza potenciais riscos identificados pela ausência de sucessores e possíveis estratégias para retenção dos talentos identificados.

Em 2023, foram incluídas novas fontes de informação para a avaliação do público de Gerentes Executivos e Superintendentes BB, com a finalidade de ampliar a visão sobre a atuação desses líderes:

Conversas de Carreira – entrevista individual com os gerentes executivos e superintendentes sobre planejamento, interesses de carreira e necessidades de desenvolvimento.

Avaliação com liderados – pesquisa sobre desempenho, potencial e prontidão dos líderes, além de percepções sobre as principais competências de destaque e de aprimoramento, avaliação sobre criação de ambiente de segurança psicológica e possíveis riscos de descarrilamento de carreira identificados.

Foram recebidas mais de 900 respostas à avaliação com os liderados, realizadas mais de 200 Conversas de carreira e 50 entrevistas e comitês de calibração, o que permitiu planejamento para mitigação de potenciais riscos de sucessão e direcionamentos para o desenvolvimento dos talentos.

Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos GRI 2-13

O processo de delegação de autoridade é realizado pela Assembleia Geral de Acionistas, materializada no Estatuto Social do BB (ESBB), e pelo Conselho de Administração, a quem cabe, na forma também do ESBB, eleger os membros da Diretoria Executiva, definir suas atribuições e fiscalizar sua gestão.



Também em 2023 investimos em um modelo de capacitação, denominado “Ciclo de Palestras para a Alta Administração”, em que oferecemos mais de 20 horas de palestras com profissionais renomados e de referência do mercado nacional e internacional, abordando temas relevantes à ECBB como ética, diversidade, equidade e inclusão, sustentabilidade, experiência do funcionário e aceleração digital.

O formato dessa ação de capacitação é inovador pois além de proporcionar ao público a aula presencial, o mesmo conteúdo é disponibilizado no Portal UniBB para todo o corpo funcional, permitindo o acesso democrático a esses conteúdos estratégicos.

Em relação à capacitação e conhecimento coletivo do Conselho, a Trilha Alta Administração, que está disponível no Portal UniBB desde 2018 e conta atualmente com 19 soluções, é atualizada todos os anos incorporando novos temas ou se aprofundando naqueles já abordados. Em 2023, foram incluídos cursos que abordam temas relevantes para a Estratégia do Banco do Brasil, como diversidade, equidade e inclusão, ética, segurança psicológica e liderança inclusiva, ministrados por referências nacionais e internacionais nos temas. [GRI 2-18](#)

Remuneração da Alta Administração

[GRI 3-3 para Atração, retenção, satisfação e desenvolvimento de talentos| 2-19| 2-20]

Em atendimento à Resolução CMN 3.921/2010, mantemos um Corem, que tem por finalidade assessorar o CA no estabelecimento da política de remuneração de administradores.

A **Política de Remuneração de Administradores** visa a atrair, incentivar, recompensar e reter os administradores à condução dos negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados, nas estratégias de curto, médio e longo prazos e conciliando os interesses dos acionistas e dos demais públicos. Também os valores efetivamente pagos são divulgados, em cada período, em conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes.

Os valores de remuneração fixa e os benefícios concedidos aos administradores são apurados com base em pesquisas de mercado, equilíbrio interno, competências e responsabilidades requeridas, de acordo com as especificidades do cargo.

Anualmente, as parcelas que compõem a remuneração total (remuneração fixa, remuneração variável e benefícios) são

submetidas à aprovação da Assembleia Geral Ordinária, considerando a adequação aos dispositivos legais pertinentes.

O programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) é destinado exclusivamente aos membros da Direx, com periodicidade anual. Ele é definido em razão dos riscos e das atividades dos administradores e condicionado à ativação do PLR dos empregados e ao alcance de lucro contábil.

De forma a alinhar o Programa de RVA à ECBB, em sua composição é considerado o atingimento do PD do Banco, que mensura o desempenho da Instituição como um todo. Além disso, é considerado o desempenho individual e o da unidade de atuação do administrador. O atingimento do PD é composto por indicadores relacionados a experiência dos clientes, finanças sustentáveis, estratégia ASG, transformação digital e fortalecimento da cultura organizacional.

Os direcionamentos em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores que vão do nível estratégico, com o PD, até o nível operacional, no ATB das unidades e na avaliação de desempenho dos funcionários. Os indicadores incluem a avaliação de resultados nos planos operacionais das unidades, o que impacta a remuneração variável dos dirigentes estatutários e dos funcionários das UE, unidades táticas e operacionais.

Parte do valor do programa é paga em espécie e parte em ações, sendo que 40% do total é diferido. As parcelas diferidas são condicionadas à manutenção do resultado, e, portanto, passíveis de reversão.

Os percentuais de contribuições realizados para o mais alto órgão de governança são iguais aos demais empregados. Assim, as contribuições e os recolhimentos realizados, tanto para o Regime Geral de Previdência Social (RGPS – INSS) quanto para o Regime de Previdência Complementar, são iguais para todo o público, vinculado ou associado.

Na assembleia geral do BB, ocorrida em 27 de abril de 2023, foi aprovado por maioria dos votos o montante global da remuneração dos Administradores, em conformidade com a legislação federal.

Avaliação da Alta Administração

[GRI 3-3 para Cultura da sustentabilidade] 2-18]

A avaliação é feita em instrumento específico composto por blocos de itens que abrangem diferentes aspectos da governança corporativa, representando expectativas em relação ao desempenho dos avaliados nos aspectos econômico, social e ambiental.

O CA aprovou a instituição de avaliação independente de desempenho de seus

membros a ser conduzida por empresa contratada pelo BB, adicionalmente ao processo de avaliação já existente. Conforme previsto no ESBB e demais normas regulamentadoras, 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 e a atuação colegiada da Direx e da Secretaria Executiva. Semestralmente são realizadas as avaliações do Auditor Geral e do Presidente do BB.

Os resultados das avaliações são disponibilizados ao CA, após a verificação de conformidade do processo pelo Corem, cabendo ao próprio Conselho a discussão e proposição de eventuais medidas ou recomendações que visem contribuir para o aprimoramento da governança do Banco e da atuação dos órgãos de governança e dos seus membros.

Já a avaliação de desempenho dos membros da Direx é realizada semestralmente por meio de instrumento específico de análise de competências profissionais, que abrange diferentes aspectos da governança corporativa, representando expectativas em relação ao desempenho de seus membros. São avaliados fatores como atos de gestão e qualidade das decisões, comunicação estratégica, comprometimento,

mobilização e engajamento, relacionamento com públicos de interesse, resultados sustentáveis, inovação, foco no cliente e visão estratégica e de mercado.

Dentro do processo de avaliação individual, os membros da Direx realizam autoavaliação e são avaliados pelo superior hierárquico, de forma que os membros do CA avaliam o(a) Presidente do Banco, que, por sua vez, avalia os(as) Vice-Presidentes e Diretores(as) a ele(a) diretamente vinculados. Por fim, os(as) Vice-Presidentes avaliam os(as) Diretores(as) vinculados(as) à sua área de atuação.

Os resultados dessas avaliações são disponibilizados ao CA para re/ratificação e validação do resultado, além de discussão e proposição de eventuais medidas ou recomendações que visem contribuir

para o aprimoramento da atuação dos administradores avaliados. Posteriormente, o processo é submetido para verificação de conformidade pelo Corem, que pode prestar apoio metodológico e procedimental ao CA.





Ética e transparência

[GRI 3-3 para Ética e **compliance**]

Nossa atuação ética e a observância das leis e regulações garantem mais confiabilidade e determinam a satisfação de clientes e acionistas. Fragilidades em processos, sistemas e pessoas podem acarretar riscos à Instituição e, conseqüentemente, prejuízos aos públicos de interesse. A gestão da ética contribui para a prevenção de atos ilícitos e redução de perdas financeiras e de danos à reputação.

Contamos com um sistema robusto para gestão da ética corporativa que inclui os processos de Gestão da Ética, Ouvidoria Interna, Controle Disciplinar, Integridade e *Compliance*, que atuam de forma coordenada e articulada com os demais gestores de produtos, processos e serviços. [GRI 2-26| SASB FN-CB-510a.2]

Tendo em vista a nossa capilaridade, um grande desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos e respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais.

Além de mantermos políticas estratégicas e investirmos em programas de *compliance*, que visam assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos aderência às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores,

como a Controladoria-Geral da União (CGU), a exemplo do programa Pró-Ética.

Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas. O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

No âmbito corretivo, atuamos por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2023, os Comitês Estaduais de Ética deliberaram as soluções frente às denúncias que citam conflitos interpessoais e desvios de conduta consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento. [GRI 2-26| SASB FN-CB-510a.2]

Programa de *Compliance*

O Programa de *Compliance* está organizado em orientadores integrados e complementares que pautam as atividades operacionais e de negócios do Banco, promovendo o



Acesso à Informação

Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11), disponibilizamos no *site* do Banco, na página de Acesso à Informação, informações públicas de interesse coletivo produzidas ou custodiadas pela Instituição. Em Acesso à Informação, aba Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), é possível encontrar informações que auxiliam o cidadão no registro de solicitações sobre informações públicas não disponibilizadas de forma ativa por nós.

Em 2023, foram recebidos 988 pedidos de acesso à informação em nosso SIC, o que representa uma média mensal de 82,33 pedidos e um aumento de 31,16% em relação a 2022.



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.

Contempla também a gestão de riscos e dos controles internos, com foco no atingimento do estado de conformidade e segurança nos negócios, processos, produtos, serviços e canais, bem como o reforço na prevenção de atos ilícitos, desvios de conduta e danos à reputação (saiba mais sobre nossos processos de gestão de riscos e controles internos no **capítulo 7**).

Em 2023, o CA aprovou uma revisão significativa do Programa de *Compliance*, que, entre outros aspectos, passou a contemplar Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) como um dos seus orientadores, contribuindo para a promoção da diversidade e para o combate a qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de interesse.

Além disso, o princípio “Responsabilidade Socioambiental” foi alterado para “Responsabilidade Social, Ambiental e

Climática”, evidenciando o compromisso do Banco com a sustentabilidade do nosso planeta e a relevância de mitigar impactos climáticos. Por fim, com o objetivo de nortear o desenvolvimento de *softwares* inteligentes, foram incluídas as seguintes diretrizes no orientador Código de Ética: transparência, explicabilidade, justiça, segurança, confiabilidade, autonomia, responsabilidade, privacidade dos dados e do modelo, benefício garantido às partes interessadas e bem-estar social e ambiental.

O Programa de *Compliance* do BB atende aos parâmetros mínimos exigidos pela legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013 e Decreto 11.129/2022), bem como ao guia da CGU) de implantação de Programa de Integridade em empresas estatais e às melhores práticas de mercado (ISO 37301:2021, U.S. *Federal Sentencing Guidelines*). Nesse sentido, com objetivo de avaliar aderência do Programa de *Compliance* aos regulamentos aplicáveis, anualmente o Programa do Banco do Brasil é auditado por auditoria externa independente. Em 2023, foi realizada pela Deloitte Touche Tohmatsu.

A versão pública do documento pode ser consultada em nosso **site de Relações com Investidores**.

Código de ética

[GRI 3-3 para Ética e compliance| 2-26| SASB FN-CB-510a.2]

O Código de Ética orienta sobre os valores que devem ser praticados pela Alta Administração, pelos funcionários, pelos colaboradores (estagiários, aprendizes, dirigentes e empregados de empresas contratadas) e os que estejam atuando ou prestando serviços em nome do Banco do Brasil ou para o Banco.

O Código de Ética é revisado obrigatoriamente a cada três anos e pode ser revisado a qualquer tempo por necessidade de atualização de novas leis, regulamentos e para promover melhorias nas práticas de governança corporativa que devam ser declarados pelo BB aos seus colaboradores.

A atualização do Código de Ética nos mantém em conformidade com as exigências legais, aderente às melhores práticas de governança corporativa para empresas estatais, atende ao compromisso de investir em medidas de promoção da ética (Pró-Ética) e traduz o desejo de aproximação dos funcionários.

Para proporcionar maior representatividade e legitimidade aos documentos, todos os membros do CA e do CD participam da deliberação quando da aprovação e assinam nominalmente o Código de Ética. A versão vigente do Código de Ética foi aprovada em março de 2023.

As campanhas de leitura e ciência do documento são anuais e todo esse procedimento é normatizado. O objetivo é que os funcionários e demais colaboradores apropriem-se do conteúdo do documento e ponham em prática suas premissas no cotidiano de trabalho. O Código de Ética é balizador para as atitudes dos funcionários e sua disseminação constante visa induzir e consolidar o agir ético. A observância e cumprimento dos enunciados do documento impactam diretamente as avaliações de competências e o próprio encareiramento das pessoas.

A Alta Administração é público-alvo das campanhas de registro de ciência ao Código de Ética. O índice de adesão é acompanhado

em recorte específico, sendo que 95% dos membros realizaram o registro de leitura e a ciência do documento. [\[GRI 205-2\]](#)

Além disso, a cada atualização do Código, promovemos campanha de comunicação ao corpo funcional (intranet, e-mail e sistemas corporativos) para divulgação, conhecimento e registro de ciência ao documento. O registro de leitura é pré-requisito para oportunidades de ascensão interna e, após diversas ações de comunicação e orientação, os casos de ausência de registro são passíveis de tratamento sob aspecto ético/disciplinar.

A ética permeia todo o processo de avaliação de um funcionário, na medida em que comportamentos inadequados não são tolerados, desvios praticados são tratados desde as situações iniciais e o feedback de aprimoramento é uma prática contínua no processo avaliatório.

Além disso, em eventual descumprimento do documento por algum funcionário, estão previstas consequências, as quais estão

declaradas, inclusive, no Código de Ética do BB. Tais desvios são objeto de avaliação e reportes periódicos tanto internamente quanto em comunicações externas.

Por meio do Código de Ética, também declaramos ainda nosso respeito à diversidade das pessoas que formam o ambiente de trabalho e que mantêm relacionamento com o Banco do Brasil.



Indicador	2021	Meta para 2021	2022	Meta para 2022	2023	Meta para 2023	Atendimento da meta em 2023	Varição % 2022-2023	Meta para 2024
Funcionários que declararam adesão ao Código de Ética (%) GRI 205-2	98,60	99,50	99,40	99,50	99,73	99,50	100,23%	0,33%	99,50

Reporte sobre desvios/denúncias

Todos os públicos são estimulados a reportar situações suspeitas à Ouvidoria Interna, ao Canal de Denúncias ou aos superiores hierárquicos. O descumprimento das diretrizes do Código de Ética resulta em soluções de acordo com a gravidade da irregularidade, suas circunstâncias e a participação do funcionário envolvido.

O estímulo para que os funcionários e demais colaboradores contribuam para a manutenção da ética nas atividades do BB é frequente. Como parte dessa diretriz, foi lançado o **Compromisso de Proteção ao Denunciante e Não Retaliação BB**, contemplando mecanismos para promover mais proteção aos denunciadores de boa-fé e evitar situações de retaliação. Este documento foi aprovado pelo CA e CD do BB, o que aumentou a confiança dos funcionários ao realizarem denúncias.

Com relação à comunicação, houve uma elevação significativa de peças envolvendo os temas ética, integridade, irregularidades, posturas esperadas e as repudiadas pelo BB. O Banco tem reforçado, nos seus diversos canais e instâncias, a importância da realização de denúncia para apuração de qualquer indício de irregularidade e ampliado a atuação com relação a treinamentos sobre comunicação não violenta.

As denúncias enquadradas na metodologia de mediação, que busca acordo entre as partes envolvidas, podem ser conduzidas por meio de quatro modalidades: mediação restaurativa, conciliação, conversa restaurativa e círculo restaurativo. Das 134 demandas cadastradas pela metodologia "Mediação Restaurativa", foram realizadas 28 sessões de mediação, sendo que, dessas 24 foram concluídas com acordo entre as partes, e quatro encerraram

sem acordo. Do total, 53 demandas foram encerradas por desistência do demandante ou perda do objeto e 53 demandas ainda estavam em estudo ao final de 2023.

A metodologia de Estudo de Caso de Ouvidoria Interna (ECO) é utilizada se a denúncia em desfavor de um funcionário incluir comportamento reprovável e/ou inobservância do Código de Ética, afetando um grupo de pessoas. A condução se dá por meio de entrevistas e tem como objetivo definir se a demanda é ou não procedente.

À Ouvidoria Interna, também por meio da metodologia de Estudo de Caso de Ouvidoria - ECO, cabe confirmar o comportamento reprovável e/ou a inobservância do Código de Ética, caso em que a demanda é classificada como procedente. Das 212 denúncias

cadastradas pela metodologia de ECO, 72 foram encerradas como improcedente, 66 foram concluídas com procedência e aplicação de medidas administrativas/pedagógicas, sete tiveram desistência, 14 encerradas por ausências de dados suficientes para condução da demanda e 53 encontravam-se em estudo até o final de 2023.

Outra iniciativa foi a implementação de novas metodologias para condução de desvios éticos, a exemplo da Orientação sobre Conduta de Desrespeito a Intimidade (OCDI) e Verificação de Conduta Inadequada (VCI), que inclusive foi objeto de reconhecimento externo com o prêmio de boa prática pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec).



Denúncias de descumprimento das diretrizes do Código de Ética

Constatação	Tratamento	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Indícios de Irregularidade	Apuração Disciplinar	134	275	989	260% ¹
Comportamento sociofuncional reprovável	Estudo de Caso de Ouvidoria Interna	75	65	138	112% ¹
Comunicação inapropriada e desvios leves de comportamento	Feedback de reposicionamento	278	471	585	24%
Conflitos entre dois funcionários	Mediação de conflito	231	177	28	-84%
Assuntos administrativos	Encaminhados aos gestores dos processos ou às Unidades envolvidas	351	524	670	28%
Denúncias recebidas pela Ouvidoria Interna em 2023: 2.410					
Conflito de Interesses ²	Apuração Disciplinar	-	-	76	-

¹ Em relação ao aumento na taxa de denúncias, o BB investiu em comunicação e na salva-guarda dos funcionários/denunciante de boa-fé, inclusive com o lançamento do Compromisso de Proteção ao Denunciante e Não Retaliação (Política de Não Retaliação), o que aumentou a confiança dos colegas ao realizarem denúncias. Com relação à comunicação, houve uma elevação significativa no número de peças envolvendo os temas ética, integridade, irregularidades, posturas esperadas e as repudiadas pelo BB. Além disso, o BB tem reforçado, nos seus diversos canais e instâncias, a importância da realização de denúncia para apuração de qualquer indício de irregularidade e ampliado a atuação com relação a treinamentos sobre comunicação não violenta. Outra questão foi a implementação de novas metodologias para condução de desvios éticos, a exemplo da OCDI e da VCI.

²As demandas sobre desvios relacionados ao Conflito de Interesses passaram a ser mapeadas em 2023.

Solução Estudo de Caso de Ouvidoria	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Improcedente	37	61	72	18%
Procedente com medida administrativa/pedagógica ¹	21	79	66	-16%
Sem dados suficientes para tratamento	5	11	14	27%
Em estudo	12	34	53	56%
Desistência	0	1	7	600%
Número total de denúncias	75	186	212	14%

¹ Creditamos o aumento de casos de 2021 para 2022 às ações de comunicação desenvolvidas com os funcionários buscando esclarecer e incentivar as denúncias de situações que possam configurar o descumprimento do Código de Ética e/ou das normas do BB.

Quando acolhe denúncias que apresentam indícios de irregularidades objeto de condução via Controle Disciplinar (omissão ou ação comprovada, praticada em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, que acarreta prejuízo ao Banco ou expõe a riscos), o caso é encaminhado para tratamento pelas áreas responsáveis. O Controle Disciplinar rege a disciplina em relação a funcionários e ex-funcionários com participação em irregularidade. O processo se inicia a partir da caracterização da irregularidade e da evidenciação da autoria e da materialidade.

O Controle Disciplinar conta com as fases de apuração, análise, decisão, julgamento, cumprimento e revisão. Uma vez comprovada a responsabilidade do funcionário na irregularidade, este pode receber desde uma medida de orientação, como um Termo de Ciência ou um Alerta Ético-Negocial, até uma sanção punitiva, a exemplo de Suspensão, Destituição ou Demissão. Adicionalmente, medidas judiciais e extrajudiciais podem ser adotadas em desfavor do funcionário como forma de ressarcir o prejuízo causado.



Em 2023, a Ouvidoria Interna encaminhou 122 denúncias para tratamento disciplinar, resultando na aplicação de soluções disciplinares conforme tabela a seguir (pode haver mais de um funcionário envolvido no mesmo protocolo): [GRI 205-3](#)

Solução por Funcionário	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Em condução	69	119	38	-68%
Termo de ciência	28	72	44	-39%
Alerta Ética	-	7	6	-14%
Demissão	5	11	12	9%
Suspensão	9	21	16	-24%
Advertência	6	9	6	-33%
Irregularidade Não comprovada	13	31	14	-55%
Destituição	1	2	3	50%
Termo de ciência e responsabilização pecuniária	0	0	0	0%
Advertência e responsabilização pecuniária	0	0	0	0%
Alerta	10	0	0	0%
Caso encerrado	1	3	4	33%
Número total de soluções	142	275	143	-48%

Trilha Ética

Por meio da Trilha Ética, realizamos capacitações sobre o Código de Ética e preceitos éticos do BB. Disponível na Universidade Corporativa, ao fim de 2023, a Trilha era composta por 16 soluções educacionais (cursos, videoaulas, artigos e cartilhas, entre outros) para discussão sobre o comportamento ético: Prevenção e Combate à Corrupção, Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual; e-book Assédio – Conhecer, Prevenir, Combater; Ética – Um Olhar Atemporal; Vivenciando o Código de Ética; Comunicação Não Violenta – CNV; Cultura Inclusiva; Conflito de Interesses; Mídias Sociais; entre outros. [GRI 205-2](#)

A conclusão dos cursos é pré-requisito para participação em processos seletivos, inscrição em oportunidades de ascensão profissional interna e para a obtenção de bolsas nos Programas de Educação Continuada. Tal ação visa estimular que o corpo funcional esteja ciente das condutas esperadas pelo Banco.

Para a Alta Administração, além dos cursos da Trilha Ética que são replicados na Trilha Alta Administração, em 2023, foram realizados treinamentos com palestras envolvendo tema relevante no cenário atual – “Ética e Boas Práticas de Relacionamento – os desafios da gestão nas questões de violência no trabalho” – visto que o BB tem demonstrado bastante cuidado com essa temática e focado esforços na busca das melhores práticas e da mitigação de riscos.

Conflito de interesses [GRI 2-15](#)

O **Estatuto Social do Banco do Brasil (ESBB)**, em conjunto com a **Política Específica de Indicação e Sucessão**, estipula condições mínimas para o exercício de cargo nos órgãos de governança vedando o preenchimento em situações de conflito de interesse. Nos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (CA), a independência é um dos requisitos fundamentais de composição. Além disso, o CA o conta com o Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem) para assessorar na conformidade do processo de indicação e sucessão.

Em relação às regras, políticas e práticas referentes ao CA, aquelas direcionadas à identificação e administração de conflitos de interesses prevê, entre outros, no ESBB, proibição de compra ou venda de bens de qualquer natureza a membros do CA e dos comitês a ele vinculados, da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal. Em seu art. 18, o Estatuto Social prevê que o conselheiro representante dos empregados não participará das discussões e deliberações sobre assuntos que envolvam relações sindicais, remuneração, benefícios e vantagens, inclusive matérias de previdência complementar e assistenciais, bem como nas demais hipóteses em que ficar configurado o conflito de interesses.



Com frequência, membros da alta administração do Banco participam de eventos onde são expostos ao corpo funcional os comportamentos esperados e as condutas repudiadas, abordando também o que pode representar indícios de conflito de interesses nas suas diversas formas.

Contamos, também, com um conjunto de procedimentos e medidas para identificar e administrar conflitos de interesses. Além do Código de Ética e políticas internas, as normas específicas que tratam de macroprocessos como “Licitação e Contratos”; “Promoção e Patrocínio”; “Transações com Partes Relacionadas”; e “Atividade Laboral Paralela Remunerada ou não”, entre outros, contemplam o tema, oferecendo orientações sobre a prevenção às situações de risco.

Atuamos, na qualidade de agente financeiro, cumprindo as normas definidas pela União sujeitos às mesmas condições aplicadas aos demais operadores. Dessa maneira, não há flexibilidade para alteração nas condições que possam representar conflito de interesses com o Banco.

No nosso Código de Ética constam as orientações sobre a prevenção de conflito de interesses e a vedação de atos de

corrupção e fraude, a previsão de sanções para aqueles que descumprirem as regras internas e um canal de denúncias referentes ao descumprimento do Código.

Ações preventivas consistentes são adotadas por meio de comunicações, soluções educacionais implementadas pela área responsável pelo tema no Banco e com o apoio dos membros dos Comitês de Ética e Gerências Regionais de Pessoas. Dúvidas e pedidos de autorização para determinadas atividades que possam implicar em conflito de interesses são atendidos no âmbito da Ouvidoria Interna e, em alguns casos, em parceria com a CGU por meio de ferramenta de aconselhamento - SeCI (Sistema Eletrônico de Prevenção ao Conflito de Interesses) e/ou Comissão de Ética Pública (CEP).

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna ou do tratamento disciplinar dos envolvidos. Além disso, é feita revisão e atualização dos normativos internos de forma periódica, visando manter as nossas orientações atualizadas e alinhadas com as leis e demais normas vigentes.

Prevenção e combate à corrupção e lavagem dinheiro

[GRI 3-3 para Combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro]

Além de se tratar de obrigação legal, prevenir e combater a corrupção e os atos ilícitos constituem nossa responsabilidade social para a construção de um país melhor. A atuação preventiva reflete o combate a outros crimes, como roubo e tráfico de drogas e armas, ao dificultar a utilização do dinheiro oriundo desses atos e sua retroalimentação.

Participamos do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo (GAFI/FATF), da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), do Comitê Setorial de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo na Febraban e do *Squad* Executivo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo na Febraban. **Veja mais no site de Sustentabilidade.**

Atuamos, na qualidade de agente financeiro, cumprindo as normas definidas pela União sujeitos às mesmas condições aplicadas aos demais operadores.



Em 2023, pelo segundo ano consecutivo, obtemos o “Selo Abracam de Conformidade” concedido pela Associação Brasileira de Câmbio, demonstrando a aderência dos nossos procedimentos e processos às melhores práticas de PLD/FT. Também tivemos um papel de destaque no processo de Avaliação Mútua do Brasil, realizado pelo GAFI, sendo um dos poucos Bancos brasileiros que tiveram seus processos avaliados.

As ações anticorrupção estão estruturadas para identificar e mitigar os riscos relacionados a atos contra a administração pública, praticados por agente próprio ou terceiros, em seu interesse ou que beneficie o Banco, com ou sem o conhecimento ou consentimento de funcionário, administrador, dirigente, estatutário ou acionista do Banco; e os riscos de ocorrência de atos contra o patrimônio do Banco, praticados por agente ou representante de uma PJ, em seu interesse ou benefício, bem como a condução de juízo de admissibilidade, de investigação preliminar e de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), conforme está previsto na Lei 12.846/2013.

Em relação à prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, os procedimentos definidos por órgãos reguladores demandam permanentes ajustes de procedimentos e de sistemas informatizados, além de ações de comunicação e capacitação dos funcionários.

Para tanto, são realizadas ações para disseminar a cultura de PLD/FTP, ministrados treinamentos acerca dos temas e implementados controles nos processos. Quando é identificada situação ilícita, são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de sanções aos responsáveis.

Participamos, ainda, da elaboração e implementação das metas do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), voltado para as organizações públicas e com o objetivo de reduzir os níveis de fraude e corrupção no Brasil, lançado em 2021 como parte da ENCCLA. Somos membros da ENCCLA e participamos das reuniões de elaboração e implementação das metas e ações da estratégia, além de possuímos área específica responsável por gerir o processo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção no BB.

O BB também teve participação relevante na 4ª Rodada de Avaliação Mútua do Brasil pelo Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI) que analisou a política, as normas e os procedimentos de PLD/FTP-C do BB abrangendo temas como o princípio “Conheça seu Cliente”; o processo de monitoramento, Em 2023, pelo segundo ano consecutivo, obtemos o “Selo Abracam de Conformidade” concedido pela Associação Brasileira de Câmbio, demonstrando a aderência dos nossos procedimentos e processos às melhores práticas de PLD/FT. Também tivemos um papel de destaque no processo de Avaliação Mútua do Brasil, realizado pelo GAFI, sendo um dos poucos Bancos brasileiros que tiveram seus processos avaliados.

Em 2023, foram tomadas medidas para auxiliar no combate à corrupção. Entre elas, destacam-se:

- Participação no evento “*Policy Dialogues América Latina: Diálogos de Alto Nível sobre Integridade e Anticorrupção no Setor Privado*”, promovido pelo Pacto Global Brasil;
- Participação na conferência “10 Anos da Lei Anticorrupção: Balanço e Novos Caminhos”, promovida pela CGU;
- Participação na Conferência Internacional de Integridade Pública, promovida pela CGU;
- Participação no curso de Investigações Internas Corporativas, promovido pela LEC Educação e Pesquisa Ltda.

Mecanismos de monitoramento e avaliação

[GRI 3-3 para Combate à corrupção, suborno e lavagem de dinheiro] SASB FN-CB-510a.2]

Para lidar com esse tema, contamos com **Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção**. Todos os membros do CA e do CD detêm conhecimento desta Política.

A Audit avalia regularmente a efetividade do processo relacionado à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, apontando a necessidade de adotar ações para o aprimoramento dos controles e a mitigação dos riscos envolvidos.

A Diretoria de Controles Internos e Compliance (Dicoi) avalia a conformidade do processo de PLD/FTP, além disso é responsável pelo Relatório de Efetividade da política, dos procedimentos e dos controles internos e do Relatório da Avaliação Interna de Risco do processo de PLD/FTP ambos exigidos pela regulamentação do tema.

O processo também é avaliado periodicamente pelas entidades de fiscalização e controle e pela Auditoria Independente, contemplando normas, procedimentos, sistemas de monitoramento, programa de treinamento e cumprimento de leis e regulamentação aplicável. Os negócios com Pessoas Expostas Politicamente (PEP) são previamente autorizados pela Alta Administração.

Especificamente nas ELBB, as políticas e os procedimentos definidos são avaliados periodicamente para verificar se estão alinhados às nossas determinações; a revisão e a estruturação de processos são apoiadas e orientadas por área específica. Em 2023, no âmbito do processo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa e à Corrupção (PLD/FTP-C), foi realizada a análise das orientações emitidas para 22 das ELBB avaliadas no ciclo de supervisão 2021/2022. Também foram realizadas avaliações especiais de quatro ELBB, sendo que duas delas se encontram pendentes de envio, dentro do cronograma previsto, uma vez que envolvem outras áreas intervenientes. [GRI 205-1]

Fortalecimento da cultura

Realizamos ações para disseminar a cultura de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa e à corrupção, ministramos treinamentos acerca desses temas e temos controles implementados nos processos. Quando é identificada uma situação ilícita, são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de sanções aos responsáveis.

No que se refere à capacitação, o BB dispõe de 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) dirigido aos públicos interno e externo, com grades diferenciadas para o público em geral (todos os funcionários) e para públicos específicos, considerando a atuação em atividades mais sensíveis em relação aos riscos diretos e indiretos de LD/FT. Os cursos passam por processo de revisão, atualização, bem como avaliação dos temas para criação de novos treinamentos. [GRI 205-2]



No ano de 2023, foram redigidos e aprovados os manuais: Conheça seu Cliente, Conheça seu Funcionário e Conheça seu Fornecedor. Os documentos consolidam as normas e procedimentos adotados pelo Banco para continuamente conhecer os clientes, os funcionários e os fornecedores, incluindo os procedimentos de identificação e qualificação.

Também, em 2023, lançamos um novo curso sobre o tema Prevenção e Combate à Corrupção: Sapiência Lei Anticorrupção. Os treinamentos Prevenção e Combate à Corrupção, Empresas e a Prevenção à Corrupção e Sapiência Lei Anticorrupção estão disponíveis no Portal UniBB e são acessíveis a todos os funcionários.

O curso “Prevenção e Combate à Corrupção” tem o objetivo de possibilitar que os colaboradores identifiquem situações ou negócios que configurem indícios de corrupção, utilizando a definição dos atos lesivos praticados contra a Administração Pública, em conformidade com as exigências legais. O treinamento “Empresas e a Prevenção à Corrupção” permite que os treinandos identifiquem elementos que compõem os diversos aspectos de integridade nas empresas e mecanismos para fortalecê-los dentro da cultura corporativa. O curso “Sapiência Lei Anticorrupção” possibilita aos treinandos compreender por que a Lei Anticorrupção é fundamental para que se atue eticamente e identifique atos de corrupção prejudiciais à empresa e ao próprio funcionário, trazendo também conceitos previstos em Lei. [\[GRI 205-2\]](#)

Mantemos treinamentos nos temas Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo no Portal UniBB. A Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção de Ilícitos é direcionada a todos os funcionários e disponibiliza 20 soluções educacionais no Portal da UniBB.

Além disso, todos os membros do CA e do CD detêm conhecimento da Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo, ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destrução em Massa e à Corrupção.

A Trilha Alta Administração, direcionada para nossa liderança, contempla cursos como: Prevenção e Combate à Corrupção; Vivenciando o Código de Ética; O Banco do Brasil Cuida de Valores; Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo. O principal curso da Trilha, Alta Administração em Foco, foi atualizado em 2023 para um formato mais fluido e dinâmico. Os temas abordados neste curso incluem Lei Anticorrupção, Controles Internos, Mercado de Capitais, Legislação Societária e Sigilo e Divulgação da Informação.

Em 2023, 49 dos 57 conselheiros, dirigentes estatutários e membros dos comitês de assessoramento do CA participaram da trilha. [\[GRI 205-2\]](#)

Em relação às ações de comunicação, temos um Plano de Comunicação em Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo, Financiamento da Proliferação de Armas de Destrução em Massa e Corrupção - PLD/FTP-C, anualmente aprovado, que tem como objetivo a adequação às normas regulatórias.

Em 2023 foram realizadas diversas comunicações para funcionários, parceiros, correspondentes, fornecedores, prestadores de serviços e entidades ligadas. Dentre elas destacamos:

- comunicado sobre novos cursos incluídos na UniBB: Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção a Ilícitos (Movimentação de Valores em Espécie – PLD/FT, Sapiência Lei Anticorrupção e Política Específica de PLD/FTP-C);
- matéria na Agência de Notícias (canal de comunicação interna do BB) sobre os dez anos da Lei Anticorrupção no Brasil;
- *live* “10 Anos da Lei Anticorrupção no Brasil, Desafios e reflexões sobre o combate à corrupção”, realizada na 4ª Temporada CEI (*compliance*, ética e integridade); e
- “*Workshop* PLD na prática”, realizado em parceria com o Cenop Brasília/DLD.

Destacamos, ainda, que a **Política de PLD/FTP-C** se encontra disponível no *site* do Banco para acesso ao público em geral.

Apuração

SASB FN-CB-510a.1

No Brasil, a responsabilização objetiva administrativa e civil de PJ pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, está prevista na Lei 12.846/2013, conhecida como Lei da Empresa Limpa ou Lei Anticorrupção.

De acordo com a legislação brasileira, o Banco do Brasil, empresa de mercado que interage com entes da administração pública, pode ser enquadrada como autor de ato lesivo qualificável como corrupção. Por outro lado, por sua condição de sociedade de economia mista federal, integrante da administração pública indireta, o Banco também é considerado administração pública, para os efeitos da Lei, podendo ser vítima do ato de corrupção.

Para a situação do Banco enquanto potencial vítima de ato de corrupção, deve ser instaurado o PAR, para apuração e punição das empresas que praticarem atos lesivos qualificáveis, como corrupção, contra o Banco. [GRI 205-1](#)

O Banco do Brasil, em 2023, não sofreu condenação, nem esteve envolvido na prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, no âmbito do PAR, conforme previsto na Lei 12.846/2013 - Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa. Em 2023, oito PARs foram concluídos - quatro foram julgados com aplicação de sanção

de multa e publicação extraordinária, um processo foi encerrado administrativamente por solicitação de avocação pela CGU e três foram finalizados pela comissão apuradora e encontram-se aguardando o julgamento. Quatro processos continuam em apuração.

Em 2023, foram concluídos nove procedimentos administrativos disciplinares, com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de valores por serviço prestado, os quais resultaram na dispensa motivada dos envolvidos.

Não foram identificados, durante o ano de 2023, processos judiciais relativos a casos de corrupção confirmados contra a Organização ou seus funcionários. [GRI 205-3](#)

Canais de informações, reclamações e denúncias

[GRI 2-26](#) | SASB FN-CB-510a.2 |

Disponibilizamos canais para atender às demandas dos públicos de interesse e tratar de assuntos específicos, além de casos de descumprimento do Código de Ética e denúncia de ilícitos de qualquer natureza, incluindo corrupção.

Os clientes contam com dois meios de atendimento: a CRBB e o SAC. O primeiro é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento das demandas dos consumidores bancários, que tem



como objetivo proporcionar soluções com qualidade, comodidade, rapidez e segurança, contribuir para a formação do resultado e apoiar a rede de agências no atendimento aos clientes e realização de negócios.

O SAC é um canal telefônico¹, cuja finalidade é resolver as demandas do consumidor a partir de informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. O escopo do SAC são demandas enquadradas na relação de consumo, independentemente de o manifestante ser cliente. O SAC recebe e busca resolver a demanda já no primeiro contato — *First Call Resolution (FCR)* — o que ocorre em mais de 95,4% dos casos.

Cabe salientar que o SAC não é o canal indicado para registro de denúncias. Caso seja acionado para tal, a orientação será para que o próprio cliente registre o protocolo no endereço www.bb.com.br/site/pra-voce/atendimento/canal-de-denuncias/. Caso o

cliente insista em realizar o registro via SAC, o atendente prosseguirá o atendimento, informando que o SAC providenciará o registro no Canal de Denúncias do BB para tratamento.

Contamos, ainda, com a Ouvidoria Externa, que trabalha de forma a identificar oportunidades de melhorias na Ouvidoria BB e no SAC, 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 UE por meio de Grupos de Trabalho, com foco na redução de reclamações em segunda Instância e na experiência e satisfação dos clientes e usuários BB.

¹De acordo com a regulação do Decreto nº 11.034 de 5/04/22, o 0800 é o único canal legalmente reconhecido/declarado.



Já o Canal de Denúncias do Banco do Brasil permite o relato de situações com indícios de ilícitos ou irregularidades de quaisquer naturezas. As denúncias podem ser feitas anonimamente ou sob identificação, sendo assegurados o tratamento confidencial das informações e a proteção à identidade do denunciante.

Semestralmente, com as datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, elabora-

se relatório, nos termos da Resolução CMN 4.859/20, que é submetido para aprovação do CA e deve ser mantido à disposição do Bacen pelo prazo de cinco anos.

O registro da denúncia é realizado no **Portal BB** e recebido pela equipe da triagem, que avalia a suficiência das informações fornecidas, identifica e endereça as manifestações para as áreas gestoras encarregadas pela condução. As análises devem ser realizadas

por funcionários que não tenham vínculo ou relacionamento com o denunciante ou quaisquer pessoas citadas na denúncia.

As denúncias com informações insuficientes não são acolhidas, mas respondidas com as devidas orientações. Dentre as acolhidas, será considerada procedente a manifestação em que restar evidenciado o cometimento de irregularidade ou fragilidade sob responsabilidade do Banco ou de seus

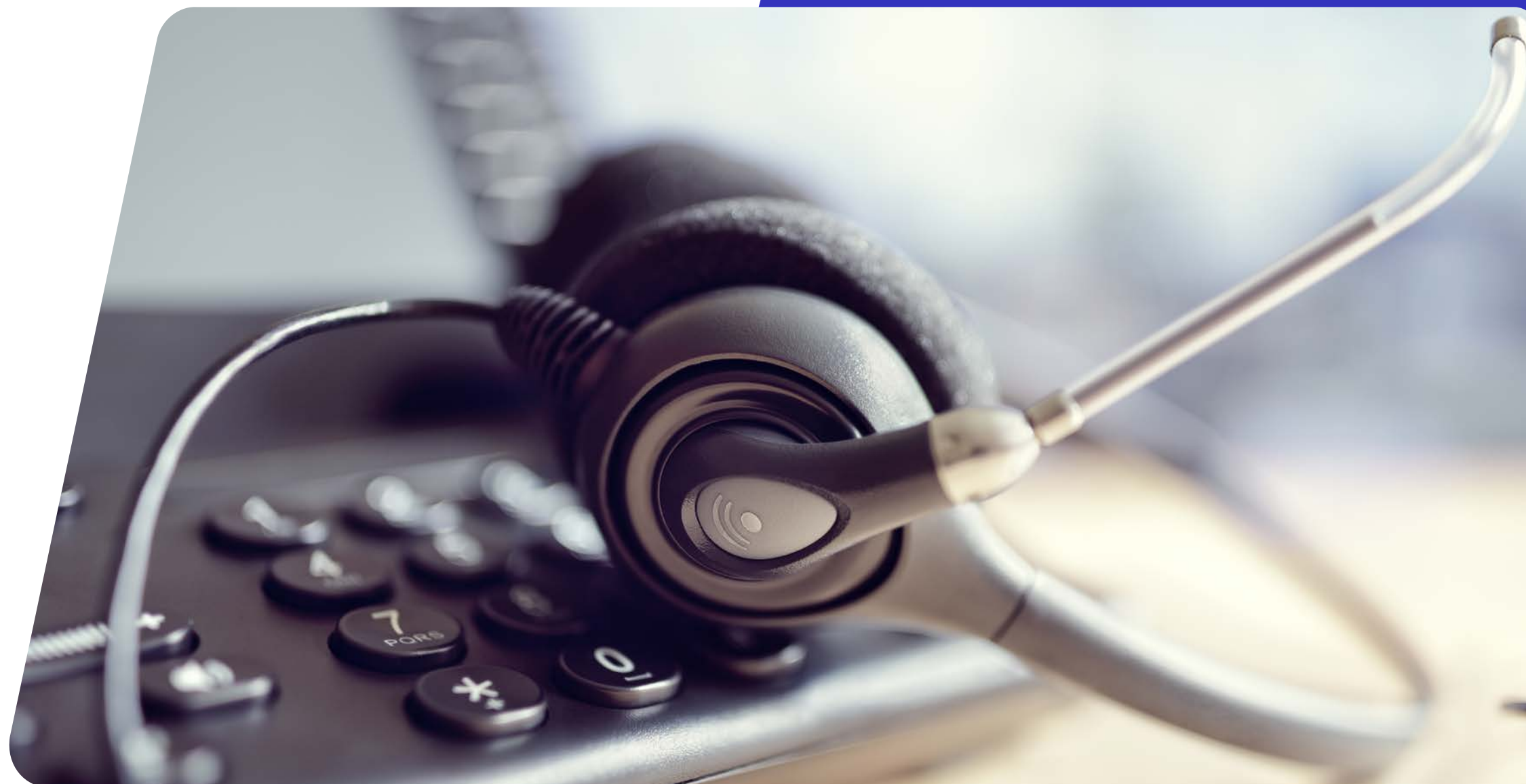
funcionários. Ou, ainda, aquelas manifestações que resultarem na instauração de procedimento interno de investigação cujo prazo seja superior aos prazos estabelecidos pelo Canal.

A denúncia será considerada improcedente quando for descaracterizada qualquer irregularidade ou que apresente insuficiência de informações para análise.

Relação entre o público externo e canais de atendimento

Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos
Denúncias do Banco do Brasil	Formulário no <i>site</i> do Banco do Brasil.	Clientes, usuários, parceiros ou fornecedores do Banco do Brasil.	Denúncia de ilícitos criminais de qualquer natureza, incluindo corrupção e negócios não sustentáveis relacionados à prática de gestão, negócio ou de atendimento.	As denúncias devem ser concluídas em até 20 dias úteis, contados da data de registro do protocolo, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa da Unidade responsável por sua condução, na própria aplicação.
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.
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.

¹Em virtude do novo decreto SAC nº 11.034 de 05/04/2022, houve a alteração do tempo de solução das ocorrências SAC de dias úteis para dias.



Resultados SAC

Informação	2021	2022	2023
Média de ligações mensais	743 mil	646 mil	590 mil
% solucionada no FCR	95%	96%	95,4%
Prazo médio de solução	0,18 dia útil	0,17 dia útil	0,28 dia ¹
Prazo médio de outras demandas não resolvidas imediatamente	2,29 dias úteis	2,47 dias úteis	3,41 dias ¹
Atendimentos mensais solucionados via mídias sociais	39.846	22.874	24.377

¹Em virtude do novo decreto SAC nº 11.034 de 05/04/2022, houve alteração do tempo de solução das ocorrências SAC de dias úteis para dias.

Média de ligações mensais em 2023: 590 mil, das quais 95,4% solucionadas durante o FCR.

Prazo médio de solução em 2023: 0,28 dia

Em outras demandas não resolvidas imediatamente, o prazo médio de solução foi de 3,41 dias

Com relação às mídias sociais, foram solucionados 24.377 atendimentos mensais

Resultados Canal de Denúncias BB¹

	2021	2022	2023	
			Quantidade	% do total
Denúncias recebidas (total)	1.971	2.661	4.426	100,00%
Fraude, falsidade ideológica, estelionato, falsificação de documento etc.	64,80%	44,80%	473	10,69%
Outros crimes ou denúncias	13,10%	28%	759	17,15%
Corrupção GRI 205-1 205-3	3,90%	7,60%	156	3,52%
Crime contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira, crimes contra o sistema financeiro, lavagem de dinheiro etc.	2,60%	2	2	2
Crimes Contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira	2	3,30%	43	0,97%
Crimes contra o SFN	3	6,80%	140	3,16%
Lavagem de Dinheiro	3	2,10%	64	1,45%
Quebra de sigilos bancário e funcional	4,40%	4,10%	152	3,43%
Assédio sexual, discriminação, injúria, calúnia, difamação, crimes contra a honra	4%	2,30%	16	0,36%
Assalto, arrombamento, furto e sequestro	0,20%	1%	11	0,25%
Relação de consumo	7%	4	255	6%
Acesso indevido ao Cadastro	5	5	10	0,23%
Advocacia Predatória	5	5	18	0,41%
Agressão Física/Violência	5	5	14	0,32%
Assédio - Moral	5	5	75	1,69%
Assédio - Sexual	5	5	12	0,27%
Comportamentos Não Tolerados (IN-1173)	5	5	673	15,21%
Correspondentes Bancários - Atuação em SAA ou Interior da Agência	5	5	30	0,68%

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 Item sem série histórica. A nova classificação/natureza foi implementada no decorrer de 2022.

⁴ Classificação/natureza descontinuada em 2022, porém retomada em 2023.

⁵ Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.

**Resultados Canal de Denúncias BB**

	2021	2022	2023	
			Quantidade	% do total
Correspondentes Bancários - Cobrança de Tarifas	5	5	5	0,11%
Correspondentes Bancários - Fraude	5	5	18	0,41%
Correspondentes Bancários - Práticas não Sustentáveis	5	5	44	0,99%
Correspondentes Bancários - Falha Operacional	5	5	1	0,02%
Crimes Contra a Honra - Calúnia	5	5	3	0,07%
Crimes Contra a Honra - Difamação	5	5	2	0,05%
Crimes Contra a Honra - Injúria	5	5	2	0,05%
Crimes Contra o SFN - Lavagem de Dinheiro	5	5	62	1,40%
Crimes Contra o SFN - Corrupção	5	5	32	0,72%
Crimes Contra o SFN - Fraudes Financeiras	5	5	96	2,17%
Denúncia com Texto Incompleto	5	5	281	6,35%
Descumprimento de Normas Trabalhistas	5	5	48	1,08%
Desvio de conduta - prestador de serviço terceirizado	5	5	15	0,34%
Desvio de Destinação de Recursos de Crédito Rural	5	5	52	1,17%
Discriminação - Etária	5	5	1	0,02%
Discriminação - Gênero	5	5	3	0,07%
Discriminação - Orientação Sexual	5	5	1	0,02%
Discriminação - Pessoas com Deficiência (capacitismo)	5	5	2	0,05%
Discriminação - Racial	5	5	10	0,23%
Fraude - Boleto/Cobrança Bancária	5	5	23	0,52%
Fraude - Cartão	5	5	18	0,41%

Governança, ética e transparência

08

07

06

05

04

03

02

01

Capítulo

⁵ Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.



Resultados Canal de Denúncias BB

	2021	2022	2023	
			Quantidade	% do total
Fraude - Cibernética	5	5	78	1,76%
Fraude - Conta Corrente	5	5	74	1,67%
Fraude - Documental	5	5	115	2,60%
Fraude - Engenharia Social	5	5	184	4,16%
Fraude - Identidade do Cliente	5	5	49	1,11%
Fraude - Interna	5	5	155	3,50%
Fraude em Concurso	5	5	5	0,11%
Fraude - Seguro Rural	5	5	1	0,02%
Furto	5	5	1	0,02%
Indicador de Desempenho	5	5	2	0,05%
Nepotismo	5	5	2	0,05%
Procedimento Reprovável	5	5	9	0,20%
Processo Seletivo Interno	5	5	1	0,02%
Relações Interpessoais	5	5	73	1,65%
Retaliação ao denunciante	5	5	3	0,07%
Roubo	5	5	2	0,05%
Sequestro	5	5	1	0,02%
Solicitação de informações	5	5	12	0,27%
Sugestões/Elogios	5	5	35	0,79%
Trabalho em condição análoga à escravidão	5	5	1	0,02%
Uso indevido da marca BB	5	5	3	0,07%

Governança, ética e transparência

08

07

06

05

04

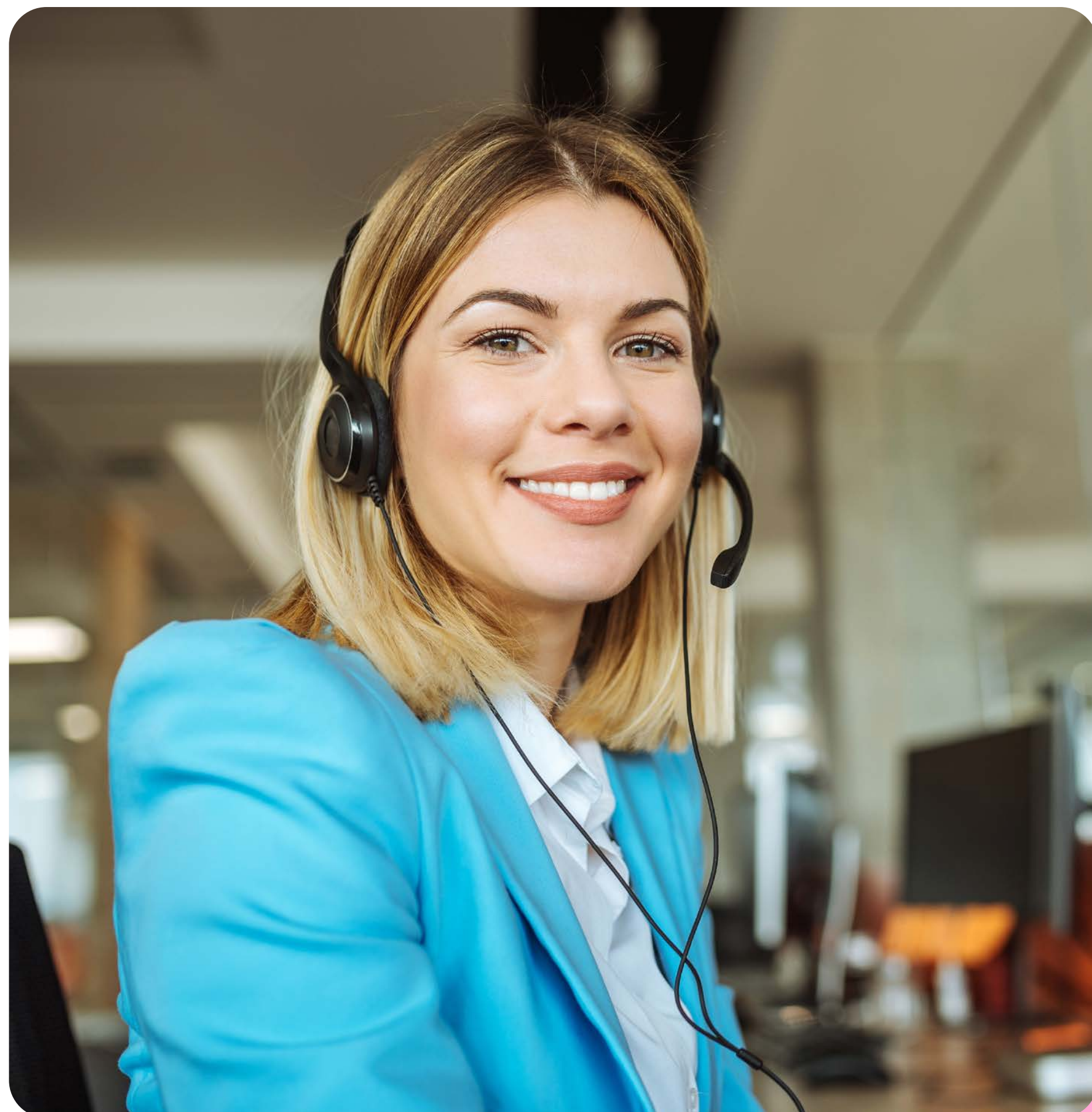
03

02

01

Capítulo

⁵ Item sem série histórica. As novas classificações/naturezas foram implementadas no decorrer de 2023.



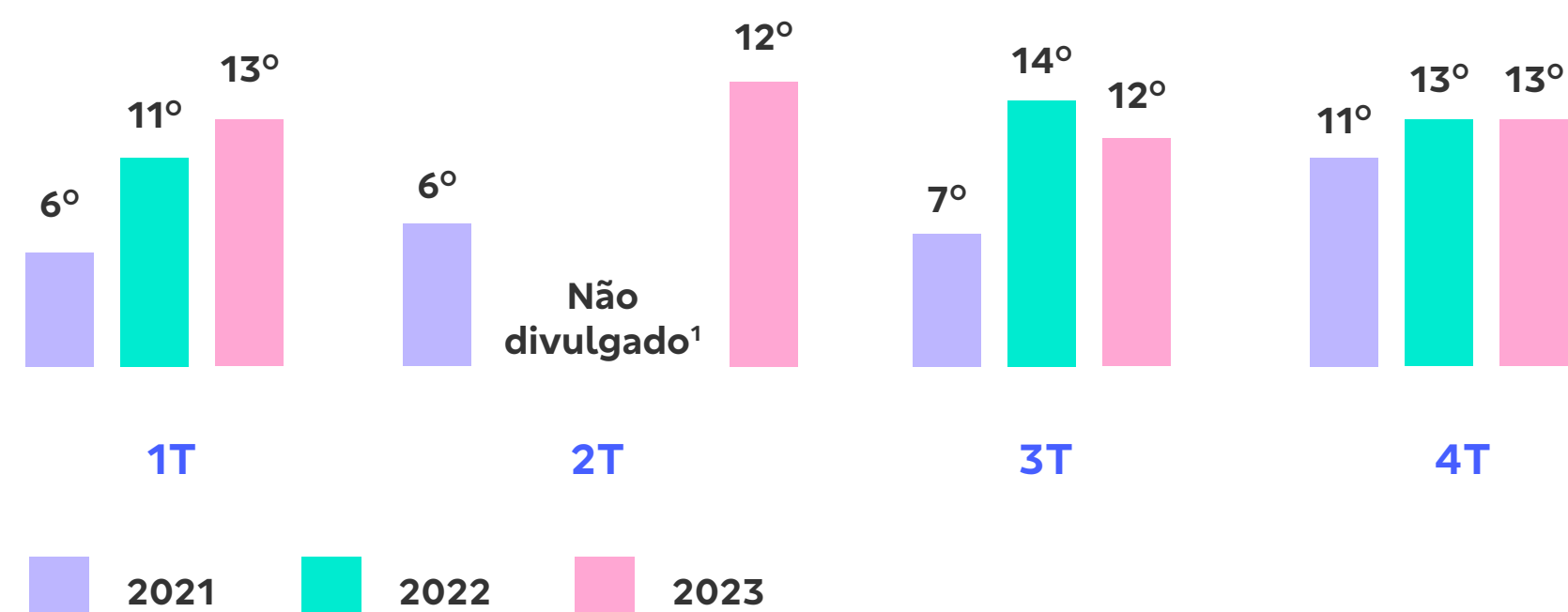
Resultados Ouvidoria Externa | GRI 2-26 | 406-1 | 417-2 | SASB FN-CB-510a.2

Informação	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Ocorrência recebidas	123.435	105.045	109.709	4,44%
Prazo médio (Ouvidoria)	4,03 dias	4,05 dias	4,38 dias	8,15%
FCR- SAC	8.466.173	7.443.915	6.449.556	-13,36%
Ocorrências SAC	566.678	444.414	438.259	-1,38%
Ocorrências Ouvidoria (reabertas da Ouvid Ext)	70.272	53.674	38.007	-29,19%
Demandantes que procuraram os canais internos (SAC e Ouvidoria)	99,42%	99,36%	98,98%	-0,38%
Demandantes que buscaram o Bacen	0,37% ¹	0,35%	0,72%	105,71%

¹A diferença de percentual entre o total de atendimentos nos canais internos e os registros realizados no Bacen é referente a demandas de clientes que procuraram outros canais, como Procons, Nuclecons ou outros órgãos.

Indicadores de reclamações Bacen

O Bacen realiza trimestralmente um *ranking* das reclamações das instituições financeiras. Neste *ranking*, quanto maior a posição, melhor. Em 2023, mantivemos a melhor posição entre as instituições tradicionais e alcançamos resultado histórico atingindo menos de 500 procedências no 4T23. Salientamos que nos últimos três anos evoluímos constantemente e reduzimos em mais de 70% a quantidade de reclamações procedentes no Bacen.



¹ Não divulgado devido à greve dos servidores do Bacen

Reclamações Bacen	2022	2023	Variação % 2022-2023
Reclamações Recebidas	28.035	39.495	40,88%
Reclamações Consideradas Procedentes	2.669	2.324	-12,93%

Ouvidoria interna

Direcionada aos funcionários, estagiários, aprendizes e contratados, a Ouvidoria Interna recebe consultas, elogios e sugestões sobre práticas e processos internos, bem como denúncias e reclamações sobre conflitos no ambiente de trabalho, desvios comportamentais, descumprimentos de normas internas e reclamações referentes aos temas de gestão de pessoas e outras áreas do BB.

Além disso, é intermediadora na resolução de conflitos e avalia a ocorrência de comportamento reprovável, buscando conduzir as demandas por meio de práticas restaurativas com foco no reposicionamento dos funcionários.

Quando constatada a participação de funcionário ou ex-funcionário em irregularidade objeto de condução via Controle

Disciplinar (omissão ou ação comprovada, praticada em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, que acarreta prejuízo ao Banco ou o expõe a risco), o caso é encaminhado para tratamento pelas áreas responsáveis.

O Controle Disciplinar delimita as participações, imputa as responsabilidades e define o tratamento e as consequências para os envolvidos em irregularidades.





Relação entre o público interno e canais de atendimento

Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos	Solução
Ouvidoria Interna	Reclamações Processos de Gestão de Pessoas	Funcionários, estagiários, aprendizes e contratados	Possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas	10 dias úteis	Se há possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas, a demanda é encaminhada à área gestora como recomendação
	Mediação restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	Reparação de danos e restauração das relações interpessoais após encontro conduzido por um mediador com objetivo de identificar os pontos convergentes e divergentes e desenvolver, de forma cooperativa, propostas que ponham fim ao conflito, sob condições de sigilo e confidencialidade
	Conciliação	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	
	Conversa restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	20 dias úteis	
	Estudos de caso de Ouvidoria	Funcionários	Comportamento reprovável	30 dias úteis	Plano de ação (quando procedente): reeducação de comportamento. Fica impedido, por determinado prazo, de ascender profissionalmente e participar de programas de reconhecimento e premiação
	Comentário AGN	Funcionários	Comportamento reprovável	10 dias úteis	<i>Feedback</i> Estruturado
	OCDI	Funcionários	Comportamento reprovável	10 dias úteis	<i>Feedback</i> 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



7 gestão de riscos

“Em 2023, importante destacar o avanço significativo da agenda ASG no BB, tanto na condução de nossos negócios como em relação às pessoas. A comunicação ficou mais fluída, os temas estão sendo mais discutidos e disseminados entre os funcionários.

Apresentamos novas soluções de negócios e investimentos sustentáveis aos nossos clientes e ficamos mais próximos dessa agenda tão importante. A interação desses aspectos em nossa estratégia não apenas reflete o compromisso que temos, mas também nos posiciona como profissionais mais capacitados para criar valor a longo prazo às empresas que atendemos.

Destaca-se também a evolução que tivemos na criação de gerência dedicada para tratar do tema Diversidade, Equidade e Inclusão, na valorização da liderança feminina assumindo papel de destaque, não apenas com questões de representatividade, mas também como um impulsionador de resultados positivos.”

Funcionária do BB

Governança da **gestão de riscos**

[GRI 3-3 para Risco social, ambiental e climático]

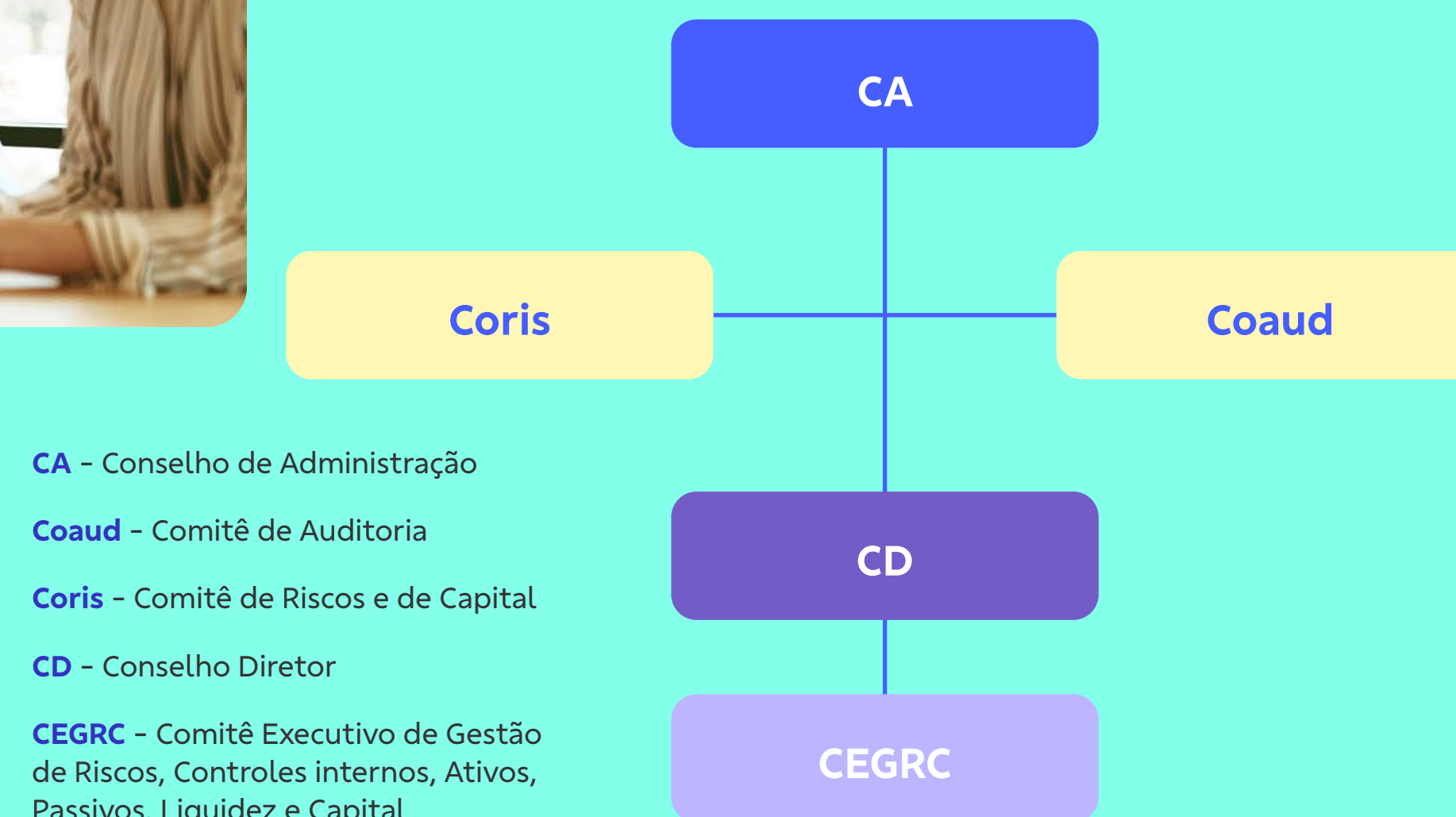
O sistema de gerenciamento de riscos e de capital do Banco do Brasil atende aos aspectos e padrões previstos nas normas emitidas pelo CMN e pelo Bacen, buscando permanentemente a aderência regulatória e o alinhamento às boas práticas de gestão. Dessa forma, promovemos, continuamente, a avaliação da estrutura organizacional, da governança, dos processos, dos sistemas e das metodologias aplicadas ao gerenciamento de riscos e de capital e, assim, podemos identificar oportunidades de melhorias.

O modelo de governança definido para gerenciamento integrado de riscos e de capital contempla os seguintes aspectos:

- segregação de funções: negócio x risco;
- estrutura específica de gestão de riscos e capital;
- processo de gestão definido;
- decisões em diversos níveis hierárquicos;
- normas claras e estrutura de competências e alçadas;
- referência às melhores práticas de gestão; e
- postura prospectiva.



Estrutura de governança para a gestão de riscos e de capital



Mapeamento e *identificação de riscos*

[GRI 3-3 para Risco social, ambiental e climático]

O processo contínuo de identificação de riscos tem grande importância para nossa Organização. Por meio da análise de insumos internos e externos, abordamos de forma prospectiva os riscos identificados. O Conjunto Corporativo de Riscos Relevantes tem papel importante na gestão de riscos e capital, bem como na gestão dos negócios. A identificação de riscos faz parte dos processos de gerenciamento de riscos e de capital, que são validados anualmente pelas auditorias interna e externa e fiscalizados pelos Órgãos de Regulação e Fiscalização.

A identificação dos riscos baseia-se em:

- Riscos que possam impactar o atingimento dos objetivos constantes na ECBB;
- Riscos inerentes às atividades das ELBB;
- Fatores de riscos constantes no **Formulário de Referência** do BB considerados relevantes e que possam impactar os negócios e os resultados das nossas operações;
- Riscos identificados pelos gestores de primeira linha de defesa em seus processos;

- Diretrizes regulatórias no Brasil e no exterior;
- Consultorias e publicações especializadas; e
- *Benchmarking* de instituições financeiras no Brasil e no exterior.

A avaliação da relevância dos riscos considera critérios quantitativos (perdas diretas) e qualitativos (perdas indiretas e fatores ou causas dos riscos) que resultam na avaliação de relevância dos riscos. O resultado desse processo assessoria a gestão e priorização dos riscos.

A lista do risco de relevância mais alta para o risco de relevância mais baixa é:

- Risco de Estratégia;
- Risco de Crédito;
- Risco Operacional;
- Risco de Taxas de Juros do *Banking Book*;
- Risco de Reputação;

- RSAC;
- Risco de Liquidez;
- Risco de Mercado;
- Risco de Contágio; e
- Risco Atuarial.

Adotamos estrutura de governança de gerenciamento contínuo e integrado de riscos e de capital compatível com o nosso porte, modelo de negócios, natureza das operações, complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos; e proporcional à dimensão e à relevância da exposição.

A ferramenta corporativa Radar Regulatório é utilizada para a captura automatizada das normas publicadas nos sites dos principais reguladores, com mais de 200 fontes de pesquisa. Esse recurso colabora para mitigar riscos e assegurar a aderência regulatória e a adequação contínua dos nossos processos, por meio da análise de impacto de relevância de normas e sua associação aos planos de internalização.



O processo contínuo de identificação de riscos tem grande importância para nossa Organização. Por meio da análise de insumos internos e externos, abordamos de forma prospectiva os riscos identificados.

Processos e estratégias para o gerenciamento

A estrutura de gerenciamento de riscos tem o objetivo de identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar riscos, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

Por meio da RAS, são orientados o planejamento da estratégia, as políticas e diretrizes relacionadas às atividades que envolvam assunção de riscos, bem como o orçamento e o capital para a alocação sustentável e otimizada.

Na RAS do Banco do Brasil são definidos os níveis mínimos de capital, acima dos níveis mínimos regulatórios, que entendemos serem adequados para cobrir nossos riscos e sustentar nossa estratégia de negócios. A declaração é aprovada pelo CA e conta com revisões, no mínimo, anuais.

A partir desses níveis mínimos aceitáveis, são definidos os níveis de capital para os principais riscos (crédito, mercado e operacional), considerando o perfil de risco atual e as perspectivas de longo prazo. São, também, definidos limites conforme a dinâmica de gestão para cada risco.

Por exemplo, no risco de crédito, é utilizado o Valor em Risco (VaR, sigla em inglês para Value at Risk) de Crédito para direcionar os negócios buscando o melhor *mix* da carteira, considerando o equilíbrio entre o risco e o retorno esperado. Já no risco de mercado, entre outros indicadores, são definidos consumo máximo de capital para os principais fatores de risco (juros, câmbio, *commodities* e ações).

A RAS tem, ainda, uma série de indicadores e limites, vinculados ou não a capital, considerando os principais riscos em que incorre a Instituição.

Ao longo de 2023, mantivemos o foco no aprimoramento de processos, com o uso da plataforma Analítica, em ambiente de *big data*, além do modelo de trabalho matricial e do uso de metodologias ágeis, com desenvolvimento de modelos e painéis de gestão de riscos a partir daquele ambiente.

Em 2023, houve avanços nos processos de gestão de riscos adotados pelo Banco, de forma a assegurar que a exposição se mantenha em níveis esperados, em linha com as políticas de risco, com a RAS e com os requisitos regulatórios.



Felipe Guimarães Geissler Prince

Vice-presidente
Controles
Internos e
Gestão de Riscos

“Possuímos um sólido sistema de controles internos e gestão de riscos suportado por profissionais de alta especialização e conectados por ferramentas de inteligência analítica e artificial que permitem realizar monitoramento instantâneos e automatizados dos riscos que gerimos e quaisquer outros que possam nos acometer.”

A busca por entregar a satisfação e um banco para cada cliente, em conjunto com a evolução regulatória faz com que busquemos o que há de mais avançado em tecnologia. Isto visa nos preparar e desenvolver profissionais, ferramentas e modelos cada vez mais eficientes e acurados que continuem a reduzir sistematicamente o volume de perdas, tanto de crédito quanto operacionais.

Dados, inteligência analítica e artificial, e o desenvolvimento das pessoas fazem parte da jornada para ampliar a inovação, aprimorar o modelo decisório, zelar pela nossa segurança institucional e cibernética e aperfeiçoar nossa governança.

Dessa forma, contribuímos para um ambiente de negócios mais seguro e uma experiência diferenciada entregando um BB para cada cliente.”

Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD)

[SASB FN-CB-550a.2]

O gerenciamento de riscos e controles orienta-se pelo MRLD. Nele, a gestão dos riscos inerentes aos nossos negócios e dos controles necessários à sua mitigação é realizada com base em três Linhas de Defesa:

- **A Primeira Linha de Defesa (LD)** compreende as funções que gerenciam e mitigam os riscos na condução de seus processos, negócios e serviços. É constituída pelos Gestores Específicos de Riscos (*Risk Owners*) e pelos Tomadores de Risco, responsáveis por gerenciar os riscos em primeira instância.
- **A Segunda LD** está sob responsabilidade da Dicoi e da Diris, que, dentre suas atribuições, prestam orientações corporativas de gerenciamento de riscos e controles, supervisionam o Sistema de Controles Internos e Gestão de Riscos e assessoram as áreas de Primeira linha.
- **A Terceira LD** é representada pela Audit, responsável por avaliar a efetividade de todo o ciclo



de gerenciamento de riscos, controles internos e governança da Instituição, incluindo a forma de atuação da Primeira e da Segunda Linhas de Defesa.

O modelo permite a integração dos processos de gestão corporativa de riscos e controles, com papéis das linhas de defesa bem definidos, conferindo mais assertividade no gerenciamento de riscos e de capital.

Principais iniciativas e aprimoramentos na gestão de riscos

As principais iniciativas e aprimoramentos para a gestão de riscos e de capital concluídas em 2023 foram:

- **Revisão do Estudo de Identificação dos Riscos Relevantes**, contemplando aprimoramentos nas escalas de relevância dos riscos.
- **Risco de Estratégia:**
 - ▶ elaboração do Relatório de Monitoramento dos Indicadores do Risco de Estratégia por meio da implementação de fluxo de captura de eventos do risco, já contemplando os ajustes nas fichas dos indicadores, que acompanha a evolução da exposição ao risco, de forma alinhada com a RAS e a ECBB;
 - ▶ elaboração do Relatório de Monitoramento do indicador gerencial do Risco de Estratégia que consta na RAS, possibilitando a identificação de eventos que contribuíram para a ocorrência do desvio identificado na projeção do CP; e
 - ▶ aprimoramentos no Modelo Integrado de Gestão do Risco de Estratégia.

• **Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC):**

- ▶ revisão da Taxonomia RSAC;
- ▶ revisão do *framework* com definição de atividades e responsabilidades distribuídas entre os gestores corporativo, específico e tomadores de decisão;
- ▶ revisão da Metodologia de Sensibilidade ao RSAC;
- ▶ revisão dos indicadores, com proposição de novos indicadores RSAC e limites referenciais na RAS;
- ▶ implementação de painel relacionando as perdas operacionais decorrentes do RSAC;
- ▶ revisão do Manual Corporativo de Gestão do RSAC;
- ▶ divulgação de documentos atinentes ao tema, como **Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC), Caderno ASG**, Diretrizes;
- ▶ realização de Teste de Estresse Integrado, considerando cenário de Risco Climático Físico.

• **Risco Operacional:** Aprimoramento na realização de acordos judiciais no âmbito

do Juizado Especial Cível, a partir de novas alternativas de pagamento com o uso de instrumentos não pecuniários.

• **Risco Cibernético, de TI e Risco de Terceiros:** revisão dos cenários de indisponibilidade relacionados aos riscos.

• **Risco Legal:** evidenciação das atividades e ferramentas utilizadas pela segunda linha na validação dos processos de gestão e melhor identificação dos instrumentos utilizados na gestão do risco:

- ▶ revisão do *framework* de gestão do Risco Legal;
- ▶ definição de indicador de exposição ao Risco Legal;
- ▶ revisão da vinculação da Taxonomia Corporativa de Riscos à Base de Perdas Operacionais, possibilitando a individualização das perdas operacionais por categoria de risco operacional.

|GRI 2-23|2-24|2-25|2-26|2-27|

• **Riscos de Conduta e de Conformidade:** ampliação dos instrumentos de gestão dos riscos, proporcionando aprimoramento nos *frameworks*:

- ▶ revisão da Política Específica de Controles Internos e de Conformidade (*Compliance*);

- ▶ revisão e aprimoramento das metodologias de Identificação e Avaliação de Riscos e Controles, com melhorias na adequação dos parâmetros e métricas aplicadas;
- ▶ aprovação do Indicador de Efetividade de Controles Internos (ECI) para a indução e monitoramento da eficácia e qualidade dos controles e da conformidade do Banco;
- ▶ revisão e aprimoramento de indicadores de monitoramento utilizados para quantificar a exposição dos gestores e do Banco quanto à exposição ao Risco de Conformidade em relação ao *Compliance* Regulatório, com proposição de indicador de exposição ao Risco de Conformidade na RAS.



O Bacen tem buscado alinhar as normas de contabilidade brasileira aos procedimentos internacionais. Nesse contexto, criamos o Projeto Estratégico para coordenar as ações do plano de implementação para atendimento da Resolução CMN 4.966, de 25 de novembro de 2021, que visa acolher o IFRS9¹ no Brasil e dispõe sobre conceitos e critérios contábeis para classificação dos ativos e passivos financeiros, constituição de provisão para perdas esperadas associadas ao risco de crédito e contabilidade de *hedge*.

Na revisão dos processos de gestão de riscos e de capital, destacam-se os aprimoramentos da RAS, cuja dinâmica de revisão considera o ambiente econômico e regulatório, as tendências mercadológicas, os cenários-base e de estresse definidos para a Organização e o alinhamento com a estratégia de longo prazo do Banco do Brasil.

Na sua elaboração, foram considerados o panorama conjuntural e a efetiva participação dos gestores de clientes e áreas corporativas, considerando o melhor Retorno Ajustado ao Risco (RAR) e o fortalecimento da estrutura de capitais do Banco. Também destacamos o papel da RAS, em conjunto com os demais mecanismos estratégicos e de indução, na busca pelo reforço na geração orgânica e estrutura de capital.

¹IFRS 9 - Instrumentos Financeiros

Perdas

Em 2023, ações foram implementadas para enfrentamento da temática de perdas operacionais em um esforço integrado por diversas UE, envolvendo o monitoramento e implantação de medidas para atuação nos principais aspectos que envolvem o tema, em especial no tratamento das causas de processos entrantes e no endereçamento de procedimentos para o estoque de processos Banco Réu¹.

¹Situações nas quais o Banco do Brasil é réu em processos.

Risco de crédito

A gestão do risco de crédito inclui o Risco de Crédito de Contraparte (RCC), o risco-país, o risco soberano, o risco de transferência, o risco de concentração de crédito e a efetividade de instrumentos mitigadores ou de transferência de riscos utilizados nas exposições que geram os riscos designados. Sua estrutura tem por objetivo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar o risco, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

A gestão é conduzida de maneira integrada aos objetivos dos negócios, estabelece limites e consolida a nossa visão, sendo uma das principais ferramentas para compatibilização da adequada relação risco x retorno. Para tanto, baseia-se nas seguintes premissas:

- alcance de índice mínimo de CP, apoiado por um conjunto de exposições a risco de crédito mais favorável em termos de rentabilidade e aproveitamento máximo dos Ativos Ponderados pelo Risco (RWA,

na sigla em inglês para *Risk-Weighted Assets*), dadas as exposições projetadas;

- manutenção do VaR como métrica para o estabelecimento dos limites, em razão de sua maior capacidade de representar o total de perdas (esperadas e inesperadas) associadas ao portfólio exposto a risco de crédito; e
- limites associados ao cenário de risco (sob a perspectiva de perdas esperadas) projetado.

A Política Específica de Crédito do BB orienta o gerenciamento contínuo, integrado e prospectivo do risco de crédito. Compreende todas as etapas do processo de crédito, a gestão dos ativos sujeitos a esse risco, assim como o processo de cobrança e recuperação de créditos, inclusive daqueles realizados por conta de terceiros.

O processo de crédito é estruturado a partir de metodologias de cálculo de risco x limite e desenvolvido em linha com as melhores

práticas de gestão. Ele contempla as fases de cadastro, análise de risco e estabelecimento do limite de crédito, contratação e condução de operações e gestão do risco, com o suporte de normativos e estrutura organizacional especializada. No estabelecimento do limite de crédito, é definida a exposição máxima ao risco de crédito que se admite assumir com o cliente, considerando o prazo e a finalidade, assim como as condições para sua utilização.

Índices de mensuração do risco de crédito (R\$ bilhões)	2021	2022	2023
INAD +90d ¹ (%)	1,8	2,6	2,9
Concentração ² (%)	15,9	19,0	14,2
Baixas para Prejuízo (R\$ bilhões)	18,4	17,4	26,8

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.



Avanços em 2023

- Aprimoramento no processo de apuração da Perda Esperada para Balanço em IFRS9 e Balanço Res. 4.966 (em implantação), incluindo melhorias dos modelos de risco de crédito de ELBB, e revisão dos procedimentos de controle aplicados ao processamento da Perda Esperada;
- Revisão do modelo de Capital Econômico para risco de concentração de crédito do BB;
- Revisão dos modelos de risco de clientes PF Novos, PJ Atacado contemplando a visão ASG, Entes Públicos e Produtor Rural;
- Revisão dos Modelos de Parâmetros PF, Produtor Rural, PJ Varejo (MPE) e PJ Atacado.



Risco de mercado e risco de taxa de juros na carteira bancária (IRRBB)

SASB FN-CB-550a.2

A gestão do risco de mercado possibilita a avaliação da exposição ao risco proveniente das variações de preços de ativos, taxas de juros ou outros fatores econômicos em comparação com o capital disponível. Para mensurá-lo, são utilizados métodos estatísticos e de simulação, que incluem a métrica de valor em risco (VaR) e RWA, além de testes de estresse e análise de sensibilidade.

A gestão do IRRBB (sigla em inglês para *Interest Rate Risk in the Banking Book*) refere-se ao risco do impacto de movimentos adversos das taxas de juros no capital e nos resultados da instituição financeira para os instrumentos classificados na carteira bancária. A identificação, a mensuração e o controle do IRRBB estão fundamentados nas abordagens de valor econômico e de resultado de intermediação financeira. Para ambos os

riscos, são estabelecidas políticas e estratégias e utilizados sistemas que garantem a administração das posições registradas nas carteiras de negociação e de não negociação.

De forma a delimitar a incidência dos riscos de mercado e IRRBB, utilizamos os limites referenciados na disponibilidade de capital contidos na RAS com processo de monitoramento diário.

A gestão do risco de mercado possibilita a avaliação da exposição ao risco proveniente das variações de preços de ativos, taxas de juros ou outros fatores econômicos em comparação com o capital disponível.

Avanços em 2023

IRRBB:

- Revisão dos critérios de governança e monitoramento de limites;
- Revisão do manual de marcação a mercado;
- Reparametrização dos choques para a gestão do IRRBB com uso da metodologia interna;
- Revisão da parcela Rban, a partir da adoção dos choques paralelos de alta e baixa sobre ambas as métricas ΔEVE e ΔNII , buscando a hipótese que retorne a exposição de maior severidade;
- Amplificação dos intervalos da distribuição de choques de estresse, a partir da substituição da premissa de limitação ao choque padronizado, para o 1º e 99º percentis;
- Revisão da Política Específica de Classificação e Reclassificação de Operações nas Carteiras de Negociação e Bancária (CROCNB);
- Instituição de limites operacionais de estresse para a gestão do IRRBB;
- Revisão da estrutura e definições de grupos e livros para Carteira de Negociação e para Carteira Bancária;
- Avaliação da conformidade da fronteira entre carteiras de negociação e bancária;
- Instituição do Manual de Avaliação da Efetividade do *Hedge*.

Risco de Mercado:

- Revisão do *framework* de gestão do risco de mercado;
- Revisão da Política Específica de CROCNB;
- Avaliação da conformidade da fronteira entre carteiras de negociação e bancária;
- Revisão da estrutura e definições de grupos e livros para Carteira de Negociação e para Carteira Bancária

Risco de liquidez

O risco de liquidez é definido como a possibilidade de a instituição não ter a capacidade de honrar seus compromissos financeiros no vencimento sem incorrer em perdas inaceitáveis. A gestão do risco de liquidez contribui para manutenção da solidez e solvência da Organização, além do aproveitamento de oportunidades de crescimento sustentável dos negócios.

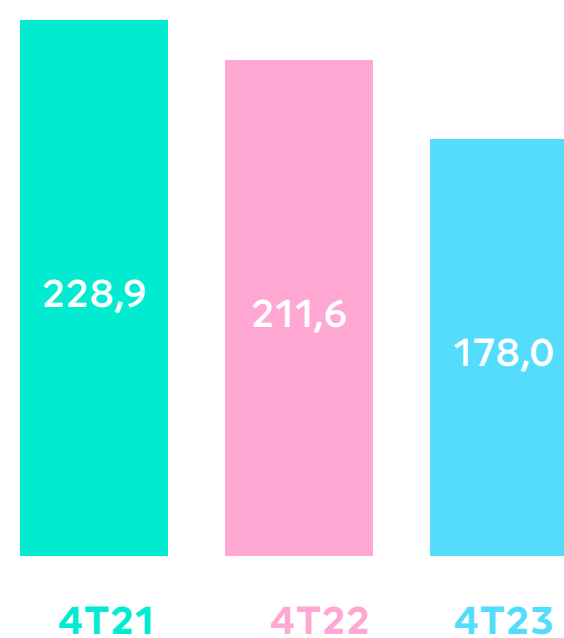
O Banco procura manter níveis de liquidez adequados aos compromissos, à ampla e diversificada base de depositantes, à qualidade

dos ativos, à capilaridade da rede e ao nível de acesso ao mercado de capitais.

Os indicadores e as projeções de liquidez, com avaliação prospectiva do efeito do descasamento entre captações e aplicações, testes de estresse, limites gerenciais e regulatórios para a gestão do risco, além do plano de contingência de liquidez e a efetividade potencial de suas medidas, são acompanhados e monitorados pelos comitês estratégicos e Alta Administração.



Indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR) %



Avanços em 2023

- Implementação do Plano de Monitoramento Contínuo (PMC) dos modelos de gerenciamento do risco de liquidez;
- Aprimoramento da projeção do Indicador de Liquidez de Curto Prazo (LCR);
- Revisão dos modelos dos indicadores: (i) Disponibilidade de Recursos Livres (DRL), (ii) Liquidez Intradia e (iii) Reserva e Colchão de Liquidez em Moeda Nacional; e
- Revisão do Plano de Recomposição do Indicador de Liquidez de Longo Prazo (PRN) e do Plano de Contingência de Liquidez.

Risco operacional

SASB FN-CB-550a.2

O risco operacional é a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas, sistemas ou de eventos externos. Sua gestão contempla identificação de fragilidades ou inadequações nas atividades, de forma a possibilitar a correta e tempestiva atuação para a mitigação.

A Política Específica de Gerenciamento de Riscos e Capital norteia as diretrizes e comportamentos do Banco do Brasil, aplicando seus preceitos à gestão do risco operacional. ELBB são orientadas a definir seus direcionamentos a partir do normativo, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

O monitoramento das perdas operacionais ocorre por meio da ferramenta Painel de Risco Operacional. A ferramenta possibilita que as UE acompanhem as perdas vinculadas aos seus processos, contribui para o enquadramento dessas ao limite global e aos limites específicos estabelecidos, bem como a adoção de ações de prevenção para mitigar os fatos geradores dessas perdas.

Os resultados do painel são reportados mensalmente ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC) e ao Coris e trimestralmente ao conhecimento do CA, com trânsito prévio pelo CD.

Acompanhamento das Perdas Operacionais por Categoria de Eventos de Perda (%)	2021	2022	2023
Práticas inadequadas relativas a negócios, produtos e clientes	64,5	56,5	53,8
Práticas trabalhistas e condições do ambiente de trabalho	23,5	28,9	36,6
Fraudes e roubos externos	6,6	7,9	6,3
Falhas de execução e gerenciamento de processos	4,8	6,2	2,9
Fraudes e roubos internos	0,3	0,2	0,1
Danos a ativos físicos e lesões a pessoas	0,3	0,2	0,3
Falhas de sistemas e tecnologia	0	0,1	0
Total	100	100	100

Avanços em 2023

- Reavaliação do modelo de indução da rede de agências visando à redução de perdas;
- Aprimoramento na realização de acordos judiciais, com o uso de instrumentos não pecuniários;
- Aprimoramentos no processo de revisão dos cenários de Risco Operacional;
- Estabelecimento de limite de tolerância em curva, para o consumo de capital regulatório;
- Definição de indicador de performance, relacionando o resultado dos negócios com o volume de provisões; e
- Implementação de painel relacionando as perdas operacionais às categorias gerenciais do risco operacional.



Gestão de Crises e Continuidade de Negócios

A metodologia do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócios (SGCN) do Banco do Brasil está alinhada com as melhores práticas e tendências nacionais e internacionais, além de aderente às normas da família ABNT NBR ISO 22301 e às regras estabelecidas pelos reguladores.

Essa abordagem tem se mostrado eficaz no enfrentamento de eventuais ameaças que possam interromper os negócios críticos do Banco, permitindo ganhos de eficiência e resiliência operacional, além de manter o BB uma referência no mercado nesse assunto.

Os principais componentes do SGCN são o Plano de Gestão de Continuidade de Negócios (PCN) e o Plano de Gestão de Crise (PGC). No PCN estão contidas as estratégias e procedimentos para enfrentar situações de anormalidade e interrupções, sendo revisados e testados pelas unidades pelo menos uma vez ao ano. Já no PGC estão descritos os principais procedimentos a serem adotados pela Organização para responder a situações críticas que podem afetar negativamente sua lucratividade, reputação ou capacidade de operar.

Em relação à disseminação de cultura de gestão de crises e continuidade de negócios, em 2023 foram realizadas duas edições de capacitação em Gestão de Crises. A primeira edição abordou a gestão de crise corporativa com foco na indisponibilidade de TI e reuniu 29 participantes, incluindo 15 funcionários treinados da alta liderança do BB. Na segunda edição, o tema foi segurança física, ambiental e de pessoas, com 28 participantes.

Sobre o tema Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), ao longo de 2023, foram realizadas diversas ações de capacitação, abrangendo aproximadamente 1.250 funcionários. Durante o ano, foram identificados e avaliados 740 processos quanto à criticidade em caso de interrupção, para os quais foram revisados e testados 415 Planos de PCN e 120 Plano de Recuperação de Desastres de TI (PRD), com o objetivo de validar a eficácia das estratégias de continuidade relacionadas.

Gestão de Continuidade de Negócios em 2023: 1.250 funcionários capacitados; 740 processos mapeados, revisados e avaliados quanto à criticidade; 415 PCN registrados e testados.



Risco cibernético

SASB FN-CB-550a.2

O risco cibernético provém de ataques contra a infraestrutura de TI ou atingindo sistemas corporativos que possam afetar a integridade, confidencialidade e disponibilidade de dados.

Devido à natureza de nossas atividades, operamos em um ambiente sujeito a incidentes de segurança cibernética, como *malwares*, *phishing* e outros eventos, que podem incluir métodos sofisticados de ataques, na tentativa de acesso não autorizado às infraestruturas e sistemas de TI, divulgação não autorizada de dados confidenciais, manipulação ou destruição de dados e interrupção dos serviços.

Eventuais ataques cibernéticos que resultem em indisponibilidade de acesso aos sistemas, acesso não autorizado aos dados, perda ou divulgação não autorizada de dados podem resultar em litígios, multas regulatórias, perdas de clientes, danos à imagem e causar efeito adverso relevante.

Mitigamos o risco cibernético por meio do investimento de recursos na segurança da infraestrutura, nos sistemas de tecnologia da informação e no aprimoramento dos processos, bem como na adoção de treinamentos contínuos das equipes para assegurar a proteção das operações, dos negócios e das informações dos clientes. Além disso, realizamos a Gestão

de Incidentes de Segurança em TI, que consiste na resposta, no monitoramento e na avaliação de incidentes. Asseguramos, assim, a conformidade com as exigências legais, minimizando tanto o tempo de reação quanto os riscos decorrentes das tentativas de ataque e ameaças à rede e aos sistemas corporativos.

Adotamos também governança e gestão corporativa da segurança de TI e segurança cibernética, gestão de identidade e controle de acessos, gestão da infraestrutura de segurança de TI e gestão dos processos de resposta a Incidentes de Segurança em TI; execução (operacionalização) dos processos de Tratamento de Incidentes de Segurança em TI e Processos de Manutenção de Ferramentas Geridas pela Central de Operações de Segurança (SOC, na sigla em inglês para *Security Operations Center*), de modo a assegurar a conformidade com as exigências legais e minimizar o tempo de reação e os riscos decorrentes das tentativas de ataque e ameaças à rede e aos sistemas corporativos.

Contratamos ferramentas de mercado, agregando mais tecnologia, segurança e agilidade para os nossos processos de identificação de clientes nas Agências e no *onboarding* digital. Destaque para as soluções de *antispoofing* e documentoscopia, que permitem mitigar riscos envolvendo contas laranjas e/ou falsidade ideológica.

Avanços em 2023

- Investimento superior a R\$ 50 milhões em soluções de segurança cibernética;
- Campanhas de conscientização contra *phishing* para funcionários BB e de ELBB;
- Treinamentos especializados para equipes de segurança cibernética, com incremento no percentual de funcionários com certificações de mercado;
- Estudos sobre avaliação quantitativa de risco, com estimativa de perdas perante cenários específicos de ameaça e avaliação dos investimentos em segurança cibernética diante da quantificação estimada de perda estão em fase de maturação interna;
- Criação de novos indicadores para controle e monitoramento do risco cibernético;
- Realização de avaliação de risco cibernético em atendimento a regulador externo – Ilhas Cayman;
- GRC – especificações de requisitos funcionais definida – seguirá para processo licitatório;
- Equipes dedicadas à identificação ágil em resposta a incidentes;
- Planos de continuidade de serviços, testados e auditados periodicamente;
- Testes de vulnerabilidade;
- Controle de acesso em sistemas e recursos de TI.

Segurança da Informação e ataques cibernéticos

[SASB FN-CB-230a.2]

A Política de Segurança Cibernética contempla o conjunto de instruções normativas do BB, composto pela Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética e todas as instruções normativas relacionadas ao tema, bem como os procedimentos contidos no documento Plano de Prevenção e Reposta a Incidentes Cibernéticos. Nesse sentido, a Política de Segurança Cibernética do Banco do Brasil está em consonância com os dispositivos estabelecidos pelas Resoluções CMN 4.893/2021 e BCB 85/2021.

A Política Específica de Segurança da Informação e Cibernética elenca os compromissos do Banco do Brasil para a

proteção dos dados e das informações dos clientes, parceiros e fornecedores, além da própria Organização. Essa política é amplamente divulgada ao público interno e, também, ao público geral, por meio do endereço www.bb.com.br/psi.

O Modelo Operacional de Segurança Cibernética do Banco do Brasil foi estruturado e é atualizado regularmente em função da necessidade de desenvolver um *framework* compatível com a complexidade e criticidade dos processos necessários para a atuação de um banco com o porte e a relevância estratégica do BB.

O modelo desenvolvido tem como premissa o aprimoramento das dimensões governança, gestão e operação em segurança cibernética. Ele descreve a organização conceitual e a forma de atuação integrada dos diferentes processos, serviços e componentes da segurança cibernética na Instituição.

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

- estruturas de gestão e governança de segurança;
- equipes dedicadas à identificação e resposta ágil a incidentes;

- 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; e
- capacitação em segurança da informação.

Disseminação da cultura de segurança cibernética

O Programa de Conscientização e Treinamento em Segurança Cibernética do Banco do Brasil prevê ações que abrangem desde a conscientização do público geral até a especialização técnica avançada, por meio de cursos e treinamentos disponibilizados a todos os funcionários.

Em 2023 foram aprimorados e criados cursos sobre o tema, disponibilizados na UniBB. Além disso, o BB também disponibiliza Certificação em Gestão de Segurança e Certificação em Tecnologia da Informação, abordando aspectos relativos ao desenvolvimento de aplicações, infraestrutura e segurança em TI.

Segurança cibernética

No âmbito da Segurança Cibernética, para implementação das diretrizes e estratégias definidas na Política de Segurança Cibernética é elaborado anualmente o Plano de Ação em Segurança Cibernética (Pasc) que declara as ações e decisões sobre o tema conforme estabelecem as Resoluções CMN 4.893/2021, BCB 85/2021 e BCB 304/2023.

Em 2023, destacamos as seguintes ações declaradas no Pasc que foram implementadas e acompanhadas pela Governança interna do Banco do Brasil:

- **Elevação do Nível de Maturidade em Segurança Cibernética:** o Banco do Brasil encerrou 2023 com um patamar elevado no modelo de maturidade em segurança cibernética. A elevação no nível da maturidade de 4,19 em 2022 para 4,50 em 2023, considerando uma escala de 0 a 5, gera uma maior resiliência e repercute na proteção e defesa da nossa infraestrutura. Isso significa proporcionar segurança para ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos.
- **Expansão do uso da Autenticação Biométrica de Funcionários:** em 2023, passamos de, aproximadamente, 16 mil usuários autorizados no papel de acesso que permitia o uso da biometria para cerca de 37.500 de usuários se autenticando com a biometria *fingerprint*.

Em 2023, o Banco do Brasil tomou ações que proporcionaram aprimoramento substancial nos processos de governança, gestão, sinergia, capacitação e em especial para os processos da operação, tratamento e resposta de eventos cibernéticos.

Investimentos na aquisição de soluções automatizadas de segurança de TI e cibernética, com o objetivo de assegurar a proteção aos sistemas e infraestruturas de TI do Banco do Brasil, possibilitaram melhor gestão do risco cibernético, proporcionaram maior proteção às informações de nossos clientes e, ainda, contribuíram para a elevação da maturidade em segurança cibernética da Instituição. Neste sentido, executamos 100% dos investimentos priorizados para o ano e alcançamos o maior desembolso em soluções segurança cibernética dos últimos quatro anos.

A implementação de solução de biometria facial para dispositivos móveis, buscando meios de autenticação mais segura para os clientes. O objetivo principal é utilizar a biometria facial como ferramenta de prevenção a fraudes e com sua implantação incluí-la na confirmação de fluxos de segurança, como, por exemplo, na autorização de dispositivos, na realização de transações financeiras, assim como permitir o acesso ao *App* sem utilização de senha e para oferecer benefícios aos clientes, como a ampliação de limites.

Governança

O Sistema de Gestão da Segurança da Informação do BB – SGSI, é formado por:

Conselho de Administração – órgão que fornece a orientação estratégica e exige a demonstração do alinhamento da estratégia de segurança da informação à estratégia do negócio.

Conselho Diretor – órgão que assegura a provisão de recursos e infraestrutura para integrar a segurança da informação com os objetivos de negócio.

Comitê Executivo de Segurança – órgão colegiado que analisa e sustenta a estratégia de segurança da informação e os

esforços de integração, além de garantir que os gestores de negócios participem e contribuam para a integração.

Vice-Presidência de Negócios Digitais e Tecnologia – órgão que desenvolve a estratégia de segurança da informação e cibernética, orienta o programa e suas iniciativas em alinhamento à estratégia corporativa.

Diretoria Tecnologia – órgão estratégico que responde pela gestão dos Riscos de TI.

Auditoria Interna – órgão vinculado ao CA que avalia e reporta sobre o grau de alinhamento da segurança às estratégias do negócio e conformidade.



LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A Lei Geral de Proteção de Dados estabeleceu um novo marco legal a ser observado nas operações de tratamento de dados pessoais e trouxe mudanças significativas nas regras aplicáveis ao processamento desses dados, com um conjunto de regulamentações e controles a serem cumpridos.

Contamos com uma Política Específica de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, aprovada pelo CA, que regula os aspectos comportamentais da Organização e orienta todo o conjunto de negócios e atividades empresariais.

Nossa Política de Privacidade se aplica na relação com clientes, não clientes, empregados, acionistas, fornecedores e com qualquer pessoa que se relaciona com o Banco do Brasil e está disponível em bb.com.br/privacidade.

Buscando garantir a segurança dos titulares, a privacidade e a proteção de dados pessoais, nós:

- exigimos a adequação dos fornecedores e parceiros quanto à proteção de dados. Além disso, ao compartilhar com parceiros e fornecedores os dados pessoais necessários ao desempenho das atividades contratadas, o Banco firma contrato de confidencialidade para garantir o sigilo dos dados pessoais confiados e exige que parceiros e fornecedores possuam políticas adequadas à legislação vigente de proteção de dados;

- adequamos contratos, termos e outros instrumentos, com a inclusão de cláusulas de proteção de dados;
- capacitamos e treinamos os funcionários;
- possuímos sistema dedicado à proteção dos dados pessoais;
- disponibilizamos canais digitais e físicos para atendimento aos clientes e titulares de dados;
- monitoramos o uso de dados pessoais e analisamos as suspeitas de tratamento indevido sob os aspectos legal e disciplinar;
- adotamos medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
- gerimos as notificações de incidentes relacionados à privacidade e à proteção de dados pessoais.

O Banco do Brasil divulgou, em 2023, a cartilha de proteção de dados pessoais aos fornecedores, mais uma ação de disseminação da cultura de privacidade e proteção de dados pessoais que orienta sobre o que nós esperamos de nossos parceiros comerciais e fornecedores em relação ao tema.



Estrutura do Programa de Proteção de Dados Pessoais

Conselho de Administração – órgão que fornece a orientação estratégica e exige a demonstração do alinhamento da estratégia de privacidade e proteção de dados.

Conselho Diretor – órgão colegiado que assegura a provisão de recursos e infraestrutura para integrar e manter a estratégia de privacidade e proteção de dados no BB.

Comitê Executivo de Segurança – órgão colegiado que analisa e sustenta a estratégia de privacidade e proteção de dados pessoais, além de garantir que os gestores de negócios participem e contribuam para a integração.

Unidade Segurança Institucional – órgão de nível estratégico que desenvolve a estratégia de privacidade e proteção de dados e colabora com os gestores dos processos de negócio para o contínuo alinhamento à estratégia do negócio.

Encarregado pelo tratamento de dados pessoais – pessoa indicada pelo Banco do Brasil para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).



Estabelecemos, ainda, um Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais com o propósito de ampliar a eficácia da gestão dos processos empresariais e o gerenciamento dos riscos do negócio.

Os eventos e ameaças que impactam a privacidade e proteção de dados têm a sua gestão contemplada no Conjunto Corporativo dos Riscos Relevantes do Banco do Brasil, descritos em normativo interno. É composto por aqueles considerados mais importantes pela empresa e avaliados segundo critérios específicos, considerando avaliações qualitativas e quantitativas.

O gerenciamento dos riscos relevantes relacionados à privacidade e à proteção de dados pessoais (Risco de Modelo, Risco de Condução, Risco de TI e Risco Cibernético) é realizado conforme MRLD.

A Audit do Banco do Brasil é um órgão independente e vinculado ao CA que avalia e reporta o grau de alinhamento da privacidade e proteção de dados, sob o viés de análise de riscos. A área monitora periodicamente as ações e iniciativas implementadas, emitindo recomendações e orientações conforme a necessidade de aprimoramento de cada estratégia e/ou processo.

Recebemos, ainda, auditorias e fiscalizações em assuntos relativos à privacidade e à proteção de dados, internas e externas (de órgãos reguladores aos quais estamos sujeitos).

Em 2023, ocorreram dois trabalhos de auditoria interna do Banco e uma auditoria externa, realizada pela CGU, que envolveram o tema.

Informamos que 67% dos nossos clientes têm seus dados tratados para fins secundários, como no caso de oferta de produtos e serviços adequados aos perfis de consumo, por canais próprios ou externos.

Trabalhamos para garantir, de forma inovadora, a disponibilização de todos os direitos dos titulares de dados em todos os canais digitais do Banco do Brasil. Em 2023, integramos o atendimento a esses direitos na Alexa, onde também incluímos *podcasts* sobre o tema para disseminar cada vez mais a cultura de privacidade e proteção de dados para além do Banco. Também incluímos o tema privacidade no WhatsApp (*chatbot*) que atende exclusivamente os funcionários, com o objetivo de esclarecer as dúvidas nos atendimentos aos titulares de dados de forma tempestiva e satisfatória.

Em 2023, a Central “Minha Privacidade” do Banco do Brasil, por meio da qual o titular de dados pode exercer seus direitos, foi atualizada para realizar o atendimento acessível a pessoas com deficiência. A acessibilidade dos canais digitais desempenha um papel fundamental na inclusão social, permitindo que pessoas com diferentes tipos de deficiência utilizem os serviços e ferramentas disponibilizados pelo BB.



Em 2023



atendemos a **mais de 6 milhões** de solicitações de titulares, mais que o dobro dos atendimentos registrados em 2022.



Desse total, **mais de 99%** foram registrados pelo *mobile* (App BB), os demais foram registrados pelo *Internet Banking* (APF, Autoatendimento via internet para Pessoa Física no Portal BB), WhatsApp e nas agências BB.

Proteção dos clientes

[SASB FN-CB-230a.2]

Para continuar gerando valor com segurança e uma melhor experiência, o BB Code evoluiu para que tenha funcionalidades *online* (via internet), permitindo integração entre interfaces e uma usabilidade mais prática e estendida para outras transações.

Temos processo contínuo de aprimoramento dos sistemas de monitoramento de transações, fazendo uso de *big data* e IA, que eleva a precisão das regras e otimiza o tempo de detecção de transações não compatíveis com o comportamento do cliente. Com isso, conseguimos prever padrões e transações suspeitas em tempo real.

Estamos na vanguarda do mercado no uso de tecnologias e algoritmos avançados de IA para acompanharem em tempo real as transações financeiras. Otimizamos o processo criando modelos comportamentais específicos para cada cliente, permitindo a customização de regras para cada canal.

Essas soluções também permitiram avanços na prevenção a fraudes de cartão de crédito para PF. De forma inédita, o modelo autorizativo atua antes da conclusão da compra, buscando identificar a fraude no próprio ato. A segurança da modalidade de cartão de débito faz uso de ferramentas das bandeiras

associadas ao Banco do Brasil. Também já está em andamento o monitoramento do *Open Banking* para a fase transacional.

Foi implementada uma solução de biometria facial, desenvolvida pelo BB, na liberação automática de dispositivos móveis para PF. Desta forma, o Banco permitiu mais praticidade na validação do equipamento dos clientes seja no Brasil ou no exterior, liberando a realização de transações financeiras imediatamente.

Aumentamos a praticidade e a segurança na identificação do cliente no atendimento nas centrais de relacionamento do BB. Foi implantada uma nova solução de identificação positiva com envio de mensagem via WhatsApp, em substituição ao questionário de dados pessoais, tornando o processo mais simples e seguro.

Contamos com um canal interno para registro e notificação de eventuais incidentes de segurança da informação relacionados à violação ou à perda de dados de pessoas naturais. A investigação de incidentes visa identificar eventuais fragilidades, mitigar riscos e aprimorar os processos internos relacionados ao incidente.

Das denúncias recebidas e avaliadas em 2023, duas ocorrências sinalizaram uma possibilidade de incidente envolvendo dados pessoais, mas após análise pelo Banco, esses incidentes não foram confirmados.

No âmbito da Ouvidoria, em 2023, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes julgadas procedentes de órgãos externos. [GRI 418-1] SASB FN-CB-230a.1

Com relação à segurança física das unidades do Banco, aprimoramos os níveis de proteção dos nossos ativos, por meio de diversos projetos e investimentos, dentre os quais destacamos:

- investimos na implantação do sistema de tingimento de cédulas em todo o parque de terminais de autoatendimento e expandimos a solução de tingimento de cédulas para os cofres das dependências, propiciando a elevação da proteção das unidades e desestimulando a ocorrência de investidas criminosas;
- realizamos ações especiais de reforço estrutural para aumentar ainda mais a segurança das dependências. Além disso, demos prosseguimento à solução de proteção perimetral, a fim de desestimular o risco de investidas criminosas via túnel;
- investimos cada vez mais em soluções robustas de monitoramento remoto que reforçam as camadas protetivas de todas as instalações físicas do Banco do Brasil agregando proteção dos ativos físicos e intangíveis da Instituição.



Risco social, ambiental e climático

GRI 2-23| 2-24| 2-25| 2-26| 2-27|3-3 para Risco social, ambiental e climático |SASB FN-CB-410a.2| SASB FN-CB-550a.2|

Nossa estrutura de gerenciamento de RSAC segue políticas e processos aprovados pela Alta Administração. Ao incorporar fatores sociais, ambientais e climáticos nas decisões de investimento e nas práticas de seleção de ativos, buscamos reduzir riscos, ampliar o retorno financeiro e atender às expectativas dos clientes. Acreditamos também que a responsabilidade social e ambiental proporciona resultados positivos, recorrentes e sustentáveis ao longo do tempo. O uso mais eficiente de recursos pode reduzir custos. A melhor governança interfere positivamente na produtividade, e as regras ambientais, de segurança e de saúde reduzem externalidades negativas. Dessa forma, inovação em produtos sustentáveis pode atrair novos clientes.

Nosso objetivo é identificar, mensurar, avaliar, monitorar, relatar, controlar e mitigar os riscos sociais associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum, bem como os riscos ambientais associados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo

de recursos naturais e os riscos climáticos considerando as duas dimensões: risco físico e risco de transição. O risco físico é associado a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo, já o risco de transição é associado ao processo de transição para uma economia de baixo carbono.

O compromisso com a gestão dos RSAC se manifesta pela incorporação de questões sociais, ambientais e climáticas no desenvolvimento de nossa estratégia e no aprimoramento dos processos de gestão de riscos. Ainda, se manifesta em iniciativas e pactos voluntários dos quais somos signatários.

Com o advento das Resoluções CMN nº 4.943 e nº 4.945 e BCB nº 139 e, ainda, da Instrução Normativa BCB nº 153, que tratam do aprimoramento das regras de gerenciamento do RSAC, da PRSAC e da divulgação do **GRSAC**, avaliamos nossa estrutura e definimos um plano de ação no período de 2021 a 2023, com foco na revisão e adequação da gestão do RSAC, à luz dos novos normativos.

Em 2023, foi realizado trabalho de identificação de oportunidades de melhoria em relação à **PRSAC**, envolvendo análises dos enunciados do Banco do Brasil, assim como avaliação de alinhamento nas Políticas das ELBB do Conglomerado Prudencial.

A PRSAC orienta o comportamento em relação ao tema, considerando a atuação

com os diversos públicos de interesse em iniciativas dedicadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas às questões socioambientais, incluindo mudanças climáticas, de forma a demonstrar o engajamento no processo de construção de um modelo econômico sustentável. A política também envolve aspectos relacionados à promoção dos Direitos Humanos e dos princípios fundamentais do trabalho, à universalização dos direitos sociais e ao respeito à diversidade nas relações negociais.

Revisamos os documentos "**Compromisso BB com as Mudanças Climáticas**", "**Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito**" e "**Diretrizes Socioambientais Lista Restritiva e Lista de Exclusão**", a fim de formalizar o posicionamento sobre as mudanças climáticas e aprimorar as regras de gerenciamento do RSAC. Revisamos a Taxonomia do RSAC, que demonstra como se dá a vinculação do RSAC aos fatores de risco, bem como apresenta maior alinhamento entre as percepções do supervisor e dos gestores de riscos, de forma a contribuir para a melhoria das atividades que compõem a gestão dos riscos relevantes, com reflexo positivo na cultura de riscos e na evolução da maturidade dos processos de gestão de riscos.

Outro documento revisado foi o *Framework* de gestão do RSAC, evidenciando as responsabilidades entre as LD, conforme o MRLD. A definição das atividades e limites de atuação das linhas de defesa, contribui

O compromisso com a gestão do RSAC se manifesta ainda em iniciativas e pactos dos quais somos signatários, como os Princípios do Equador, o Protocolo Verde, os PRI, o TCFD e o Business Ambition.



para o aumento da eficiência operacional e conscientização do papel das áreas envolvidas na gestão do RSAC, favorecendo atuação conjunta e contribuindo para um melhor desempenho do BB em índices de sustentabilidade empresarial, além de facilitar o acesso ao capital, com aumento da confiança de líderes, investidores e demais públicos de interesse.

Em conformidade à Resolução CMN 4.557/2017, que prevê que seja estabelecida estrutura de gestão específica e políticas claramente documentadas para a gestão dos riscos relevantes, além de possibilitar apresentação à Organização das diretrizes para atuação proativa na gestão do RSAC, revisamos o Manual Corporativo de Gestão do RSAC. O Manual é documento interno e reúne as informações da gestão do RSAC, detalha políticas específicas, responsabilidades das linhas de defesa e os instrumentos utilizados para identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar esses riscos.

Publicamos o **Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC)**, documento pelo qual

o Banco evidencia seu comprometimento com a transição para uma economia de baixo carbono, demonstrando a incorporação de questões sociais, ambientais e climáticas no desenvolvimento da estratégia, bem como do aprimoramento dos processos de gestão do RSAC e do fortalecimento da governança relacionada ao tema.

As ações que desenvolvemos contribuem para a robustez da gestão desses riscos, por meio da classificação de macrossetores; do porte; da apuração de informações sociais, ambientais e climáticas; e do monitoramento e definição de metodologia de avaliação nas dimensões de setores econômicos, clientes e exposições; dentre outros; para que seja mantido o compromisso do Banco em continuar adotando as melhores práticas socioambientais que permitem ações de antecipação e de gerenciamento de riscos/ oportunidades e realização de negócios cada vez mais sustentáveis. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso para tornar o processo de gestão do risco mais abrangente e eficiente. [|GRI 2-23|2-24|2-25|2-26|2-27|](#)

Avanços em 2023

- Reestruturação da base de dados de perdas associados aos RSAC evidenciando a região geográfica e setor econômico, vinculando a exposição destes riscos.
- Revisão da Taxonomia do RSAC.
- Revisão da metodologia de Avaliação dos RSAC.
- Revisão dos indicadores de gestão dos RSAC e apuração das exposições e concentrações significativas do portfólio do BB sob a ótica do RSAC, bem como, estabelecimento de processo de monitoramento de indicadores RSA e metodologia de risco climático físico nas instalações do BB.
- Proposição de indicadores RSAC e limites referenciais na RAS.
- Revisão dos *frameworks* dos RSAC.
- Monitoramento de desvios da PRSAC e avaliação dos riscos quanto à contribuição para a efetividade da PRSAC.
- Estabelecimento de processo de gestão dos impactos do RSAC sobre a carteira de negociação (Risco de Mercado) e a carteira bancária (IRRBB), com apuração dos macrossetores de maior vulnerabilidade e maior impacto financeiro.
- Revisão do Manual Corporativo de Gestão dos RSAC, com a inclusão do Risco Climático.
- Divulgação do GRSAC.



Taxonomia Corporativa de Riscos

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos permite a avaliação do nível de exposição aos riscos financeiros e não financeiros, bem como de suas interações. Um dos instrumentos para tratamento destas interações é a Taxonomia Corporativa de Riscos do BB, que tem como pressuposto a consolidação de todos os fatores (causas), eventos e impactos dos riscos inerentes às atividades desempenhadas pelo Banco.

Tendo em vista a natureza causal dos RSAC, nas avaliações, eles são classificados como fatores que podem originar eventos nos demais riscos corporativos do BB, demandando processo preventivo de gestão.

Com as alterações da Resolução CMN 4.557/171, por meio da Resolução CMN 4.943/212, foi revisada a Taxonomia Corporativa de Riscos, qualificando os Eventos dos Riscos de Crédito, Mercado, Operacional e Liquidez, que estariam vinculados aos Fatores Ambiental, Social e Climático.

Nessa perspectiva, a gestão integrada de riscos possibilita o acompanhamento da nossa exposição, identificando os sobreamentos entre as diversas categorias, o que viabiliza melhor avaliação dos impactos nas interações entre os riscos, promovendo aprimoramento da gestão e adoção de estratégias e mitigadores mais assertivos.

Avaliação de RSAC nas ELBB

O BB possui metodologia robusta e sedimentada para realizar o Processo de Supervisão das ELBB, permitindo a avaliação do Sistema de Governança, Riscos e Controle (SGRC) das entidades ligadas de maior relevância para o Conglomerado.

A avaliação é parte do Ciclo de Supervisão Integrada das ELBB, que tem como objetivo conhecer e avaliar a aderência dos processos integrantes do SGRC, conduzidos pelas entidades ligadas, às nossas melhores referências e à nossa expectativa. Dentre outros aspectos, a gestão do RSAC é uma importante dimensão avaliada no Processo de

Supervisão. Caso necessário, oferece, ainda, orientações de aprimoramento endereçadas às entidades e ajuda para corrigir práticas que estejam fora da conformidade.

Visando ao permanente aprimoramento das empresas, os representantes do Banco nas ELBB são orientados a partilhar o relatório de avaliação contendo orientações sobre práticas e processos com os Conselhos de Administração das companhias investidas.



Avanços em 2023

Entre os principais avanços de 2023, destacam-se as ações estruturantes realizadas para modernização e simplificação da supervisão das ELBB, como a revisão da metodologia aplicada ao processo e do Caderno de Melhores Referências (CMR), texto-base das avaliações, com a inclusão dos temas Diversidade e Risco de Terceiros, entre outros.

Alinhamento com iniciativas

[GRI 2-23]

O compromisso com a gestão do RSAC também se manifesta em iniciativas e pactos dos quais somos signatários, como os Princípios do Equador, o Protocolo Verde, os PRI, a Força-Tarefa para Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD, na sigla em inglês para *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) e o *Business Ambition*. Veja mais informações no [site de Sustentabilidade](#).

Para os Princípios do Equador¹, adotamos os padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da *International Finance Corporation* (IFC) e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial para produtos financeiros que englobam projetos industriais e de infraestrutura de grande porte. Eles são avaliados e enquadrados em uma matriz de risco socioambiental para a identificação dos impactos. [Veja mais no conteúdo FS10](#).

Engajamento de clientes e fornecedores

[GRI 2-29] FS10]

A gestão eficiente do RSAC e climático envolve uma série de demandas para os clientes e fornecedores, como a exigência de informações e documentos que atestem as práticas.

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%). [\[FS10\]](#)

Como exemplo, tais Diretrizes vedam: (1) a concessão de créditos a (1.1) clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas à de escravo, ou (1.2) que pratiquem a exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil; (2) e o financiamento de atividades em imóveis rurais embargados.

Na avaliação e no monitoramento dos clientes, adotamos ferramentas para apoiar os processos de negócios e risco em que são ponderadas a relevância, a materialidade das exposições e a forma de relacionamento do BB junto aos clientes, no âmbito do RSAC. Entre os instrumentos disponíveis, está a metodologia RSAC, que permite classificar os clientes considerando a sensibilidade ao RSAC.

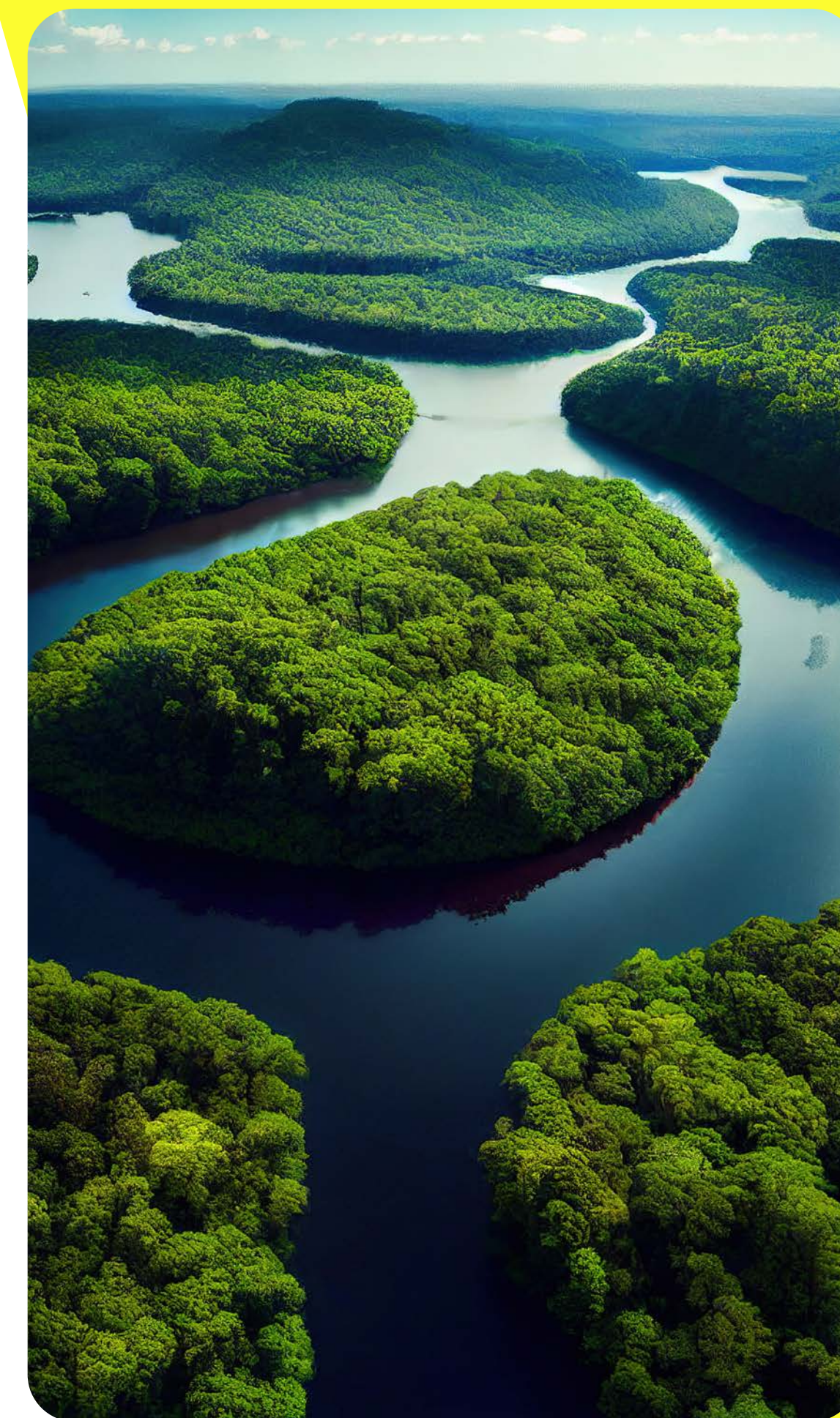
A [PR SAC](#) e a [Política Específica de Gerenciamento de Riscos e de Capital](#), juntamente com a Política de Crédito, preveem a observância de critérios sociais, e ambientais e climáticos na análise e condução de empréstimos e financiamentos concedidos. Dessa forma, as práticas divulgadas pelo BB, por meio das Diretrizes, Políticas e normas internas, exigem dos tomadores de

crédito a apresentação de documentos que comprovem a regularidade social e ambiental (licenças, outorga d'água, declarações) sempre que cabível.

Aplicamos o Princípio da Precaução nas análises de concessão de crédito, observando a legislação aplicável, a autorregulação e os pactos e compromissos voluntários assumidos. As operações são orientadas pelas Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito para dez setores da economia, englobando temas transversais, como florestas e biodiversidade, água e mudanças climáticas, e pelas Diretrizes Socioambientais do BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão.

Em 2023, adotamos um conjunto de medidas para aprimoramento das práticas relativas ao RSAC, incluindo a medição das emissões financiadas de carbono das carteiras de crédito dos anos de 2021 e 2022, a partir do que se estabeleceu como meta de redução das emissões financiadas.

Também revisamos as Diretrizes Socioambientais do BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão que, dentre outros aprimoramentos, passaram a contemplar novas atividades em que o Banco assume risco de crédito sob determinadas condições e outras em que o Banco não assume risco de crédito em razão de impedimentos legais ou por não estarem em alinhamento com as diretrizes do BB.



¹ Os Princípios do Equador são um conjunto de critérios sociais, ambientais e climáticos, de adoção voluntária por instituições financeiras em nível mundial, referenciados nos Padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da IFC e nas Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial.



As Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito incluem, ainda, a exigência da comprovação da regularidade ambiental, licenciamento e outorga d'água das atividades e empreendimentos financiados – condição precedente à contratação do crédito e acompanhada por toda a sua vigência, em processo contínuo de monitoramento. Os instrumentos de crédito contam com cláusulas que conferem ao Banco a prerrogativa de suspender a liberação de novos recursos e de vencer antecipadamente as operações, no caso de cassação, suspensão ou cancelamento das licenças ambientais ou, ainda, de descumprimento das Diretrizes.

No que se refere aos aspectos sociais, para todas as operações de crédito com empresas, o Banco exige como condição precedente a apresentação do CRF.

Dispomos de uma solução digital corporativa de uso obrigatório para o arquivamento eletrônico e recuperação de documentos para apoiar a conformidade do processo de crédito, cujas funcionalidades de gestão parametrizadas estão preparadas para o bloqueio do fluxo do negócio até que toda a documentação requerida esteja devidamente constituída. Dessa maneira, mitigamos o risco de não conformidades durante toda a vigência das operações.

Além disso, o Banco possui procedimentos definidos para a avaliação da responsabilidade social, ambiental e climática de empresas, projetos de investimento, produtores rurais, cooperativas e instituições financeiras bancárias, por meio do Questionário de Avaliação dos Níveis de RSAC, que permite conhecer e analisar as práticas dos proponentes de crédito.

Dentre nossas boas práticas na mitigação de riscos, destacamos ainda a utilização dos critérios estabelecidos pelos Princípios do Equador: projetos enquadrados nessa modalidade (*Project Finance* ou Financiamento Corporativo Dirigido a Projetos), possuem uma esteira própria de análise, abrangendo as etapas de enquadramento, categorização e acompanhamento com o apoio de consultoria especializada independente, de acordo com o impacto social, ambiental e climático potencial identificado, por toda a vigência dos financiamentos.

Com relação aos fornecedores, nas minutas contratuais os representantes das empresas declaram conhecer e respeitar a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores, o Código de Ética,

o Programa de *Compliance* do BB, bem como a Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção.

Produzimos o vídeo “A importância dos aspectos ASG para Fornecedores”, disponível em nosso canal no YouTube. O conteúdo destaca a importância do ASG nos nossos relacionamentos com fornecedores e sociedade e divulga diretrizes do Código de Ética BB e da Política de Relacionamentos com Fornecedores.

Dentre nossas boas práticas na mitigação de riscos, destacamos ainda a utilização dos critérios estabelecidos pelos Princípios do Equador : projetos enquadrados nessa modalidade (Project Finance ou Financiamento Corporativo Dirigido a Projetos), possuem uma esteira própria de análise.

Questionário RSAC [GRI 201-2] FS10]

No processo de análise de crédito para clientes e projetos de investimento de maior porte, inseridos em atividades com maior potencial de impacto social, ambiental e climático adverso, aplicamos o Questionário RSAC, um dos insumos da metodologia de cálculo do RSAC. O Questionário RSAC permite avaliar as práticas dos clientes e identificar eventuais riscos sociais, ambientais e climáticos em seus negócios, com questões customizadas em função do porte e do setor de atuação. Também apresenta questões específicas no intuito de avaliar a resiliência dos clientes do público-alvo às mudanças climáticas, e abrange as empresas sediadas no exterior e as instituições financeiras. Em 2023, o Banco do Brasil aplicou 5.599 Questionários RSAC.

No que se refere à identificação, à avaliação e ao gerenciamento dos riscos social e ambiental nos financiamentos de projetos de investimento de maior porte, adotamos, desde 2005, os Princípios do Equador, estrutura de gestão de riscos referenciada em padrões da IFC e do Banco Mundial.

Em 2023, foram contratados sete financiamentos sob a ótica dos Princípios do Equador, todos eles referentes a *Project Finance*, dos quais seis voltados à geração de energia elétrica e um à infraestrutura.

A avaliação social, ambiental e climática por consultoria especializada independente foi exigida para todos os sete financiamentos enquadrados. Os relatórios de avaliação concluíram, de forma geral, que os impactos e riscos ambientais e sociais dos empreendimentos são limitados, reversíveis e controláveis por meio de medidas mitigatórias.

O Questionário RSAC permite avaliar as práticas dos clientes e identificar eventuais riscos sociais, ambientais e climáticos em seus negócios.

Questionário de Avaliação dos Níveis de RSAC FS10	2021	2022	2023
Nº de questionários RSAC aplicados	3.699	5.973	5.599
Nº de questionários RSAC corporativos aplicados na análise de risco e limite de crédito	3.670	5.901	5.550
Grupos empresariais	2.080	2.278	2.202
Clientes individuais	1.590	1.808	1.852
Cooperativas	-	119	183
Produtores rurais (Grupos e individuais)	-	1.696	1.313
Nº de questionários RSAC aplicados na análise de projetos de investimento	29	72	49
Grupos empresariais	22	50	35
Cientes individuais	7	22	14

Operações alinhadas aos Princípios do Equador | FS10 |

Informação	2021	2022	2023
Número de operações contratadas sob a ótica dos Princípios do Equador	7	5	7
Número de operações em <i>Project Finance</i>	6	4	7
Número de clientes com interação sob a ótica dos Princípios do Equador	35	42	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\$ 8,00 milhões	R\$ 10,00 milhões



Mitigação de impactos sociais, ambientais e climáticos

[GRI 2-27] 3-3 para Risco social, ambiental e climático]

Não concedemos crédito rural destinado a beneficiar imóveis que constem da lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. No caso de imóvel localizado nos municípios do Bioma Amazônia, a concessão de crédito rural está vinculada à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, com análises centralizadas em equipes especializadas e não vinculadas às agências que originam as propostas, de modo a assegurar o cumprimento de todas as exigências legais.

Em linha com a nossa atuação sustentável, não financiamos clientes responsáveis por dano doloso ao meio ambiente, empregadores que constem da relação da Secretaria do Trabalho que demonstrem submissão de trabalhadores a formas degradantes ou em condições análogas ao trabalho escravo, bem como não assumimos risco de crédito com cliente que pratique exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Nossos sistemas de concessão de crédito estão preparados para inibir novas operações de clientes com anotações de trabalho escravo ou de eventos de vedação ASG.

Para todos os temas referidos, consta nas cláusulas contratuais das operações de crédito a prerrogativa de suspensão de repasse de recursos ou de vencimento antecipado do contrato, com exigibilidade imediata da dívida e imediata sustação de desembolsos, em caso de ocorrência de infringências.

Com essas boas práticas, buscamos mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de financiamentos e investimentos, bem como identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis, a partir de questões socioambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.

Não concedemos crédito rural destinado a beneficiar imóveis que constem da lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama.

Mudanças climáticas

[GRI 3-3 para Mudanças climáticas] 201-2]

O risco climático vem sendo considerado por diversas entidades internacionais como um dos mais relevantes em termos de impacto e probabilidade. Ele compõe o conjunto corporativo de riscos relevantes, ou seja, refere-se à possibilidade de perdas decorrentes das mudanças climáticas, que podem se originar da transição dos negócios para uma economia de baixo carbono, de eventos climáticos extremos ou que trarão consequências de longo prazo, além da atribuição de responsabilidade relacionada ao clima por danos ou prejuízos a terceiros.

Nossa Política de Gestão de Risco Climático está incorporada à **Política Específica de Gerenciamento de Riscos e Capital**, aprovada pelo CA. A elaboração de diretrizes para a atuação proativa na gestão desse risco favoreceu a incorporação de indicadores sociais, ambientais, climáticos nos negócios e processos.

Quanto à gestão do risco climático, existem alertas apresentados nas propostas de contratação, com respeito às características do tomador, que oferecem subsídio para análise do crédito ao auxiliar na verificação da conveniência do financiamento. Atentos aos impactos do risco da não transição para

uma economia de baixo carbono por parte de clientes e potenciais clientes, buscamos mitigá-los por meio do desenvolvimento e da oferta de soluções financeiras, com aspectos sociais e ambientais, alinhados às **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e Compromisso com as Mudanças Climáticas**, em sinergia com os acordos internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles os relacionados à mitigação e à adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

O desenvolvimento dos cenários de mudanças climáticas tem como objetivo principal identificar potenciais vulnerabilidades da Instituição em relação à exposição da sua carteira de crédito em setores econômicos que apresentem maior sensibilidade ao risco climático. Nesse sentido, foram avaliados potenciais impactos da mudança do clima (sensibilidade ao risco climático) na agropecuária do país e em outros setores econômicos.

Foi desenvolvido estudo de viabilidade para Teste de Estresse do RSAC que resultou na disponibilização de narrativa de cenário, mas diante da configuração do fenômeno *El Niño* e urgência em avaliar os possíveis impactos

provenientes desse cenário, nova narrativa foi descrita para realização do exercício de Teste de Estresse considerando os efeitos do fenômeno.

Os efeitos das mudanças climáticas podem influenciar diversos segmentos do mercado. Assim, busca-se conhecer e mensurar o impacto dos riscos físicos e de transição nas carteiras de financiamento. Os riscos físicos relacionados a eventos climáticos extremos, como inundações e vendavais, são considerados nas avaliações por estarem diretamente relacionados ao aumento dos custos operacionais e à redução da receita dos negócios.

Em 2023, monitoramos e acompanhamos as cidades atingidas pelas chuvas intensas do Rio Grande do Sul e implementamos medidas emergenciais para reduzir os impactos sociais, financeiros e econômicos.

Avanços em 2023

- Revisão da Metodologia de Avaliação do RSAC;
- Revisão dos indicadores RSAC, apuração e monitoramento das exposições e concentrações significativas do portfólio do BB;
- Desenvolvimento de Metodologia de Avaliação do Risco Climático Físico, em instalações relevantes do Banco do Brasil;
- Elaboração de cenário de estresse considerando a ocorrência de um evento severo, abrangendo a categoria do Risco Climático Físico;
- Na perspectiva do Risco Climático de Transição, o BB realizou análise de sensibilidade considerando cenários disponibilizados pela Network for Greening the Financial System (NGFS);
- Realização de Teste de Estresse Integrado, considerando cenário de Risco Climático Físico.

Critérios utilizados no desenvolvimento dos Cenários de Mudanças Climáticas¹

[GRI 3-3 para Risco social, ambiental e climático]

Risco Físico: dependência de energia elétrica, dependência do uso da água (escassez hídrica), insumos/produtos agrícolas utilizados na cadeia produtiva e sensibilidade aos eventos climáticos (danos físicos). Frente à ocorrência de eventos climáticos extremos (estiagens e chuvas abundantes), temos a possibilidade de danos às estruturas de operação, dificuldade de logística, aumento de custos e paralisação das atividades de clientes, o que pode resultar num aumento de inadimplência.

Risco de Transição: alta contribuição do setor para emissões de GEE e precificação de carbono, necessidade de adaptação tecnológica, regulações sobre uso da água e energia elétrica e reputação. Sob o viés de mudanças de mercado e tecnologia, podemos presenciar um aumento da exigência de uma conduta responsável das empresas, o que tende a gerar uma mudança na oferta/demanda de certos produtos/serviços, colocando em risco a continuidade de algumas empresas e segmentos.

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.

¹ Para saber mais sobre o assunto, consulte o nosso [GRSAC](#).

Implicações financeiras de mudanças e eventos climáticos

[GRI 201-2]

Eventos climáticos físicos, como a elevação das temperaturas, escassez hídrica, mudanças no solo, potencial encarecimento de insumos e aumento do custo de seguros, geram impactos no crédito, como a desvalorização dos imóveis financiados, o comprometimento de safra e a queda de produtividade no agronegócio financiado.

Quanto aos impactos relacionados à transição para uma economia de baixo carbono, destacamos a necessidade de investimentos em novas tecnologias, descarbonização, adequação às novas leis e regulações, mudanças na oferta, na demanda de produtos e serviços, e nas expectativas dos *stakeholders* por condutas mais responsáveis, e o risco de descontinuidade

das atividades dos tomadores de crédito, em decorrência da ineficiência ou atraso no processo de transição, em sua gestão ou na atração de recursos suficientes para tanto.

Também há implicações relacionadas ao aumento de renegociações de dívidas, mediante alongamento dos cronogramas de pagamento, elevação da inadimplência e redução do valor dos bens vinculados em garantia, tanto para o risco climático físico como para o risco de transição.

Entre os métodos utilizados para gerenciar o risco ou a oportunidade, o Banco do Brasil conta com a avaliação no nível de responsabilidade climática nas análises de risco e limite de crédito de empresas, produtores rurais, cooperativas e instituições financeiras, por meio do Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Climático, um dos insumos da metodologia de cálculo dos Riscos Climáticos Físico e de Transição, permitindo analisar as práticas dos proponentes com maior potencial de risco, em função do porte e da atividade desenvolvida, e também nas análises de projetos de investimento com valor financiado pelo BB igual ou superior a R\$ 10 milhões.





Entre as iniciativas que o Banco realiza, estão:

- Aplicação dos Riscos Social, Ambiental, Climático Físico e de Transição nas análises de risco e limite de crédito, indiscriminadamente a todos os clientes da área interna, de forma massificada ou personalizada.
- Realização das medições das emissões de GEE da carteira de crédito do BB (escopo 3, categoria 15), com base em critérios e recomendações da SBTi, para a definição de estratégias e metas voltadas à transição para a economia de baixo carbono.
- Análises do impacto dos cenários relacionados às mudanças climáticas sobre a carteira de crédito do BB, principalmente no tocante a setores sensíveis e às maiores exposições em crédito do Banco. Tal análise considera aspectos como as emissões de GEE da tomadora e fatores de risco e de mitigação.
- Monitoramento de eventos climáticos físicos com decretação de calamidade pública, como secas e enchentes, e seus impactos na carteira de crédito, por meio de rotinas específicas e painéis de acompanhamento.

- Estudos especiais e alertas macrossetoriais quanto a riscos climáticos físicos, como os associados ao fenômeno *El Niño*, e os impactos resultantes em determinadas atividades econômicas, regiões do país e na carteira de crédito do Banco.

Ao analisar como cada critério elencado pode impactar nossos negócios, nos preparamos para oferecer novos instrumentos financeiros ao mercado. Ademais, é possível alinharmos, tempestivamente, o nosso apetite a riscos com ações de mitigação, tanto para o Risco Climático Físico quanto para o de Transição.

Por meio dessas boas práticas, buscamos mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade, ao reduzir os impactos de nossos financiamentos e investimentos, bem como ao identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis, a partir de questões sociais e ambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.

Por fim, cabe ainda salientar que o BB, visando robustecer a mitigação do RSAC, utiliza mecanismos que se pautam na busca de diversificação de riscos, na eliminação de concentrações indesejadas, no controle das exposições e na adequação do perfil de riscos, focando sempre no equilíbrio dos negócios e na preservação de capitais da Organização.

Desempenho no *Climate Change* do CDP

No ciclo 2023 do Programa *Climate Change*, o BB manteve resultado do ciclo 2022, com score B. Ao longo dos últimos anos, o score do BB evoluiu de D para B, o que demonstra que a estratégia adotada tem se mostrado resiliente e adequada, principalmente face aos desafios recentes, quando a preocupação climática passou a se materializar em eventos climáticos.

Com a nota alcançada, continuamos a ser elegíveis para integrar em 2024 o Índice CDP Brasil de Resiliência Climática (I-CDPR70), que mensura o desempenho dos papéis de empresas com práticas em gestão climática, alinhado às tendências globais e recomendações de acordos internacionais como a *Task-Force for Climate-Related Financial Disclosure* (TCFD), força-tarefa criada pelo *Financial Stability Board* e que facilita a divulgação de informações financeiras relacionadas ao clima por companhias de todo o mundo.

A avaliação das empresas ocorre pela análise de questionário detalhado que contempla os principais parâmetros relacionados ao tema mudanças climáticas: Governança (políticas e diretrizes); Engajamento da Alta Administração; Riscos e oportunidades; Estratégia de negócios; Metas e desempenho; Metodologia das emissões; Verificação; e Precificação de carbono.

Além disso, em 2023 a nota obtida no CDP continuará a compor a avaliação para integrar a carteira ISE da B3, na qual o BB é listado desde que foi criada, em 2005. O nosso desempenho reflete o aprimoramento de práticas, como a adoção de política específica de gerenciamento de risco climático, aumento do uso de energias renováveis, definição de preço interno de carbono, incorporação de critérios relacionados às mudanças climáticas na cadeia de suprimentos e expansão da carteira de negócios com potencial redução de emissões e mitigação de riscos, entre outros.



Assuntos **polêmicos**

No processo de gestão do risco de crédito estabelecemos, além de limites quantitativos, restrições qualitativas a operações que possam causar danos de reputação ou cujos riscos sociais, ambientais ou climáticos sejam elevados. Essas diretrizes estão formalizadas na Política de Crédito, em que se consideram não apenas os riscos inerentes ao negócio, mas também a responsabilidade social, ambiental e climática da Instituição e a capacidade de geração de emprego e renda da contraparte.

Dessa forma, não assumimos risco de crédito com clientes que:

- estejam enquadrados em crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- exerçam qualquer atividade ilegal;
- ofereçam garantias provenientes, direta ou indiretamente, de atividades ilícitas;
- sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente;
- submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenham em condições análogas à de trabalho escravo;

- pratiquem exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e
- sejam partidos políticos.

Adotamos, ainda, condicionantes específicas para a concessão do crédito a setores com maior potencial de impacto social, ambiental ou climático e na análise e concessão de crédito para assuntos considerados controversos devido às suas características específicas, conforme as **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** e as **Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão** que relacionam as atividades em que assumimos risco de crédito sob determinadas condições (Lista Restritiva) e as que não assumimos risco de crédito em razão de impedimentos legais e por não estarem em alinhamento às nossas diretrizes (Lista de Exclusão).

As diretrizes divulgadas ao mercado buscam dar visibilidade às práticas negociais e administrativas adotadas, reforçando o atendimento aos compromissos públicos assumidos, em alinhamento aos princípios de responsabilidade social, ambiental e climática constantes de nossas políticas.

Com o objetivo de bloquear transações com indivíduos, empresas, instituições financeiras, embarcações, entidades e países relacionados em listas restritivas locais e internacionais, utilizamos o filtro OFAC (*Office of Foreign Assets Control*), também conhecido como FCVW (*Firco Continuity Verify Web*).

A ferramenta é essencial para auxiliar instituições financeiras a se enquadrarem nas políticas internacionais contra lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, além de cumprir as regras e definições de órgãos reguladores internacionais.

Os regulamentos dos fundos de investimento em participações aos quais aderimos prezam pela adoção de melhores práticas de governança e de gestão social, ambiental e climática.

No processo de gestão do risco de crédito estabelecemos, além de limites quantitativos, restrições qualitativas a operações que possam causar danos de reputação ou cujos riscos sociais, ambientais ou climáticos sejam elevados.



Capital

Com o propósito de assegurar a implementação das estratégias de negócios e garantir a solvência futura da Instituição, o gerenciamento de capital é realizado continuamente por meio de processos de planejamento, controle, avaliação e monitoramento.

Por meio de estrutura organizacional adequada à natureza das operações, à complexidade dos negócios e à dimensão da exposição aos riscos relevantes, são definidas e documentadas estratégias para o gerenciamento de capital que estabelecem mecanismos e procedimentos destinados a manter os níveis de capital compatíveis com a RAS.

O Plano de Capital configura a materialização do planejamento de capital, consistente com a estratégia comercial definida pela ECBB e pelo Orçamento Corporativo, e considera os efeitos definidos pelo Acordo de Basileia III.

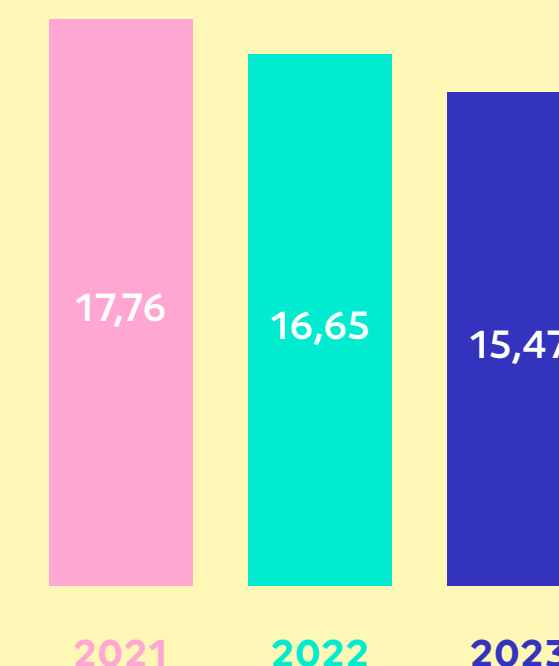
O objetivo é a geração orgânica de capital a partir do crescimento do crédito em linhas com menor consumo de capital e mais atrativas sob o critério retorno x risco.

Mais informações na **Análise de Desempenho 4T23**.

Índice de Basileia (R\$ milhões)

	2021	2022	2023
PR	165.648	178.689	174.033
Nível I	141.353	158.153	156.431
CP	111.338	128.803	136.356
Ajustes Prudenciais	(31.286)	(32.262)	(33.571)
Capital Complementar	30.015	29.350	20.075
Nível II	24.295	20.536	17.602
RWA	932.461	1.072.894	1.124.754
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	74.597	85.832	89.980
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	91.051	92.857	84.053
Índice de Capital Nível I (Nível I/ RWA) – %	15,16%	14,74%	13,91%
Índice de CP (CP/RWA) – %	11,94%	12,01%	12,12%

Índice de Basileia (PR/RWA) – %



Composição RWA (R\$ milhões)

	2021	2022	2023
Risco de Crédito (RWS CPAD)	789.739	917.092	938.287
Risco de Mercado (RWA MPAD)	36.080	26.975	28.285
Risco Operacional (RWA OPAD)	106.642	128.827	158.182
Total	932.461	1.072.894	1.124.754



Controles *internos*

As avaliações do Sistema de Controles Internos baseiam-se em metodologias específicas que levam em consideração a natureza do assunto abordado, os riscos identificados e suas criticidades, os controles e a gestão, além de outras informações relevantes. O MRLD do Banco do Brasil é o norteador das avaliações, sendo amparado por *frameworks* como COSO 2013¹, COSO ERM 2017², o CobiT³ e a ISO 31010.

Para definição do escopo de atuação, utiliza-se metodologia própria para seleção de temas a serem priorizados, que leva em consideração a estratégia corporativa, planos de mercado, perdas operacionais, reclamações de clientes,

¹ Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems.

² Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management.

³ Control Objectives for Information and Related Technology.

regulações, megatendências, inteligência de mercado, relatórios de consultorias, análises de especialistas e informações de reguladores. No tocante ao escopo de 2023, foram realizados 512 trabalhos, contemplando 1.787 testes de controles e avaliação de 860 riscos.

No momento de criação ou revitalização de produtos, adotamos metodologia de avaliação de riscos, controles e *compliance*, em segunda linha de defesa, denominada Metodologia C3. Por meio de abordagem preventiva, antes do lançamento de novos produtos, modalidades (linhas de operacionalização e itens de verificação) ou canal, a avaliação é realizada frente à aderência a normas, leis e regulamentos, aos aspectos ASG, ao atendimento, ao pós-venda e à prevenção a fraudes e ataques cibernéticos.

Para aprimorar a eficiência e se adequar às melhores práticas de mercado, a Taxonomia Única de Controles Internos está disponível no mesmo ambiente corporativo da Taxonomia de Riscos Relevantes, que estabelece nomenclatura comum aos controles para uso corporativo nas diversas Unidades do BB.

Visando garantir a qualidade das avaliações, pareceres e reportes, o processo passa por uma cadeia de aprovações registrada em sistema, na qual especialistas/assessores

avaliam/evidenciam e gerentes validam as informações. O resultado dessas avaliações compõe o indicador de Efetividade do Sistema de Controles Internos (ECI).

Trata-se de instrumento para monitoramento da eficácia e qualidade dos controles nas unidades organizacionais do Banco, por meio de análises contínuas e independentes, a partir de um conjunto de métricas de mensuração de performance das áreas no que se refere a Controles Internos, *Compliance*, Gestão de Riscos e Experiência do Cliente, cuja nota impacta o ATB das Unidades. Eventuais deficiências identificadas são objeto de recomendações e as correções acompanhadas por meio de ferramenta corporativa (Sigas). O resultado desse processo é reportado periodicamente aos órgãos de governança do Banco.

Em 2023, o ECI contemplou mais de 80 indicadores de controles internos, distribuídos nas perspectivas Ambiente de Controle, Conformidade e Experiência do Cliente, com avaliação de 5.304 prefixos, sendo 38 UE e, as demais, unidades táticas, operacionais e rede de agências. Semestralmente, os portfólios de cada dependência são revisados objetivando customização e adequação dos indicadores aos processos relacionados às especificidades de cada tipologia de unidade.

Em 2023, o ECI contemplou mais de 80 indicadores de controles internos, distribuídos nas perspectivas Ambiente de Controle, Conformidade e Experiência do Cliente.

Anualmente avaliamos a eficácia dos controles internos dos processos Remuneração Variável de Administradores do Banco do Brasil (RVA) e Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), de forma independente e incluindo testes de validação dos dados referentes ao cumprimento de metas e resultados dos indicadores corporativos.

Além disso, em atendimento à Resolução CMN nº 4.968/2021, a Dicoi elabora, também anualmente, o Relatório das Atividades Relacionadas ao Sistema de Controles Internos, emitindo parecer sobre a efetividade dos controles internos na mitigação dos riscos a que o Banco está exposto. Esse relatório é encaminhado ao CD e ao CA do Banco para aprovação e fica disponível para apreciação do Bacen.

A Diretoria Controles Internos e Compliance elabora, anualmente, o Relatório das Atividades Relacionadas ao Sistema de Controles Internos.

Ferramentas inovadoras para a gestão do ambiente de controles

Contamos, ainda, com as soluções relacionadas abaixo na gestão do ambiente de controles:

Painel de Monitoramento de Atipicidades (PMA)

Desenvolvido para identificar e endereçar os eventos de risco de conduta, visando à promoção de negócios sustentáveis e aderentes à **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Banco**, conforme Resolução CMN nº 4.949/2021. Também visa auxiliar os gestores na identificação de fragilidades nos processos e disseminação da cultura de gestão de riscos no Banco do Brasil. A ferramenta possui monitoramentos automatizados, com análises qualitativas por amostragem e faz uso de modelos analíticos desenvolvidos pela Dicoi.

Solução Imediata (SIM)

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

o cliente imediatamente e, posteriormente, procede-se à apuração interna das ocorrências.

Além desse conceito inovador, a ferramenta segue em constante evolução, recentemente aprimorada com o uso de IA supervisionada. Considerando o texto de descrição da reclamação, essa inteligência permite a classificação automatizada das reclamações dos clientes. A solução visa trazer mais agilidade e assertividade para as tarefas de análise das reclamações, satisfação do cliente e mitigação de perdas.

Indicador de Qualidade de Venda (IQV)

Permite acompanhar o processo de vendas e a qualidade do atendimento prestado aos clientes e usuários por meio de quatro componentes: cancelamentos de produtos, reclamações de clientes, ingresso de demandas judiciais e atipicidades negociais. Além de auxiliar com a qualidade dos negócios, reforça o direcionamento estratégico em oferecer a melhor experiência aos clientes e está alinhado aos princípios da Resolução CMN 4.949/2021, que trata da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.





Radar Regulatório

Ferramenta corporativa utilizada para captura automatizada de normas publicadas em sites dos principais reguladores. Em 2023, mais de 20 mil normativos externos foram prospectados para análise dos gestores quanto ao impacto nos processos, produtos e serviços, sendo os respectivos planos de ação registrados tempestivamente.

Compliance Digital

A solução busca automatizar o desenvolvimento e implementação de controles proativos, para mitigar os riscos existentes nos processos de todo o Conglomerado do Banco do Brasil. Essa jornada envolve a criação de uma esteira de soluções integradas como Optical Character Recognition (OCR), técnicas de *Machine Learning* para classificação de imagem e texto, processamento de linguagem natural e construção de modelos para detecção de anomalias.

Em 2023, foram avaliadas de maneira automatizada mais de 480 mil operações, correspondendo a um montante de R\$ 111 bilhões de saldo da CCS. Além disso, a solução foi aplicada na avaliação de conformidade de 78 mil instrumentos de crédito do programa Desenrola BB, visando mitigar riscos nas contratações.

Validação Automatizada

Como forma de mitigar o Risco de Modelo, o Banco adota, como etapa obrigatória no Ciclo de Vida dos Modelos, a Validação Independente. Para estar em linha com os avanços na área de *analytics*, desenvolvemos a ferramenta Maia, que aplica testes de forma automatizada nos modelos. Isso possibilitou aplicar mais testes, ao mesmo tempo que liberou horas para a análise dos resultados, conferindo mais segurança nas avaliações realizadas e melhor qualidade ao desenvolvimento dos modelos.

Validação de Modelos – Viés de Algoritmos

Em iniciativa alinhada à transformação digital e à perspectiva Sustentabilidade da ECBB, destaca-se a existência de aspectos ASG no processo de validação de modelos, por meio da incorporação de testes que visam mitigar o risco de vieses de algoritmos, empregados principalmente na avaliação de modelos de *people analytics*.

O trabalho acompanha os movimentos e os avanços observados nas áreas de modelagem, reduzindo riscos decorrentes do uso de novas tecnologias. Isso materializa a nossa motivação em refletir sobre como contribuir para que os modelos analíticos, além de cada vez mais

eficazes e assertivos, sejam socialmente responsáveis e aderentes aos padrões éticos.

IA Generativa

Essa tecnologia vem possibilitando a criação de conteúdo de forma automatizada e personalizada para simplificar a execução de atividades administrativas e operacionais. Considerando as preocupações relacionadas ao uso desses modelos, nossa estratégia tem sido disseminar o conhecimento e democratizar o acesso à IA Generativa, controlando os riscos relacionados a sua utilização.

Destaca-se a disponibilização de ferramenta em ambiente experimental, seguro e assistido que viabilizou o desenvolvimento de engenharia de *prompt* para criação de soluções que otimizam atividades como desenvolvimento e correção de códigos de programação, resumo e construção de textos e funcionalidades para situações específicas. A estratégia tem viabilizado economia de tempo para execução de atividades repetitivas, otimizando recursos e incrementando a eficiência operacional.

Em iniciativa alinhada à transformação digital e à perspectiva Sustentabilidade da ECBB, destaca-se a existência de aspectos ASG no processo de validação de modelos, por meio da incorporação de testes que visam mitigar o risco de vieses de algoritmos, empregados principalmente na avaliação de modelos de people analytics.



Conformidade, Risco e Inteligência de Dados na Verificação de Operações (Crivo)

Plataforma para monitoramento em tempo real da conformidade dos produtos e serviços comercializados pelo Banco, com utilização de tecnologias inovadoras de *compliance* digital, *analytics* e IA. Os testes automatizados possibilitam verificar o universo das operações contratadas. Desde maio de 2023, foram avaliados 506 produtos e/ou modalidades, 6.239 dependências e realizadas mais de 182 milhões de verificações de conformidade.

Neste sentido, destacamos o monitoramento da conformidade das operações do Agronegócio, que atingiu aproximadamente 99% de conformidade dentre as operações verificadas pela ferramenta. Os testes automatizados feitos pela plataforma possibilitam uma avaliação mais abrangente e eficiente das operações, permitindo a identificação de irregularidades e a ativação da indução para correção.

Ferramenta Bow-Tie Eletrônico

Utilizada pelos gestores de produtos do Banco para identificar riscos e controles associados aos processos sob sua gestão, conferindo unicidade e eficácia na catalogação dos riscos a que o Banco está exposto, com os respectivos mitigadores implementados, para posterior avaliação de criticidade e tomada de decisões pela Alta Administração.

Recomendação Técnica de Controle Automatizada

Como forma de garantir a implementação de ações de mitigação e aprimoramentos necessários para reduzir a incidência de riscos, após a avaliação da eficácia dos controles implementados pelos gestores de produtos, emitimos, automaticamente, Recomendações Técnicas de Controles (RTC) solicitando a adoção de medidas para redução de perdas associadas aos fatores de riscos avaliados.

Certificação de Produtos

Indicador que monitora a qualidade de mais de 400 produtos e serviços com o objetivo de incentivar o aprimoramento contínuo, alinhando-se aos preceitos da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários. Além disso, essa iniciativa contribui para a redução de reclamações, mitigação de perdas oriundas de demandas judiciais e melhoria da experiência de nossos clientes e funcionários.



Destacamos o monitoramento da conformidade das operações do Agronegócio, que atingiu aproximadamente 99% de conformidade dentre as operações verificadas pela ferramenta.



Projeto Simplifique

O Simplifique é uma iniciativa que nasceu da compreensão de que os controles também estão inseridos no contexto da grande transformação tecnológica ocorrida nos últimos anos e de que, além da oportunidade de melhoria contínua dos processos sob o ponto de vista de quem os operacionaliza no dia a dia, a otimização de controles gera mais eficiência e efetividade nos processos de mitigação de riscos.

O Simplifique disponibiliza uma plataforma para que funcionários, de qualquer nível organizacional, possam sugerir a simplificação, eliminação ou otimização de controles, processos, produtos e serviços, com foco na melhoria contínua, experiência do cliente e do funcionário. Após o cadastramento das sugestões, a Dicoi, em parceria com os gestores dos produtos e serviços, avalia cada sugestão e a acompanha até que seja implementada.

Em 2023, 8.269 sugestões foram cadastradas e 240 implementadas, com geração de eficiência em mais de 1,7 milhão de horas na jornada de atendimento aos clientes. Ainda, reafirmamos nosso compromisso com a sustentabilidade ao simplificar processos que nos permitiram suprimir a impressão de mais de 13,9 milhões de folhas de papel por ano, uma redução de 230 toneladas de CO₂ e 1.822 árvores preservadas.

Por sua capacidade de engajar os funcionários, o Simplifique dá condições aos gestores para evoluir e aprimorar seus processos de forma contínua. Isso resulta em uma melhor experiência para nossos clientes e empregados e mais eficiência nos controles, otimizando a mitigação de riscos.

**240**

iniciativas implementadas, que geraram

1,7 milhão

de horas otimizadas na jornada de atendimento aos clientes

8.269

sugestões cadastradas na plataforma

13,9 milhões

de folhas de papel deixaram de ser impressas

Redução de

230 tCO₂e,

equivalentes a 1.822 árvores preservadas

Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB)

Na qualidade de investidor e instituição líder do Conglomerado Prudencial, estabelecemos processos para a efetividade, a sustentabilidade e a integridade do modelo empresarial, definindo mecanismos de governança corporativa capazes de promover o alinhamento das expectativas e mitigar os riscos decorrentes das ELBB.

Para isso, realizamos o processo de supervisão das ELBB em ciclos bienais de planejamento e de forma integrada com as áreas envolvidas. Essa iniciativa

consiste em um conjunto de atividades, em que se busca avaliar, acompanhar e orientar as ELBB em relação aos processos de governança, riscos, controles e *compliance* para assegurar a saúde e o equilíbrio econômico-financeiro dessas entidades.

Esse processo é objeto de evolução contínua. Em 2023, promovemos a revisão de todo o modelo de supervisão das ELBB, incluindo a revisão do CMR enviado às empresas e investimos no desenvolvimento de uma ferramenta para automatizar, integrar e dar mais eficiência ao trabalho de supervisão de risco e controles das ELBB. Além disso, foi realizado o acompanhamento das orientações encaminhadas em ciclos anteriores e realizamos avaliações especiais em processos relevantes nas empresas.





Auditoria *interna*

[GRI 3-3 para Ética e *compliance*]

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 2023, a área concluiu 210 trabalhos de auditoria.

No decorrer das avaliações, as constatações de auditoria que requeiram aprimoramentos são indicadas em recomendações que apontam também o gestor responsável e o prazo para a implementação – compatível com o nível de risco associado.

As recomendações são acompanhadas pela Audit até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas são avaliadas e, se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, a recomendação é certificada pelo auditor.

Em 2023, foi aprovada a metodologia para registro e acompanhamento de Benefícios Potenciais (BP), cujo principal objetivo é promover a reflexão do valor agregado da atuação da Audit no momento do registro de recomendações.

A Audit também acompanha os trabalhos de auditoria e fiscalização realizados pelas Entidades de Fiscalização e Controle Governamentais. No Conglomerado, a área é responsável pela recepção e encaminhamento das solicitações referentes à supervisão e à fiscalização, além de avaliar as respectivas respostas quanto à coerência e à completude.

As constatações apresentadas nesses trabalhos resultam em determinações e recomendações aos gestores. Dessa maneira, aliadas às constatações da Audit, contribuem para melhoria da governança e do gerenciamento de riscos e controles. Essas recomendações são certificadas previamente pela Audit, e os apontamentos são considerados nas avaliações dos processos.

Com atuação contínua no desenvolvimento de soluções inovadoras, a área tem o objetivo de atender aos seus desafios estratégicos e às expectativas dos órgãos de governança e reguladores. Em 2023, os esforços estiveram direcionados para o fortalecimento de ações que visam à autotransformação e ao desenvolvimento de cultura de inovação pelo uso de ferramentas de *analytics*, IA e ciência de dados. Destacam-se as seguintes ações:

- Início do uso de IA generativa, com a condução de projetos para implementação de soluções baseadas na tecnologia GPT. O propósito é auxiliar os auditores em atividades de aquisição e consolidação de conhecimentos sobre os objetos auditados, a partir de variadas fontes textuais e da sumarização de textos previamente informados. A inovação permitirá maior eficiência na atuação dos auditores, com potencial redução do tempo gasto em leitura e consolidação de informações.

- Elaboração do programa de Fluência de Dados para Gestores, com o propósito de estimular e apoiar a liderança da área no desenvolvimento e aplicação de conhecimentos e habilidades práticas e estratégicas para o uso de *analytics* de forma eficaz no desempenho do trabalho, resultando em uma Audit mais precisa, eficiente e valiosa para a Organização.
- Formação em cocriação, visando internalizar na Audit a habilidade de guiar grupos pelo processo colaborativo de criação, assegurando a participação efetiva de todos os envolvidos, a correta absorção e ponderação de ideias e garantindo que o resultado represente o conhecimento de todos.

Em 2023, 76% dos trabalhos concluídos pela Audit contaram com o apoio de soluções de Data & Analytics (D&A).

- Desenvolvimento de projetos de *analytics* com ampliação do uso de leitura computacional de documentos e a adoção de ações para apoiar e induzir a criação de soluções de nível diagnóstico e preditivo. Em uma escala de maturidade de *analytics*, as análises diagnósticas e preditivas são mais avançadas que as descritivas, que no passado foram dominantes no portfólio de desenvolvimento interno de *dashboards*.

Em 2023, também demos continuidade ao plano de implementação e acompanhamento do modelo de Auditoria Ágil. No início do ano, o Comitê de Administração da Audit aprovou a realização de 23 trabalhos-piloto; o Guia Prático de Auditoria Ágil, orientador para a condução dos pilotos; e a continuidade dos planos de capacitação em Auditoria Ágil e de acompanhamento dos trabalhos.

Como resultado, houve a revisão do modelo de atuação de Auditoria Ágil, que considerou o resultado dos trabalhos-piloto, e teve como objetivo o aprimoramento e ampliação do atual nível de maturidade Ágil na Audit. Após análise de registros e documentos produzidos nos trabalhos-piloto, apurou-se ganhos na comunicação, autogestão e engajamento das equipes, melhorias no acompanhamento e fluxo dos trabalhos e antecipação na identificação e no tratamento dos achados.

No âmbito do processo de Controle Disciplinar, a Audit realiza trabalhos de Auditoria Especial (AE), com o objetivo de identificar as circunstâncias e as consequências de irregularidades, bem como a análise de causas das ocorrências. Com isso, contribui para a melhoria do gerenciamento de riscos e controles na Organização. As informações oriundas desses trabalhos servem de subsídios na avaliação dos processos corporativos e para o encaminhamento de ações com intuito de aprimorar os produtos, serviços e sistemas do Banco.

Na frente de interação das Linhas de Defesa, a Taxonomia Corporativa de Riscos e Controles integra o processo de auditoria, o que possibilita maior ênfase na avaliação dos riscos corporativos, mensuração quantitativa dos impactos desses riscos e emissão de opinião sobre os riscos relevantes, além de atender expectativas dos públicos de interesse.

Ao longo de 2023, a Audit avaliou os processos Negócios com Entes Públicos, Crédito Varejo e Agronegócio, que são expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.



Em 2023, a Audit passou por uma avaliação externa de qualidade, realizada pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil), que analisa a conformidade da função de auditoria, das normas definidas na Estrutura Internacional de Práticas Profissionais (IPPF, na sigla em inglês para International Professional Practices Framework) e de outros regulamentos que afetam a profissão.

A manutenção dessa certificação reforça a qualidade dos trabalhos realizados e a proficiência dos profissionais, bem como demonstra o compromisso da Audit em contribuir para a sustentabilidade e zelar pelos valores organizacionais do Banco do Brasil. O selo de qualidade mantém a Audit do Banco do Brasil em um seleto grupo de empresas certificadas pelo IIA.

8 conteúdos complementares



Anexo GRI

2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais

Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudesse trazer algum impacto nas nossas operações.

2-7 Empregados ¹²

Empregados por tipo de emprego e gênero (unidade)	2021	2022	2023	Variação % 2022 - 2023
Permanente e tempo integral – masculino	48.670	49.951	50.416	0,9%
Permanente e tempo integral – feminino	35.927	36.002	35.557	-1,2%
Permanente e tempo integral - outro ³	-	-	102	n.a.
Permanente e tempo integral - não divulgado ³	-	-	145	n.a.
Total	84.597	85.953	86.220	0,3%

Empregados permanentes, em regime integral, por região	2021	2022	2023	Variação % 2022 - 2023
Norte	3.678	3.897	3.830	-1,7%
Nordeste	13.919	14.025	13.944	-0,6%
Centro-Oeste	16.090	16.719	17.762	6,2%
Sudeste	35.894	36.100	35.826	-0,8%
Sul	14.997	15.193	14.840	-2,3%
Exterior	19	19	18	-5,3%
Total	84.597	85.953	86.220	0,3%

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 23.712 em 2023, sendo que as atividades mais comuns que eles realizam são: vigilância, limpeza e recepcionistas. Esses trabalhadores que não são empregados são vinculados aos contratos que prestam serviços ou fornecimento de bens contratados pelo Banco do Brasil via licitação ou por dispensa/inexigibilidade.

Número total de postos de trabalho terceirizados, por região ¹²	2021	2022	2023	Variação % 2022 - 2023
Norte	1.431	1.444	1.393	-3,53%
Nordeste	5.076	5.181	4.783	-7,68%
Centro-Oeste	4.045	2.994	2.725	-8,98%
Sudeste	11.149	10.778	10.754	-0,22%
Sul	4.192	4.448	4.057	-8,79%
Total	25.893	24.845	23.712	-4,56%

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, mas 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 pudessem trazer algum impacto nas nossas operações.



2-12 Função do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos

O CA do Banco tem atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, atuando como guardião dos princípios, valores, objeto social e sistema de governança da Companhia. Suas competências estão dispostas no ESBB, art. 21, no Regimento Interno do CA, art. 5º, e no **Formulário de Referência** (Seção 7).

Uma das atribuições do CA é a aprovação da ECBB. Nesse processo, o Conselho avalia os impactos da atuação da Empresa, inclusive aspectos ASG, e define, entre outros, o objetivo específico na perspectiva sustentabilidade do mapa estratégico. O Conselho aprova também o Código de Ética e a **PR SAC**, que orienta o nosso comportamento em relação ao tema na condução dos negócios, das atividades e dos processos, bem como no relacionamento com as partes interessadas.

2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos

Nossa governança é regida pelo ESBB, pelas políticas gerais e específicas, pelas Atas das Assembleias Gerais de Acionistas, por seus regimentos internos, pelas normas internas e pela legislação aplicável. O ESBB complementa a legislação, estabelecendo a forma de funcionamento, assim como as atribuições e alçadas de cada órgão de governança. Conforme a Lei das Sociedades por Ações, compete privativamente à Assembleia Geral de Acionistas reformar o ESBB.

Já os regimentos internos disciplinam o funcionamento dos órgãos de governança, incluídos os comitês de assessoramento ao CA, o CD, a Direx e o CF, a fim de garantir que sua atuação esteja em consonância com os preceitos definidos pelo ESBB. Nesses regimentos estão declaradas, dentre outras disposições, a finalidade, a composição e as competências dos referidos órgãos de governança. As competências para a aprovação desses documentos estão estabelecidas no ESBB. Dessa forma, o processo de delegação de autoridade é realizado pela Assembleia Geral de Acionistas, materializada no ESBB e pelo CA, a quem cabe, na forma do referido ESBB, eleger os membros da Direx, definir suas atribuições e fiscalizar sua gestão.

O CA conta com o assessoramento do Cosem para temas relacionados à sustentabilidade e à responsabilidade social, ambiental e climática do Banco do Brasil e seu funcionamento é regulado por seu Regimento Interno, estando suas atribuições disponíveis no artigo 5º.

2-21 Razão da remuneração total anual

Informação	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
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	13,39	11,72	11,78	0,51%
A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual média para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem pago)	11,11	9,62	9,74	1,25%
Informação	2021	2022	2023	
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 ¹	

¹ Considerando que o percentual de variação para o indivíduo mais bem pago é 9% e a média de remuneração total anual de todos os empregados foi de 7,62%, a proporção é 1,181102. O indivíduo mais bem pago no Banco do Brasil tem o cargo de Presidente.

Nota explicativa - alteração de metodologia **GRI 2-4**

Foram definidas melhorias no processo de coleta de dados e na metodologia considerada para apuração da remuneração total anual dos empregados, considerando mudanças na política de remuneração do BB nos últimos anos. Assim, os valores apresentados para 2023 e períodos anteriores (2021 e 2022) foram atualizados conforme a seguir:

Foi utilizado como público-alvo a força de trabalho real, incluindo funcionários e administradores, na data-base de 31/12 de cada período. Para os funcionários, foi considerado o salário máximo que poderia ser recebido no ano, oito meses de salário (janeiro-agosto) sem o reajuste concedido por força do ACT e quatro meses de salário com o reajuste de ACT, gratificação natalina e PLR referente ao exercício de competência, sendo considerada projeção para segundo semestre de 2023. Em um sentido mais amplo de remuneração total, foi incluída no cálculo a premiação paga pelo PDG.

No cálculo foram excluídos os funcionários expatriados cujo pagamento é realizado pelas respectivas unidades no exterior. E para os administradores, foi considerado o montante global individual aprovado em Assembleia Geral de Acionistas, que envolve 12 honorários mensais, um honorário referente à gratificação natalina e o total a ser recebido pelo Programa de RVA considerando o atingimento máximo em todos os indicadores do Programa referente ao exercício, incluídas parcelas diferidas.



2-23 Compromissos de política

Alinhamento com iniciativas

Em consonância com a **PRSAC**, o Banco do Brasil reforça o seu compromisso com a defesa dos Direitos Humanos aderindo a iniciativas que demonstram o seu protagonismo no tema.

O BB aderiu, em 2003, ao Pacto Global, uma iniciativa da ONU com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção refletidos em dez princípios. No que diz respeito aos Direitos Humanos, as empresas participantes devem apoiar e respeitar a proteção de Direitos Humanos reconhecidos internacionalmente e assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

Em 2012, o Banco aderiu à iniciativa do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. A Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente tem por base os Princípios Orientadores das Nações Unidas para Empresas e Direitos Humanos. As empresas signatárias da Carta se comprometem a respeitar os Direitos Humanos e a promover o trabalho decente em suas atuações, construindo critérios para com os fornecedores diretos e clientes, e disseminando esses princípios em suas cadeias de valor.

Já em 2014, o BB tornou-se signatário das Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais. As Diretrizes são recomendações dirigidas pelos governos às empresas multinacionais e visam assegurar que as operações dessas empresas estejam em harmonia com as políticas governamentais, fortalecer a base da confiança mútua entre as empresas e as sociedades onde operam, ajudar a melhorar o clima do investimento estrangeiro e aumentar a contribuição das empresas multinacionais para o desenvolvimento sustentável.

As Diretrizes trazem recomendações dos governos da OCDE para empresas multinacionais sobre a conduta empresarial responsável em áreas como divulgação, Direitos Humanos, emprego e relações de trabalho, meio ambiente, combate à corrupção, interesses do consumidor, ciência e tecnologia, concorrência e tributação.

O Banco do Brasil aderiu, em 2018, aos Padrões de Conduta para Empresas no Enfrentamento à discriminação contra pessoas LGBTQIAPN+, promovido pela ONU. Os Padrões de Conduta têm como base todo o arcabouço de Direitos Humanos da ONU e reforça o compromisso assumido pelo Banco no respeito e na valorização da diversidade e da equidade nas relações.

2-27 Conformidade com leis e regulamentos

Em 2023, registramos R\$ 5,7 milhões em punições por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços, e de cobranças relativas ao tempo na fila, com acréscimo aproximado de 14% em relação aos R\$ 4,9 milhões registrados em 2022.

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)

2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders |

3-1 Processo de definição de temas materiais |

3-2 Lista de temas materiais

Nossos públicos de interesse são envolvidos de forma periódica em diferentes momentos consultivos e decisórios, com destaque para a elaboração da Estratégia Corporativa Banco do Brasil (ECBB) e da Estratégia de Sustentabilidade.

Estratégia Corporativa

A nossa ECBB é formada pelos Componentes de Longo prazo: Propósito, Valores e Segmentação de Clientes, e pelo Mapa Estratégico: Objetivos, Direcionadores e Plano Diretor. Estes documentos, juntos, direcionam a atuação de todo o Banco pelos próximos cinco anos. E a partir daí é que são estabelecidos os instrumentos de indução e avaliação para todas as áreas da empresa.

O processo de elaboração da ECBB 2024-2028, ocorrido a partir do segundo trimestre de 2023, focou em garantir a participação dos públicos de relacionamento, e prioritariamente em ampliar o envolvimento dos funcionários da empresa, buscando elevar o senso de pertencimento e enriquecendo o conteúdo que subsidia sua concepção com a participação de funcionários de diferentes segmentos e regiões, inclusive com participação das Entidades Ligadas (ELBB), totalizando mais de 7 mil interações ao longo do ano vigente.

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

O processo contou com as etapas de: levantamento de percepções, por meio de pesquisas institucionais que abordaram tendências, incertezas e cenários da indústria financeira e estudos de mercado acerca das tendências do comportamento do consumidor bancário; participação de especialistas nos temas chave em palestras online; workshops de planejamento, ocasião em que os funcionários puderam colaborar ativamente em discussões, propostas e decisões estratégicas; estabelecimento dos objetivos, direcionadores estratégicos e seus respectivos indicadores e metas, a partir dos insumos das etapas anteriores; e, por fim, discussão e deliberação pela Alta Administração.

Tais etapas foram pautadas 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; e
- evolução da cultura organizacional, com na inovação, integração e equidade.

Considerando-se, portanto, que o processo de elaboração da ECBB 2024-2028 foi realizado de forma colaborativa, com envolvimento de representantes de todo o corpo funcional, o envolvimento dos administradores se deu na revisão e priorização de propostas, o que ocorreu por meio de encontro específico dos integrantes da alta administração e executivos convidados (denominado encontro estratégico) e por fim, na aprovação da Estratégia Corporativa, por meio de nota técnica específica, pelo Conselho Diretor e Conselho de Administração. Pode-se entender que se tratou, portanto, de uma abordagem bottom-up (da base para o topo da organização) de elaboração da Estratégia.

Estratégia de Sustentabilidade e Relatório Anual

Gerenciamos impactos, riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas por meio das contribuições recebidas de nossos públicos de interesse no processo de construção coletiva do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, que passa por revisão a cada dois anos. Esses públicos participam ativamente de diversos eventos de engajamento para definição da materialidade e atualização do Plano, que resultam em desafios em sustentabilidade prioritários e ações para a nossa gestão. Em 2022, utilizamos o amplo processo de consulta *online* realizado em 2020, que contou com a participação de 15.878 *stakeholders*.

No que se refere ao processo de priorização de temas e desafios em sustentabilidade para atualizar o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB e nortear o conteúdo do Relatório Anual, em 2022, nos valem da revisão do nosso mapa de públicos de interesse considerando a relevância das categorias Alta Administração, acionistas/investidores, clientes, ELBB, governo, fornecedores, funcionários, imprensa/mídia, órgãos reguladores, representantes da sociedade civil, especialistas em sustentabilidade e concorrentes. O processo também atende às normas da GRI e do *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

No ciclo 2022, as referências utilizadas em cada um dos eixos de convergência para a revisão do processo de materialidade foram:

Consolidação de Visões | Eixos

ANÁLISE BB – 2022

1. INFLUÊNCIA

- Concorrentes (*benchmarking*)
- Estudos setoriais e tendências

2. IMPACTO

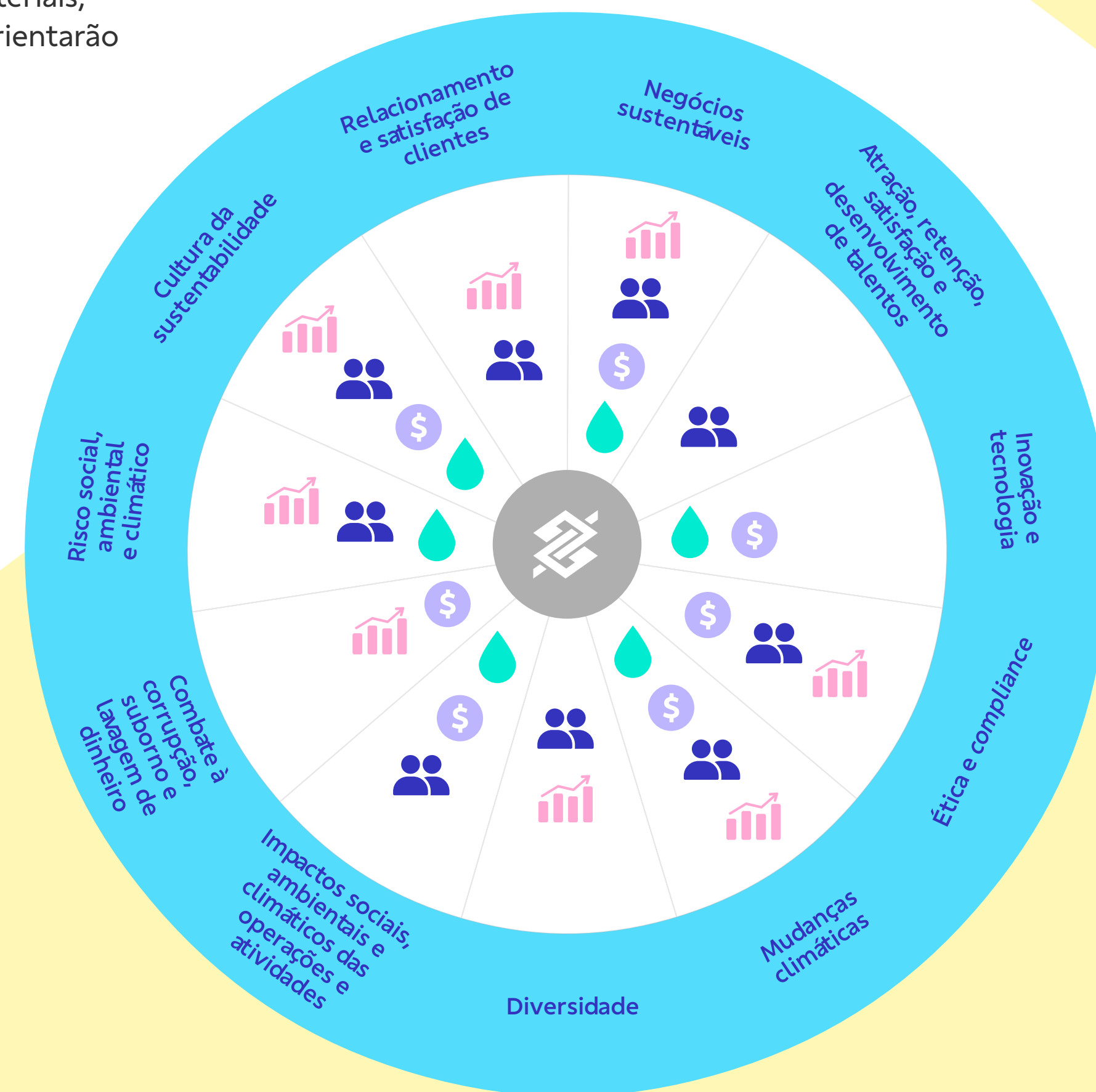
- Índices
- Estratégia Corporativa

Dez temas foram considerados prioritários na convergência dos resultados das análises dos concorrentes (*benchmarking*), dos estudos setoriais e tendências, dos índices, da ECBB e da consulta aos públicos de relacionamento realizada em 2020. Durante o Fórum de Sustentabilidade Matriz de Materialidade BB, os executivos tiveram a oportunidade de debater e avaliar os 24 temas e 26 desafios em sustentabilidade mapeados e de elevar ao *status* de “material” até dois novos temas, conforme metodologia estabelecida.

Na ocasião, o tema “Relacionamento e Satisfação de Clientes” tornou-se material, portanto, prioritário, em razão da relevância do tema na ECBB (Centralidade no Cliente) e da necessidade de tratar o tema sob os aspectos da sustentabilidade. Os executivos também discutiram sobre a relevância do tema “Educação Financeira” e sua conexão com o tema “Relacionamento e Satisfação de Clientes” e, assim, decidiram que o desafio do tema “Educação Financeira” passaria a compor o tema “Relacionamento e Satisfação de Clientes”. O processo resultou em 23 temas, dos quais 11 foram considerados materiais, na perspectiva da sustentabilidade. Esses temas orientarão a gestão e o relato do BB nos próximos dois anos.

Após esta etapa, o resultado da materialidade foi validado pelo Cesus.

Matriz de materialidade



LEGENDA

- Ambiente
- Economia
- Pessoas
- Negócios

A partir disso, estruturamos o Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB para o ciclo 2023-2025, com ações e indicadores endereçados para cada desafio em sustentabilidade, os quais prestamos contas anualmente e fazem parte do ATB das áreas responsáveis, mensurando o desempenho da gestão com relação às metas estabelecidas. Esse modelo de avaliação impacta a remuneração variável dos funcionários, por meio do pagamento de PLR.

A seguir, a descrição completa das etapas do nosso processo de materialidade.

Definição e priorização de temas e desafios em sustentabilidade





201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído

Em R\$ bilhões	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Valor econômico direto gerado (receita)	58,4	80,2	86,1	7,5%
Valor econômico distribuído	45,8	60,1	63,4	5,5%
Pessoal (salários e benefícios dos empregados)	23,0	26,0	28,7	10,4%
Remuneração de Capitais de Terceiros	1,4	1,4	1,5	7,1%
JCP e dividendos	8,6	13,7	14,9	8,8%
Impostos, taxas e contribuições	12,7	19,0	18,3	-3,7%
Valor econômico retido	12,6	19,7	22,5	14,2%
Lucro retido	12,0	19,0	20,6	8,4%
Participação dos não controladores nos lucros retidos	0,6	0,7	1,9	171,4%

Conteúdos complementares

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo

202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, por gênero

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
A proporção entre o salário mais baixo pago pelo BB em relação ao salário-mínimo local do ano	3,05	2,99	2,87 ¹	-4,02%

¹Para efeito de cálculo, foram considerados o salário-mínimo local no valor de R\$ 1.320,00 (05/2023) e a remuneração inicial de ingresso no BB de R\$ 3.788,13 (09/2023). Existem atualmente 128 funcionários, ocupantes de dez cargos, que recebem menos de R\$ 3.788,13, entretanto ocupam cargos em extinção. Esses cargos, por serem considerados cargos em extinção, não podem ser ocupados por novos funcionários e, por isso, foram desconsiderados. Os funcionários mencionados representam 0,15% do total do quadro funcional.

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

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 2023, 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 todos os canais de distribuição e a utilização de novas tecnologias;
- atividades exercidas pelos funcionários;
- atividades exercidas por terceiros – fornecedores, instituições parceiras e correspondentes bancários, perfil criado nesta última versão.

Para cálculo da probabilidade de cada perfil de risco, foram analisadas as características que representassem maior ou menor potencial de exposição ao risco de LD/FTP-C, de forma a mitigar a subjetividade na avaliação.



Para cálculo do impacto, foram consideradas as perspectivas: financeira, jurídica, reputacional, 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; 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 risco inerente relacionados à atividade bancária, que possibilitem a adoção de controles de gerenciamento e de mitigação reforçados para as situações de maior risco.

Em 2023, 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 sobre anticorrupção

Número total e percentual de funcionários que receberam ao menos um curso de combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região		2021		2022		2023		Total acumulado	
Região	Categoria funcional	Treinados	% (quadro total)	Treinados	Percentual (quadro total)	Treinados	Percentual (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Assessoramento	4.354	58,99	2.016	26,34	886	10,9	8.128	100
Centro-Oeste	Gerencial	3.327	72,72	832	17,96	505	10,7	4.717	99,96
Centro-Oeste	Operacional	2.755	72,44	1.287	30,55	1.321	28,4	4.565	98,15
Centro-Oeste	Técnico	160	48,34	55	24,89	21	7,95	264	100
Exterior	Gerencial	5	26,32	4	21,05	5	27,78	18	100
Nordeste	Assessoramento	212	67,09	54	17,42	26	8,84	294	100
Nordeste	Gerencial	4.266	79,60	755	14,16	420	7,9	5.317	100
Nordeste	Operacional	5.990	72,94	1.559	18,67	1.559	18,77	8.144	98,06
Nordeste	Técnico	10	31,25	15	46,88	1	3,57	28	100
Norte	Assessoramento	61	68,54	20	22,99	7	9,86	71	100
Norte	Gerencial	1.309	79,67	244	14,85	139	8,47	1.641	100
Norte	Operacional	1.468	76,02	608	28,24	510	24,18	2.043	96,87
Norte	Técnico	5	33,33	3	21,43	1	11,11	9	100
Sudeste	Assessoramento	1.119	61,96	457	26,29	156	8,04	1.941	100
Sudeste	Gerencial	11.323	80,38	2.157	15,41	1.101	7,88	13.965	100
Sudeste	Operacional	13.697	71,05	4.650	23,70	2.829	14,77	19.005	99,21
Sudeste	Técnico	428	59,12	198	26,65	66	8,65	763	100
Sul	Assessoramento	251	50,91	105	22,48	40	9,59	417	100
Sul	Gerencial	4.683	81,39	780	13,60	392	6,86	5.715	100
Sul	Operacional	6.161	71,81	1.939	22,01	1.214	14,21	8.500	99,52
Sul	Técnico	102	59,65	52	28,42	9	5,39	167	100



302-1 Consumo de energia dentro da Organização

Combustíveis (litros)	2021	2022	2023	2022 (GJ)	2023 (GJ)	Variação % 2022-2023
Consumo total de óleo <i>diesel</i> grupo gerador	219.089	157.085,52	240.381,50	6.445,40	9.863,13	53,00%
Consumo total de óleo <i>diesel</i> para veículos	85.385,71	102.895,27	173.412,80	4.221,90	7.115,31	69,00%
Consumo total de gasolina	505.801,22	413.761,44	520.943,17	14.897,90	18.757,09	26,00%
Consumo total de etanol	467.944,92	1.285.893,66	1.476.544,30	27.456,40	31.527,17	15,00%

302-3 Intensidade energética

Intensidade energética ¹	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Intensidade de energia elétrica (Consumo total de eletricidade/funcionário/ano) (MWh/funcionário/ano)	6,11	5,93	6,04	1,85%
Consumo total de eletricidade (MWh)	516.993	509.469	520.540	2,17%
Consumo total de eletricidade (GJ)	1.861.174,8	1.834.088,4	1.873.965,2	2,17%
Número de funcionários ²	84.597	85.953	86.220	0,31%

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	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Contratações no Período	18	3.717	2.327	-37,40%
Feminino	9	890	367	-58,76%
Masculino	9	2.827	1.960	-30,67%
Taxa de Contratação (%)	0,0212	4,32	2,69	-37,73%
Feminino (%)	0,0106	1,03	0,42	-59,22%
Masculino (%)	0,0106	3,29	2,27	-31,00%

Contratações por Faixa Etária	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Contratações no Período	18	3.717	2.327	-37,40%
Abaixo de 30 Anos	4	2.171	1.521	-29,94%
De 30 a 50 Anos	14	1.481	768	-48,14%
Acima de 50 Anos	-	65	38	-41,54%
Taxa de Contratação (%)	0,021	4,32	2,69	-37,73%
Abaixo de 30 Anos (%)	0,005	2,52	1,76	-30,16%
De 30 a 50 Anos (%)	0,016	1,72	0,89	-48,26%
Acima de 50 Anos (%)	-	0,08	0,04	-50,00%



Contratações por Região	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Contratações no Período	18	3.717	2.327	-37,40%
Sul	1	601	225	-62,56%
Sudeste	1	1.273	524	-58,84%
Centro-Oeste	15	973	1.026	5,45%
Norte	0	385	164	-57,40%
Nordeste	1	485	388	-20,00%
Taxa de Contratação (%)	0,0213	4,32	2,69	-37,73%
Sul (%)	0,0012	0,70	0,26	-62,86%
Sudeste (%)	0,0012	1,48	0,61	-58,78%
Centro-Oeste (%)	0,0177	1,13	1,18	4,42%
Norte (%)	-	0,45	0,19	-57,78%
Nordeste (%)	0,0012	0,56	0,45	-19,64%

Rotatividade Total e Voluntária				
Taxa de rotatividade total (%)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
	8,90	2,65	2,11	-20,38%
Faixa etária				
Abaixo de 30 anos	0,21	0,20	0,13	-35,00%
De 30 a 50 anos	3,27	1,45	0,95	-34,48%
Acima de 50 anos	5,42	1,00	1,03	3%
Gênero				
Feminino	3,46	0,86	0,73	-15,12%
Masculino	5,44	1,79	1,38	-22,91%

Taxa de Rotatividade Voluntária (%)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
	8,48	2,20	1,69	-23,18%
Faixa Etária				
Abaixo de 30 anos	0,21	0,17	0,12	-29,41%
De 30 a 50 anos	3,01	1,12	0,71	-36,61%
Acima de 50 anos	5,26	0,91	0,86	-5,50%
Gênero				
Feminino	3,37	0,73	0,62	-15,07%
Masculino	5,11	1,47	1,07	-27,21%

Rotatividade total	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Desligamentos totais no período	7.537	2.281	1.827	-19,90%
Faixa etária				
Abaixo de 30 Anos	186	167	117	-29,94%
De 30 a 50 Anos	2.766	1.253	826	-34,08%
Acima de 50 Anos	4.585	861	884	2,67%
Gênero				
Feminino	2.930	739	633	-14,34%
Masculino	4.607	1.542	1.194	-22,57%



Rotatividade voluntária	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Desligamentos voluntários no período	7.177	1.891	1.464	-22,58%
Faixa Etária				
Abaixo de 30 anos	178	142	110	-22,54%
De 30 a 50 anos	2.547	963	613	-36,34%
Acima de 50 anos	4.452	786	741	-5,73%
Gênero				
Feminino	2.854	625	538	-13,92%
Masculino	4.323	1.266	926	-26,86%

Rotatividade total por Região	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Desligamentos totais no período	7.537	2.281	1.827	-19,90%
Sul	1.267	345	313	-9,28%
Sudeste	3.595	867	757	-12,69%
Centro-Oeste	1.302	726	420	-42,15%
Norte	245	92	80	-13,04%
Nordeste	1.128	251	246	-1,99%
Exterior	0	0	11	-
Taxa de Rotatividade Total por Região (%)	8,9	2,65	2,11	-20,38%
Sul (%)	1,49	0,40	0,36	-10,00%
Sudeste (%)	4,25	1,01	0,87	-13,86%
Centro-Oeste (%)	1,54	0,84	0,49	-41,66%
Norte (%)	0,29	0,11	0,09	-18,18%
Nordeste (%)	1,33	0,29	0,29	-
Exterior (%)	0	0	0,01	-

Rotatividade voluntária por região	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Desligamentos voluntários no período	7.177	1.891	1.464	-22,58%
Sul	1.210	308	266	-13,64%
Sudeste	3.466	738	645	-12,60%
Centro-Oeste	1.230	572	341	-40,38%
Norte	217	71	52	-26,76%
Nordeste	1.054	202	160	-20,79%
Exterior	0	0	-	0,00%
Taxa de Rotatividade Voluntária por Região (%)	8,48	2,20	1,69	-23,18%
Sul	1,43	0,36	0,30	-16,67%
Sudeste	4,09	0,86	0,75	-12,79%
Centro-Oeste	1,45	0,67	0,40	-40,29%
Norte	0,26	0,08	0,06	-25,00%
Nordeste	1,25	0,23	0,18	-21,74%
Exterior	0	0	-	0,00%



403-9 Acidentes de trabalho

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Número total de acidentes de trabalho	185	350	284 ¹	-18,85%

¹ 2023 (Número de acidentes/quantidade de funcionários) = 284/86.220 = 0,00. Houve redução importante no número de acidentes de trabalho em comparação ao registrado em 2022, ano que sofreu impacto do retorno ao deslocamento diário casa-trabalho-casa (acidentes de trajeto). Em 2021 o valor ficou abaixo da média, considerando o grande contingente de pessoas que permaneceu em trabalho remoto durante o período, em função das medidas de isolamento impostas pela pandemia.

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Taxa de lesões¹	0,00	0,00	0,00 ²	-

¹ Número de acidentes típicos e de trajeto/número de funcionários.

² 2023 = 262/86.220 = 0,00

	2021	2022	2023
Número absoluto de óbitos	4	1	1 ¹

¹ O óbito de 2023 foi causado por acidente de trajeto.

Mitigação de riscos

Todas as ações para eliminação ou mitigação dos riscos de acidente de trabalho são baseadas na hierarquia de controle dentro do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR). Contamos com 4.721 ambientes físicos, cada um tem sua avaliação de riscos e, se necessário, planos de ação para eliminação ou mitigação de riscos, elaborados e acompanhados pelos profissionais de Sesmt.

As estatísticas apresentadas são dos funcionários contratados pela empresa. Não contabilizamos dados de funcionários terceirizados e fornecedores, porém exigimos por contrato o cumprimento de todas as legislações trabalhistas de SST.

As avaliações de risco realizadas dentro do PGR não apontaram nenhum risco de acidente de trabalho grave.

Todos os acidentes de trabalho são de comunicação obrigatória. Os principais são:

- **Acidente típico:** quando ocorre pelo exercício do trabalho provocando lesão corporal.
- **Acidente de trajeto:** quando ocorre durante o deslocamento do funcionário para ir ou voltar do trabalho.

Exceto por óbitos, não há a estratificação dos acidentes em relação à gravidade da lesão.



404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado

Treinamentos - Funcionários (empregados próprios)

Informação	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Nº total de funcionários	84.597	85.953	86.220	0,31%
Nº de funcionários treinados	84.331	85.706	86.080	0,43%
Nº total de treinamentos	3.108.791	2.703.365	3.290.950	21,73%
Nº total de horas	7.872.493	9.804.839	11.238.409	14,62%
% de funcionários treinados	99,69	99,71	99,84	0,13%
Nº de treinamentos por funcionário	36,86	31,54	38,23	21,21%
Nº de horas por funcionário	93,35	114,40	130,56	14,12%

Treinamentos por gênero e função - Funcionários (empregados próprios)

Informação	2021				2022				2023							
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens		Mulheres	
	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Variação % 2022-2023	Não Gerencial	Variação % 2022-2023	Gerencial	Variação % 2022-2023	Não Gerencial	Variação % 2022-2023
Funcionários	19.817	28.853	11.619	24.308	19.700	30.251	11.660	24.342	19.714	0,07%	30.877	2,07%	11.661	0,01%	23.968	-1,54%
Treinados	19.793	28.706	11.606	24.226	19.662	30.135	11.635	24.274	19.684	0,11%	30.822	2,28%	11.646	0,09%	23.928	-1,43%
Treinamentos	666.601	1.107.582	379.321	955.287	512.304	1.079.611	290.902	820.548	662.743	29,37%	1.272.399	17,86%	376.577	29,45%	979.231	19,34%
Horas	1.825.535	2.763.068	974.736	2.309.154	2.028.571	3.817.349	1.163.996	2.794.923	2.453.962	20,97%	4.252.957	11,41%	1.379.165	18,49%	3.152.325	12,79%
Percentual de treinados	99,9	99,5	99,9	99,7	99,8	99,6	99,8	99,7	99,85	0,05%	99,8	0,2%	99,9	0,1%	99,8	0,10%
Treinamentos por funcionário	33,68	38,58	32,68	39,43	26,06	35,83	25,00	33,80	33,80	29,70%	41,28	15,21%	32,34	29,36%	40,92	21,06%
Horas por funcionário	92,26	96,25	83,99	95,32	103,17	126,67	83,99	95,32	124,67	20,84%	137,98	8,93%	118,42	41,00%	131,74	38,21%



Treinamento por cargo - Funcionários (empregados próprios)

Conteúdos complementares

08

07

06

05

04

03

02

01

Capítulo

	Gerencial				Assessoramento			
	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Funcionários	31.436	31.360	31.375	0,05%	10.085	10.255	10.851	5,81%
Treinados	31.399	31.297	31.330	0,10%	10.072	10.248	10.840	5,78%
Treinamentos	1.045.922	803.206	1.039.320	29,40%	300.927	380.784	385.341	1,20%
Horas	2.800.271	3.192.567	3.833.127	20,06%	886.448	1.390.592	1.520.993	9,38%
Percentual de treinados	99,9	99,8	99,8	0,00%	99,9	99,9	99,9	0,00%
Treinamentos por funcionário	33,31	25,66	33,17	29,27%	29,88	37,16	35,55	-4,34%
Horas por funcionário	89,18	102,01	122,35	19,93%	86,03	135,69	140,31	3,41%

	Operacional				Técnico			
	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Funcionários	41.803	43.145	42.763	-0,89%	1.273	1.193	1.231	3,19%
Treinados	41.587	42.968	42.679	-0,67%	1.273	1.193	1.231	3,19%
Treinamentos	1.720.881	1.474.414	1.823.248	23,66%	41.061	44.961	43.041	-4,27%
Horas	4.080.528	5.065.391	5.725.325	13,03%	125.246	156.289	158.964	1,71%
Percentual de treinados	99,5	99,6	99,80	0,20%	100	100	100	0,00%
Treinamentos por funcionário	41,38	34,31	42,72	24,51%	32,26	37,69	34,96	-7,24%
Horas por funcionário	98,12	117,89	134,15	13,79%	98,39	131,01	129,13	-1,43%



404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Nível funcional	2021				2022				2023					
	Feminino	% do total	Masculino	% do total	Feminino	% do total	Masculino	% do total	Feminino	% do total	Variação % 2022-2023	Masculino	% do total	Variação % 2022-2023
Gerencial	11.704	36,79	20.111	63,21	9.888	36,68	17.073	63,32	11.769	36,96	19,02%	20.076	63,04	17,59%
Técnico	903	47,25	1.008	52,75	230	31,68	496	68,32	681	48,37	196,08%	727	51,63	46,57%
Operacional	20.467	46,61	23.447	53,39	16.062	44,98	19.649	55,02	18.376	46,31	14,4%	21.306	53,69	8,43%
Assessoramento	3.862	37,30	6.493	62,70	8.906	42,64	11.981	57,36	3.932	37,32	-55,85%	6.603	62,68	-44,89%
Outros	30	15,23	167	84,77	13	9,70	121	90,30	0	0	-100%	0	0	-100%
Total	36.966	41,92	51.226	58,08	35.099	41,58	49.320	58,42	34.758	41,64	-0,97%	48.712	58,36	-1,23%



405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados

Diversidade na governança (%) ¹		2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Por gênero	Feminino	19,11	21,43	26,47	5,04 p.p.
	Masculino	80,89	78,57	73,53	-5,04 p.p.
Por faixa etária	< 30 anos	0	0	0	0 p.p.
	30-50 anos	29,41	28,57	58,82	30,25 p.p.
	> 50 anos	70,58	71,43	41,18	-30,25 p.p.
Por grupos minoritários	Indígenas	0	0	0	0 p.p.
	Pretos	1,47	4,29	2,94	-1,35 p.p.
	Pardos	5,88	7,14	11,76	4,62 p.p.

Indicadores gerais de diversidade no quadro funcional (%)		2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Por gênero	Feminino	42,47	41,86	41,32	-0,54 p.p.
	Masculino	57,53	58,14	58,68	0,54 p.p.
Por faixa etária	< 30 anos	1,59	3,26	4,06	0,80 p.p.
	30-50 anos	78,7	75,41	72,88	-2,53 p.p.
	> 50 anos	19,71	21,33	23,06	1,73 p.p.
Por grupos minoritários	Indígenas	0,17	0,16	0,17	0,01 p.p.
	Pretos	3,07	3,37	3,81	0,44 p.p.
	Pardos	20,62	21,08	21,89	0,81 p.p.

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.

Em 2023, Tarciana Medeiros assumiu a presidência do Banco do Brasil, sendo a primeira mulher a ocupar o cargo na história do BB. Em relação ao CA, dentre os oito integrantes, quatro são mulheres. Além disso a Conselheira Anelize Lenzi Ruas de Almeida foi escolhida Vice-presidente do Conselho.



Por gênero (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

		Gerencial				Técnico			
		2021	2022	2023	Variação 2022-2023	2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Por gênero	Feminino	36,96	37,18	37,17	-0,01 p.p.	49,96	52,89	52,88	-0,01 p.p.
	Masculino	63,04	62,82	62,83	0,01 p.p.	50,04	47,11	47,12	0,01 p.p.

		Operacional				Assessoramento			
		2021	2022	2023	Variação 2022-2023	2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Por gênero	Feminino	47,63	46,09	45,09	-1,00 p.p.	37,29	37,30	37,18	-0,12 p.p.
	Masculino	52,37	53,91	54,91	1,00 p.p.	62,71	62,70	62,82	0,12 p.p.

		Estagiários			
		2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Por gênero	Feminino	48,48	57,58	54,24	-3,34 p.p.
	Masculino	51,52	42,42	45,76	3,34 p.p.



Por faixa etária (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Faixa etária	Gerencial				Técnico			
	2021	2022	2023	Variação 2022-2023	2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Abaixo de 30 Anos	1,22	0,80	0,65	-0,15 p.p.	1,26	0,76	0,32	-0,44 p.p.
De 30 a 50 Anos	85,85	81,59	79,94	-1,65 p.p.	81,62	78,79	77,99	-0,80 p.p.
Acima de 50 Anos	15,92	17,61	19,41	1,80 p.p.	17,12	20,45	21,69	1,24 p.p.

Faixa etária	Operacional				Assessoramento			
	2021	2022	2023	Variação 2022-2023	2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Abaixo de 30 Anos	1,97	5,24	6,59	1,35 p.p.	1,23	2,72	4,36	1,64 p.p.
De 30 a 50 Anos	74,21	69,29	65,95	-3,34 p.p.	84,01	81,90	79,27	-2,63 p.p.
Acima de 50 Anos	23,82	25,47	27,46	1,99 p.p.	14,76	15,38	16,37	0,99 p.p.

Faixa etária	Estagiários			
	2021	2022	2023	Variação 2022-2023
Abaixo de 30 Anos	100	100	93,71	-6,29 p.p.
De 30 a 50 Anos	0	0	6,05	6,05 p.p.
Acima de 50 Anos	0	0	0,24	0,24 p.p.



Por grupos minoritários (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Grupo	Gerencial				Técnico			
	2021	2022	2023	Varição 2022-2023	2021	2022	2023	Varição 2022-2023
Indígena	0,10	0,10	0,11	0,01 p.p.	0,16	0,17	0,16	-0,01 p.p.
Preto	2,90	3,05	3,53	0,48 p.p.	3,22	3,19	3,09	-0,10 p.p.
Pardo	20,18	20,42	21,43	1,01 p.p.	15,24	15,84	16,33	0,49 p.p.

Grupo	Operacional				Assessoramento			
	2021	2022	2023	Varição 2022-2023	2021	2022	2023	Varição 2022-2023
Indígena	0,22	0,21	0,21	0 p.p.	0,19	0,17	0,18	0,01 p.p.
Preto	3,22	3,65	4,03	0,38 p.p.	3	3,20	3,80	0,60 p.p.
Pardo	21,25	21,76	22,32	0,56 p.p.	20,08	20,93	22,20	1,27 p.p.

Grupo	Estagiários			
	2021	2022	2023	Varição 2022-2023
Indígena	0	0	0	0 p.p.
Preto	6,06	3,03	8,96	5,93 p.p.
Pardo	24,24	9,09	23,49	14,4 p.p.

405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens

Proporção salário-base mulher/homem	2021	2022	2023
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 2023 como parâmetro denominado "unidades operacionais importantes". [GRI 2-19| 2-20](#)

406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

Não foram identificados, durante o ano de 2023, processos judiciais ou administrativos cuja origem seja discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social.

No entanto, houve a conclusão de um procedimento administrativo disciplinar com apuração de responsabilidade que envolvia incidente de discriminação, não ocorrido em 2023, que resultou na dispensa motivada do funcionário envolvido.

Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Incidentes em investigação	2	1	0	-100%
Incidentes investigados	12	21	1	-95,23%
Incidentes ainda não investigados	0	0	0	-
Total	14	22	1	-95,45%

Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB (Desfecho)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Incidentes julgados procedentes	0	3	1	-66,66%
Incidentes julgados não procedentes (não sujeitos a ação)	12	18	0	-100%
Total	14	21	1	-95,23%



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 3.233/12 e 18.045/23, 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 à conformidade normativa, saúde e segurança. Dentre eles, o Certificado de Conformidade de Produto ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), Laudo NR17 Ergonomia (Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho) e Declaração RoHS (Restrição de Certas Substâncias Perigosas). Essa avaliação prévia tem o propósito de garantir a qualidade do mobiliário fornecido, preservando as condições de trabalho de funcionários e atendimento a clientes.



FS6 Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor

Carteira Agro

Atuando desde o pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais – como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental.

(em R\$ bilhões)	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Norte				
PF	19,61	25,5	30,99	21,5%
PJ	0,41	0,24	0,17	-29,1%
Total	20,02	25,74	31,16	21,1%
Nordeste				
PF	20,19	25,72	30,20	17,4%
PJ	0,75	0,21	0,54	157,1%
Total	20,94	25,93	30,73	18,5%
Centro-Oeste				
PF	75,54	95,54	109,06	14,2%
PJ	3,46	2,4	2,67	11,2%
Total	79	97,94	111,73	14,1%
Sudeste				
PF	50,18	61,85	68,72	11,1%
PJ	4,91	6,36	5,59	-12,2%
Total	55,09	68,22	74,31	8,9%
Sul				
PF	50,36	63,92	68,17	6,7%
PJ	7,02	4,31	4,14	-3,9%
Total	57,38	68,23	72,32	6,0%
Total	232,43	286,05	320,26	12,0%
Médio e Grande Produtor	159,01	208,85	239,58	14,7%
Mini e Pequeno Produtor	56,87	63,68	67,57	6,1%
Empresas e Cooperativas Agropecuárias	16,55	13,52	13,11	-3,0%



Agronegócio por tipo de item financiado (R\$ milhões)

	2021	2022	2023	Variação % 2022-2023
Carteira de Crédito Classificada	232.429	286.047	320.262	12,0%
Algodão	1.569	1.492	2.261	51,5%
Armazenagem	9.869	11.708	14.098	20,4%
Arroz	2.677	2.336	2.619	12,1%
Avicultura	3.955	3.954	3.973	0,5%
Bovinocultura	58.462	68.828	78.785	14,5%
Carne	44.015	55.617	65.772	18,3%
Leite	14.447	13.212	13.013	-1,5%
Café	6.888	9.357	10.595	13,2%
Caminhões/Veículos	2.391	2.445	2.379	-2,7%
Cana-de-açúcar	3.410	3.944	4.131	4,7%
Crédito Agroindustrial	2.251	4.706	4.685	-0,5%
Demais	32.569	36.296	44.493	22,6%
Eucalipto/Pínus/Florestas	1.032	931	909	-2,3%
Máquinas e Implementos	41.088	53.222	57.853	8,7%
Melhoramento do Solo	8.310	10.491	12.810	22,1%
Milho	15.872	18.812	19.603	4,2%
Pastagem	6.261	7.595	9.211	21,3%
Soja	31.437	44.917	46.668	3,9%
Suinocultura	2.605	2.514	2.802	11,4%
Trigo	1.784	2.498	2.388	-4,4%



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 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023
Fundos IS (Sustentáveis) registrados na Anbima¹						
BB TOP AÇÕES ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL IS FI AÇÕES	Ambiental	Repasse de 20% da taxa de administração para o programa a Fundação Banco do Brasil. O Fundo é composto por uma carteira de ativos cuja rentabilidade bruta reflete o comportamento da carteira teórica do ISE.	27,5	17,6	26,2	49%
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	994,6	884,5	783,6	-11%
BB EQUIDADE IS FI AÇÕES²	Social	Tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.	174,2	102,3	86,8	-15%
BB ASSET EQUIDADE IS FIC AÇÕES²	Social	Destina-se aos segmentos <i>Private</i> e <i>Varejo</i> 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.	2,3	1,9	2	5,3%
BB EQUIDADE IS FIC AÇÕES²	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.	38,2	97,4	81,2	-17%

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.



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023
BB TOP AÇÕES ASG BRASIL IS FI 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.	9,9	8,3	17,1	106%
BRASILPREV TOP 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.	108,4	34,4	64,1	86%
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 ESG. A estratégia investe em empresas provedoras de produtos e serviços que ajudam a minimizar o impacto ecológico negativo e melhoraram a eficiência na utilização dos recursos, sendo classificadas pela regulação europeia SFDR como Artigo 9.	-	1,2	2,8	133%
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 <i>investment grade</i> , 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	-25%
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	-



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023
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	–
Fundos que integram ASG registrados na Anbima¹						
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 <i>Brazilian Depositary Receipts</i>) que atendam os critérios da temática ASG (ESG em inglês) negociados no Brasil.	2.396,7	1.289,5	1.297,1	0,6%
BB AÇÕES GLOBAIS FIC AÇÕES BDR NÍVEL I²	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 ESG (ambiental, social e governança corporativa) negociados no Brasil.	1.468,4	670,1	648,5	-3%
BB NORDEA GLOBAL DISRUPTION INVESTIMENTO NO EXTERIOR FI AÇÕES	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	58,1	19	14	-26%

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 carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R\$ milhões)
Programa ABC	Ambiental	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de GEE oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	7.434	8.686	9.375	7,90%	1.793	1.527	1.265	2.799,5
ABC Recuperação	Ambiental	Recuperação de pastagens degradadas.	3.583	3.866	3.944	2,00%	1.162	814	570	1.032,7
ABC Orgânico	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas orgânicos de produção agropecuária.	7	11	17	54,54%	9	6	7	7,0
ABC Plantio Direto	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de plantio direto "na palha".	2.522	3.361	3.772	12,20%	375	479	412	1.210,4
ABC Integração	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de integração lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta e de sistemas agroflorestais.	298	358	404	13,00%	56	66	82	131,3
ABC Florestas	Ambiental	Implantação, manutenção e melhoramento do manejo de florestas comerciais, inclusive aquelas destinadas ao uso industrial ou à produção de carvão vegetal.	779	703	647	- 7,95%	64	61	60	90,4
ABC Ambiental	Ambiental	Adequação ou regularização das propriedades rurais frente à legislação ambiental, inclusive recuperação da reserva legal, de áreas de preservação permanente, recuperação de áreas degradadas e implantação e melhoramento de planos de manejo florestal sustentável.	177	200	197	-1,5%	107	39	24	28,4
ABC Tratamento de Dejetos	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de sistemas de tratamento de dejetos e resíduos oriundos da produção animal para geração de energia e compostagem.	38	46	59	28,26%	6	10	4	18,5



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R\$ milhões)
ABC Dendê	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de florestas de dendezeiro, prioritariamente em áreas produtivas degradadas.	-	2	2	-	-	1	-	-
ABC Fixação	Ambiental	Estímulo ao uso da fixação biológica do nitrogênio.	17	127	316	148,81%	9	51	106	280,8
ABC Cultivos Permanentes	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de plantações de açaí, cacau, oliveira e noqueira.	13	13	16	23,07%	5	-	-	-
ABC Demais ¹	Ambiental	Outras operações de ABC sem identificação de subprograma.	-	-	-	-	-	-	-	-
Custeio Plantio Direto	Ambiental		40.271	59.042	56.684	-4,00%	134.548	142.256	82.230	64.874,50
Custeio Agrícola Tradicional - Plantio Direto	Ambiental	Financiamentos com uso do Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP).	33.214	48.721	49.811	2,20%	48.973	55.123	37.364	56.804,60
Pronamp Custeio - Plantio Direto	Ambiental		3.815	5.572	3.198	-42,60%	22.558	21.539	9.037	3.210,30
Pronaf Custeio - Plantio Direto	Ambiental Social		3.242	4.749	3.675	-22,60%	63.017	65.594	35.829	4.859,50
Pronaf Mais Alimentos	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares para investimento em sua estrutura de produção e de serviços.	38.763	40.146	41.816	4,20%	82.228	62.529	64.041	7.603,30
Pronaf Investimento	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos.	1.613	1.824	1.778	-2,50%	5.112	6.490	2.576	216,5

¹ Linha de crédito foi encerrada e substituída pelo FCO Verde a partir de 2021.



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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.	124	118	105	-11,00%	2	-	-	-
Pronaf Agroecologia	Ambiental Social	Linha de crédito destinada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento.	14	14	15	7,15%	29	25	36	2,7
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.	10	5	5	-	-	1	-	-
Pronaf Bioeconomia	Ambiental Social	Linha dedicada aos agricultores elegíveis ao Pronaf que desejem implantar, utilizar, recuperar ou adotar tecnologias de energia renovável e/ou ambientais, armazenamento hídrico, pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, silvicultura ou práticas conservacionistas e de correção da acidez e da fertilidade do solo.	466	700	646	-7,70%	2.381	3.319	-	1,9
Pronaf Mulher	Social	Financiamento destinado a mulheres agricultoras independentemente de sua condição civil.	56	45	44	-2,20%	32	15	61	6,2



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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.	499	539	588	9,1%	92	52	42	113,9
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.	17	-	-	-	-	-	-	-
Pronaf Programas Especiais - Semiárido	Ambiental Social	Investimentos em projetos de convivência com o semiárido, focados na sustentabilidade dos agroecossistemas, e destinados à implantação, ampliação, recuperação ou modernização da infraestrutura produtiva, inclusive aquelas relacionadas com projetos de produção e serviços agropecuários e não agropecuários, de acordo com a realidade das famílias da região.	63	46	30	-34,80%	1	-	8	0,4
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	-	-	6	2	0,1
Pronaf Grupo B	Social	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	9	11	22%	29	3	17	0,6



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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).	354	347	334	-3,75%	2.546	3.069	2.410	90,6
Investimentos	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas a investimentos agropecuários com atributos ambientais e sociais.	23.599	26.735	31.708	18,60%	9.078	8.273	11.327	10.187,60
Pronamp Investimento	Ambiental Social	Programa destinado ao investimento, visando promover o desenvolvimento das atividades rurais dos médios produtores e proporcionar o aumento da renda e a geração de emprego no campo.	7.259	6.898	7.294	5,75%	4.135	3.499	4.782	1.590,00
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.	2.113	2.542	4.048	59,25%	2.205	1.918	4.314	2.335,40
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.	7.678	9.176	10.559	15,10%	454	334	333	3.092,20



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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 e visa ao aumento da produtividade, à adoção de boas práticas agropecuárias e de gestão da propriedade rural e à inserção competitiva dos produtores rurais nos diferentes mercados consumidores.	5.098	6.150	7.326	19,10%	1.819	2.092	1.524	2.312,00
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.	1.451	1.968	2.482	26,10%	465	430	374	858
FCO Verde ²	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.	1.004	1.022	1.444	41,30%	116	239	344	587,1
Prodecoop ²	Social	Programa de Desenvolvimento Cooperativo para Agregação de Valor à Produção Agropecuária (Prodecoop). Linha de financiamento com o objetivo de incrementar a competitividade do complexo agroindustrial das cooperativas agropecuárias brasileiras, por meio da modernização dos sistemas produtivos e de comercialização.	540	451	521	15,50%	1	-	1	81,3
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.	8.294	11.626	13.952	20,00%	167.001	170.150	206.333	18.052,00

² Linhas de crédito incluídas em nossa CCS na revisão realizada em 2021.



Produtos de Captação ASG

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Captação em 2021 (milhões de R\$)	Captação em 2022 (milhões de R\$)	Captação em 2023 (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 <i>Framework</i> de Finanças Sustentáveis do BB	1.182	4.337	7.746

Crédito PF

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (milhões de R\$)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R\$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R\$)	Variação % 2022-2023	Qtd. de operações realizadas em 2021	Qtd. de operações realizadas em 2022	Qtd. de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R\$ milhões)
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Táxi	Social	Linha de financiamento de veículos novos de fabricação nacional destinado à renovação da frota de táxi em circulação no país; beneficia também os novos permissionários, favorecendo a geração e a manutenção de emprego e renda.	46,83	28,54	13,49	-52,74%	181	239	0	11,52
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.	1,09	6,74	21,21	215%	37	208	724	15,46
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.	184,6	519,52	575,69	10,81%	7.465	14.877	10.283	257,63

¹Linhas de crédito vigentes a partir de 2021 e incluídas em nossa CCS na revisão realizada em 2021.



Crédito PJ

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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.	485,04	299,55	226,20	-24,49%	466	367	453	86,01
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.	449,32	425,56	467,16	9,77%	34	54	134	119,09
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.	1.398,44	1.487,03	1.462,73	-1,63%	26	26	27	146,47
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 nº 4.798, de 06/04/2020, dado o contexto de calamidade pública em função da pandemia global do covid-19. São financiáveis nesta linha todas as despesas de custeio, manutenção e formação de estoques, incluindo despesas de salários, contribuições e despesas diversas com risco de não serem honradas em decorrência da redução ou paralisação da atividade produtiva por conta da pandemia do covid-19.	79,49	0,88	0	-100%	0	0	0	0

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".



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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 incluyente e sustentável do Nordeste, a preservação cultural e a integração competitiva da base econômica da região nos mercados nacional e internacional.	2.380	2.823	4.383	55,26%	16	13	15	1.744
PESE Fopag ²	Social	Linha de crédito emergencial para financiar, por até quatro meses, a folha de pagamento de pequenas e médias empresas, conforme Programa Emergencial de Suporte a Empregos, normatizado pela Lei 14.043, de 19/08/2020, tendo como público-alvo 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.	677,1	276,2	48,4	-82,48%	0	0	0	0
Pronampe ³	Social	Linha de capital de giro vinculada ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), estabelecida pela Lei 13.999, de 18/05/2020. O programa tornou-se permanente pela Lei 14.161, de 02/06/2021, tendo como público-alvo clientes dos segmentos MPE com Receita Bruta Anual registrada na Receita Federal do Brasil de até R\$ 4,8 milhões.	13.660	21.867	23.983	9,66%	96.134	130.223	96.113	7.317

¹ Linhas de crédito incluídas em nossa Carteira de Crédito Sustentável na revisão realizada em 2021.

² Linha vigorou até 31 de outubro de 2020.

³ Os recursos do programa estão sujeitos à disponibilidade.



Crédito Governo

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (milhões de R\$)	Saldo em carteira em 2022 (milhões de R\$)	Saldo em carteira em 2023 (milhões de R\$)	Variação % 2022-2023	Qtd. de operações realizadas em 2021	Qtd. de operações realizadas em 2022	Qtd. de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R\$ milhões)
BB Financiamento Setor Público (operações com estados e municípios)	Social	Financiamento, com repasse de recursos externos ou próprios, de programas e ações previstos nos planejamentos estratégicos dos estados. Provoca impactos sociais pela melhoria da qualidade de vida da população.	50.706	45.753	51.133	11,76%	13	18	35	12.211
Programa Eficiência Municipal	Social	Apoia projetos de investimentos ou aquisição de bens e serviços de forma isolada para a administração pública municipal destinados à melhoria da infraestrutura e da eficiência na gestão pública, bem como da qualidade dos serviços públicos. Assim, contribui para o desenvolvimento econômico dos municípios e a qualidade de vida das comunidades.	1.623	1.997	3.534	76,97%	67	102	358	2.063

Seguros e Capitalização

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023
Ourocap Estilo Flex ¹	Ambiental	Transfere à Fundação BB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, das 48 mensalidades dos títulos de capitalização PP 93 e no valor de R\$ 250,00 a R\$ 500,00, por meio de débito em conta.	1,4	0,4	0	-100%
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	0,4	+100%

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.



Meios de Pagamento

Conteúdos complementares

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Valor arrecadado para doação em 2021 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2022 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2023 (R\$ mil)	Variação % 2022-2023	Faturamento dos cartões em 2021 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2022 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2023 (R\$ mil)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2021 (%)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2022 (%)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2023 (%)
Ourocard Origens Reciclado	Ambiental	Nosso primeiro cartão produzido com plástico reciclado. A cada unidade solicitada, o cliente doa R\$ 5,00 ao Instituto Terra, que promove a recuperação e o manejo sustentável de florestas da Mata Atlântica; adere automaticamente ao serviço de arredondamento de fatura e contribui com o plantio de uma das 400 árvores necessárias para se promover a recuperação de uma nascente.	1,43	0,86	0,6	-30%	7.456	4.569	3.154	0,000002	0,001	0,001
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	Social	Cartão destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais usados exclusivamente em emergências ou estado de calamidade pública e reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil.	-	-	-	-	167.724	326.743	426.022	0,04	0,07	0,09
Arrendamento da fatura	Ambiental	O cliente portador de Ourocard que adere a esse serviço tem o valor de sua fatura arredondado para o próximo valor inteiro, acima. Os centavos correspondentes a essa diferença são doados a uma instituição parceira sem fins lucrativos. Atualmente, as doações são destinadas exclusivamente ao Instituto Terra, que promove o reflorestamento de áreas desmatadas da Floresta Atlântica e é responsável pela recuperação de mais de 40 milhões de m².	170,9	163,3	154,5	-5,38%	48.880	39.748	39.724	0,01	0,009	0,008



Negócios Sociais

Conteúdos complementares

08
07
06
05
04
03
02
01

Capítulo

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (R\$ milhões)
PMCMV (Faixas 1, 1; 5; 2; 3 e rural)	Social	Contempla o financiamento de empreendimentos e moradias que preenchem 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.	20.557 PMCMV: 20.197 Convênios: 360	PMCMV: 19.989 PMCMV: 19.652 Convênios: 336 PCVA ¹ : 20 *Faixa1: 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 Faixa1 e R\$ 152.331,00 no Rural. Tal importância é devolvida na totalidade ao FAR/OGU ² sem a existência de <i>spread</i> 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 devolvida na totalidade ao FAR/OGU ² sem a existência de <i>spread</i> por operação, tampouco imputação de ônus para os beneficiários do programa.	-2,92%	PCVA ¹ : 42	PCVA ¹ : 123	1	1,53
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.	199,9	226,3	229,14	1,25%	9.236	9.793	8.089	99,4

¹Projeto Casa Verde e Amarela²Fundo de Arrendamento Residencial/Orçamento Geral da União



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2022 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2023 (R\$ milhões)	Variação % 2022-2023	Quantidade de operações realizadas em 2021	Quantidade de operações realizadas em 2022	Quantidade de operações realizadas em 2023	Volume de desembolso em 2023 (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.	67,5	28,8	23,4	-18,75%	31.739	9.206	8.785	28,83
FIES	Social	Programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na Educação Superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas.	47,1	43,1	40,96	-4,96%	Obs.: desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações			0



FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco

A **PR SAC** faz parte do conjunto de documentos que compõem a arquitetura de governança do Banco do Brasil e que são avaliados pela Audit, no âmbito do Processo Corporativo Governança e Gestão Empresarial.

O Planejamento Anual da Audit contempla a avaliação, em ciclos conclusivos de até três anos, de todos os processos do Banco, incluindo a definição, coordenação, avaliação, monitoramento e reporte dos compromissos e diretrizes de sustentabilidade.

Em 2023, a Audit avaliou a efetividade das ações para adequação do Banco à PR SAC e a gestão dos riscos relacionados aos pactos e compromissos envolvendo a temática ASG. Tal temática também foi abordada em trabalhos de auditoria que avaliaram os seguintes processos corporativos: Negócios com Entes Públicos, Logística e Suporte Operacional, Negócios de Atacado e Gestão Integrada de Riscos e de Capital.

As necessidades de aprimoramentos identificadas nos trabalhos da Audit são encaminhadas para tratamento por meio de recomendações, com indicação do gestor responsável e prazo compatível com o nível de risco associado.

FS10 Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da Organização com as quais a Organização interage sobre questões ambientais ou sociais

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	2021			2022			2023			
	Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Óleo e Gás	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia	-	6	-	-	5	-	-	5	1	-
Outros (indústria)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	
Américas	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-
Europa, Médio Oriente e África	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ásia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-
Designação do país	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	
País designado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
País não designado	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-
Subtotal	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-
Consultoria independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C	
Sim	-	7	-	-	5	-	-	6	-	-
Não	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Subtotal	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-
Total	-	7	-	-	5	-	-	6	1	-



FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo

	2021				2022				2023			
UF	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km ²)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km ²)	(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/km ²)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento
AC	208	4,44	3,058	22	215	4,44	3,16	7	216	5,42	2,60	1
AL	935	111,96	2,989	133	1.010	111,96	3,22	75	999	111,88	3,20	-11
AM	241	5,34	3,016	167	1.043	2,11	3,12	35	980	2,5	2,48	-63
AP	1.008	2,11	3,93	34	253	5,34	4,12	12	235	6,75	3,04	-18
BA	4.604	25,58	3,174	768	4.785	25,58	3,29	181	4.656	25,86	3,18	-129
CE	2.669	57,73	3,158	269	2.748	57,73	3,25	79	2.751	61,06	3,08	3
DF	1.594	440,73	6,233	113	1.028	440,73	4,02	-566	1.167	503,85	3,34	139
ES	911	74,9	0,263	49	1.448	74,9	4,19	537	839	86,2	2,11	-609
GO	2.021	17,12	3,457	263	1.965	17,12	3,36	-56	1.885	20,37	2,71	-80
MA	1.641	15,14	2,602	304	1.782	15,14	2,82	141	1.793	16,34	2,64	11
MG	835	3,26	2,703	754	49.848	31,85	2,49	-419	4.801	33,27	2,32	-147
MS	1.125	6,52	4,815	277	1.051	6,52	4,49	-74	944	7,91	3,33	-107
MT	5.367	31,85	2,823	103	798	3,26	2,69	-37	764	4,17	2,02	-34
PA	1.680	5,84	2,294	435	1.732	5,84	2,36	52	1.608	6,74	1,90	-124
PB	1.190	66,17	3,179	191	1.279	66,17	3,41	89	1.289	71,27	3,20	10
PE	2.582	53,03	2,627	390	2.356	88,28	2,69	61	2.271	91,5	2,51	-85



	2021				2022				2023			
UF	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km ²)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km ²)	(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/km ²)	(Número de pontos de atendimento/habitante) x 10.000	Variação no número de pontos de atendimento
PI	2.295	88,28	4,385	284	1.542	12,37	4,94	174	1.575	12,98	4,82	33
PR	1.368	12,37	2,438	229	2.447	53,03	2,31	-135	2.422	59,27	2,05	-25
RJ	4.317	361,07	2,723	230	4.127	361,07	2,60	-190	4.189	378,44	2,52	62
RN	1.320	57,87	4,178	173	1.329	57,87	4,20	9	1.267	61,49	3,77	-62
RO	2.385	39,96	2,644	79	397	6,27	2,65	2	355	6,79	2,20	-42
RR	395	6,27	5,62	36	249	1,83	6,03	17	228	2,83	2,21	-21
RS	232	1,83	2,197	195	2.471	39,96	2,27	86	2.394	40,82	2,16	-77
SC	1.685	63,41	2,783	108	1.630	63,41	2,69	-55	1.511	81,33	1,95	-119
SE	12.371	165,05	2,88	125	632	90,67	3,16	56	603	100,31	2,73	-29
SP	576	90,67	3,016	1.041	12.129	165,07	2,95	-242	11.890	185,23	2,58	-239
TO	527	4,61	4,115	62	473	4,61	3,69	-54	432	5,71	2,73	-41



Quantidade de municípios

UF	2021	2022	2023
AC	1	1	1
AL	4	4	4
AP	-	-	1
BA	1	14	15
CE	3	4	4
GO	6	5	5
MA	3	3	3
MG	16	12	13
MS	2	2	1
MT	1	0	0
PA	0	0	0
PB	5	5	5
PE	2	3	3
PI	11	13	12
PR	3	1	1
RJ	0	0	0
RN	8	9	9
RR	3	3	3
SC	3	1	1
SE	2	2	2
SP	29	29	31
TO	7	7	7

FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/com deficiências

Em 2023, 1.558 dependências foram beneficiadas com a aquisição de 2.457 novos mobiliários para atendimento de pessoas obesas, pessoas com deficiências visuais e pessoas com deficiências físicas. Entre os itens adquiridos, estão balcões, guichês de caixa e mesas de atendimento acessível, cadeiras de rodas, suportes para mapa tátil e mobiliário adaptado para obesos. A aquisição beneficiou dependências de todas as regiões do Brasil, localizadas em 26 estados e no Distrito Federal.

Visando à acessibilidade de clientes com deficiência visual foram fornecidas 597 placas de sinalização em braille e simbologias em pictogramas em alto-relevo (ABNT NBR 9050) com o mapa tátil de 446 agências do Banco do Brasil.



Sumário de conteúdo da GRI



Declaração de uso

O Banco do Brasil relatou com base nas Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

Norma GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

Para o *Content Index - Essentials Service*, o GRI Services revisou o índice de conteúdo da GRI que foi apresentado de uma forma consistente com os requisitos para reporte de acordo com as Normas GRI e possui informações apresentadas no índice de forma clara e acessível às partes interessadas. O serviço foi realizado na versão em português do relato.

Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021							
		12, 13, 16, 17 A sede da Organização está localizada no Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B, Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil.					N
	2-1 Detalhes da Organização						N
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da Organização	16, 17 Mais informações disponíveis na Seção 7 do Formulário de Referência .					N
A Organização e suas práticas de relatórios		3 O Banco do Brasil publica anualmente seu relatório. Esta edição cobre as atividades da Organização no período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Dúvidas e comentários sobre informações financeiras: ri@bb.com.br e sobre sustentabilidade: sustentabilidade@bb.com.br					N
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato						N
	2-4 Reformulações de informações	209					N
	2-5 Verificação externa	279, 280					N



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Atividades e trabalhadores	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	13, 16, 17, 41, 113, 115, 117, 208				3	N
	2-7 Empregados	14, 69, 208					N
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	208				8, 10	N
Governança	2-9 Estrutura e composição de governança	24, 144, 145, 146					N
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	148					N
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	144					N
	2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	12, 19, 20, 21, 22, 24, 144, 209					S
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	148, 209					S
	2-14 Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	24					N
	2-15 Conflitos de interesse	143, 156					N
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	23, 38					N
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	148					N
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	149, 150					N
	2-19 Políticas de remuneração	80, 81, 149, 228					N
2-20 Processo para determinar remuneração	80, 81, 149, 228					N	
2-21 Proporção da remuneração total anual	209					N	



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Estratégia, políticas e práticas	2-22 Declaração sobre estratégia de sustentabilidade	5					N
	2-23 Compromissos de política	23, 53, 175, 188, 189, 191, 210					S
	2-24 Incorporação de compromissos de política	23, 28, 37, 38, 175, 188, 189					N
	2-25 Processos para remediar impactos negativos	23, 175, 188, 189					N
	2-26 Mecanismos para buscar aconselhamento e levantar questões	151, 152, 161, 167, 175, 188, 189					S
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	175, 188, 189, 194, 210					S
	2-28 Participação em associações	211				16	N
Engajamento de partes interessadas	2-29 Abordagem para o engajamento de partes interessadas	19, 20, 21, 22, 27, 28, 68, 90, 91, 94, 100, 111, 113, 191, 211					S
	2-30 Acordos coletivos	Todos os funcionários (100% do quadro) são cobertos por acordos de negociação coletiva.					N
GRI 3: Temas Materiais 2021							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	26, 27, 211				17	S
	3-2 Lista de temas materiais	26, 27, 211					S
Temas Materiais							
Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	68, 74, 75, 78, 82, 85, 149					S
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	217				5, 8, 10	S
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	85				3, 5, 8	S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	221				4, 8	S
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	79 , 223				5, 8, 10	S
Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	157 , 159					S
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	159 , 161 , 164 , 214				16	S
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	114 , 153 , 154 , 156 , 159 , 160 , 216				16	S
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	156 , 161 , 164				16	S
Cultura da Sustentabilidade							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	28 , 123 , 150					S
Diversidade							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	66 , 71 , 72 , 73					S
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	66 , 71 , 72 , 73 , 224				5, 8, 10	S
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	228				5, 8, 10	S
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	167 , 228				5, 8	S
Ética e Compliance							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	143 , 151 , 152 , 205					S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Impactos Sociais, Ambientais e Climáticos das Operações e Atividades							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	113 , 116 , 123 , 124					S
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	113					N
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	116					S
GRI G4: Divulgações do Setor de Serviços Financeiros	FS6 Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor	230					N
	FS7 Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	49 , 50 , 52 , 56 , 232					N
	FS8 Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	50 , 53 , 232					N
	FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	248					N
	FS10 Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da Organização com as quais a Organização interage sobre questões ambientais ou sociais	191 , 193 , 248					N
	FS11 Percentual de ativos sujeitos a triagens ambiental ou social (positiva e negativa)	62					N
	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	250					N
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências	49 , 252					N



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Inovação e Tecnologia							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	133 , 139					S
Mudanças Climáticas							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	48 , 123 , 195					S
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	47 , 48 , 52 , 53 , 63 , 124 , 193 , 195 , 196				13	S
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de GEE		305-1	Informação não disponível	Informação indisponível - os dados serão divulgados no <i>site</i> de Relações com Investidores até junho de 2024.	3, 12, 13, 14, 15	N
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de GEE provenientes da aquisição de energia		305-2			3, 12, 13, 14, 15	N
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de GEE		305-3			3, 12, 13, 14, 15	N
	305-4 Intensidade de emissões de GEE		305-4			13, 14, 15	N
	305-5 Redução de emissões de GEE	123				13, 14, 15	N
Negócios Sustentáveis							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	48 , 49 , 51 , 54 , 59					S
Relacionamento e Satisfação de Clientes							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	50 , 52 , 57 , 58 , 59 , 60 , 61 , 87 , 88 , 90 , 93 , 94 , 102 , 104 , 109 , 111					S
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	167				16	S
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	187				16	S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
Risco Social, Ambiental e Climático (RSAC)							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	113 , 116 , 123 , 171 , 172 , 188 , 194 , 196					S
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	113 , 114				5, 8, 16	S
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	113 , 114 , 115				5, 8	S
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	113				5, 8, 12, 16	S
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	115 , 116				5, 8, 16	S
Temas não materiais							
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	128 , 214				8, 9	N
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário-mínimo local, com discriminação por gênero	214				1, 8, 5	N
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	44 , 46 , 51 , 56 , 109					
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	126				8, 12	N
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	Disponível no Caderno ASG				8, 12	N
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da Organização	125 , 217				7, 8, 12, 13	S
	302-3 Intensidade energética	217				7, 8, 12, 13	S
	302-4 Redução do consumo de energia	125				7, 8, 12, 13	S
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5 Consumo de água	126				6	S
GRI 306: Resíduos 2020	306-3 Resíduos gerados	127				3, 6, 11, 12, 15	S



Norma GRI	Conteúdo	Localização/ resposta direta	Omissão			ODS	Asseguração externa (S/N)
			Requisito omitido	Razão	Explicação		
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Na ocorrência de alguma mudança operacional, informamos os funcionários e as entidades sindicais representativas dos funcionários. Em função da diversidade de situações e processos, não estabelecemos prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais em nossas políticas internas e em acordos de negociação coletiva.				8	N
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Disponível no Caderno ASG					
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Disponível no Caderno ASG					
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Disponível no Caderno ASG					
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	Disponível no Caderno ASG					
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	84					
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	82					
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	Disponível no Caderno ASG					
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Disponível no Caderno ASG					
	403-9 Acidentes de trabalho	84, 220				3, 8, 12, 16	S
	403-10 Doenças profissionais	84, 115				3, 8, 16	N
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de Direitos Humanos	229					N
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	229				3, 12	N



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 <i>Personally Identifiable Information</i>), 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.	187	Completa	Das denúncias recebidas e avaliadas em 2023, duas ocorrências sinalizaram uma possibilidade de incidente envolvendo dados pessoais, mas após análise pelo Banco, esses incidentes não foram confirmados. No âmbito da Ouvidoria, em 2023, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes julgadas procedentes de órgãos externos.
FN-CB-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	183, 187	Parcial	Atendimento parcial considerando que 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 <i>Community Reinvestment Act</i>) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	49, 56, 57, 59, 60, 101	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil.
FN-CB-240a.2 Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.	95	Parcial	Atendimento parcial. Mais informações podem ser acessadas na Análise de Desempenho 4T23 , em Créditos Renovados, em Créditos Renegociados por Atraso e em INAD +90 – em % da Carteira de Crédito Classificada.
FN-CB-240a.3 Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.		Não atendida	No Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de nível de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários.
FN-CB-240a.4 Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros. Nota a FN-CB-240a.4 – A divulgação deverá incluir uma descrição das iniciativas de educação financeira.	92	Parcial	Atendimento Parcial, considerando que no Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários.
TEMA: Incorporação de fatores ASG na análise de crédito			
FN-CB-410a.1 Exposição a crédito comercial e industrial, por setor.		Completa	A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada em Operações de Crédito, das Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2023 .
FN-CB-410a.2 Descrição da abordagem à incorporação de fatores ASG na análise de crédito.	46, 49, 56, 63, 188	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil.



Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento
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.	161	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil. Demais multas e sanções por não conformidades com leis e regulamentos podem ser consultadas nas Seções 4.3, 4.4 e 4.7 do Formulário de Referência .
FN-CB-510a.2 Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	151, 152, 159, 161, 167	Completa	-
TEMA: Gestão de risco sistêmico			
FN-CB-550a.1 "Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB, sigla em inglês de <i>Global Systemically Important Banks</i>), por categoria. Nota a FN-CB-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."		Parcial	As Informações para Avaliação da Importância Sistêmica Global - IAISG, estão disponíveis no site de Relações com Investidores .
FN-CB-550a.2 Descrição da abordagem à incorporação dos resultados de testes mandatórios e voluntários de estresse no planejamento de adequação de capital, na estratégia empresarial de longo prazo e outras atividades empresariais.		Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil. Mais informações no Relatório de Gestão de riscos no site de 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.	51, 56	Parcial	Algumas das informações solicitadas são consideradas estratégicas pelo Banco do Brasil. Mais informações em Recursos de Clientes, das Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2023 , e na Análise de Desempenho 4T23 , 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.	56	Parcial	Algumas das informações solicitadas são consideradas estratégicas pelo Banco do Brasil. Mais informações no Capítulo 7 - Crédito da Análise de Desempenho do 4T23 .



Sumário Iniciativa *Measuring Stakeholder Capitalism*

Métricas essenciais

Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Princípios de Governança	Propósito	Declaração de propósito: como a empresa se propõe a solucionar questões de impacto ambiental, econômico e social e criar valor para os <i>stakeholders</i> .	43
		Gerenciamento liderado por propósitos: como o propósito declarado da empresa está incorporado nas estratégias, políticas e metas da empresa.	28
	Qualidade do corpo de governança	Composição do corpo de governança.	144
		Progresso em relação aos marcos estratégicos.	143
	Engajamento de <i>stakeholders</i>	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.	149
		Aspectos materiais que impactam <i>stakeholders</i> : lista dos aspectos relacionados aos principais <i>stakeholders</i> , bem como o processo de identificação e engajamento.	211 a 213
		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.	154
		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.	154 a 156, 161 a 169



Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Princípios de Governança	Comportamento ético	Perdas monetárias por comportamento antiético.	155
	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.	172 a 176
		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.	173
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 ₂ e).	Informação indisponível - os dados serão divulgados no site de Relações com Investidores até junho de 2024
		Implementação da TCFD: implementar integralmente as recomendações da TCFD.	265
Pessoas	Dignidade e igualdade	Diversidade e inclusão: percentual de colaboradores por categoria de diversidade (idade, gênero, raça etc).	69, 224 a 227
		Pagamento igualitário: razão do pagamento e remuneração de cada cargo e tópicos prioritários de igualdade - gênero/ raça.	80, 228
		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).	214
	Habilidades para o futuro	Risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo.	113, 114
		Treinamentos: média de horas de capacitação proporcionada por pessoa/gênero e cargo. Média de investimento em capacitação e treinamentos oferecidos por colaborador.	221
		Geração de emprego: número total e taxa de empregos gerados no ano de referência diferenciados por idade, gênero e outros indicadores de diversidade. Número total e taxa de <i>turnover</i> .	217 a 219
Prosperidade	Geração de emprego e renda	Divulgação de contribuição de investimento financeiro.	48 a 64
		Contribuição econômica.	43 a 64
	Inovação em melhores produtos e serviços	Despesas totais em P&D.	133 a 141
	Vitalidade comunitária e social	Investimento comunitário está incluído na métrica de contribuição econômica.	119
Total de impostos pagos.		214, Análise do Desempenho 4T23	



Recomendações da **TCFD**

Eixo	Divulgações recomendadas ¹	Capítulo, seção ou páginas
Governança	Divulgar a governança da Companhia sobre riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	123, 195 a 197
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.	195 a 197
Gestão de riscos	Divulgar como a Organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados às mudanças climáticas.	188, 189, 193, 195 a 197
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.	28 a 36, 195 a 197

¹Mais 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 (PRRSAC)

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.	23, 26 a 39, 191 https://www.bb.com.br/site/sustentabilidade/
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.	12, 23, 26 a 39, 66, 67, 113, 116, 151 a 161, 191, 192
1.3. Consideramos os impactos de natureza social, ambiental e/ou climática das nossas atividades, processos, produtos e serviços.	43 a 62, 195 a 197, 232 a 247 https://ri.bb.com.br/ (Inventário emissões GEE)
1.4. Estimulamos, difundimos e implementamos práticas de natureza social, ambiental e climática na nossa cadeia de valor.	66 a 117, 28 a 39
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.	24, 25, 171 a 175, 188 a 190
1.6. Atuamos continuamente para a melhoria de nosso desempenho social, ambiental e climático.	23, 26 a 39
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.	44 a 64, 232 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.	143 a 161, 185
1.9. Engajamos e capacitamos nossos funcionários, em todos os níveis, para o cumprimento desta Política.	75 a 79



Itens	Localização
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.	123 a 127, Caderno ASG (Ecoeficiência) https://ri.bb.com.br/ (Inventário emissões GEE)
2.2. Adotamos critérios de exclusão na realização de negócios, contratação de bens e serviços, investimentos ou parcerias societárias com terceiros que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas a de escravo; que pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e que sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente.	113, 191 a 194, 198
2.3. Respeitamos, incentivamos e valorizamos a diversidade e a equidade nas relações, bem como repudiamos condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.	66, 67, 70 a 73, 224 a 229
2.4. Buscamos continuamente o aprimoramento das relações profissionais, pautadas pelo respeito e confiança mútuos, visando à manutenção de um bom ambiente de trabalho.	66 a 86
2.5. Valorizamos o diálogo, mantendo canais aptos a receber e processar dúvidas, denúncias, reclamações e sugestões, bem como garantimos o anonimato.	161 a 169
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.	161 a 169
2.7. Buscamos a geração de valor para clientes e sociedade por meio da nossa atuação comercial estimulando a educação financeira, a inovação, o empreendedorismo e a inclusão socioproductiva.	40, 41, 45, 49, 56 a 61, 93, 95, 96, 246, 247
2.8. Trabalhamos com fornecedores que cumprem 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.	113-117, 270 a 272
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.	74, 119 a 121, Caderno ASG (Incentivos fiscais)
2.10. Especificamente no âmbito da gestão de ativos de terceiros:	62, 63, 232 a 234 https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/bb-asset#/
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.	



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, a página atual (268) também atende ao solicitado
Visão geral organizacional e ambiente externo	
a) identificação da Unidade Prestadora de Contas (UPC) e declaração da sua missão e visão;	12
b) indicação das principais normas direcionadoras;	https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/estatuto-e-politicas/
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;	40, 41
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;	15, 40, 41
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/b22a02a7-06a6-f3c7-548b-577267eddd94?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 4T/23
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;	18 a 41
c) as fontes específicas de riscos e oportunidades, que podem ser internas, externas ou, normalmente, uma combinação das duas;	Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T/23
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.	172 a 198



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;	18 a 39, 143 a 147, 211
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;	19 a 22, Carta Anual de Políticas Públicas 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 4T/23
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;	41, 66 a 141
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);	270 a 277
f) principais ações de supervisão, controle e de correção adotadas pela UPC para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.	276, 277, Portal da Transparência
Informações orçamentárias, financeiras e contábeis	
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 4T/23 Demonstrações Contábeis 4T2023
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 4T/23 Demonstrações Contábeis 4T2023
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 4T/23 Demonstrações Contábeis 4T2023
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 4T/23 Demonstrações Contábeis 4T2023
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 2023, seguindo as principais tendências mundiais relacionadas à transparência na prestação de contas, foi elaborado demonstrando o nosso alinhamento aos princípios do Relato Integrado e está incorporado em nosso Relatório Anual 2023, resultando em um único documento. Nele, abordamos, de forma integrada, o desempenho financeiro e socioambiental e os fatores internos e externos que afetam a nossa criação de valor compartilhado, com conteúdo orientado por um processo de materialidade *multistakeholder*, visando assegurar a integridade das informações (fidedignidade, precisão e completude) e pela Decisão Normativa TCU 198/2022.

Para facilitar a leitura e o entendimento, trazemos um sumário exclusivo com os itens de relato integrado constantes na decisão do TCU e um anexo em que esses indicadores-chave são detalhados. Dessa forma, é possível acessar diretamente os trechos do relatório em que respondemos às demandas da metodologia de Relato Integrado, assim como endereçamos às sugestões de melhoria presentes na decisão normativa.

Medidas adotadas em relação aos indicadores de governança e gestão levantados, a exemplo dos que foram tratados pelo TCU nos Acórdãos 588/2018-Plenário e 2.699/2018-Plenário (ambos da Relatoria do Ministro Bruno Dantas)

Índice de Governança e Gestão em Contratações (IGovContrat)

Ao adotarmos boas práticas de governança corporativa, demonstramos nosso compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa e fomentamos a confiança nas relações com todos os públicos de interesse.

O Índice de Governança e Gestão em Contratações (IGovContrat) avalia a existência de atividades coordenadas para implementar diretrizes de governança nessa área, de modo a direcionar o macroprocesso de contratação (agrupamento dos processos de trabalho de planejamento, seleção de fornecedores e gestão de contratos) em prol do atingimento dos objetivos organizacionais. Esse índice é gerado pela combinação dos resultados obtidos no “Índice de Governança em Contratações” (GovContrat) com o “Índice de Capacidade em Gestão de Contratações” (IGestContrat).

O índice iGestContrat foi construído pela avaliação:

- da colaboração entre os gestores de recursos humanos e os gestores de contratações;
- da existência de processos de trabalho estruturados para definição de planos de contratações, planejamentos, seleção de fornecedores e gestão de contratos;
- da existência de gestão de riscos, incluindo a análise dos riscos das contratações relevantes;
- da elaboração de contratos com base em desempenhos e gestões sobre o desempenho dos contratados.

Adotamos, como medida relativa à contratação, a utilização da especialização das áreas técnicas, de forma segregada, para que possam tratar o processo de contratação de forma sincronizada.

Desse modo, verificada a necessidade dos serviços, a área demandante, observando as responsabilidades que lhe são peculiares, envia à área de compras a solicitação para realização de contratação. Assim, obedecendo aos trâmites necessários, a contratação é realizada sob a égide da Lei 13.303/2016, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco do Brasil (RLBB).

A Gestão de Contratações é subdividida em processos tais como a Gestão de Compras e contratações (pré-formalização do contrato) e Gestão de Contratos (pós-formalização do contrato).

No processo de Gestão de Contratos, da mesma forma, existe uma área gestora que acompanha, de forma estratégica, a gestão de contratos (administração/ fiscalização de contratos) a partir da sua formalização. No centro especializado de



Gestão de Fornecedores é feito o acompanhamento individualizado de cada contrato, por meio de atuação do Gestor de Contrato e do Fiscal de Contrato.

Esse acompanhamento é realizado por meio de ferramenta departamental chamada Plataforma Digital de Suprimentos (PDS), na qual, por meio de painéis específicos, é realizado todo o monitoramento/acompanhamento individualizado por contrato. Nestes painéis é feito o monitoramento dos vencimentos contratuais (com alertas de vencimento a partir de 180 dias) consumo dos contratos, saldo dos contratos, registro de irregularidades de execução, controle de vencimento de certidões, processos sancionatórios etc.

Além dos citados controles, a área gestora monitora as atividades do Centro especializado por meio de indicadores onde são acompanhados o andamento e prazos de execução de encerramento de contratos, processos sancionatórios no prazo, pagamentos efetuados no prazo etc., além de verificações de conformidade mensais onde, por amostragem, são aplicadas verificações de conformidade/compliance aos processos de administração de contratos e processos sancionatórios, de modo a apurar a efetividade e a qualidade dos procedimentos realizados pelo Centro especializado (por meio dos fiscais e gestores de contrato).

Em ambos os processos, as informações são armazenadas em bancos de dados específicos de cada ferramenta utilizada, aos quais podem ser disponibilizados consulta para gestores ou órgãos de auditoria/ fiscalização.

O BB conta com a **“Política Específica de Relacionamento com Fornecedores”**, que compõe a relação de políticas associadas ao gerenciamento do risco operacional do BB. O texto é revisado anualmente e a alçada para aprovação, em caso de alterações, é do Conselho de Administração (CA) do BB. A Política orienta o comportamento do

Banco do Brasil. Espera-se que as ELBB definam seus direcionamentos a partir dessas orientações, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

Em 20.12.2022, foi aprovada a última revisão da Política Específica de Relacionamento com Fornecedores. No 2º semestre de 2023 iniciamos estudo para criação da Política de Relacionamento com Terceiros em substituição à Política de Relacionamento do Banco com Fornecedores e da Política de Atuação e Contratação de Correspondentes, abrangendo também as Parcerias Digitais. A Política de Relacionamento do Banco com Terceiros está prevista para entrar em vigor em 2024.

A Política está publicada nos normativos internos do BB, no site do BB/Relações com Investidores (www.bb.com.br/ri) e no Portal do Fornecedor (<https://fornecedor.bb.com.br>). O Portal do Fornecedor é uma solução, via internet, de relacionamento do BB com seus fornecedores, com o objetivo de ser o principal canal de comunicação com este público, estabelecendo interações de forma padronizada e segura.

No Portal do Fornecedor, as empresas precisam declarar conhecer e respeitar o **Código de Ética** e a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores para ter acesso ao sistema. Até o dia 31.12.2023, 5.394 representantes de 4.187 fornecedores, que representam 82,64% do total de 5.066 fornecedores declararam conhecer o Código de Ética e 5.361 representantes de 4.179 fornecedores declaram conhecer a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores publicada em 06.01.2023 (82,49% do total).

Nosso modelo

Área Demandante de compras/contratações, gestora de bens materiais ou serviços: responsável por justificar a necessidade da contratação, planejar, definir o objeto a ser contratado, formular a demanda, autorizar sua execução, inclusive autorizando a despesa ou encaminhando para decisão da instância competente quando o dispêndio estimado exceder sua alçada;

Área de compras e contratações: não possui alçada para autorizar despesa; responsável por realizar licitações, dispensas e inexigibilidades de licitação, visando obter o objeto (bem ou serviço) especificado e solicitado pela área demandante, mediante a formalização de contrato específico para a finalidade;

Área de administração de contratos: responsável pelo acompanhamento do fiel cumprimento das disposições contratuais, inclusive consultando a área demandante/gestora de bens ou serviços/fiscalização de serviço, quanto ao cumprimento/execução das condições pactuadas;

Área de pagamentos: responsável por realizar os pagamentos desde que comprovados a entrega e o aceite do bem, material ou serviço definido pela área demandante ou usuária.

Em cumprimento ao Acórdão n. 1167/2023-P, informamos que o Banco do Brasil, com o intento de trazer ainda mais transparência às suas contratações, está integrando seus sistemas ao Portal Nacional de Compras Públicas – PNCP, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Com a referida integração, dados como licitações, contratos, valores, dentre outros, estarão disponíveis na referida plataforma.



Os temas como ética e integridade são de extrema relevância. Sendo assim, a fim de fortalecer e disseminar os valores da empresa junto aos fornecedores e prestadores de serviço, o BB disponibiliza, em seu Portal, cursos que abordam o seguinte conteúdo: Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Assédio e Ética.

A realização dos cursos pelo representante/preposto da empresa, ou o envio de evidências comprobatórias de cursos com temas similares do mercado passaram a ser exigências contratuais do BB em outubro de 2021. As declarações de conclusão dos cursos ou as evidências comprobatórias podem ser incluídas no Portal do Fornecedor.

Desde então, 865 fornecedores (17% do total) já declararam a conclusão dos cursos disponibilizados pelo BB ou pelo mercado. Destes, 37 foram realizados em 2023, sendo cinco fornecedores do segmento estratégico.

Modelos operacionais

O Banco do Brasil realizou em 2021 estudos das cadeias de suprimento globais. As práticas de mercado vivenciadas nos últimos anos demonstraram a importância estratégica de uma efetiva Gestão de Fornecedores para o aumento da competitividade e eficiência das empresas, garantindo, por meio de uma estratégia de relacionamento, acompanhamento do desempenho e da exposição ao risco, o melhor controle dos custos, da qualidade dos produtos e serviços adquiridos e da satisfação dos clientes e acionistas.

O modelo operacional de relacionamento constitui na organização das atividades, papéis e responsabilidades das estruturas que atuam no relacionamento com fornecedores. Apresenta uma abordagem integrada entre gestão do relacionamento, desempenho e risco, com o monitoramento da jornada do fornecedor em

equipes multidisciplinares para planejamento de ações de desenvolvimento e monitoramento de fornecedores.

Em 2023, fizemos uma expansão do modelo para que fossem observadas, também, as estratégias definidas para as cadeias de suprimentos, com foco nas ações de mitigação do risco de desabastecimento e/ou descontinuação dos negócios, buscando garantir que a cadeia de suprimentos funcione de forma eficaz e integrada, assegurando a qualidade e o *compliance* nas entregas de produtos e serviços para o BB.

A fim de disseminar o tema Gestão de Fornecedores entre os funcionários do BB que atuam diretamente com este público, foi criada na UniBB uma trilha de capacitação específica para este tema. Foram selecionados cursos disponíveis na UniBB tais como: *Compliance* e Controles, Empresas e a Prevenção à Corrupção, Conflito de Interesses, Negociação, Gestão e Fiscalização de Contratos, e Gestão Baseada em Riscos, entre outros. Em 2023 fizemos uma atualização da trilha e incluímos cursos relacionados a *Compliance* e Controle.

A Área Gestora de Fornecedores conta com um “Plano de Relacionamento”, com as melhores práticas de mercado, dando importância estratégica para a mitigação de risco de desabastecimento e/ou descontinuidade nos negócios, a partir da gestão eficiente do relacionamento com os fornecedores e da cadeia de suprimentos.

Ainda, de forma a desenvolver diferentes estratégias de compra, contratação e relacionamento, estabeleceu-se critérios para a segmentação de fornecedores, os quais são classificados como:

Fornecedores Estratégicos – fornecem itens de alto custo, alto valor e alta criticidade do suprimento. São fornecedores que oferecem vantagem competitiva e o valor do item fornecido está ligado diretamente ao valor adicionado ao produto final;

Fornecedores Críticos – fornecem itens de baixo custo, porém alta criticidade de suprimento;

Fornecedores de Alavancagem – fornecem itens de alto custo e valor, porém de pouca criticidade do suprimento;

Fornecedores Táticos – fornecem itens de baixo custo com pouca criticidade do suprimento. São fornecedores de itens de rotina que possuem muitos fornecedores no mercado.

Os contratos contêm “Matriz de Riscos”, onde há, por disposição contratual, a definição de riscos e responsabilidades entre as partes, caracterizadora do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, em termos de ônus financeiro, decorrente de eventos supervenientes à contratação.

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como responsabilidade da contratada. Nas licitações que têm lotes com valor estimado superior a R\$ 5 milhões, bem como em todas as compras/ contratações de TI e, a partir de 2023, para novas contratações que envolvam cessão de mão de obra, independentemente do valor, é feito procedimento específico, que envolve a obrigatoriedade de resposta ao “Questionário de Due Diligence de Fornecedores do BB”. Para esses casos, também, existe uma “Métrica de Avaliação”.

No ano de 2023, foram avaliados 353 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, de diversos portes e segmentos de atuação.



Índice de Governança e Gestão de TI (iGovTI)

O processo de aplicação dos recursos públicos no Banco do Brasil, bem como na Diretoria de Tecnologia (Ditec), obedece a uma cadeia corporativa de governança de recursos que é estabelecida pelas áreas internas de controle, auditoria e contratações e estão materializadas em normativos internos, códigos de conduta e amparado pelas políticas e diretrizes de governança de risco, controle e conformidade regulatória.

Adicionalmente, a partir da implementação do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD), em 2020, a Ditec passou a ser gestora específica do risco de TI. Para atuação neste contexto, foi desenvolvida metodologia de identificação e avaliação de riscos, baseado em práticas de mercado, assim como definição de escopo dos processos priorizados. No processo de evolução contínua, em complemento a avaliação de processos, encontra-se em construção metodologia para avaliação de temas de TI. O objetivo dos trabalhos de avaliação é de assegurar que os principais riscos inerentes ao processo/tema de TI sejam passíveis de identificação, classificação e avaliação quanto às possíveis medidas para mitigação, controle e monitoramento. Esse trabalho de avaliação tem caráter periódico (anual) e abrangência em processos/temas de TI declarados pelo Banco.

Em 2023, foi iniciado um novo ciclo de auditoria externa, que garantiu a Recertificação da ISO 20000, que atesta a qualidade dos serviços de TI do Banco do Brasil. Nesta etapa, todos os 21 processos previstos na norma foram verificados. O selo foi recebido pelo Banco em 2009, sendo recertificado e supervisionado desde então. Possuir o selo ISO 20000, além de atender a exigências regulatórias, é muito importante para a credibilidade do Banco do Brasil, na medida em que estabelece requisitos que garantem a conformidade dos processos avaliados com as melhores práticas do mercado internacional.

Gestão de Custos

Na gestão de nossos custos, definimos metodologias de identificação, apuração, alocação e avaliação de custos. Para a gestão estratégica, utilizamos um modelo proprietário híbrido, baseado predominantemente no método de Custeio Baseado em Atividades *Activity Based Costing* (ABC) e no Custeio por Absorção. Para identificação dos custos fixos é considerado o tempo de execução das atividades para contratação e manutenção dos produtos e serviços do banco, que permite quantificar os recursos consumidos a fim de calcular o custo unitário.

O sistema utilizado para apuração dos custos é denominado Sistema de Cálculo de Resultado (RST) Módulo de Custos Fixos. As informações gerenciais geradas pelo RST permitem a identificação dos custos alocados aos produtos de forma comparativa nos períodos apurados.

Adicionalmente, foi desenvolvido o modelo de custo de servir, que identifica o consumo de recurso efetivo dos clientes de forma individualizada, contemplando a real utilização dos canais e estruturas disponibilizadas para atendê-los.

As informações de custos nos auxiliam na tomada de decisões estratégicas, no processo de precificação de produtos e serviços, na otimização e alocação de recursos/processos, na análise da viabilidade de produtos, na performance dos mercados e no ressarcimento de custos das entidades ligadas.



Ouvidoria externa

A Ouvidoria Externa do Banco atende aos requisitos regulamentares da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. A Ouvidoria Externa do Banco é responsável por (i) atender, em última instância, às demandas dos clientes do Banco que não foram solucionadas em seus canais primários de atendimento; (ii) atuar como canal de comunicação entre o Banco e seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e (iii) informar o CA do Banco sobre suas ações. Um relatório contendo informações detalhadas sobre as atividades da Ouvidoria Externa é disponibilizado semestralmente.

Índice de Governança e Gestão de Pessoas (iGovPess)

Atração de talentos

Em atendimento ao Acórdão 588-2018-Plenário-Governança, informamos as seguintes ações relativas à ascensão profissional, atração e retenção de talentos:

Sucessão & Ascensão Profissional

As ações de ascensão profissional contribuem para a identificação e retenção de talentos e, conseqüentemente, para a maximização do potencial, efetividade da liderança e do programa sucessório. Estão alinhados à estratégia corporativa da empresa e sua realização fortalece o compromisso do BB com a inovação, meritocracia e resultados sustentáveis, além da melhoria da experiência e engajamento dos funcionários e dos clientes. Os programas, projetos e processos de Liderança no BB se complementam e interagem com outros subsistemas de gestão de pessoas e áreas de negócios.

O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para o alcance dos objetivos e a continuidade dos negócios. Assim, investir nesses aspectos é uma forma de nos mantermos competitivos, em um contexto de aceleração da transformação cultural, digital e foco no cliente. No Banco do Brasil, a ascensão está pautada por premissas e princípios que visam assegurar que a Organização possa identificar de forma ágil e dinâmica as pessoas mais adequadas às necessidades atuais e futuras, e os funcionários possam estruturar e implementar seu planejamento de carreira, sem que haja qualquer forma de discriminação.

Entre as premissas desse processo, pode-se citar isonomia, democratização das oportunidades e meritocracia. Os princípios envolvem oportunidades abertas a todos os que se enquadram nos requisitos e critérios de concorrências claros e transparentes, ou seja, disponíveis para o conhecimento de todos os funcionários da empresa.

Em 2023, para apoiar cada vez mais essa estratégia, a UniBB continuou investindo na seleção e desenvolvimento de seus líderes, baseados na ECBB, no propósito de ser próximo e relevante na vida das pessoas em todos os momentos, e na proposta de valor para o funcionário.

Programa de Identificação de Talentos - PIT+

Em 2023, tivemos uma nova edição do PIT+, incluindo novos grupos e ações afirmativas para garantir a equidade das oportunidades de ascensão no nosso Banco. O PIT+ utiliza modelos analíticos preditivos para avaliar diversos indicadores que refletem as competências de liderança, representando os comportamentos esperados no BB.

Estas e outras informações foram disponibilizadas em um novo regulamento, que irá funcionar como um guia para o funcionário na gestão de sua carreira, pensando no desenvolvimento contínuo das competências ao longo da jornada.

Além disso, o PIT+ agora conta com uma nova plataforma desenvolvida em *low code*, alinhado à estratégia de eficiência e inovação do BB, que ampliou a acessibilidade para pessoas com deficiência visual, com melhoria da experiência por meio de informações sonoras.

Mentoria para Lideranças Negras

No Dia da Consciência Negra, o Banco do Brasil divulgou o Programa de Mentoria para Lideranças Negras. Em parceria com a empresa Piraporiando, especialista em educação para a diversidade, o Programa beneficiará até 300 funcionários, e prevê as etapas de diagnóstico, sensibilização das lideranças e seis meses de mentorias individuais e coletivas.

Alinhado aos compromissos assumidos pelo BB com o Pacto Global, o programa visa fomentar o desenvolvimento individual e coletivo e o fortalecimento de lideranças negras do BB, com foco nas competências essenciais da liderança e na diversidade, equidade, inclusão.

Programa Raça é Prioridade

Em continuidade às celebrações do mês da Consciência Negra, o Banco do Brasil lançou o programa piloto de aceleração Raça é Prioridade, com o objetivo de identificar funcionários negros (pretos e pardos) com perfil para assumirem funções de liderança nos cargos de gerente executivo, superintendente estadual, superintendente comercial e regional, gerente de soluções e gerente de equipe na sede.

A aceleração será composta por um ciclo de diagnóstico e mais três ciclos de avaliação, e ocorrerá ao longo de aproximadamente um ano. Ao final de cada ciclo de avaliação, os participantes poderão ou não ser indicados para compor o banco de talentos do programa, habilitando-os para ser nomeados em uma das funções foco, conforme manifestação de interesse.

Jornada de Desenvolvimento Gerentes de Soluções

O foco do programa foi o desenvolvimento das competências críticas de liderança no BB. Foram realizados quatro *workshops*, com utilização de metodologia andragogia para a facilitação de encontros coletivos presenciais ou *online*, durante os quais os participantes tiveram a oportunidade de interagir com os demais colegas.

Entre os *workshops*, ocorreram sessões de accountability, que são encontros informais com foco em conversar sobre o andamento da aplicação do conteúdo no dia a dia, o que está funcionando e quais os resultados gerados, o que não está funcionando e por que, além de trocas e *insights* com colegas e consultores LHH.

Programa Ascensão Profissional – Executivos e Gestores no Exterior

Com foco no desenvolvimento para todos os gerentes de equipe e coordenadores de processos estratégicos das unidades estratégicas, esse programa tem como objetivos direcionar ações de desenvolvimento, avaliar e mitigar riscos sucessórios e subsidiar decisões de sucessão.

Programa Aceleração de Carreira Vinet

Considerando a premissa de conciliar perfis técnicos desejados com as competências críticas de liderança, além de soluções diferentes para necessidades diferentes, o programa Aceleração de Carreira Vinet (Vice-presidência de Negócios Digitais e Tecnologia) tem o objetivo de identificar, desenvolver e avaliar periodicamente o potencial destes funcionários.

Programa Liderança Feminina no BB

No Banco do Brasil, acreditamos que a diversidade (em especial, a liderança feminina) e a transformação cultural estão intimamente relacionadas. Avançar no primeiro quesito significa potencializar a maior diversidade de perfis e ideias, combustíveis para a transformação organizacional.

O Programa Liderança Feminina foi lançado em 2018 com os objetivos de identificar os fatores que têm impossibilitado a ascensão feminina e a prontidão das nossas lideranças para a mudança, disseminar a cultura de equidade de gênero e desenvolver as competências da liderança feminina.

Nos três últimos anos, o programa inovou por abrir a todos os funcionários, em ambiente de aprendizagem virtual, as ações educacionais antes direcionadas apenas às mulheres participantes, ampliando assim o debate. Em 2023, 18.609 funcionários realizaram pelo menos 50% da Trilha Liderança Feminina.

Programa Ascensão Executivos 2023

Uma das ações de identificação e desenvolvimento de líderes realizada em 2023 foi a nova edição do Programa Ascensão Profissional Executivos. O Programa contou com três etapas: a etapa de recrutamento no sistema interno, chamado de Talentos e Oportunidades (TAO), avaliação dos comitês gestores e avaliação comportamental.

Em 2023, 999 funcionários manifestaram interesse em participar do programa, sendo que 292 também se inscreveram para gestor no exterior. Dentro do público-alvo havia 394 mulheres. Destas, 256 se inscreveram (65%), o que corresponde a 26% do total de inscritos. Esta foi a edição do programa com o maior percentual de mulheres inscritas.

Capacitação para Alta Liderança

A capacitação da alta administração do Banco do Brasil está sustentada, desde 2017, em três pilares: palestras anuais proferidas por profissionais de notório conhecimento sobre o assunto tratado; realização de treinamentos internos por meio do Portal UniBB; e disponibilização de um *book* de cursos em turma aberta, que contempla conteúdos estrategicamente relevantes para o Banco, além dos legalmente impostos.

Para a alta liderança é importante destacar os aspectos regulamentares e estratégicos além das exigências legais e mercadológicas aos quais essas iniciativas estão sujeitas. O Banco do Brasil, além de ser um banco múltiplo com carteira comercial supervisionado pelo Banco Central do Brasil, é também uma empresa cujo acionista controlador é o Estado brasileiro e que tem parte de suas ações negociadas em bolsa de valores (B3), portanto também está sujeito à fiscalização da Controladoria Geral da União (CGU), Tribunal de Contas da União (TCU) e Comissão de Valores Mobiliários (CVM), além de se submeter ao mais alto nível de governança da B3, o Novo Mercado, e ao Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE).



Principais ações de supervisão, controle e de correção adotadas pelo BB para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos

Auditoria Interna (Audit)

A Audit realiza atividade de acompanhamento dos trabalhos de auditoria e fiscalização realizados pelas Entidades de Fiscalização e Controle Governamentais. No âmbito do Conglomerado, é responsável pela recepção e encaminhamento das solicitações referentes à supervisão e fiscalização, cabendo à Unidade, avaliar as respostas às solicitações quanto à coerência e à completude.

As constatações apresentadas nesses trabalhos resultam em determinações e recomendações aos gestores, as quais, aliadas às constatações dos trabalhos da Audit, contribuem para melhoria da governança e do gerenciamento de riscos e controles. Essas recomendações são certificadas previamente pela Audit e os apontamentos são considerados nas avaliações dos processos, agregando valor nas conclusões sobre os objetos auditados.

Ao longo de 2023, a Audit avaliou os processos Negócios com Entes Públicos, Crédito Varejo e Agronegócio expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.

Controles internos

A Diretoria de Controles Internos (Dicoi), em sua função de segunda linha de defesa, avaliou riscos e controles relacionados a negócios e a serviços prestados a entes públicos.

Merece destaque em 2023, a avaliação efetuada no Fundo Garantidor de Operações (FGO), no âmbito do programa Desenrola - Faixa 1, que possui aportes de recursos públicos e tem como objetivo cobrir o risco de operações de crédito contratadas no âmbito do referido Programa. Os testes e monitoramentos realizados, por meio de painel automatizado, evidenciaram que os controles são suficientes para assegurar a adequada gestão dos recursos do FGO.

Avaliou-se, também, os riscos e controles relacionados ao serviço prestado pelo Banco na gestão das dívidas dos estados e municípios junto à União. Restou concluído que os controles são parcialmente suficientes para assegurar a adequada gestão dessas dívidas. A deficiência identificada foi objeto de Recomendação Técnica de Controle, além de Oportunidade de Melhorias para aprimoramentos pontuais.

Por fim, foram avaliados os riscos e controles do Crédito ao Setor Público, estados e municípios, e gestão do passivo em recursos internalizados (*funding*) do FGTS e do Fundo da Marinha Mercante (FMM), e concluiu-se que os controles são suficientes para mitigar os riscos identificados, sendo que melhorias pontuais foram encaminhadas por meio de oportunidade de melhorias.

Cultura organizacional

Além de mantermos políticas estratégicas e investirmos em programas de *Compliance*, que visam assegurar que

todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos aderência às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e a CGU, a exemplo do programa Pró-Ética. Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas.

O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

Tendo em vista a nossa capilaridade, um grande desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos e respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais. Para tanto, são realizadas ações para disseminar a cultura de prevenção à corrupção, ministrados treinamentos acerca do tema e implementados controles nos processos. Quando é identificada situação ilícita, são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de medidas cabíveis com relação aos responsáveis.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna e Comitês de Ética, ou por meio de tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2023, os Comitês Estaduais de Ética solucionaram as denúncias que citavam conflitos interpessoais consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento.

Operações de crédito

O Banco do Brasil possui processo sistematizado para análise, concessão e condução de operações de crédito. São objetivos desse processo a mitigação dos riscos de crédito, social, ambiental e climático, dentre outros, com base em parâmetros e critérios técnicos certificados, com eficiência e qualidade.

Este processo está em consonância com o que estabelece a legislação aplicável às instituições financeiras brasileiras, bem como normas e orientações dos alocadores de recursos no caso de operações com recursos de terceiros, inclusive no tocante à aplicação de recursos públicos.

São princípios básicos para a realização de operações de crédito no Banco do Brasil a segregação da gestão do risco de crédito da gestão de negócios e a tomada de decisões em colegiado.

As **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito**, divulgadas ao mercado por meio da página do BB na internet, vedam a concessão de crédito a clientes enquadrados nos crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens ou que exerçam qualquer outra atividade ilegal; ou que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas à escravidão; e, que pratiquem a exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil ou que sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente, dentre outros parâmetros e critérios.

As Diretrizes incluem a exigência da comprovação da regularidade ambiental, licenciamento e outorga d'água das atividades e empreendimentos financiados – condição precedente à contratação do crédito e acompanhada por toda a sua vigência, em processo contínuo de monitoramento. Os instrumentos de crédito contam com cláusulas que conferem ao Banco a prerrogativa de suspender a liberação de novos recursos e de antecipar o vencimento das operações, no caso de cassação, suspensão ou cancelamento das licenças ambientais, ou, ainda, de descumprimento das demais Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito do Banco.

O Banco do Brasil dispõe, ainda, de uma solução digital corporativa, de uso obrigatório, para o arquivamento eletrônico e recuperação de documentos para apoiar a conformidade do processo de crédito, cujas funcionalidades de gestão estão preparadas para o bloqueio do fluxo do negócio até que toda a documentação requerida esteja devidamente constituída, mitigando assim o risco de não conformidades, durante toda a vigência das operações.

Com base nestas iniciativas, buscamos garantir a legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos, inclusive públicos.

Agronegócio

A Diretoria de Agronegócios e Agricultura Familiar é responsável pela condução e acompanhamento da identificação, avaliação e mitigação de riscos; implementação e manutenção dos controles; e conformidade dos processos relacionados às operações agro.

Para automatizar a verificação de *compliance* dos financiamentos rurais, contamos com uma ferramenta, chamada “Diagnóstico Geo Socioambiental”, que impede automaticamente a realização de operações rurais em áreas com restrições legais, inclusive relativas a desmatamento. A solução permite a identificação do empreendimento em bases cartográficas públicas e atua como instrumento para auxiliar a fiscalização das operações, direcionar a distribuição de recursos, identificar áreas de risco e possibilitar o *compliance* legal e organizacional de forma automática.

Além disso, contamos com a ferramenta “Indicadores de Atenção AGROnline”, que gera sinalizadores em propostas que apresentem determinadas características e que, por essa razão, requeiram atenção no momento do deferimento. Esses indicadores são representativos de características já observadas previamente em operações de crédito rural que foram objeto de fraude. Seu objetivo é mitigar riscos operacionais previamente à contratação de financiamentos rurais, permitir o monitoramento

de operações contratadas com as ocorrências identificadas e proporcionar maior segurança na formalização de operações de crédito rural. A presença de Indicadores de Atenção AGROnline em uma proposta não implica, necessariamente, a ocorrência de fraude, mas pode sinalizar a necessidade de reavaliação da operação antes do seu deferimento.

Temos ainda com os seguintes instrumentos:

- RTA/ARE: sistema de referencial técnico agropecuário que oferece subsídios para avaliação dos custos e resultados dos empreendimentos rurais financiados;
- Fiscalização rural: processo posterior à liberação da operação, que permite verificar a correta aplicação do crédito e dos recursos próprios, o desenvolvimento e o resultado das atividades financiadas, o estado das garantias, bem como a existência de outros fatores que possam ameaçar o retorno do capital financiado. O serviço de fiscalização vem incorporando novas tecnologias e visões, como as informações georreferenciadas e a abordagem de aspectos socioambientais;
- Tratamento de irregularidades: a partir de diferentes insumos que instruem o acompanhamento da operação, destacadamente a partir da fiscalização, as operações são submetidas à avaliação específica e documentação adicional, podendo culminar no vencimento antecipado da dívida ou em sua desclassificação do crédito rural.

Destaca-se, ainda, que a Diretoria e os produtos, serviços e processos sob gestão periodicamente são objeto de supervisão por Auditoria Externa, Auditoria Interna e área de Controles Internos do Banco.

As informações referentes ao acompanhamento de 2023 do PPA 2020–2023 constarão da **Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa 2024** ano base 2023.



Carta de asseguração

[GRI 2-5]

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023

Aos Acionistas, Conselheiros e Administradores do Banco do Brasil S.A.

Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco do Brasil S.A. (“Banco do Brasil” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual, referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023 (“Relatório Anual 2023”).

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da Administração do Banco do Brasil

A Administração do Banco do Brasil é responsável por:

- Selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual 2023.

- Preparar as informações com base nos critérios e as diretrizes da “Global Reporting Initiative - GRI” (“GRI-Standards”).
- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual 2023, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade do auditor independente

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual 2023, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o comunicado técnico CTO nº 07 – 2022, emitido pelo CFC, e com base na norma brasileira NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – “Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information”, emitida pelo “International Auditing and Assurance Standards Board - IAASB”. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, à manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras relacionadas às “GRI-Standards” constantes no Relatório Anual 2023, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a norma brasileira NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste, principalmente, em indagações à Administração e a outros

profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações não financeiras relacionadas às “GRI-Standards”, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual 2023, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, à materialidade e à apresentação das informações não financeiras relacionadas às “GRI-Standards”, contidas no Relatório Anual 2023, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual 2023, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações não financeiras relacionadas às “GRI-Standards”, constantes no Relatório Anual 2023.
- b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.
- c) A aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual 2023.



d) Para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração das “GRI-Standards” aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Anual 2023.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações não financeiras relacionadas às “GRI-Standards”, constantes no Relatório Anual 2023. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores nem em relação a projeções futuras e metas.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade foi elaborado com base nos critérios das “GRI-Standards”, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados das “GRI-Standards”. Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável.

Outros assuntos

Escopo da asseguração limitada

O critério para definição do escopo da asseguração limitada consistiu na seleção das “GRI-Standards” diretamente associadas aos temas materiais informados pelo Banco do Brasil no estudo de materialidade e sua correlação das “GRI-Standards” durante a etapa de planejamento do trabalho. Destacamos, a seguir, as “GRI-Standards” que foram objeto desta asseguração limitada:

- “Conteúdos Gerais”: 2-12, 2-13, 2-23, 2-26, 2-27 e 2-29.
- “Temas materiais”: 3-1, 3-2 e 3-3.
- “Desempenho Econômico”: 201-2.
- “Combate à Corrupção”: 205-1, 205-2 e 205-3.
- “Energia”: 302-1, 302-3 e 302-4.
- “Água e Efluentes”: 303-5.
- “Efluentes e Resíduos”: 306-3.
- “Avaliação Ambiental de Fornecedores”: 308-2.

- “Emprego”: 401-1 e 401-2.
- “Saúde e Segurança do Trabalho”: 403-9
- “Capacitação e Educação”: 404-1 e 404-3.
- “Diversidade e Igualdade de Oportunidade”: 405-1 e 405-2.
- “Não Discriminação”: 406-1.
- “Trabalho Infantil”: 408-1.
- “Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo”: 409-1.
- “Avaliação Social de Fornecedores”: 414-1 e 414-2.
- “Marketing e Rotulagem”: 417-2.
- “Privacidade do Cliente”: 418-1.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras relacionadas às “GRI-Standards”, mencionadas anteriormente na seção “Outros assuntos”, constantes no Relatório Anual referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023 do Banco do Brasil S.A., não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, com base nos critérios e diretrizes das “GRI-Standards”.

São Paulo, 28 de maio de 2024

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU
Auditores Independentes Ltda.
CRC nº 2 SP 011609/O-8 “F” DF

Luiz Carlos Oseliero Filho
Contador
CRC nº 1 SP 234751/O-6



Créditos

Banco do Brasil S.A.

sustentabilidade@bb.com.br

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

Walléria Viana Sampaio

Luciano Müller Gil Cardoso

Elizabeth Calixto Abrão

Miriam Martins de Souza Caruso

Jefferson Guarnieri Aquino

Juntos | Approach Comunicação

Marcelo Vieira

Cilene Marcondes

Dayana Portela

Ingrid Barbedo

Karina Rohde

Karen Saji

Laura Naranjo

Luiza Dupim

Patricia Dodsworth

Patricia Fiasca

Thaiany Pinto

Revisão

Catalisando Conteúdo

Fotos

Executivos: Acervo BB

Agências: Acervo BB

Demais: Adobe Stock

