

# Relatório Anual 2021



# Índice

## 10 Quem somos

- 11 Perfil
- 12 Rede de distribuição e relacionamento
- 13 Contexto de negócios
- 14 Nossas principais marcas
- 16 Estratégia Corporativa
- 19 Sustentabilidade
- 20 Materialidade
- 21 Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB
- 32 Governança da Sustentabilidade
- 33 Modelo de negócios e geração de valor
- 34 Cadeia de valor

## 112 Governança, ética e transparência

- 113 Governança Corporativa
- 117 Estrutura de governança
- 120 Ética e transparência

## 148 Conteúdos complementares

- 149 Anexo GRI
- 196 Sumário de Conteúdo da GRI
- 209 Tabela de Referência SASB
- 212 Sumário Iniciativa Measuring Stakeholder Capitalism
- 214 Recomendações da TCFD
- 215 Sumário de Conteúdo TCU
- 217 Anexo TCU
- 223 Carta de Asseguração

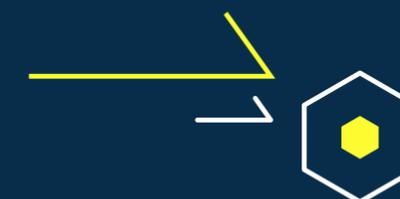
- 3 Apresentação
- 4 Carta da Administração
- 6 Premiações e reconhecimentos

## 35 Papel transformador

- 37 Nossa atuação durante a pandemia e apoio à sociedade
- 40 Carteira de negócios sustentáveis
- 42 Produtos e serviços com atributos ambientais, sociais e de governança (ASG)
- 51 Ambiental
- 56 Social
- 97 Financeiro

## 125 Gestão de riscos

- 126 Governança da gestão de riscos
- 127 Mapeamento e identificação de riscos
- 142 Temas Emergentes
- 144 Capital
- 145 Controles internos
- 146 Auditoria interna





# Apresentação

É com satisfação que apresentamos nosso Relatório Anual 2021, por meio do qual reforçamos nossos compromissos com a sustentabilidade, trazendo as principais iniciativas e resultados do período e o modo como criamos valor para nossos públicos de interesse – acionistas, investidores, funcionários, clientes, fornecedores, parceiros, governo e sociedade.

Nossas diretrizes estão alinhadas com as demandas do mercado e dos nossos públicos, com o contexto global e nacional e com a gestão de riscos e impactos relacionados ao nosso negócio. Essas referências foram também a base para o processo de atualização da nossa matriz de materialidade *multi-stakeholder*, ocorrida em 2020, e do nosso Plano de Sustentabilidade - Agenda 30 BB, composto por temas e desafios que refletem a conexão de nossas estratégias de negócios com as prioridades globais de desenvolvimento sustentável.

Em linha com as principais tendências mundiais relacionadas à transparência na prestação de contas, este relatório está em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial e assegurado pela Deloitte Auditores Independentes. Os conteúdos GRI podem ser visualizados com marcadores ao

longo do texto ou, mais detalhadamente, no Anexo GRI. O Sumário de Conteúdo GRI apresenta uma correlação com os 10 Princípios do Pacto Global e com os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Outra referência importante são os princípios da metodologia do Relato Integrado, por meio da qual buscamos abordar, de forma integrada, a criação de valor financeiro e não financeiro, por meio de nosso desempenho financeiro e socioambiental. Também apresentamos o contexto de negócios e fatores internos e externos que afetam a nossa criação de valor.

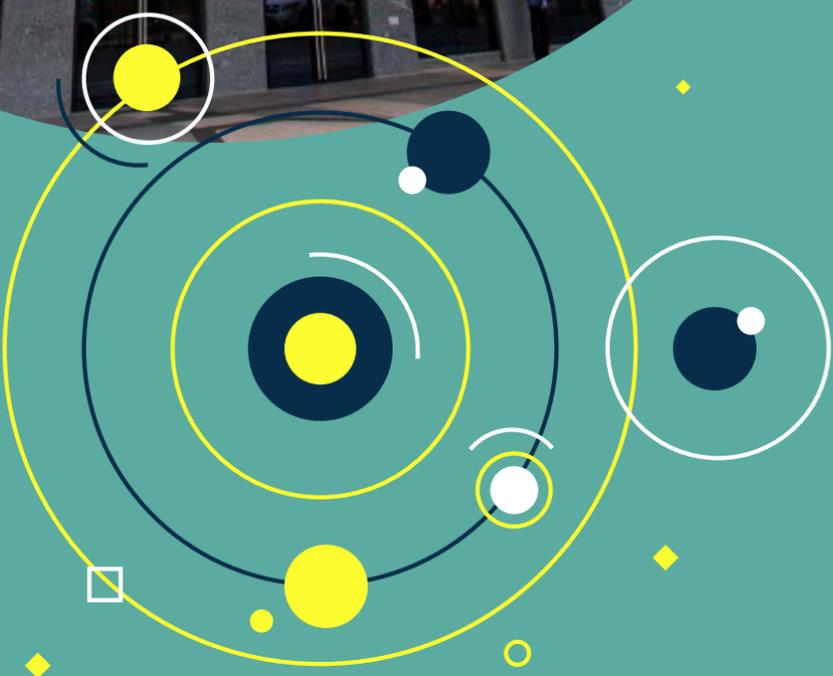
O conteúdo do relatório é organizado em capítulos. Apresentamos nosso perfil (Quem Somos), nosso compromisso com uma atuação sustentável e o nosso desempenho social, ambiental e financeiro (Papel Transformador), além da apresentação da nossa estrutura de Governança, Ética e Transparência e Gestão de Riscos. Ao longo do documento, explicamos nossos princípios e políticas, acompanhados de indicadores de desempenho quantitativos e qualitativos.

Nossos dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações e com 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 site de [Relações com Investidores](#). Já as informações relativas às divulgações sociais e ambientais referem-se 100% ao Banco do Brasil, que, em 2021, contribuiu com 82,29% do resultado operacional do Conglomerado BB.

Com este relatório, seguimos em nossa trajetória de compartilhar e estabelecer um diálogo construtivo com aqueles que acompanham o aprimoramento de 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 verde, aprimorar a gestão de riscos socioambientais e climáticos, fortalecer a governança corporativa e cultivar boas práticas em gestão de pessoas, em um esforço para assegurar a perpetuidade do negócio ao mesmo tempo em que colaboramos para garantir um futuro sustentável.

**Agradecemos seu interesse.  
Tenha uma boa leitura!**





# Carta da Administração

[102-14]

Finalizamos o ano de 2021 com um resultado histórico de R\$ 21,01<sup>1</sup> bilhões, fruto do sólido desempenho dos nossos negócios, do rigoroso controle de despesas como prioridade de gestão e especialmente da centralidade no cliente. Alinhadas ao nosso propósito e à nossa estratégia, as 10 iniciativas estruturantes declaradas no início da nossa gestão e agrupadas nos pilares Proximidade, Digital na prática e Rentabilidade direcionaram os nossos esforços e geraram valor com resultado recorde.

A Rentabilidade foi impulsionada pelo compromisso com a eficiência. O índice de eficiência acumulada em 2021 alcançou 35,9%, melhor índice da série histórica, refletindo a combinação de controle de custos com incremento das receitas no período.

O pilar Proximidade reforça a necessidade de uma gestão integrada de Atendimento e Canais, com a visão de “um banco para cada cliente” e isso se reflete na qualidade do atendimento. Em 2021, crescemos mais de 8,5 pontos no índice de recomendação dos nossos clientes em relação à 2020.

E, na frente Digital na prática, que conjuga transformação digital e inovação, realizamos investimentos indiretos em 29 startups em 2021, e preparamos e experimentamos diversas iniciativas, entre as quais, o uso de nuvem híbrida com mais de 270 milhões de operações executadas por dia.

Acreditamos que o atendimento de excelência, especializado e disponível em múltiplos canais, e a atuação sustentável, que gera externalidades positivas para nossos públicos de relacionamento, contribuem para a evolução crescente dos resultados e permitem a realização diária do nosso propósito, que é cuidar do que é valioso para as pessoas.

Otimizamos nossos modelos de atuação junto às pessoas físicas, com especialização e eficiência. Ampliamos em 1,9 milhão nossa base de clientes, com atendimento gerenciado que totalizou cerca de oito milhões de pessoas. Com esse movimento, aprimoramos e ampliamos a especialização do atendimento a segmentos e nichos de clientes – como produtores rurais, investidores e pessoas com alta maturidade digital.

Temos trabalhado para a hiperpersonalização do relacionamento e das interações, que acontecem em uma plataforma de canais integrada, que agrega novos formatos de pontos de contato e de atendimento, sejam proprietários ou de parceiros, físicos ou digitais, visando sempre ofertar a melhor conveniência – onde, como e quando o cliente escolher. A especialização do atendimento também é foco da nossa atuação com as empresas e com o setor público. Contamos com mais de sete mil funcionários exclusivos e capacitados para atender às micro e pequenas empresas, trazendo consultoria e soluções adequadas ao seu perfil.

O modelo de relacionamento para os clientes do Setor Público foi revisitado em 2021 e expandido para todos os municípios brasileiros, com o objetivo de oferecermos a estes clientes consultoria especializada, com soluções adequadas a suas necessidades e sua realidade. Foram criados 13 escritórios especializados no atendimento aos municípios, além dos 28 localizados em todas as capitais do país, que iniciaram sua atuação junto aos clientes em janeiro de 2022. Adicionalmente, o atendimento digital foi ampliado, viabilizando a expansão do atendimento especializado a todos os municípios do interior.

Para as grandes empresas, o relacionamento próximo se conjuga à assessoria e, nesse sentido, revisamos nossa estrutura de atendimento, oferecendo ainda uma completa plataforma de produtos e serviços. Já para o setor público, ampliamos o relacionamento digital e a assessoria. Com essas iniciativas, foi possível expandir os negócios e ao mesmo tempo aumentar a satisfação em todos os segmentos.

Com atendimento especializado, conhecimento técnico aprofundado e inovação, temos ampliado nosso protagonismo no agronegócio. Anunciamos o maior plano safra de todos os tempos e, nos seis primeiros meses do período, desembolsamos mais de R\$ 89 bilhões, crescimento de 62,8% no comparativo com 2020, reforçando o compromisso do BB como maior parceiro do agronegócio



<sup>1</sup> Resultado Recorrente conforme Nota Explicativa 31 das Demonstrações Contábeis. Para mais informações, leia a seção 6 do Relatório da Administração.



brasileiro. Lançamos nosso primeiro fundo de investimento de crédito agro, o BB Fundo de Investimento de Crédito FIAGRO – Imobiliário. O fundo captou mais de R\$ 400 milhões em sua oferta pública, tornando-se o maior fundo da modalidade disponível no mercado até então.

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

Em 2021, divulgamos nossos 10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade que trazem métricas objetivas que fortalecem nosso compromisso com a agenda Ambiental, Social e de Governança (ASG) até 2030. Dentre eles, destaca-se o cumprimento da compensação de 100% das emissões de gases do efeito estufa nos escopos 1 e 2 em 2021, além da meta de reduzir essas emissões em 30% até 2030.

Fomos reconhecidos como a instituição financeira mais sustentável do mundo pela Corporate Knights e continuamos listados nos principais índices nacionais e internacionais de sustentabilidade como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e FTSE4Good Index Series da Bolsa de Valores de Londres.

A carteira de negócios sustentáveis alcançou o saldo de R\$ 291,4 bilhões em dezembro de 2021, crescimento de 19,1% em relação a 2020 e representa mais de um terço de todo nosso

portfólio. Essa carteira é formada por linhas de crédito com elevada adicionalidade ambiental e social, ou destinada a financiar atividades ou segmentos com impactos socioambientais positivos.

Em 2021, continuamos lidando com os desdobramentos da pandemia da covid-19. Atuamos de forma a prover suporte aos clientes, com seriedade, rapidez e segurança, ao mesmo tempo em que fortalecemos o nosso compromisso com a sociedade, por meio de ações que visam apoiar o país a superar este momento de dificuldades. Mantivemos os cuidados necessários com a saúde dos nossos funcionários e os esforços voltados para o atendimento dos clientes e da população em geral.

Ao mesmo tempo, avaliamos e monitoramos os potenciais impactos da pandemia na carteira de crédito, considerando as peculiaridades dos diversos segmentos e linhas e temos adotado medidas proativas para a gestão do risco e do capital.

Avançamos na aceleração de nossa transformação digital com a otimização de modelos de negócios e o uso de inovação aberta e tecnologias digitais para criação de novas fontes de resultado e atuação além do *banking*. Para avançarmos nesta transformação, realizamos concurso público para contratação de novos funcionários, que obteve mais de 1,6 milhão de inscritos. Temos investido em treinamento e qualificação, em especial para as habilidades digitais, de modo a possibilitar uma grande transformação cultural. Com o Movimento Evolution, oferecemos incentivos para graduação,

pós-graduação *lato sensu*, mestrado e doutorado voltados para tecnologia e inovação, além de bolsas de idiomas e outros treinamentos por meio de nossa Universidade Corporativa (UniBB).

Para alcançarmos mais um resultado histórico em 2022, estabelecemos as nossas projeções corporativas considerando a preservação do nosso modelo de negócios; a otimização da alocação de capital; o foco no relacionamento, buscando ser o principal provedor de soluções, de forma a potencializar a experiência do cliente e o resultado do Banco; a intensificação da Estratégia Digital; e a ênfase na melhoria da eficiência operacional e de integração das questões ASG em cada tomada de decisão.

Aproveitamos a oportunidade para reforçar o nosso compromisso com a transparência e com o fornecimento de informações relevantes, fidedignas e que atendam às demandas dos nossos públicos de relacionamento. Por fim, agradecemos ao nosso corpo funcional e a todos que têm nos auxiliado na construção de iniciativas que aprimoram a experiência do cliente, trazem inovação, amparam o crescimento de negócios de forma sustentável, ampliam a eficiência operacional e contribuem para o desenvolvimento do país. Essa trajetória tem nos permitido gerar retornos consistentes aos nossos mais de 883 mil acionistas, bem como gerar valor positivo à sociedade.

**Iêda Aparecida de Moura Cagni**  
Presidente do Conselho de Administração

**Fausto de Andrade Ribeiro**  
Presidente





# Premiações e reconhecimentos



# Premiações e reconhecimentos

- > **Global 100:** fomos reconhecidos como a instituição financeira mais sustentável do mundo e a empresa brasileira mais bem posicionada, ocupando a 21ª colocação do *ranking* 2022 das empresas líderes mundiais em sustentabilidade. Estamos na lista da Corporate Knights pelo quarto ano consecutivo.
- > O Banco do Brasil foi listado no **Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI)**, da Bolsa de Nova Iorque, nas carteiras “World” e “Emerging Markets”; no **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)**, da Bolsa de Valores de São Paulo – B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, pelo 17º ano consecutivo, e no **FTSE4 Good Index Series**, da Bolsa de Valores de Londres.
- > **The Sustainability Yearbook 2021:** fomos incluídos na Classe Bronze do anuário feito pela S&P Global e RobecoSAM AG, uma das publicações mundiais mais abrangentes sobre sustentabilidade corporativa.
- > **O Banco do Brasil é uma das empresas mais transparentes na divulgação de informações sobre sustentabilidade.** O Banco figurou, junto a outras 13 empresas, na lista da primeira pesquisa do Observatório da Transparência, uma iniciativa do Conselho Consultivo da GRI no Brasil, que tem o objetivo de reconhecer empresas que tenham mostrado boa aderência aos Princípios GRI para Relato em seu último documento.
- > **Banco mais sustentável da América do Sul:** fomos reconhecidos pela Capital Finance Internacional – CFI.co.
- > **Índice Carbono Eficiente (ICO2):** integramos novamente a carteira do ICO2, da qual fazemos parte desde o seu lançamento, em 2010.
- > **Nota B no Programa Climate Change do CDP:** é a nossa melhor participação desde que iniciamos no Programa, em 2010. Também igualamos nosso desempenho perante os principais bancos de varejo brasileiros.
- > **O Banco do Brasil atingiu o Nível 1, com pontuação máxima (nota 10), pela quinta vez consecutiva, no 5º Ciclo do Indicador de Governança – IG-SEST do Ministério da Economia.** A BB DTVM, subsidiária integral do BB, também obteve pontuação máxima, pela terceira vez consecutiva em sua terceira participação no indicador. Além delas, a BB Seguridade e a BB Consórcios foram certificadas pelo indicador de governança.
- > **O Tribunal de Contas da União (TCU) concluiu o trabalho de avaliação das práticas de governança e gestão do BB (IGG 2021 – Perfil Integrado de Governança Organizacional e Gestão Públicas).** O Banco obteve a classificação “Aprimorado”, que indica o estágio mais avançado.
- > **Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços):** fomos reconhecidos com o Selo Ouro pelo case “SAC BB protagonismo e liderança na gestão da qualidade do atendimento”.
- > **Prêmio Aloic Latam:** recebemos o troféu Ouro na categoria Melhor Estratégia na Organização, com o case “Em time que está ganhando, se mexe”.
- > **Prêmio APCA (Associação Paulista de Críticos de Arte):** CCBB ganhou na categoria melhor exposição, “Man Ray em Paris”.
- > **Reconhecimento da Apple:** sobre melhoria no processo de cadastro do cartão Visa no Apple Pay, com aumento de, aproximadamente, 20% na quantidade de cadastramentos aprovados.
- > **Ranking Broadcast Analistas:** nossos analistas foram contemplados pela 7ª vez na premiação realizada pela Agência Estado. A equipe também já tem analistas reconhecidos, no Refinitiv StarMine Analyst Awards, entre os top 3 da América Latina.
- > **1ª posição como “Cartão Preferido dos Clientes”:** junto com outras três instituições financeiras, na Pesquisa Nacional de Cartões de Crédito 2021 – PNCC2, realizada pela CardMonitor, em parceria com o Instituto Medida Certa.

Fomos reconhecidos como a instituição financeira mais sustentável do mundo pela Corporate Knights e continuamos listados nos principais índices nacionais e internacionais como o DJSI, ISE e FTSE.





- > **O Banco do Brasil ficou em primeiro lugar na categoria Finanças e Fintech** na primeira edição do Prêmio BandNews Marcas mais Admiradas.
- > **CIO 100 Awards 2021:** figuramos na lista das 100 empresas mais inovadoras do mundo.
- > **O Banco do Brasil venceu o Prêmio Banking Transformation 2021** em três categorias. Na área de Eficiência Operacional, se destacou com “Mappiá – Mapeamento de lavouras por imagens de satélite com Inteligência Artificial”; em ESG, foi premiada a solução “Validação Geo Sociambiental da Base Geográfica de Desmatamento do MapBiomas”; e na categoria Mitigação de Impactos da Pandemia, foi vencedor com o case “Prova de vida com Inteligência Artificial”.
- > **Prêmio Cliente SA 2021:** finalista em quatro categorias e escolhido como Empresa do Ano. Vencedor na categoria “Líder em Projeto de Consultoria” com o case “Reimaginar a experiência do funcionário para encantar o cliente” e Ouro na categoria “Líder em Projeto Visionário” com o SIM (Solução Imediata). É a principal premiação às melhores práticas em gestão de clientes da América Latina.
- > **Prêmio Clientes SA:** recebemos o Selo Ouro com o case “APP SAC Comunica – agilidade e eficiência em Comunicação e Capacitação”.
- > **GHG Protocol:** recebemos selo ouro, pelo inventário de emissões de gases do efeito estufa.
- > **Certificado Empresa Amiga:** o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) nos concedeu o certificado de “Empresa Amiga” em reconhecimento à nossa parceria e compromisso durante o ano de 2021. O programa tem como objetivo disseminar a cultura de pacificação social por meio de métodos consensuais de solução de conflitos.
- > **Pelo segundo ano consecutivo, empresas de seguridade do Conglomerado BB foram destaque no Prêmio Empresas Mais.** Organizado pelo jornal O Estado de São Paulo, o prêmio reconhece as companhias que tiveram os melhores resultados financeiros entre 2017 e 2020. A BB Corretora ficou em primeiro lugar nas categorias “Serviços Financeiros – Corretora de Seguros”, “Serviços” e “Coeficiente de Impacto Estadão (CIE) – região CO”. Também na primeira colocação, a Brasilprev foi premiada na categoria “Seguradoras”. Já a Brasilcap ficou na segunda posição na categoria “Serviços Financeiros – Capitalização”.
- > **O Banco do Brasil venceu, na categoria Financeiro, a 11ª edição da Pesquisa “Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas”,** realizada pela Plataforma Negócios da Comunicação e pelo Centro de Estudos da Comunicação (Cecom).
- > **A BB DTVM foi a vencedora** da categoria Corretoras e Distribuidoras do Prêmio Estadão Finanças Mais.

Pela 4ª vez recebemos o Selo Pró-Ética (edição 2020-2021), um reconhecimento às empresas engajadas na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais.

- > **Pela quarta vez a UniBB recebeu o Gold Award na categoria Cultura e Tecnologias,** concedido pelo Conselho Global de Universidades Corporativas (GlobalCCU), que reconheceu a nossa universidade corporativa como uma das melhores do mundo.
- > **Global Private Banking Awards 2021:** melhor banco do mundo na categoria Educação e Formação de Private Banker pelo segundo ano consecutivo. A premiação é organizada por veículos especializados do grupo Financial Times. O BB Private também foi reconhecido como instituição altamente recomendada para gestão de fortuna e patrimônio de Mulheres – Investidoras e Megaprodutoras.
- > **Prêmio IBEST 2021:** melhor banco digital pelo júri popular pelo segundo ano consecutivo.
- > **6ª marca mais valiosa do Brasil:** no *ranking* Interbrand 2021.
- > **Prêmio de melhor performance no M4M:** serviço de *tokenização* para o *e-commerce* da Mastercard (concedido pela Mastercard).
- > **MMA - Valorize Seu Talento** – Prata em Marketing de Mídia Social
- > **Prêmio ReclameAqui:** troféu Prata na categoria Bancos.
- > **Prêmio Seleção Mobile Time:** o Pix no WhatsApp BB foi considerado a solução mais inovadora em tecnologia móvel no país (voto popular).
- > **Melhor Banco de Pequenas e Médias Empresas da América Latina,** no Prêmio SME Bank Award, concedido pela Revista Global Finance.



- > **A BB DTVM foi, novamente, líder no ranking Top Asset**, levantamento divulgado pela revista Investidor Institucional. Além do *ranking* geral, a gestora conquistou o primeiro lugar nas categorias Corporate, Varejo, Fundos Exclusivos, Fundos de Pensão, Governo e Previdência Aberta.
- > **A área de Assessoramento Econômico do Banco do Brasil foi listada no ranking de projeções macroeconômicas**, no *ranking* TOP 5 da Pesquisa Focus do Banco Central de projeções de variáveis macroeconômicas, nos meses de janeiro, março, abril, maio, junho, julho, outubro e novembro de 2021.
- > **Top of Mind categoria Bancos** no *ranking* Folha de São Paulo, pelo 31º ano consecutivo.
- > **PWM Wealth Tech Awards 2021**: melhor da América Latina na Gestão de Portfólio Digital. A premiação é organizada anualmente pelo veículo especializado Professional Wealth Management - PWM, do grupo Financial Times.
- > **Top of mind RH**: pela sexta vez, fomos a empresa mais lembrada pela comunidade de recursos humanos, em votação espontânea, com a participação de milhares de gestores da área em todo o país, recebendo o prêmio Top of Mind de RH na categoria Educação Corporativa / E-learning.
- > **Top Employers**: fomos reconhecidos pelo nono ano consecutivo, pelo Instituto Top Employers.
- > **Webby Awards 2021**: vencedor (People's Voice Winner) na categoria Best Use of Online Media ("Melhor uso da mídia on-line" em tradução livre) com a campanha Valorize seu Talento.
- > Fomos mais uma vez reconhecidos pela **Fundação Abrinq como uma Empresa Amiga da Criança**, considerando os compromissos assumidos em defesa dos direitos das crianças e adolescentes.
- > **Selo da Autorregulação Febraban**: o BB obteve 100% de conformidade, conquistando a manutenção do direito de uso do selo até dezembro de 2022.
- > **Morgan Stanley Capital International (MSCI) ESG Rating**: classificação "AA", com destaque para os temas relacionados ao acesso ao financiamento, ao desenvolvimento do capital humano, à privacidade e segurança de dados e à proteção financeira do consumidor.
- > **Empresa líder no segmento Bancos Tradicionais** no *ranking* "Empresas Green" 2021, organizado pela GfK e a Consumidor Moderno.



Fomos reconhecidos como a instituição financeira mais inovadora da América Latina no prêmio The Innovators 2021, da revista Global Finance.



# Quem somos





# Perfil

Considerado o banco mais sustentável do planeta pelo *ranking* Corporate Knights, o Banco do Brasil S.A. (BB) foi fundado há mais de 213 anos. Ao longo desse período, contribuímos de maneira fundamental para o desenvolvimento nacional. [102-1]

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

Somos uma sociedade anônima aberta, Pessoa Jurídica de direito privado, de economia mista e controlada pelo Governo Federal, que detém 50%<sup>1</sup> das ações. [102-5] Pelo nosso compromisso com a entrega de resultados consistentes e sustentáveis, sob o signo de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade socioambiental, além de integrar o Novo Mercado, estamos no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), ambos conduzidos pela B3. Somos listados também na carteira global e de mercados emergentes do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Valores de Nova Iorque e no FTSE4 Good Index Series, índice da Bolsa de Londres.

Mais informações no [capítulo 7 do Formulário de Referência](#).

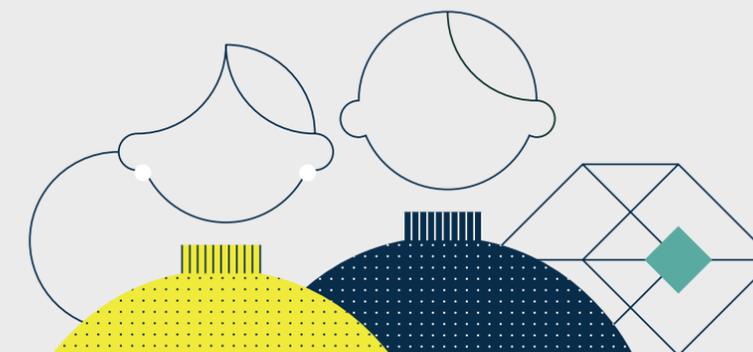
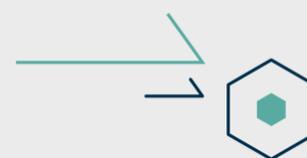
<sup>1</sup>O Governo Federal tem o controle do BB com 50,0000011% do total de ações.

## Os valores que nos guiam

**Foco no Cliente, Inovação, Senso de Dono, Ética, Eficiência, Confiabilidade e Espírito Público.** [102-16]

## Visão

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





# Rede de distribuição e relacionamento

Estamos presentes em 96,8% dos municípios brasileiros, com 56.082 pontos de atendimento, entre rede própria, compartilhada e correspondentes.

Em janeiro de 2021, foram anunciadas medidas para ganhos de eficiência e adequação da nossa rede de atendimento ao novo perfil e comportamento dos clientes, privilegiando a especialização e a ampliação da oferta de soluções digitais. Ao longo do ano, realizamos abertura, realocação, mudanças de tipologia e encerramento de pontos de atendimento. Como premissa, o banco manteve presença nos municípios onde atua, seja por meio de unidade própria de atendimento, seja pelos seus correspondentes.

Com o resultado gerado por essa iniciativa, foi possível investir na criação de 432 novas carteiras de relacionamento, possibilitando o encarteiramento e estreitando o relacionamento com mais 1,4 milhão de clientes. Foram criadas 1.993 oportunidades para atuação de profissionais no atendimento especializado aos clientes, ultrapassando a marca de sete milhões de clientes gerenciados.

A nossa rede externa é composta por 21 dependências localizadas em 13 países. Em complemento a essa estrutura, mantemos acordo com outras instituições financeiras no exterior para atendimento a nossos clientes. No fim de 2021, havia 668 bancos atuando como correspondentes do BB em 94 países. |102-4|102-6|102-7|

## Presença Nacional

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

## Rede de Atendimento

	Dez/20	Dez/21	Variação
<b>Rede de Atendimento</b>	49.248	56.082	13,87%
<b>Rede Própria</b>	12.083	11.360	-5,98%
Agências	4.368	3.979	-8,90%
Postos de Atendimento	1.696	1.704	0,47%
Postos de Atendimento Eletrônico	6.019	5.677	-5,68%
<b>Rede MaisBB</b>	12.998	19.860	52,79%
<b>Rede Compartilhada</b>	24.167	24.862	2,87%
Banco24Horas	23.585	24.265	2,88%
TAA: Bancos Parceiros	582	597	2,57%



## Empregados permanentes, por região (unidade)

|102-7| 102-8|

	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Exterior	Total
<b>2020</b>	3.981	15.106	16.650	39.800	16.117	19	91.673
<b>2021</b>	3.678	13.919	16.090	35.894	14.997	19	84.597



# Contexto de negócios



## Mundo

Após o grande impacto negativo da covid-19 sobre a atividade econômica mundial em 2020, observamos uma recuperação econômica disseminada em 2021, porém marcada por uma série de pontos que pesaram negativamente sobre o dinamismo global. A crise energética na Europa e os problemas relacionados ao setor de construção civil na China deram o tom da incerteza mundial. Além disso, a persistência da crise da cadeia de suprimentos, a inflação mais disseminada nas principais economias e o risco de uma nova onda da pandemia diante do baixo quadro vacinal dos países pobres pesaram negativamente sobre a recuperação da economia global. O surgimento de novas variantes do coronavírus e as dúvidas sobre o seu grau de agressividade contribuíram para ampliar a aversão ao risco global e levaram a novas medidas de distanciamento social em alguns continentes no final de 2021.



## Brasil

Ao longo de 2021, observamos avanço no processo de vacinação da população brasileira, que refletiu na diminuição do número de internações e óbitos e possibilitou a retomada de setores econômicos até então paralisados. Entretanto, a evolução desse quadro mais promissor foi contraposta pelo cenário conturbado relacionado à inflação mais elevada e aos juros alcançando o campo contracionista. A escalada dos preços se mostrou mais persistente e disseminada e exigiu uma postura mais restritiva do Banco Central, que elevou a Taxa Selic em 725 pontos-base ao longo do ano, passando de 2,0% em janeiro/2021 para 9,25% em dezembro/2021. Essa combinação pressionou a renda disponível das famílias e reduziu o espaço para um crescimento mais intenso do consumo de novos bens e serviços, fato que se refletiu na perda de vigor da atividade econômica no decorrer do ano. Em 2021, tivemos também uma volatilidade dos ativos financeiros, com destaque para a cotação do Real em relação ao Dólar, impactada por fatores internos notadamente ligados às incertezas de cunho fiscal. Na contramão desse processo, o mercado de crédito do Sistema Financeiro Nacional apresentou desempenho positivo puxado pelo avanço do crédito às famílias e uma desaceleração natural e já esperada na trajetória do crédito à pessoa jurídica, grupo amplamente impulsionado em 2020 pelas medidas emergenciais de crédito. Além disso, observamos uma dinâmica de recuperação da população ocupada, principalmente em postos de trabalhos informais.

## Destaques 2021

Lucro Líquido Ajustado **R\$ 21,0 bilhões**

Margem Financeira Bruta **R\$ 59,3 bilhões**

Carteira de Crédito Ampliada **R\$ 874,9 bilhões**

Índice de Basileia **17,7%**

Índice de Capital Principal de **11,9%**

Receita de Prestação de Serviços **R\$ 29,3 bilhões**



# Nossas principais marcas

[102-2]

A marca Banco do Brasil transmite nossos atributos e nossa razão de ser à sociedade. Ela está em constante evolução, reflexo da maneira como apoiamos nossos clientes a maximizarem suas conquistas. Isso resultou em que seu valor subisse, ao longo de 2021, de R\$ 18 bilhões para R\$ 20,6 bilhões, um crescimento de 14%.

Iniciativas para melhorar a experiência do cliente impulsionaram o resultado. Além da melhor avaliação dos clientes de modo geral, e com destaque específico para o Atacado, nossa significativa performance financeira – com resultados sólidos a cada trimestre – influenciou diretamente nesse crescimento.

Em dezembro de 2021, contávamos com 497 marcas registradas e 37 marcas em processo de registro no Brasil. No exterior, temos 65 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

Nossa marca está em constante evolução, reflexo da maneira como apoiamos nossos clientes a maximizarem suas conquistas.

dos funcionários e o interesse dos investidores, transformando, assim, o desempenho do negócio e seus resultados financeiros.

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

<sup>2</sup>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.



## Controladas



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



Especialista na gestão de recursos de terceiros e na administração dos fundos de investimento dos clientes do Banco do Brasil, a BB Gestão de Recursos - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BB DTVM), criada em 1986, é líder nacional de fundos de investimento e carteiras administradas, com patrimônio superior a R\$ 1,4 trilhão<sup>1</sup>.



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.



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

<sup>1</sup> Ranking da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro (ANBIMA) de janeiro de 2021.

## Administradas, patrocinadas e fundações



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).



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



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.

## Coligadas e simples participações



Empresa de capitalização com mais de R\$ 2,3 bilhões em prêmios sorteados.



Brasilprev é líder nacional do segmento de previdência privada.



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.



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



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



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.



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





# Estratégia Corporativa

## Estratégia Corporativa 2022-2026

|103-1|103-2|103-3|Inovação e tecnologia|Negócios sustentáveis|Atração e retenção de talentos|Impactos socioambientais das atividades e operações|Cultura da sustentabilidade|Relacionamento e satisfação dos clientes|

|102-21|102-29|102-43|

Em 2021, a Estratégia Corporativa BB (ECBB) foi revisada para o período 2022-2026 por meio de processo sistemático, que contou com a participação ativa dos nossos públicos de relacionamento, como funcionários, dirigentes estatutários, representantes de entidades ligadas (empresas do conglomerado Banco do Brasil - ELBB), acionistas e analistas de mercado.

Foram aplicadas metodologias amplamente adotadas em processos de planejamento, em especial: análise da indústria financeira e do cenário macroeconômico, levantamento de tendências e incertezas, construção de matriz SWOT, identificação de possíveis cenários (*scenario planning*) e *Balanced Scorecard* (BSC).

Diagnóstico, priorização das incertezas, elaboração de cenários, levantamento de percepções e direcionamentos da alta administração, estabelecimento dos Objetivos Estratégicos e seus respectivos indicadores e metas foram as etapas consideradas no processo, que se pautou nos seguintes direcionamentos:

- 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;
- aceleração da transformação digital e da inovação;
- evolução da cultura organizacional, com foco no cliente, inovação e meritocracia.

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

- aprimoramento de produtos, serviços e da experiência digital dos clientes;
- transformação dos processos com impacto na jornada do cliente, gerando maior eficiência e redução do esforço e tempo de resposta;
- intensificação do conhecimento analítico e metodologias de análise do comportamento do cliente;

- expansão de parcerias com empresas do ecossistema digital por meio de desenvolvimento de soluções financeiras e não financeiras.

### Incertezas

#### > Estratégia das Big Techs dentro do ecossistema financeiro

As gigantes de tecnologia expandirão a atuação em serviços financeiros?

#### > Velocidade da recuperação da economia

A recuperação da economia será mais acelerada, com melhores perspectivas para o quadro fiscal, reflexos positivos no mercado de trabalho e maiores níveis de confiança no ambiente doméstico? Ou será uma recuperação mais lenta, com retração dos investimentos privados, aumento da inadimplência e dificuldade para geração de novos negócios e nível de desemprego em patamares mais elevados?

#### > Papel das *fintechs* no sistema financeiro

Qual será o papel das *fintechs* na indústria de serviços financeiros? As *fintechs* serão absorvidas pelas instituições financeiras tradicionais, fazendo parcerias para prestação de alguns serviços e produtos? Ou as *fintechs* passarão a concentrar a maior parte do faturamento total do sistema financeiro, atuando de maneira independente ou em parcerias, sendo protagonistas no sistema financeiro?

#### > Mudanças nos modelos de intermediação financeira

Como consumidores e empresas reagirão aos diversos modelos de intermediação financeira? Qual é o nível de conhecimento dos consumidores a respeito das soluções descentralizadas de intermediação financeira, tais como criptomoedas, crédito P2P e *blockchain*? O financiamento da atividade produtiva e do consumo continuará concentrado no crédito bancário tradicional? A participação nas operações de mercado de



capitais estará restrita às grandes empresas ou haverá um aumento da participação das empresas de pequeno e médio portes?

➤ **Comportamento dos reguladores do SFN**

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

➤ **Cultura organizacional e competências profissionais**

Considerando o contexto de mudanças (econômico, tecnológico e social), tais como a robotização, transformação digital, uso de inteligência artificial, aumento da longevidade, dispersão geográfica da força de trabalho, dentre outras, como deverão evoluir a cultura organizacional e as competências profissionais no Banco do Brasil?

➤ **Importância que o consumidor atribuirá à privacidade e proteção de seus dados**

Os consumidores estarão dispostos a compartilhar seus dados pessoais como forma de receberem soluções cada vez mais personalizadas? Como os consumidores enxergarão o compartilhamento dos dados?

➤ **Resiliência organizacional em um cenário sem acesso temporário a tecnologias digitais**

As organizações estarão preparadas para manter a operação em um possível cenário de “apagão” digital? Quais são os planos de contingência das organizações para um cenário de inoperabilidade dos sistemas tecnológicos?

➤ **Velocidade da atualização da infraestrutura tecnológica brasileira**

Como a infraestrutura tecnológica acompanhará a dinâmica imposta pela transformação digital das organizações? Como será a implementação da rede 5G no Brasil? Quais serão os benefícios dessa nova tecnologia na vida dos brasileiros?

➤ **Crescente demanda por parte de investidores, clientes, sociedade e reguladores pela adoção de critérios ASG**

Como as instituições financeiras reagirão à crescente demanda por questões de sustentabilidade e ASG (Ambiental, Social e Governança)? Os modelos de gestão de risco adotados na indústria financeira induzirão a adoção de práticas de sustentabilidade em sua cadeia de valor?

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

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

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

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





## Direcionamentos estratégicos

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



### Clientes

Colocamos o cliente no centro da estratégia e assumimos o compromisso de sermos o Banco com a plataforma de negócios e serviços mais relevante, proporcionando a melhor experiência.



### Processos

Aceleramos a transformação digital e a inovação, evoluindo no desenvolvimento de inteligência analítica, bem como mantendo o foco na eficiência operacional e no aperfeiçoamento dos processos, tornando-os mais simples, ágeis, inovadores e integrados à experiência do cliente.



### Financeira

Priorizamos o crescimento da rentabilidade de forma sustentável e buscamos otimizar a eficiência operacional e a alocação do capital.



### Pessoas

Buscamos ser uma empresa de referência para trabalhar, evoluindo a cultura organizacional com foco no cliente, na inovação e na meritocracia.



### Sustentabilidade

Promovemos em cada ação o compromisso com a sustentabilidade, com a adoção das melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG).

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

Os resultados são acompanhados por indicadores de desempenho, em ferramenta de gestão da estratégia, bem como por relatórios periódicos aos órgãos de governança. [102-29]



# Sustentabilidade

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 toda a cadeia de valor a importância da incorporação dos princípios da sustentabilidade no planejamento e na execução de ações. 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.

Nesse contexto, a [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#) orienta o comportamento em relação à responsabilidade e ao risco socioambiental. Os princípios, expressos na PRSA, desdobram-se nas iniciativas que compõem o [Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB](#) e nas diretrizes e instruções normativas internas, o que resulta na ponderação de variáveis econômicas, sociais e ambientais no desenho e desenvolvimento dos processos, produtos e serviços. [102-15]

Em 2021, a PRSA foi revisada, não resultando em alterações na política vigente.

As demais políticas contemplam aspectos socioambientais diversos, que são também considerados em práticas negociais e

administrativas, a exemplo das operações de crédito e de investimento e do relacionamento com fornecedores e funcionários. Por sua relevância, essas orientações estão replicadas nas [Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito](#) e nas [Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão](#).

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

O Banco Central (BC) divulgou, em setembro de 2021, o seu primeiro Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas. Esse Relatório reúne diversas normas e alinhamentos voltados para o tema sustentabilidade, entre os quais a Resolução CMN nº 4.945, de 15 de setembro de 2021, que revoga a Resolução CMN nº 4.327/2014 e estabelece requisitos relativos ao estabelecimento da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e sobre as ações para sua efetiva implementação pelas instituições do sistema financeiro.

Atentos a essa alteração e à relevância do tema sustentabilidade para os diversos segmentos da sociedade, já iniciamos o processo de elaboração da nossa PRSAC, em alinhamento à nova regulação.



"A sustentabilidade faz parte da nossa estratégia, das nossas práticas administrativas e negociais e, ao longo de mais de 200 anos, temos sido protagonistas no desenvolvimento do Brasil. Em 2021, alcançamos saldo de R\$ 291,4 bilhões em negócios sustentáveis, materialização do nosso compromisso em auxiliar nossos clientes e a sociedade na transição para modelos de negócios com impacto socioambiental positivo. Mais do que sermos reconhecidos como um dos bancos mais sustentáveis do mundo, queremos ser a instituição que apoia o País nos desafios e oportunidades para uma economia mais verde e inclusiva."

**Antônio José Barreto de Araújo Júnior**  
VP de Governo e Sustentabilidade  
Empresarial



# Materialidade

[102-43]

Em 2020, realizamos amplo processo para definição dos temas relevantes em sustentabilidade para orientar nossa gestão e relato nos próximos dois anos. O processo, que contou com a participação de mais de 15 mil *stakeholders*, resultou em 24 temas mapeados, dos quais 11 foram considerados materiais (prioritários), na perspectiva da sustentabilidade, levando em conta a percepção dos públicos de relacionamento e a estratégia da empresa. Esses temas, por sua vez, se desdobram nos desafios em sustentabilidade que compõem o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. A revisão desses desafios é realizada de dois em dois anos e, em 2020, representou o 8º Ciclo de Atualização do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, para o período 2021-2023.

Os temas incluem aspectos socioeconômicos, ambientais, de governança e culturais e são identificados e priorizados com base na avaliação de riscos, oportunidades e tendências ASG; estudos setoriais; *benchmarking* com pares nacionais e internacionais; análise de índices e *rankings* de mercado, além da consulta aos nossos públicos de relacionamento.

[Confira nos Anexos deste relatório como foi o nosso processo de materialidade 2020.](#)

## Os 11 temas materiais:

[102-47]

- Inovação e Tecnologia
- Diversidade
- Negócios Sustentáveis
- Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos
- Impactos Socioambientais das Atividades e Operações
- Cultura da Sustentabilidade
- Risco Socioambiental
- Ética e *Compliance*
- Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro
- Mudanças Climáticas
- Relacionamento e Satisfação dos Clientes



## Nossos públicos de interesse

[102-40|102-42|102-43]

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, em 2020 foi feita revisão da relevância das categorias dos públicos de relacionamento – alta administração,

acionistas/investidores, clientes, entidades ligadas ao BB, governo, fornecedores, funcionários, imprensa/mídia, órgãos reguladores, representantes da sociedade civil, especialistas em sustentabilidade e concorrentes sob a ótica dos Objetivos Estratégicos (Mapa Estratégico 2021-2025) e dos resultados do processo realizado em 2016.

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

|103-1|103-2|103-3|Inovação e tecnologia|Diversidade|Negócios sustentáveis|Atração e retenção de talento|Impactos socioambientais das atividades e operações|Cultura da Sustentabilidade|Risco Socioambiental|Ética e Compliance|Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro|Mudanças climáticas|Relacionamento e satisfação dos clientes|

|102-43|102-44|

Desde 2005, elaboramos nosso Plano de Sustentabilidade, instrumento fomentador de negócios e práticas sustentáveis. Nesse processo contínuo de aprimoramento do tema, em 2017, alinhamos nosso Plano de Sustentabilidade aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), e passamos a denominá-lo de Agenda 30 BB. Dessa forma, demonstramos a importância de nosso papel transformador no oferecimento de produtos e serviços, na promoção da transição para uma economia de baixo carbono e na ampliação de nossa atuação com criação de valor.

Atentos às tendências e às boas práticas ASG (Ambiental, Social e Governança) nacionais e internacionais, 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 o nexo entre negócios, pessoas e meio ambiente. Assim, ordenado em desafios em sustentabilidade, nosso Plano de Sustentabilidade se desdobra em ações, indicadores e metas para um período de três anos.

## Agenda 30 BB 2021-2023

Buscamos contribuir para o aprimoramento de práticas de governança, administrativas e de negócios do Banco do Brasil, por meio da atualização e do acompanhamento dos resultados do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB. Nesta edição, além de se fundamentar nas respostas da consulta aos públicos de interesse, a Agenda 30 BB 2021-2023, aprovada em março de 2021, foi revisada a partir da avaliação de tendências nacionais e internacionais em sustentabilidade, índices de mercado e *ratings* de sustentabilidade e demandas da sociedade.

Consideramos ainda a análise correta dos riscos e das oportunidades presentes 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.

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

A seguir apresentamos os resultados de nossos compromissos para o ano de 2021, divulgados em nosso Relatório Anual 2020, no âmbito da Agenda 30 BB 2021-2023.





## Prestação de contas 2021 - Agenda 30 BB 2021 - 2023<sup>3</sup>



### Inovação e Tecnologia



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

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

**Indicador:** Desenvolver painel corporativo de informações de sustentabilidade, considerando padrões reconhecidos internacionalmente, como Global Reporting Initiative (GRI) e Sustainability Accounting Standards Board (SASB), entre outros, até 31/12/2021.

**Prestação de contas:** Foi desenvolvido painel corporativo de informações de sustentabilidade (Portal ASG), considerando padrões reconhecidos internacionalmente, como Global Reporting Initiative (GRI) e Sustainability Accounting Standards Board (SASB), e contemplando os principais indicadores ambientais, sociais e de governança do BB.



### Diversidade



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

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

**Indicador:** Alcançar 22% de mulheres em cargos de liderança em 31/12/2021, de forma a refletir o perfil do quadro de funcionários do BB.

**Prestação de contas:** Atingimento de 23,18% de mulheres em cargos de liderança.

<sup>3</sup> Publicamos apenas as ações e indicadores não confidenciais e vinculados aos temas / desafios materiais, uma vez que o plano é mais abrangente e considera os demais temas e desafios em sustentabilidade identificados no processo de materialidade e na atualização da [Agenda 30 BB](#).



## Negócios Sustentáveis



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

**Ação:** Implementar novos atributos e/ou condições negociais diferenciadas (desconto de taxas, alongamento de prazo) para produtos/serviços voltados à transição para uma economia inclusiva e de baixo carbono.

**Indicador:** Criar novos atributos e/ou condições negociais diferenciadas (desconto de taxas, alongamento de prazo) para um produto/serviço voltado à transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva até 31/12/2021.

**Prestação de contas:** Aprovação (fase piloto) da prerrogativa de estabelecer dispensa da cobrança de tarifa de estudo para contratação de operações realizadas com clientes avaliados pelas organizações Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável - GTPS, Soja Plus e Comitê Estratégico Soja Brasil - CESB, bem como para clientes que contratarem financiamentos de investimento destinados à regularização ambiental do imóvel beneficiado com o crédito.

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

**Indicador:** Emitir um título sustentável, conforme modelo de Finanças Sustentáveis do BB até 31/12/2021.



## Atração, Retenção e Desenvolvimento de Talentos



**Prestação de contas:** Emissão de dois instrumentos de captação de recursos baseados no Modelo de Finanças Sustentáveis do BB: Sustainable Repo de US\$ 100 milhões (abril/21) e LCA Verde (junho/21).

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

**Ação:** Ampliar a cobertura da pesquisa de clima organizacional de funcionários e o percentual de funcionários engajados.

**Indicador:** Manter a cobertura da pesquisa de clima organizacional superior a 80% em 31/12/2021.

**Prestação de contas:** Atingimento de 80,51% da cobertura da pesquisa de clima organizacional, totalizando 70.239 respondentes.



## Impactos Socioambientais das Operações/Atividades



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

Ações/indicadores previstos para conclusão em 2022 e 2023.

## Cultura da Sustentabilidade



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

Ações/indicadores previstos para conclusão em 2022.

## Risco Socioambiental



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

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

**Indicador:** Desenvolver, até 31/12/2021, novas formas de monitorar a conformidade socioambiental nas operações de crédito rural durante toda a vigência da operação.

**Prestação de contas:** Foram desenvolvidos e implementados diversos avanços para monitorar a conformidade das operações de crédito rural, em especial a automatização do processo durante toda a sua vigência.

## Ética e Compliance



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

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

**Indicador:** Ter 95% dos funcionários das ELBB capacitados sobre o Código de Ética do BB ou da ELBB em 31/12/2021.

**Prestação de contas:** Capacitação de 96,67% de funcionários sobre o Código de Ética do BB ou da ELBB, no escopo de 20 ELBBS.



**Indicador:** Manter, no mínimo, 95% dos funcionários das ELBB com confirmação de ciência e concordância ao Código de Ética do BB ou das ELBB em 31/12/2021.

**Prestação de contas:** Atingimento de 98,32% de funcionários com confirmação de ciência e concordância ao Código de Ética do BB ou das ELBB, no escopo de 20 ELBB.

## Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de dinheiro



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

**Ação:** Revisar a Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção (PLDFTC).

**Indicador:** Revisar a PLDFTC até 31/12/2021 destacando a definição de termos da Política e em alinhamento com os Princípios Wolfsberg.

**Prestação de contas:** Revisão da Política Específica de PLDFTC e aprovação no Conselho de Administração.



## 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.

Ações/indicadores previstos para conclusão em 2023.



## Relacionamento e Satisfação de Clientes



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

Ações/indicadores previstos para conclusão em 2022 e 2023.



# Agenda 30 BB 2021 - 2023

## Compromissos para 2022



### Inovação e Tecnologia

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

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

**Indicador:** Incorporar, até 31/12/2022, a utilização de *Analytics* em processos de atração, identificação e retenção de talentos, alinhados às melhores práticas de mercado.

#### ODS impactados:



### Diversidade

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

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

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

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

#### ODS impactados:





## Negócios Sustentáveis

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

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

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

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

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

### ODS impactados:



## Atração, Retenção e Desenvolvimento de Talentos

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

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

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

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

### ODS impactados:





## Impactos Socioambientais das Operações/Atividades

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

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

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

### ODS impactados:



## Cultura da Sustentabilidade

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

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

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

### ODS impactados:



## Risco Socioambiental

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

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2022.



## Ética e Compliance

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

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

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

### ODS impactados:



## Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de dinheiro

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

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2022.

### ODS impactados:



## 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.

Não há ações/indicadores referentes a este desafio para conclusão em 2022.

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

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

### ODS impactados:



## Contribuição da Agenda 30 BB aos ODS

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





## Nossos dez compromissos

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

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



### Negócios Sustentáveis



#### Energia Renovável

R\$ 15 bilhões<sup>4</sup> até 2025  
(8,5 bilhões dez/21)



#### Agricultura Sustentável

R\$ 125 bilhões<sup>4</sup> até 2025  
(121,5 bilhões dez/21)



#### Empreendedorismo

1 milhão até 2025<sup>6</sup>  
(901 mil dez/21)



#### Eficiência Estadual e Municipal<sup>7</sup>

20 bilhões<sup>5</sup> até 2025  
(4,9 bilhões dez/21)

### Investimento Responsável



#### Oferta de Investimentos ASG

Avaliação ASG de 100% AuM<sup>8</sup> até 2022  
(93,1% dez/21)

R\$ 20 bilhões<sup>4</sup> até 2025  
(8,2 bilhões dez/21)



#### Recursos Sustentáveis

R\$ 30 bilhões<sup>5</sup> 2030  
(8,3 bilhões dez/21)

### Gestão ASG



#### Emissões diretas de GEE

Compensar 100% a partir 2021 (100% dez/21)

Reduzir 30% até 2030 (8,4% dez/20)

Energia Renovável<sup>9</sup> 90% até 2024 (22,5% dez/21)



#### Diversidade em cargos de liderança

23% Pretos e pardos até 2025 (22,0% dez/21)

30% Mulheres 2025 (23,2% dez/21)



#### Clientes com maturidade digital

17 milhões até 2025  
(8,5 milhões dez/21)



#### Fundação BB

R\$ 1 bilhão até 2030  
(114,2 milhões dez/21)

<sup>4</sup>Em Saldo. <sup>5</sup>Em desembolsos. <sup>6</sup>De empreendedores. <sup>7</sup>Agricultura, cultura, defesa civil, educação, eficiência energética e iluminação pública, esporte e lazer, infraestrutura viária, limpeza pública, meio ambiente, mobilidade urbana, saúde, segurança e vigilância sanitária. <sup>8</sup>AuM aplicáveis. <sup>9</sup>Energia renovável adquirida no mercado livre (ACL) e produção própria ao final do período.



# Governança da Sustentabilidade

O principal objetivo da governança em sustentabilidade é gerir o desempenho socioambiental, com base na [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#). No Banco do Brasil, ela segue a seguinte estrutura:

[102-18]

## > Conselho de Administração

Acompanha semestralmente o desempenho socioambiental e as iniciativas em andamento.

## > Conselho Diretor

Acompanha semestralmente o desempenho socioambiental e as iniciativas correlatas em andamento;

## > Comitê Executivo de Sustentabilidade

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

## > Comitê de Riscos e de Capital

Assessora o Conselho de Administração no exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre os quais socioambiental e de capital;

## > Fórum de Sustentabilidade BB

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

## > Gerência de Sustentabilidade Empresarial

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

## > Diretoria de Crédito

Unidade responsável pelo gerenciamento específico do risco socioambiental relacionado ao processo de crédito;

## > Diretoria de Suprimentos, Infraestrutura e Patrimônio

Unidade responsável pelo gerenciamento

específico do risco socioambiental relacionado a compras, contratações, gestão de recursos logísticos e ecoeficiência;

## > Diretoria Gestão de Riscos

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

## > Diretoria de Controles Internos

Unidade responsável pelas atividades de controles internos e *compliance* que abrangem a gestão do risco.

Em 2021, criamos o Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem), órgão colegiado que se reporta ao Conselho de Administração e tem por finalidade assessorar o CA em temas relacionados à sustentabilidade no Banco do Brasil, considerando as melhores práticas de mercado e os compromissos assumidos voluntariamente pelo Banco.



# Nosso modelo de negócios e geração de valor

## Capitais

- **+ de 84 mil** funcionários  
**+ de 2 mil** cursos on-line disponíveis na Unibb
- **Inovação e estratégias** digitais  
**+ de 6 mil** aplicações no portal do desenvolvedor para acesso aos nossos APIs  
**Plataforma de Benefícios BB**  
Broto: **+ de 543 mil** acessos e originou mais de **R\$ 1,3 bilhão** em negócios desde seu lançamento
- **Dois usinas solares** que geraram **12,83 GWh**
- **78,3 milhões** de Clientes  
**+ de 883 mil** acionistas  
**Mais de 1 milhão** de clientes universitários
- **Capital financeiro**  
**+ de R\$ 1,9 trilhão** em ativos Carteira de Crédito<sup>10</sup>  
**R\$ 1,4 trilhão** de Recursos de terceiros sob gestão
- **Capital manufaturado**  
Rede de Atendimento: **56.082**

## Nossa estratégia

### Direcionadores estratégicos:

-  Clientes
-  Financeira
-  Sustentabilidade
-  Processos
-  Pessoas

### ➤ Estratégia Corporativa

- Participação ativa dos nossos públicos de relacionamento
- ECBB 2022-2026**
- Centralidade do cliente de ponta a ponta, com fortalecimento do seu relacionamento com o Banco
- Geração de resultados sustentáveis
- Reforço do compromisso com a sustentabilidade
- Aceleração da transformação digital e da inovação
- Evolução das competências e da cultura organizacional

## Nossa governança



### Visão

### Valores

### Propósito

### Transparência/Ética/Integridade:

- Auditoria interna
- Controles Internos
- Prevenção a lavagem de dinheiro e corrupção

### Prestação de contas

### Equidade

### Responsabilidade corporativa

➤ **Contexto externo:** Contexto Macroeconômico e Indústria Financeira/ Transformação Digital/ Incertezas/ Covid-19

Veja mais em Cadeia de valor, na próxima página.

## Nossos diferenciais



### Serviços

Participação no mercado de Agronegócio: **54%**

Participação no mercado de Crédito: **16,2%**

Carteira de Negócios Sustentáveis  
**R\$ 291,4 bilhões**  
**+19,1%** em relação a 2020

### Presença física

### Negócios digitais

### Marca

## Nossos resultados

- **7,9 milhões** de horas de capacitação
- **3,5 milhões** de cursos concluídos na Unibb
- Recorde de Carteira Agro: **R\$ 248 bilhões**  
Crescimento de **34,3%**  
Market Share Agro BB: **54%**  
Market Share Agro PF: **59%**
- Lucro Líquido Ajustado: **R\$ 21,0 bilhões**  
- Crescimento de **51,4%**
- Ranking Bacen: **-33,8%** de reclamações procedentes em relação a 2020 - **Menor número histórico**
- Valor da marca: **R\$ 20,6 bilhões**
- Estruturação da emissão do nosso **primeiro Social Bond** no mercado internacional de dívida, com valor de **US\$ 500 milhões**
- **Mais de 6 milhões** de seguidores nas redes sociais
- **93,06%** do total de ativos administrados com triagem ASG (R\$ 1,3 trilhão)
- instituição financeira **mais inovadora da América Latina** no prêmio da revista Global Finance

## Nossa contribuição

- Apoio à Sucessão dos negócios no Campo para **10 mil** clientes por meio do BB Família Agro
- **Melhor Banco para MPE** na América Latina pela Global Finance em 2021
- **100%** de Compensação de GEE nos escopos 1 e 2
- **Instituição financeira mais sustentável do mundo**, segundo o Ranking Global 100.

<sup>10</sup>Clientes PF e PJ que fizeram pelo menos uma transação nos últimos 90 dias nas plataformas digitais BB: APP, Carteira BB, APF, Gerenciador Financeiro, APP Ourocard, APP e Home de investimentos e Whatsapp.

# Cadeia de valor

**Acionistas**  
Mais de 880 mil acionistas, 98,3% deles pessoas físicas e 1,6% pessoas jurídicas.

**Funcionários**  
Mais de 84 mil funcionários em todas os estados brasileiros e no exterior.

**Total do valor adicionado distribuído: R\$ 58,4 bilhões**

- > **Pessoal:** R\$ 23,0 bilhões
- > **Governo:** R\$ 16,0 bilhões
- > **Remuneração de capitais de terceiros e acionistas minoritários + lucros retidos:** R\$ 19,4 bilhões

**Materiais:** água, energia e gás  
R\$ 0,5 bilhão

**R\$ 8,3 bilhões** pagos a fornecedores.

**Processamento de dados e comunicação**  
R\$ 1,1 bilhão

**Manutenção e conservação de bens**  
R\$ 0,7 bilhão

**Serviços<sup>11</sup>**  
R\$ 3,4 bilhão

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



**Impactos com o consumo de recursos naturais**

- o **Água:** 1.139,3 mil m<sup>3</sup>
- o **Energia:** 516,99 GWh
- o **Papel:** 1.740 t

**Legenda:**

- Stakeholders
- Impactos
- Serviços

**Comunidade**  
CCBB: 109 iniciativas culturais presenciais, com 655 mil visitantes.  
No virtual: 59 iniciativas, com mais de 2 milhões de espectadores.  
Mais de 2.200 ações cadastradas no Portal Voluntário em 2021.

**Fundação BB**  
Desde 2011, foram mais de R\$ 2,7 bilhões em investimento social e mais de seis milhões de pessoas com as realidades transformadas pela Fundação Banco do Brasil.

A campanha solidária **Brasileiros pelo Brasil**, lançada em outubro de 2021, distribuiu cerca de 3 mil toneladas de alimentos da agricultura familiar para mais de 500 mil pessoas em situação de vulnerabilidade social em todas as unidades federativas do país.



# Papel transformador

2



# Papel transformador

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

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

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

Os principais desafios incluem fomentar o crescimento econômico nacional em bases sustentáveis, de forma que englobe cadeias produtivas com menor risco socioambiental e com

maior retorno. Nos próximos anos, continuaremos apoiando modelos para captação de recursos para investimento em projetos que tenham por premissa a sustentabilidade e em oportunidades para financiar reflorestamento, infraestrutura urbana, mobilidade, geração descentralizada de energia, eficiência energética e cadeias produtivas sustentáveis em atividades agrícolas e pecuárias.

**Exercemos papel transformador na sociedade por meio da oferta de crédito, fomentando o empreendedorismo e a produção sustentável em todas as regiões do Brasil.**





# Nossa atuação durante a pandemia e apoio à sociedade

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

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

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



## Funcionários

Em setembro de 2021, iniciamos o retorno às atividades presenciais de forma gradual e respeitando as diretrizes de saúde e segurança previstas nos normativos internos e das autoridades competentes dado o cenário do país. Desde março de 2020, milhares de funcionários estavam no regime de trabalho remoto residencial emergencial.

Para minimizar os impactos decorrentes da pandemia, assinamos, em julho de 2020, um Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) com as Entidades Sindicais contendo regras específicas para esse período e com validade de dois anos a contar da sua assinatura. Entre elas:

- *Home office*, teletrabalho ou trabalho à distância: prioriza a utilização para os funcionários pertencentes ao grupo de risco.
- Férias: passam a ser comunicadas com cinco dias de antecedência, sendo preservados 15 dias do período em aquisição para utilização futura quando houver antecipação; e abono dos dias 7, 8, 9, 28 e 29/04/2020 para os funcionários que receberam comunicado de férias por iniciativa da empresa e encontravam-se em situação diferente de força de trabalho real.
- Banco de horas negativo: aplica-se a todos os funcionários sujeitos a controle de jornada, sem necessidade de adesão; prazo de 18 meses para compensação das horas negativas realizadas desde o dia 07/04/2020; para o uso do banco de horas, permanece a necessidade de negociação entre o funcionário e o gestor; desconto de 10% sobre o saldo das horas negativas acumuladas até julho e, sobre o saldo mês a mês, a partir de agosto até dezembro de 2020.
- Demais compromissos decorrentes da negociação: não descomissionamento por desempenho durante a pandemia; possibilidade de utilização do saldo positivo do banco de horas, juntamente com outras situações de ausências, para descanso pós-pandemia,





prioritariamente para os funcionários que se encontram no atendimento presencial; manutenção da possibilidade, mesmo que em rodízio, de o gestor abonar 1 ou 2 horas para os funcionários que estão em atendimento presencial nas agências.

Além da assinatura do acordo, destacam-se as seguintes ações adotadas pelo Banco:

- Comunicação com os funcionários, visando à constante orientação específica para o trabalho e atendimento, conforme a evolução da doença no País.
- Nas agências, distribuimos máscaras aos funcionários, conforme recomendação do Ministério da Saúde, além de *face shields* (protetores faciais de acrílico) e, em 2021, foram distribuídas máscaras do tipo PFF2. Também foram instaladas barreiras de acrílico no mobiliário das unidades de negócio.
- A conduta quanto a casos suspeitos e confirmados nos locais de trabalho foi padronizada, com utilização do sistema de telemedicina da CASSI (Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil) para a orientação diagnóstica e terapêutica.
- Afastamento por 14 dias de funcionários que tenham sintomas e que tiveram contato com casos confirmados ou suspeitos (isolamento social).

- Afastamento por sete dias dos funcionários oriundos de qualquer país a contar da data de saída do exterior (isolamento social).
- Criação de Grupo Estratégico de Gestão de Crise para tratar do assunto de forma adequada, garantindo unicidade e tempestividade na disseminação de informações para os públicos interno e externo.
- Suspensão de viagens internacionais e nacionais.
- Substituição de reuniões físicas por videoconferências e audioconferências. Com a evolução epidemiológica, eventos, reuniões e treinamentos presenciais voltaram a acontecer respeitando os protocolos de prevenção
- Reforço da higienização dos ambientes e espaços.
- Priorização do trabalho remoto (*home office*) de acordo com a criticidade do processo e natureza do trabalho e para funcionários considerados como grupo de risco.
- Flexibilização dos horários de trabalho, de alteração de período de férias e da utilização de licenças.
- Foi dada prioridade à vacinação dos bancários contra a gripe (H1N1).

## Clientes

O número de serviços bancários disponibilizados por meio digital foi ampliado, chegando à quase totalidade do que é oferecido presencialmente. Essa medida vem sendo divulgada nos meios de comunicação, de modo a evitar os deslocamentos desnecessários às agências. E mesmo num ano tão adverso, fizemos investimentos em tecnologia e em segurança da informação, no sentido de aprimorar o atendimento digital.

Estamos auxiliando nossos clientes na adequação financeira de seus compromissos, a partir da repactuação das operações de crédito com carência para pagamento e do alongamento de prazos, a depender da linha de crédito.

Em novembro, participamos do Mutirão de Renegociação, uma ação para incentivar clientes a renegociarem suas dívidas oferecendo condições diferenciadas, possibilitando a reinserção destes clientes no mercado de crédito. Nesse período, os descontos chegaram a até 95%, para liquidação à vista de dívidas vencidas. Também foram disponibilizados descontos nas taxas de juros e prazo de até 100 meses para renegociação a prazo de operações vencidas.

Manutenção dos serviços bancários essenciais à população, priorizando a abertura das salas de autoatendimento, abastecimento e funcionamento dos caixas eletrônicos.

## Outras ações

- Atendimento presencial para os serviços considerados essenciais, que serão prestados excepcionalmente nas agências.
- Horário especial (das 9h00 às 10h00) exclusivo para atendimento dos aposentados do INSS e público de maior risco.
- Estímulo ao uso de ferramentas e canais digitais para serviços e relacionamento pela internet e celular, com ampliação do acesso para diversos perfis de clientes com atendimento por mensagem, além de realização de operações bancárias diretamente por aplicativo de mensagens para todos os clientes.
- Disponibilidade de até R\$ 100 bilhões para linhas de crédito voltados para pessoas físicas, empresas, agronegócio, além de suprimentos na área de saúde por prefeituras e governos. Os recursos referem-se a linhas de crédito já existentes, principalmente as voltadas para crédito pessoal e capital de giro.
- Desde março de 2020, com o objetivo de minimizar os impactos momentâneos dessa situação, disponibilizamos a opção para prorrogação das parcelas vincendas nos próximos 60 dias, mediante manifestação do cliente que poderá ser realizada pelos canais digitais. Os clientes também puderam



readequar seus compromissos financeiros a partir da repactuação de operações de crédito, com carência para pagamento da primeira parcela entre 60 e 180 dias, a depender da linha de crédito, e alongamento do prazo de pagamento. Este processo de repactuação também pode ser realizado pelos nossos canais digitais.

## Atendimento remoto

Em função da pandemia, a mudança de comportamento dos clientes e da forma como interagem com as instituições financeiras consolidou-se e nós nos estruturamos para disponibilizar atendimento remoto (texto e voz) qualificado para 100% dos clientes com diversas ações:

- **DyalMyApp:** teste piloto de implementação da Unidade de Resposta Audível (URA) digital com integração ao App BB, gerando maior retenção e engajamento digital aos usuários da Central de Relacionamento BB (CRBB).
- **Implementação de Speech Analytics:** a ferramenta viabiliza melhoria do atendimento pela análise de até 100% das interações telefônicas via CRBB, SAC e do Sistema de Gestão de Ligações Telefônicas (ATA), o que possibilita melhor entendimento das necessidades dos clientes.

- **Expansão atendimento de texto:** Disponibilização de atendimento de *chat* para todos os clientes nos canais logados (*internet e mobile*), com uso de inteligência artificial. Em 2021, passamos de 1,4 milhão de clientes únicos atendidos por mês para 2,5 milhões. Além disso, a avaliação do atendimento passou por melhoria e está disponível no corpo da mensagem para o cliente.
- **Sistema de Gestão de Ligações Telefônicas (ATA):** Aprimoramento e expansão do sistema que gerencia o atendimento telefônico, registrando e facilitando o direcionamento e atendimento das chamadas. O “atendimento telefônico” das unidades sem ATA era um dos itens avaliados com maior criticidade nas pesquisas de satisfação. Alcançamos 4.748 unidades migradas para o modelo, o que representa 99% dos pontos de atendimento alvos da implantação da ferramenta no BB.
- **Atendimento telefônico a clientes não encarteirados:** migração para CRBB, que passou a atender todos os clientes não gerenciados, tornando-se mais um importante canal de soluções e atendimento com mais de dois milhões de ligações em 2021. Além disso, a CRBB também é canal de negócios com esse público, realizando quase 150 mil vendas ao cliente não gerenciado e R\$ 235 milhões em desembolso.

## Empresas

Desde o início da pandemia, reforçamos nosso papel de parceiro das micro e pequenas empresas, acompanhando-as de perto nesse período tão desafiador, garantindo a manutenção do crédito na medida certa. Em 2021, foram liberados R\$ 70,4 bilhões entre créditos novos, prorrogações, renegociações e linhas emergenciais, beneficiando 349 mil empresas.

Quanto às linhas emergenciais, houve uma nova edição do Pronampe, na qual fomos protagonistas e lideramos as liberações nessa linha de crédito. Foram R\$ 8,1 bilhões liberados, beneficiando 95 mil empresas. Para a aplicação dessa linha, foram utilizados modelos de risco de crédito e de *suitability* para a seleção de público-alvo, garantindo assertividade e sustentabilidade. Além disso, foi mobilizada toda a estrutura especializada do BB para atender as empresas, tanto presencialmente, quanto de forma digital ou remota.

Considerando as edições de 2020 e 2021, o Pronampe no BB somou R\$ 15,1 bilhões em liberações, apoiando a manutenção da atividade de 184 mil empresas e mais de um milhão de empregos. Os valores, somados à rapidez na contratação dos recursos, demonstram que o Pronampe é uma linha de crédito que se adequa

às necessidades dos nossos clientes, tanto para ajudá-los a lidar com os efeitos da pandemia, quanto para preparar os negócios para o momento de retomada da economia.

Ao mesmo tempo, avaliamos e monitoramos os potenciais impactos da pandemia na carteira de crédito, considerando as peculiaridades dos diversos segmentos e linhas e temos adotado medidas proativas para a gestão do risco e do capital.

## Setor Público

Fomos a principal instituição financeira no pagamento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm), concedido aos trabalhadores que tiveram jornada reduzida ou contrato suspenso. O BEm foi pago aos funcionários das empresas que aderiram ao programa, independentemente do cumprimento de qualquer período aquisitivo ou número de salários recebidos.

Durante o ano, foram disponibilizados 4,4 milhões de benefícios. O montante chegou a R\$ 3,4 bilhões, sendo R\$ 620 milhões por meio de crédito automático em contas poupança BB, R\$ 2,4 bilhões por DOC, R\$ 285 milhões via Carteira Digital bB e outros R\$ 100 milhões em canais de atendimento presenciais. [SASB FN-CB-240a.1]



## Sociedade

Em 2021, a ação Proteja e Salve + Vidas, conduzida pela Fundação BB, deu continuidade ao trabalho iniciado em 2020 para minimizar os efeitos causados pela pandemia da covid-19. Em outubro, foi lançada a campanha Brasileiros pelo Brasil. [Veja mais.](#)

### Outras ações

- Doação de recursos por empresas do Conglomerado para fomentar as ações de combate à pandemia.
- Atuação da Fundação BB em ações de implementação de projetos assistenciais e de conscientização junto às comunidades.

Em dezembro de 2021, a carteira apresentou um saldo de R\$ 291,4 bilhões, com uma participação de 37,1% na carteira total de crédito do BB.

# Carteira de negócios sustentáveis

[103-1|103-2|103-3|Impactos Socioambientais das Atividades e Operações]

Nossa Carteira de Negócios Sustentáveis (CNS) compreende o montante das operações/linhas de crédito destinadas a financiar atividades e/ou segmentos que possuem impactos socioambientais positivos.

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

Como resultado, as operações obtiveram classificação majoritária de alta adicionalidade (*rating A*), evidenciando sua contribuição positiva e transformacional para o desenvolvimento sustentável e para a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva. [201-2]

Em dezembro de 2021, a carteira apresentou um saldo de R\$ 291,4 bilhões. Na ECBB 2021-2025, foi definido um indicador que sinalizava a participação de 36% da CNS na carteira total de crédito do BB e, em dezembro, este indicador atingiu 37,1%.

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



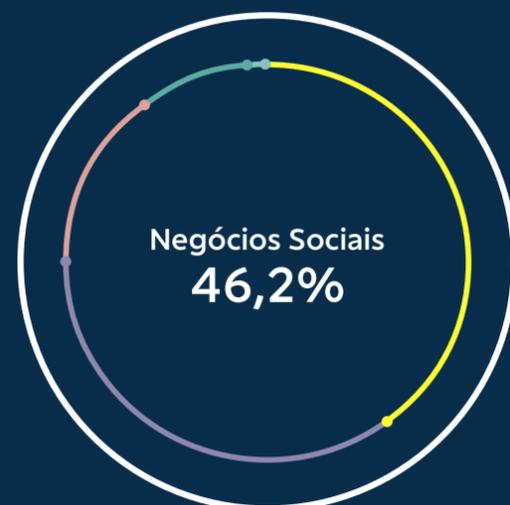


# Carteira de Negócios Sustentáveis

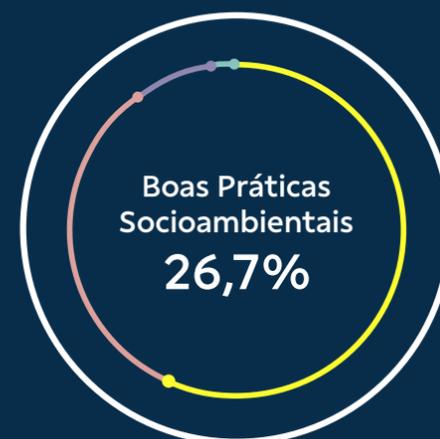
Total:  
R\$ 291,4 bilhões  
3.153 mil operações



Majoritariamente  
Alta/Transformacional



R\$ 134,76 bilhões  
1.562 mil operações



R\$ 77,89 bilhões  
1.269 mil operações



R\$ 47,71 bilhões  
146 mil operações

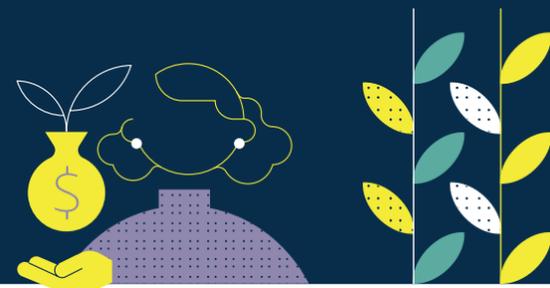


R\$ 31,09 bilhões  
175 mil operações

Confira a  
avaliação  
completa:



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



## Negócios Sociais

Governo	52,33	<span style="color: yellow;">●</span>
Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	47,16	<span style="color: purple;">●</span>
Minha Casa Minha Vida	20,55	<span style="color: red;">●</span>
Emergencial Covid	14,41	<span style="color: teal;">●</span>
Demais	0,31	<span style="color: teal;">●</span>

## Boas Práticas Socioambientais

Pronaf Mais Alimentos	38,76	<span style="color: yellow;">●</span>
Investimentos	19,43	<span style="color: red;">●</span>
PCA/Moderagro	9,79	<span style="color: red;">●</span>
Pronaf Custeio	8,29	<span style="color: purple;">●</span>
Pronaf Investimento	1,61	<span style="color: teal;">●</span>

## Agricultura de Baixo Carbono

Custeio Plantio Direto	40,27	<span style="color: yellow;">●</span>
Programa ABC	7,43	<span style="color: purple;">●</span>

## Empresarial

Empresarial	31,09	<span style="color: yellow;">●</span>
-------------	-------	---------------------------------------

Adicionalidade /  
Contribuição para  
a Sustentabilidade

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

(R\$ bilhões)  
Posição: Dez/2021



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

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

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

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

e firmar relacionamentos com empresas socioambientalmente responsáveis. As exigências do mercado são consideradas nos planejamentos e nas definições dos setores para as ofertas de crédito, nas estratégias de captação de recursos e nas áreas de atuação prioritárias. Diante das necessidades, define-se em quais cadeias produtivas os esforços serão concentrados.

O compromisso de desenvolver soluções negociais com aspectos socioambientais é orientado e declarado em nossa [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#).

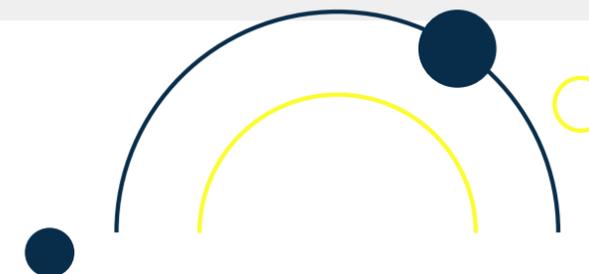
Tem suporte também nas [Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito](#), que estão em sinergia com os compromissos internacionais assumidos pelo Governo Federal, entre eles os relacionados à mitigação e à adaptação aos efeitos das mudanças climáticas.

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.

"Somos o maior parceiro do agronegócio brasileiro e, mais que ofertar crédito, estamos ao lado dos produtores rurais, compartilhando do dia-a-dia de suas atividades. Conhecemos a realidade do campo, as necessidades e as potencialidades dos clientes e, assim, conseguimos oferecer soluções inovadoras e ágeis, contribuindo para a sustentabilidade dos seus negócios. Atuando em todo o ecossistema do agronegócio, reforçamos nosso protagonismo no setor, com o atendimento especializado, técnico e presente, com capilaridade nacional. Os resultados e as contribuições do segmento para a economia do país e para a sociedade seguem em evolução, de maneira sustentável e inovadora."

**Renato Luiz Bellinetti Naegele**  
VP de Agronegócios, Empréstimos e Financiamentos





## Negócios inclusivos

|103-1|103-2|103-3|Negócios Sustentáveis|

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

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

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

O Microcrédito Produtivo Orientado (MPO) é um produto para a inclusão financeira e, por consequência, a bancarização de um nicho significativo de microempreendedores no Brasil, muitos ainda informais. O cliente busca a instituição

financeira para suprir sua necessidade de expansão de vendas, notadamente na aquisição de insumo e/ou matéria-prima para comercialização ou prestação de serviços.

No Brasil, estima-se que 57,8 milhões de brasileiros estão à frente de alguma atividade empreendedora, consolidando um negócio ou realizando esforços para manter um empreendimento já estabelecido. São 6,2 milhões de Microempresas<sup>1</sup>; 13,6 milhões de Microempreendedores Individuais<sup>2</sup> e 38 milhões de Empreendedores Informais<sup>3</sup>.

Já o BB Crédito Acessibilidade procura incluir o público de pessoas com deficiência no mercado de trabalho por meio do financiamento de bens e serviços de tecnologia assistiva, com condições diferenciadas de juros, que variam de 5% a 5,5% ao ano. O público-alvo é de correntistas PF com renda mensal bruta de até 10 salários-mínimos. Em 2021, o Banco do Brasil desembolsou R\$ 98,8 milhões em cerca de nove mil operações de linha de crédito para pessoas com deficiência. Regulamentado pelo Governo Federal, desde 2012, quando esse instrumento foi criado, o investimento já alcançou R\$ 751,1 milhões, beneficiando mais de 82 mil pessoas em todo o país. |SASB FN-CB-240a.4|

Todas as iniciativas estão em consonância com os compromissos da [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#) e das [Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito](#). No MPO, a atuação é regulamentada, orientada e limitada pelas políticas públicas adotadas pelo Governo Federal – origem da iniciativa. [Veja mais no site de Sustentabilidade](#).

### Oferta de Investimentos ASG

Lançamos, em maio de 2021, o **BB Ações ASG Brasil**, que investe em ações de empresas brasileiras comprometidas com os critérios ASG, que compõem o índice S&P/B3 Brasil ESG e sejam aderentes ao Pacto Global.

Em junho, destacamos o lançamento da **LCA Verde**, cujos recursos são direcionados exclusivamente para operações de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstas no Framework de Finanças Sustentáveis do BB. No ano, o produto captou mais de R\$ 1 bilhão. |FS8|

Esses produtos complementam o nosso portfólio de soluções de investimentos ASG, cuja demanda tem sido crescente, visto que o investidor busca por estratégias de diversificação que estejam alinhadas

aos seus valores e às tendências de mercado. O portfólio ASG no Varejo cresceu mais de 300% em volume financeiro no ano (considerando os segmentos Varejo PF, Alta Renda e Varejo PJ).

## Agricultura Sustentável

Como um dos principais indutores do desenvolvimento do agronegócio no País, fornecemos soluções com atributos socioambientais para os clientes produtores rurais, a exemplo do Pronaf. O programa é voltado ao atendimento dos agricultores familiares, promovendo a geração de renda e fortalecendo as atividades desenvolvidas pelo agricultor familiar.

Em 2021, contratamos R\$ 18,4 bilhões em crédito por meio do Pronaf. Com o volume, o BB é líder de mercado com 46,5%. Os negócios atingiram 84,7% dos municípios brasileiros, o que demonstra a abrangência do programa. Em termos de carteira, são mais de 613 mil produtores pronafianos atendidos. |SASB FN-CB-240a.4|SASB FN-CB-000.A 203-2|

Durante o ano, mantivemos também a liderança na contratação de financiamentos do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC), alcançando 61,4% do mercado. Considerando a carteira total, o ABC abrange 45,7% dos municípios brasileiros,

<sup>1</sup> Fonte: [Database Sebrae](#)

<sup>2</sup> Fonte: [Portal do Empreendedor](#)

<sup>3</sup> Fonte: [Agência Brasil \(IBGE/PNAD\)](#)





beneficiando mais de 12,4 mil produtores rurais. A iniciativa financia sistemas sustentáveis de produção agropecuária, com capacidade reconhecida de reduzir ou sequestrar emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e promover a produção de vegetação/ biomassa e de alimentos, bem como a preservação do meio ambiente.

Outro importante aliado no apoio à agricultura sustentável é o Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP), o qual incentivamos por meio de nossas operações de Custeio Plantio Direto. As vantagens desse sistema de plantio são a redução no uso de insumos químicos e o controle dos processos erosivos, uma vez que a infiltração da água se torna mais lenta pela permanente cobertura no solo. Esse sistema contribui ainda para que o solo não seja levado pelas erosões e armazene mais nutrientes, fertilizantes e corretivos. Em 2021, o saldo em operações com o uso do plantio direto somou R\$ 40,2 bilhões, cerca de 59% superior em relação a dezembro de 2020.

## Convênios agro

Ao longo de 2021, direcionamos esforços em uma frente que visa fortalecer e ampliar nossa atuação junto à cadeia produtiva do Agronegócio. Com foco na parceria com os ecossistemas das Cooperativas Agropecuárias, firmamos, durante o ano, 41 novos Convênios, somando R\$ 1,3 bilhão em novos tetos de BB Convir, Pecuária Leiteira e Sustentabilidade Rural na rede Atacado. Os Convênios Agro são fundamentais para o apoio às cadeias produtivas, proporcionando benefícios como a garantia de fornecimento de matéria-prima de qualidade

às conveniadas e oportunidade de acesso ao crédito, assistência técnica especializada e novas tecnologias para os produtores rurais. |203-2|

## BB Convir

Modelo de negócio formalizado por meio de convênio entre o Banco e empresas integradoras ou cooperativas que desenvolvem suas atividades em regime de produção verticalizada, de forma a apoiar o regime de integração rural das cadeias agropecuárias por meio da concessão de crédito rural aos produtores rurais integrados ou cooperados. O Convir fechou o ano de 2021 com um saldo superior a R\$ 2,4 bilhões.

## Programa Agro Energia

O programa visa estimular o uso de energias renováveis no meio rural, por meio de financiamento de usinas micro e/ou minigeradoras de energia alternativas. Em 2021, foram liberados R\$ 823,2 milhões em investimentos no Agro Energia, 77% superior a 2020. |203-2|

## Parcerias com Agtechs

Firmamos parceria com a FieldPRO, *startup* de inteligência climática e ciência de dados, com o objetivo de levar aos produtores rurais solução inovadora para potencializar os ganhos na produtividade e contribuir para melhores decisões de plantio, manejo e colheita. A solução inclui uma plataforma de gestão e um equipamento com 14

sensores, que é instalado no imóvel rural pelo próprio produtor para coletar dados de clima e tempo. A estação é portátil e utiliza tecnologia 100% brasileira. |203-2|

## Moradia popular

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

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

Em 2021, foram concluídas 52 obras que totalizaram 7.837 novas unidades imobiliárias, 24 das quais empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 4.043 unidades habitacionais. No segmento Pessoa Física (PF), não foram contratadas novas operações do MCMV em função da extinção do programa, no entanto foram contratadas 42 operações do Programa Casa Verde e Amarela (PCVA).

Se considerado o acumulado entre 2019 e 2021, foram concluídas 154 obras que totalizaram 22.662 novas unidades imobiliárias. Destas, 71 empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 10.042 novas unidades habitacionais.





## Desenvolvimento produtivo e apoio ao empreendedorismo

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

Para micro e pequenas empresas e microempreendedores individuais são oferecidas soluções adequadas para apoiar seu desenvolvimento e incentivar a cultura empreendedora no Brasil. Exemplos são a Conta PJ Digital e o cartão de crédito Ourocard Empreendedor.

Desde o início da pandemia, reforçamos nosso papel de parceiro das micro e pequenas empresas. Acompanhamos de perto as empresas no decorrer desse período desafiador, garantindo a manutenção do crédito na medida certa, atuando com as prorrogações de parcelas, as linhas emergenciais e o monitoramento preventivo dos clientes.

Em 2021 não foi diferente: em apoio às Micro e Pequenas Empresas (MPE) foram liberados R\$ 70,4 bilhões entre crédito novo, prorrogações, renegociações e linhas emergenciais, beneficiando 349 mil empresas.

Quanto às linhas emergenciais, em 2021 houve uma nova edição do Pronampe. O BB foi protagonista e liderou as liberações nessa linha de crédito. Foram R\$ 8,1 bilhões liberados, beneficiando 95 mil empresas.

O cliente MPE conta ainda com a Parceria BB e Sebrae, que tem por objetivo principal apoiar

empresas em planos de sustentabilidade e eficiência dos negócios, por meio de cursos on-line direcionados à orientação financeira.

Com objetivo de apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores e atender às necessidades de capital da atividade produtiva de pessoas físicas e jurídicas, ofertamos o Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), usando metodologia baseada na orientação e acompanhamento. Encerramos o ano de 2021 com o total superior a 40 mil clientes ativos e mais de 31 mil operações de crédito contratadas.

### MPE Week

A MPE Week é um movimento do Banco do Brasil direcionado às micro e pequenas empresas que atuam em ponto físico ou e-commerce. O objetivo é promover os negócios participantes, dando visibilidade às suas ofertas e incentivando os consumidores. Para isso, a MPE Week estimula as pequenas empresas a fazerem ofertas especiais para o consumidor

Com a MPE Week de 2021, a maior dos últimos anos, buscamos reforçar nosso papel como protagonista no apoio à retomada da economia brasileira. Utilizamos nossa força de instituição bancária sólida e tradicional para estimular a realização de negócios entre clientes pessoas físicas e jurídicas.

A iniciativa teve o maior número de empresas e de ofertas cadastradas: um recorde de 40 mil empresas participantes que disponibilizaram mais de 54,6 mil ofertas para o público geral. A mobilização da nossa Rede e as ações de divulgação nos canais de mídia geraram mais de

1,2 milhão de acessos na página da MPE Week e aproximadamente R\$ 53 milhões em cupons resgatados, contemplando mais de 21 milhões de pessoas físicas. A plataforma se transformou em uma vitrine para promoção dos produtos e serviços dos nossos clientes PJ.

### Apoio ao empreendedorismo feminino

Ao final de 2021, contávamos com mais de um milhão de empresas dirigidas por mulheres em nossa carteira de clientes, 40,5% do total. Essas empresas são responsáveis por 35,9% do saldo em carteira crédito, que teve um incremento de 12,4% em 12 meses e possuem historicamente um menor nível de inadimplência. [203-2|SASB FN-CB-240a.1|SASB FN-CB-240a.4|SASB FN-CB-000.A]

### Iniciativas para energia renovável

[201-2]

Em 2021, foram contratadas operações de crédito para financiamento e prestação de garantias para nove projetos de médio e grande porte, de geração de energia renovável - complexos eólicos, solares e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) - totalizando o volume de R\$ 2,0 bilhões. No final do ano, cinco cases da área foram apresentados durante a COP 26, em Glasgow, na Escócia:

- Projeto Integrado Azulão-Jaguatirica, do Grupo Eneva, que promoverá geração de energia sustentável na região Amazônica, substituindo óleo diesel por gás natural;

- Complexo Eólico Serra do Mel, do Grupo Echoenergia, que gera energia renovável, livre de emissões de gases de efeito estufa;
- Projeto de geração termelétrica de energia, do Grupo Videolar-Innova, que substituiu o óleo diesel por biomassa para a produção de energia;
- Utilização de resíduos da cadeia do arroz para geração de energia e extração da sílica, do Grupo Pilecco;
- Projeto de linha de produtos da biodiversidade brasileira, com desenvolvimento de soluções naturais e tecnológicas para as indústrias de alimentos, bebidas, nutrição animal e farmacêutica veterinárias, do Grupo Sabará.

Ao final de 2021, contávamos com mais de um milhão de empresas dirigidas por mulheres em nossa carteira de clientes, 40,5% do total. Essas empresas são responsáveis por 35,9% do saldo em carteira.



Ainda em 2021, a parceria entre o BB e o Grupo Echoenergia, que desenvolve projetos de geração de energia elétrica a partir de fontes renováveis, resultou na contratação de três operações que somam R\$ 250 milhões e o UBS BB coordenou a emissão de R\$ 142 milhões em debêntures incentivadas no âmbito do projeto. A oferta foi certificada pela Sitawi como título verde, o que garante o direcionamento dos recursos para iniciativas sustentáveis, nesse caso, geração de energia renovável.

Em maio de 2021, lançamos o BB Crédito Energia Renovável, uma linha de crédito específica para aquisição de sistemas de geração de energia solar em residências. Com juros a partir de 0,75% ao mês, a linha beneficia clientes pessoas físicas, que podem financiar até 100% do valor de sistemas fotovoltaicos, incluindo a instalação. A contratação pode ser realizada da forma mais conveniente ao cliente, no App BB ou nas agências.

## Modelo de Finanças Sustentáveis

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

O processo teve início com o nosso Acordo de Cooperação Técnica e Financeira com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), contou com o apoio técnico da consultoria Sitawi Finanças do Bem e resultou na elaboração do “Framework de Finanças Sustentáveis”, que contempla as categorias verde e social. Um dos diferenciais desse modelo, em relação a outros disponíveis no mercado, é a possibilidade de alavancar projetos relacionados à agricultura de baixo carbono. O *framework* foi aprovado pela Sustainalytics, uma das principais empresas independentes do mundo de Segunda Opinião (SPO), seguindo um conjunto de padrões e diretrizes internacionais.

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

No ano de 2021, procedemos à atualização de nosso *framework*, incorporando novas tendências e os 10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade. Novamente contamos com o apoio da Sitawi na elaboração do documento.

Ao final, o documento foi submetido à [avaliação independente de Segunda Opinião](#) da *Sustainalytics*, com aprovação ao final de dezembro/21.

Destacamos, ainda, na segunda versão: i) a inclusão das categorias Eficiência Energética, Edifícios Verdes, Transporte Limpo e Gerenciamento Sustentável de Resíduos e Efluentes; além da modalidade social, nas captações via empréstimo; ii) revisão dos critérios de exclusão e fatores limitantes, além da inclusão de operações de capital de giro para micro e pequenas empresas (geração de emprego e renda), o que amplia o volume de operações elegíveis para a emissão de títulos e empréstimos sustentáveis; iii) o processo de avaliação e de seleção de projetos também foi atualizado e adequado à nova estrutura de sustentabilidade empresarial do BB.

As medidas estão aderentes aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas e alinhadas às nossas [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#) e Estratégia Corporativa 2021-2025 (ECBB). As captações sustentáveis requerem compromisso com padrões ASG avançados, com monitoramento por meio de indicadores de performance relacionados à sustentabilidade, à transparência e à divulgação dos resultados das captações. As emissões podem ser categorizadas como verdes, sociais e sustentáveis, dependendo do projeto a ser financiado, bem como fomentar o incremento do nosso desempenho socioambiental, atrelando o custo financeiro da transação ao desempenho em indicadores de performance ASG específicos pré-estabelecidos.





## Captações de recursos em categorias sustentáveis

Com base em nosso modelo de finanças sustentáveis, em 2021, realizamos três captações de recursos com destinação específica em categorias ASG.

A primeira ocorreu em abril, uma operação compromissada classificada na modalidade *Sustainable Repo*. Foi uma operação financeira de tesouraria de US\$ 100 milhões com características de sustentabilidade. É a primeira vez em que atuamos no mercado de dívida sustentável. Foi realizada com o objetivo de captar recursos para refinarar empréstimos de Pronaf – de cunho social – e operações de BB Financiamento PJ especificamente na modalidade de instalação de painéis solares – com atributos ambientais.

Já a segunda foi o lançamento da LCA Verde, produto com objetivo de fomentar a carteira de Sustentabilidade do BB. Os recursos captados com a BB LCA Verde serão direcionados exclusivamente para linhas de crédito que atendam aos critérios Ambiental, Social e Governança com foco na redução do efeito estufa, recuperação de pastagens, energia renovável e operações voltadas à agricultura familiar como o Pronaf. Até dezembro de 2021, já haviam sido captados mais de R\$ 1 bilhão.

Por fim, durante o ano de 2021, realizamos tratativas para estruturação da emissão do nosso primeiro *Social Bond* no mercado internacional de dívida. Com valor de US\$ 500 milhões, a

Com valor de US\$ 500 milhões, a captação do nosso primeiro Social Bond no mercado internacional foi efetivada em janeiro de 2022 e visou o fomento de projetos com impacto social positivo e, principalmente, o apoio às micro e pequenas empresas para superar os desafios impostos pela pandemia.

captação foi efetivada em janeiro de 2022 e visou o fomento de projetos com impacto social positivo e, principalmente, o apoio às micro e pequenas empresas para superar os desafios impostos pela pandemia.

A emissão desse inédito bônus social foi amparada no *Framework* de Finanças Sustentáveis atualizado e provocou elevado engajamento no mercado internacional, especialmente na Europa, Estados Unidos e Ásia. Durante a estruturação da operação, foram realizadas reuniões com gestores de ativos especializados em ASG que nos permitiram discutir em profundidade nossa estratégia de sustentabilidade e viabilizaram uma troca de *feedbacks* e percepções sobre as principais exigências dos investidores em relação ao tema.

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

## Recursos administrados

A BB Gestão de Recursos DTVM S.A. administra, gere e distribui fundos e carteiras administradas. De acordo com o *ranking* global de administração de recursos de terceiros da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), a BB DTVM encerrou o ano de 2021 com o montante de R\$ 1,4 trilhão em recursos de terceiros sob sua administração, crescimento de 15,7% no ano.

A BB DTVM, por direcionamento estratégico, realiza ampla triagem de ativos, considerando os aspectos socioambientais e de governança corporativa. Por meio de metodologia ASG própria, que utiliza uma combinação entre *screening* positivo e negativo, encerrou novembro com R\$ 1,3 trilhão em ativos sujeitos a esta metodologia, representando 93,06% do total de ativos administrados. |FS11|

A gestora de recursos administra e distribui, aos diferentes segmentos de investidor, 25 fundos de investimento com características socioambientais que, em dezembro de 2021, somaram R\$ 7 bilhões de patrimônio líquido.





A fim de atender ao Banco Central e às diretrizes do *Principles for Responsible Investment* (PRI) e do Código Brasileiro de *Stewardship*<sup>4</sup>, considera-se, nos processos de avaliação dos ativos investidos de recursos de terceiros, a combinação de retornos financeiros com a governança corporativa, de acordo com princípios de ASG.

A metodologia engloba indicadores gerais, como estrutura de governança, aspectos socioambientais, posicionamento em relação aos índices de sustentabilidade e alinhamento ao padrão GRI, e indicadores específicos, de acordo com as necessidades de cada área.

Para aprofundar a análise de aspectos ASG, a BB DTVM desenvolveu metodologia própria de avaliação de sustentabilidade das empresas de seu quadro de cobertura e metodologia de *Rating Soberano ASG* (MRS-ASG). Para os ativos de renda variável, é elaborado um *ranking* com as companhias mais bem colocadas, tendo influência nas diversas estratégias de alocação de ações. Para as operações de crédito privado, os aspectos ASG compõem uma régua qualitativa e quantitativa que influencia a tomada de decisão, podendo implicar a objeção ao limite de crédito, redução ou ampliação do limite. As avaliações são disponibilizadas aos gestores para que apliquem práticas favoráveis à integração de temas ambientais, sociais e de governança corporativa. As principais dimensões analisadas são:

- Governança, ética e integridade – Avalia a composição e independência do Conselho de Administração (CA) e a remuneração dos administradores;

- Indicadores de desempenho social – Avaliam questões relacionadas a rotatividade, saúde e segurança no trabalho, certificações sociais, equidade e assistência à família; e
- Indicadores de desempenho ambiental – Avaliam aspectos de biodiversidade, inovação, certificações ambientais e utilização de água e energia.

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

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

Para consulta, consta disponível no *website* da BB DTVM, além de outros documentos e Políticas, a [Diretriz de Investimento Responsável](#) e a [Política Específica de Responsabilidade Socioambiental](#).

Ao longo de 2021, as agências de classificação de risco *Moody's* e *Fitch Ratings* reafirmaram suas avaliações sobre gestão de ativos da BB DTVM, considerada como excelente por ambas. Para a *Moody's*, a BB DTVM conta com um processo disciplinado e bem estabelecido de gestão de investimentos, forte posição de mercado e valor

de franquia, fortes fundamentos financeiros, forte cultura fiduciária de gestão de risco e controle e sólido desempenho ajustado ao risco de seus fundos. A *Fitch Ratings*, por sua vez, apontou a capacidade de investimento e características operacionais muito fortes, o processo de investimento robusto e bem disciplinado e forte geração de receitas e lucratividade, além da estrutura organizacional bem segregada e segmentada, a equipe experiente e a robusta estrutura de risco e controles.

## Fundos de Investimentos em Participações (FIP)

O Programa de Investimento em *private equity* e *venture capital* está em processo de desinvestimento. Em 2021, foram realizados quatro desinvestimentos em ativos dos FIP investidos pelo BB-BI. No período, o BB-BI recebeu R\$ 108,4 milhões entre desinvestimentos e proventos desses fundos.

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

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

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

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

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

<sup>4</sup> Lançado em maio de 2021 pela CFA Society Brazil e pela Associação dos Investidores no Mercado de Capitais (Amec), o Código Brasileiro de *Stewardship* representa uma atualização do Código Amec de Princípios e Deveres dos Investidores Institucionais – *Stewardship*, originalmente criado em 2016. (<https://cfasociety.org.br/advocacy/stewardship/>).

Fundos de Investimentos em Participações (FIP) investidos pelo BB-BI (subsidiária integral do BB)<sup>5</sup>

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 2019 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2020 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2021 (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.	265,20	268,50	126,30
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.	474,10	381,70	592,00
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 adotar boas práticas de governança corporativa.	359,70	396,90	336,10

<sup>5</sup> Até o 4T2020 o BB-BI prestava serviço de assessoria econômico-financeira a esses fundos, quando por decisão estratégica, descontinuou o serviço. A partir de então, o BB-BI se manteve apenas na condição de cotista dos fundos.



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 2019 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2020 (R\$ milhões)	Patrimônio líquido do Fundo em 2021 (R\$ milhões)
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.	166,40	132,70 <sup>6</sup>	216,00
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 adotar boas práticas de governança corporativa.	551,40	1.097,00	781,50

<sup>6</sup> GRI 102-48. O valor foi alterado em virtude de reprocessamento da Carteira do Fundo em 14/01/2021, alterando o valor do Patrimônio Líquido de 31/12/2020.



# Ambiental

[103-1|103-2|103-3|Impactos socioambientais das atividades e operações|  
Cultura da Sustentabilidade|Risco Socioambiental|Mudanças climáticas]



Alinhado à nossa Política de Responsabilidade Socioambiental, o Gerenciamento Ambiental do Banco do Brasil (GABB) segue as especificações da Norma Brasileira ABNT NBR ISO 14.001, de 2015, quanto à definição de objetivos, premissas, requisitos, responsabilidades, programas e iniciativas para a adoção de diretrizes relacionadas ao tema. Por meio do sistema, que abrange todas as unidades no Brasil, as ações de controle dos impactos ambientais são organizadas e acompanhadas.

Sistematicamente, são coordenados os esforços para a melhoria contínua do desempenho, tendo como foco a ecoeficiência, de forma a minimizar o consumo de recursos naturais, a geração de resíduos e as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). As premissas incluem aprimorar continuamente o GABB; reconhecer e considerar as expectativas e 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 Socioambiental (RSA); e capacitar os públicos de relacionamento interno e externo visando aprimorar competências em gestão ambiental.

## Ecoeficiência

A gestão da ecoeficiência proporciona redução de consumo dos recursos naturais, como água e energia, minimizando o impacto ambiental, além das 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.

## Energia

Assumimos, em 2020, o compromisso de ampliar a participação de fontes renováveis em nossa matriz energética: o objetivo é atingir, até 2024, um nível de suprimento de energia 90% renovável. Ele será alcançado por meio de geração distribuída remota, com até 22%, e pelo mercado livre, com até 68%.

Estamos investindo em eficiência energética e na mudança da matriz de energia consumida pelo Banco, aumentando a participação de fontes renováveis. Já consumimos energia gerada de duas usinas solares, outras quatro usinas de fontes renováveis estão em fase de construção, 13 em contratação e 10 em fase de licitação, totalizando 29 usinas até 2024. Quando as 29 usinas estiverem

em operação, gerarão energia suficiente para atender 1.428 agências, permitindo à instituição economizar R\$ 561 milhões ao longo de 15 anos.

Dando continuidade à estratégia de aumentar a atuação no mercado livre de energia, em 2021, 13 unidades consumidoras foram migradas, totalizando 39. Em conjunto com os prédios já migrados anteriormente, a atuação no mercado livre resultou economia de R\$ 18,7 milhões, equivalente a uma redução de despesas de 30% em comparação a tarifa do mercado cativo (adquirida diretamente da concessionária de energia). Entre 2019 e 2021, alcançamos uma economia de R\$ 27,1 milhões, com expectativa de atingir R\$ 50 milhões até 2024.

Apoiando essa estratégia, adquirimos 523,9 mil certificados de energia renovável, vinculados ao consumo de energia realizado em 2020, no padrão I-REC (*International Renewable Energy Certificate*), uma plataforma internacional de transações que permite aos consumidores adquirirem o certificado de uma energia de fonte renovável rastreada para compensar as emissões pelo consumo de energia elétrica. Em contratação inédita na administração pública, a compra ocorreu por meio de licitação e a empresa vencedora foi a Matrix Energia, cujos RECs são provenientes de energia eólica. A ação integra

um dos 10 Compromissos Sustentáveis assumidos pelo BB, o “Fomento à Energia Renovável”. [201-2]

A partir de 2021, dentro da estratégia para gestão em mudanças climáticas, passamos a ter como lastro para nosso consumo de energia também a aquisição de I-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% dos 516,99 GWh consumidos em 2021 são vinculados a fontes de energia sustentável.

Entre as outras ações desenvolvidas em 2021 para otimizar o consumo e as despesas de energia elétrica, destacam-se:

- **Gestão das faturas de energia elétrica:** iniciativa realizada na revisão dos contratos de fornecimento de energia que proporcionou redução de R\$ 300 mil nas despesas com esse insumo em 2021;
- **Controle integrado de energia, água e utilidades prediais:** solução instalada em 298 agências, com expectativa de atingir 15% de economia no consumo ao longo do contrato de serviço previsto para quatro anos.



## Consumo de energia (comparativo) (GWh)

302-1	2019	2020	2021
Sistema Interligado Nacional (SIN) <sup>(2)</sup>	522,02	449,30	423,59
Ambiente de Contratação Livre	48,98	74,86	80,57
Geração Distribuída (usinas solares)		8,68	12,83
<b>Total</b>	<b>571,00</b>	<b>532,84</b>	<b>516,99</b>
		I-REC <sup>(1)</sup>	

<sup>1</sup>A partir de 2020, passamos a adquirir I-REC com objetivo de compensar 100% das emissões pelo consumo de energia elétrica.

<sup>2</sup>De acordo com o ONS, no final de 2021, 77% da matriz elétrica do SIN foi provida por fontes renováveis.

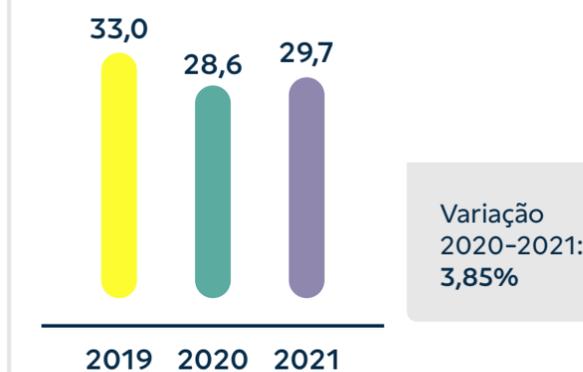
Fonte: <http://www.ons.org.br/paginas/sobre-o-sin/o-sistema-em-numeros>.

Mantivemos os parâmetros já apresentados no [Relatório Anual de 2020](#) para o acompanhamento regional do consumo de energia elétrica, portanto não houve variação nesse item.

## Água

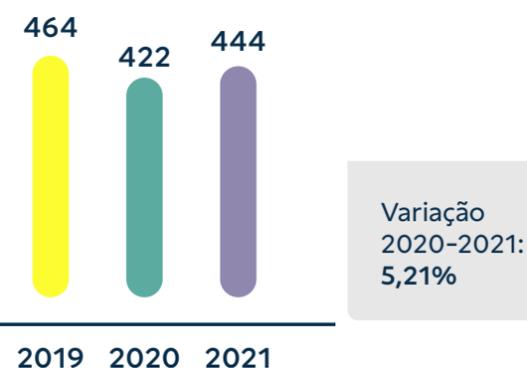
Em relação à água – insumo oriundo de concessionárias públicas –, também se adotam parâmetros regionalizados de consumo eficiente. A gestão se dá por meio do estabelecimento de ações para as unidades que apresentem consumo de água acima das metas estabelecidas. Nesse sentido, destacam-se as vitórias nas instalações hidráulicas, para detecção das causas do consumo elevado.

## Total de despesas com água Valor no ano (R\$ milhões)



302-4	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Consumo de energia (GWh)	571,00	532,84	516,99	-2,97%
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior	-1,00%	-5,00%	-3,00% <sup>7</sup>	
Meta atendida no ano	✓ atingiu -4,63%	✓ atingiu -6,68%	✗ não atingiu	

## Total de despesas com energia Valor no ano (R\$ milhões)



## Consumo de água (comparativo)

303-5	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Consumo de água <sup>(1)</sup> (mil m <sup>3</sup> )	1.136,00	955,70	1.139,33	19,28%
Meta de redução estabelecida % variação em relação ao ano anterior	-1%	-3%	-5%	
Meta atendida no ano	✓ atingiu -17,94%	✓ atingiu -15,87%	✗ não atingiu +19,28%	

<sup>(1)</sup> Não se utiliza água reciclada nas unidades. O fornecimento de água é realizado pelas concessionárias. O consumo de água do ano de 2021 foi obtido com base na despesa realizada com faturas de água. O modelo utilizado estimou o percentual dos prédios atendidos por rede de esgoto com base em 16 mil faturas de água registradas por empresa contratada. Em seguida, realizou-se a estimativa do consumo considerando a tarifa da concessionária mais representativa de cada UF. Em 2021 houve um aumento do consumo frente a 2020 devido ao retorno ao trabalho presencial no 2º semestre de 2021.

<sup>(2)</sup> Pela natureza do setor, não realizamos até o presente momento a medição do consumo total de água de todas as áreas com estresse hídrico em megalitros.

<sup>(3)</sup> Monitoramos a necessidade das dependências em adquirir água mineral fora das concessionárias de água locais. Nesses casos em que a água fornecida não é própria para consumo ou até mesmo não existe fornecimento do insumo, é realizada a aquisição de água mineral pela dependência de duas formas: caminhão pipa, para abastecimento da dependência como um todo (caixa d'água); água mineral engarrafada, para o consumo dos funcionários e clientes.

<sup>7</sup>Para 2022, a meta estabelecida é reduzir 2,5% em relação à 2021.



Mantivemos os parâmetros já apresentados no [Relatório Anual de 2020](#) para o acompanhamento regional do consumo de água, portanto não houve variação nesse item.

## Papel

O programa BB Papel Zero tem como objetivo tornar o papel obsoleto em nossos processos e é aplicado em todas as unidades. A redução do consumo de papel não apenas reduz os impactos ao meio ambiente, mas também despesas com impressão e postagem de documentos, serviços de manutenção, transporte e armazenagem, bem como de outros insumos relacionados como toner, bobinas, malotes e diversos materiais e móveis para arquivamento de documentos em papel.

Depois de termos atingido a redução de 50% em 2020, comparado com 2017, nossa meta para 2021 era eliminar 20% das impressões em relação a 2020. No entanto, o resultado alcançado foi de 8%, o equivalente a 9,1 milhões de documentos que deixaram de ser impressos.

Para 2025, persistimos com a desafiadora meta de zerar a impressão de documentos.

### Consumo de papel (comparativo)

[301-1]	2019	2020	2021	2025	Varição 2020-2021
Quantidade de impressos (milhões)	134,92	112,82 <sup>(1)</sup>	103,76		-8,03%
Meta de redução estabelecida	-	-50% <sup>(1)</sup>	-20% <sup>(2)</sup>	zerar a impressão de documentos	
Meta atendida	-	✓ (atingiu -50%)	✗ (não atingiu -8,03%)		

<sup>(1)</sup> Em 2020, o BB atingiu a meta estabelecida de redução de 50% no volume de impressões, tendo como base o ano de 2017 (224,22 mil toneladas de impressões), com redução de 50,20%.

<sup>(2)</sup> % variação em relação ao ano anterior.

<sup>(3)</sup> 102-48

## Resíduos sólidos

Desde 2015, está em vigor o Plano de Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos (PGRS), que fomenta iniciativas internas, atendendo aos parâmetros da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Em 2020, firmamos contrato com duas empresas para o processo de destinação de bens móveis (coleta, transporte, armazenamento, descaracterização e tratamento dos resíduos). O serviço contratado permite a rastreabilidade do material coletado. Nesse processo, em 2021, 117.123 bens de uso inservíveis tiveram a destinação ambientalmente adequada e foram reciclados. [306-3]

Usamos aplicativo interno para reaproveitamento de bens ociosos, com interface amigável e funcionalidades que incentivam a reutilização de bens com procedimento claros sobre o processo. Em 2021, 42.157 bens foram reutilizados. [306-3]

Para promover o reúso dos bens inservíveis, 9.768 bens móveis foram doados em 2021, beneficiando 121 instituições públicas e 182 organizações civis sem fins lucrativos e ONGs.

O Programa Coleta Seletiva tem como objetivo a destinação correta dos resíduos produzidos em nossas dependências e engloba iniciativas para a gestão dos resíduos sólidos não perigosos, recicláveis e não recicláveis. Os resíduos recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) são encaminhados prioritariamente para cooperativas e associações de catadores ou ainda para a coleta seletiva pública e os resíduos orgânicos e não recicláveis são destinados à coleta pública.

[Veja mais no conteúdo GRI](#) – [306-3].

### Programa de Coleta Seletiva

	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Unidades com coleta seletiva implementada <sup>(1)</sup>	1.679	1.849	1.860	11 unidades
Meta de implantação de novas unidades	100	100		-
Meta atendida no ano	✓	✓	<sup>(2)</sup>	

<sup>(1)</sup> Para que a coleta seletiva seja aplicada, é necessário que haja no município cooperativas / associações de catadores ou coleta seletiva pública.

<sup>(2)</sup> O programa está em fase de ajuste e a meta de inclusão de novas agências foi extinta.

**Em 2021, 117.123 bens de uso inservíveis tiveram a destinação ambientalmente adequada e foram reciclados.**



## Plástico Zero

Em julho de 2020, aderimos ao movimento global #julhosemplastico e assumimos o compromisso de sermos indutores na adoção da economia circular e sustentável, transformando nossa relação com o as pessoas e meio ambiente. Na ocasião, lançamos a iniciativa #PlasticoZero BB, com o objetivo de reduzir o consumo de material plástico nos processos e produtos do Banco e de zerar nosso uso de copos descartáveis plásticos até o final de 2022.

O compromisso se estendeu aos fornecedores: todos os nossos contratos de café e lanche tiveram os copos descartáveis plásticos suprimidos em 2020.

Em 2021, foi implementada estratégia de aquisição de outros tipos de copos descartáveis a serem utilizados para os clientes excluindo-se os de plástico tradicional, com a opção de copos de papel e copos oxibiodegradáveis.

## Gases de efeito estufa (GEE)

Somos membros fundadores da iniciativa Empresas pelo Clima (EPC) e do Programa Brasileiro GHG Protocol, ambos destinados à reflexão e à proposição de ações de combate às mudanças climáticas. Integramos a Câmara Temática de Mudanças do Clima (CT Clima), coordenada pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), e o Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

Em continuidade ao desenvolvido em anos anteriores, buscamos maior abrangência e confiabilidade do Inventário de Emissões de GEE com a contratação de empresa especializada em auditorias ambientais para verificação externa do documento, em acordo com a norma ISO 14.064 e a metodologia GHG Protocol. Recebemos, no ano, o Selo Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol pela qualidade e confiabilidade do inventário.

Além das mudanças em nossa matriz energética, nos comprometemos em reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) em 30% até 2030 e, a partir de 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 vincular nosso consumo de energia elétrica a Certificados de Energia Renovável (I-RECs).

Com essa estratégia foi possível compensar as emissões de 27 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e (dióxido de carbono equivalente) do escopo 1, via créditos de carbono, e neutralizarmos o consumo de 532,8 mil Megawatt/hora (33mil tCO<sub>2</sub>e) do escopo 2, com a compra de 533 mil I-Recs [305-5].

### Participação na COP-26

Apoiamos a participação do Brasil na 26ª Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas (COP 26), com a apresentação de vídeos de “cases sustentáveis” de clientes e parceiros do BB que abordaram temas como energia renovável, agricultura sustentável, uso sustentável da terra e processos industriais sustentáveis. No Pavilhão Brasil, o presidente do BB apresentou a forma como geramos valor sustentável para a sociedade: apoiando os clientes a adotarem práticas sustentáveis, reduzindo e compensando as emissões de GEE geradas por nossas atividades.

## Precificação interna de carbono

A partir da média de preços de projetos qualificados para compor o portfólio para compensação das nossas emissões, aprovamos, ao final de 2019, a precificação interna de carbono, com a adoção de R\$ 18,00/tCO<sub>2</sub>e (ou US\$ 4,50/tCO<sub>2</sub>e), obtido por meio do cálculo da média dos preços de tonelada de carbono registrados nos mercados voluntário e regulado no Brasil.

A definição da metodologia de precificação interna de carbono e do preço interno de carbono tem como objetivo a compensação das nossas emissões referentes aos escopos 1 e 2, conforme nosso compromisso com as mudanças climáticas e para avaliação de investimentos em estrutura da própria instituição. Visamos, com isso, apoiar a realização de teste de estresse de investimentos, bem como motivar os investimentos de baixo carbono, a cadeia de suprimentos/fornecedores e os funcionários.

A precificação de carbono permite ainda direcionar investimentos para soluções menos intensivas em carbono por meio da internalização de parte das externalidades representadas pelas emissões, ou seja, que as empresas possam incorporar esses custos externos às suas decisões de negócios e busquem alternativas para minimizar seus efeitos. [103-2]Impactos socioambientais das atividades e operações[201-2]





## Índice de ecoeficiência operacional

Com o objetivo de racionalizar o consumo de água, energia e papel, ampliar a cobertura do Programa Coleta Seletiva e intensificar a redução de emissão de GEE, adotamos o Índice de Ecoeficiência Operacional (IEO), instrumento pelo qual todas as unidades foram avaliadas nos seguintes aspectos:



**Água/energia elétrica:** avaliação pela média acumulada dos registros mensais de consumo da unidade, com meta de consumo igual ou inferior ao padrão regional estabelecido.



**Papel:** meta de redução linear de 2% do consumo em comparação ao ano anterior.



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

### Certificações

Ao fim de 2021, mantínhamos as seguintes certificações, que atestam o compromisso com a preservação ambiental:

- **Leadership in Energy and Environment Design (LEED)**, selo relacionado à construção sustentável e concedido pelo *Green Building Council*, dos Estados Unidos, na nossa sede em Brasília (DF).
- **ISO 14.001 do Sistema de Gestão Ambiental** em funcionamento no edifício Sede BB em Brasília (DF) e Ed. Torre Matarazzo em São Paulo (SP). O GABB é verificado por auditorias interna e externa que atestam os requisitos da norma e comprovam a efetividade das ações ambientais relacionadas ao consumo de água, energia elétrica, coleta seletiva e serviços e o envolvimento das mais de oito mil pessoas residentes nos locais.





# Social

## Funcionários

O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para a continuidade dos negócios. Investir nesses aspectos é uma forma de nos mantermos competitivos, em um contexto de transformação digital e foco no cliente.

O planejamento e o desenvolvimento da carreira dos funcionários foram estimulados por meio de ferramentas de gestão e programas corporativos de sucessão e ascensão profissional, com ações relevantes, conciliando as estratégias organizacionais com as expectativas de crescimento profissional. Têm como base a ascensão pelo mérito, pela clareza e transparência e democratização de oportunidades.

As políticas e práticas de gestão de pessoas são norteadas pela meritocracia, compromisso com os valores da empresa, transformação cultural, digital, inovação e melhoria da experiência do cliente e do funcionário.

Em 2021, para apoiar cada vez mais a nossa estratégia, a UniBB continuou investindo na seleção e desenvolvimento de seus líderes, baseados na ECBB e nos impulsionadores culturais. Para a

gerência média, foi lançado o PIT+ (Programa de Identificação de Talentos), com foco identificação de talentos em consonância com as melhores práticas do mercado, que tem a finalidade de identificar e desenvolver talentos. Consiste em uma abordagem orientada a dados que coleta, organiza, diagnostica e relaciona informações sobre as equipes, otimizando o gerenciamento dos recursos humanos. Em sua primeira edição, a partir do cruzamento de indicadores diversos de resultados e comportamentos, certificamos 2.139 funcionários para as funções foco do PIT+.

Ainda com um olhar para quem conduz os negócios no dia a dia, as Jornadas do Líder Digital, Líder Evolution e Super Regional capacitaram mais de quatro mil gestores em competências de liderança, fazendo uso de tecnologias digitais. Houve também uma seleção corporativa para Superintendente Regional, onde foram identificados 65 candidatos.

Para a alta liderança, a seleção Executivos e Gestores no Exterior qualificou 56 candidatos para o banco de talentos, reforçando o compromisso da UniBB com a meritocracia e o processo sucessório da nossa empresa. Com essas iniciativas, nossas

lideranças estarão cada vez mais preparadas para construir o banco do futuro, com sustentabilidade e eficiência.

Para as funções da alta administração (Gerentes Gerais de Unidades Estratégicas, Auditor Geral, Diretores e Vice-Presidentes), iniciamos em 2016 o "Programa Dirigentes BB", cujos objetivos principais são a avaliação e mitigação de eventuais riscos sucessórios e orientação ao desenvolvimento dos participantes de forma planejada e proativa, além de gerar subsídios a decisões de movimentação e sucessão para funções da alta administração da Empresa.

Neste Programa, são realizados ciclos anuais de avaliação de todo o público-alvo, nos quais são discutidos o desempenho, potencial e prontidão de cada funcionário, com foco na sucessão, no desenvolvimento dos profissionais e na mitigação dos riscos sucessórios da Empresa.

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



"Acreditamos na nossa capacidade de agregar mais qualidade e inovação ao atendimento dos nossos clientes. Para tanto, investimos na valorização e no desenvolvimento dos nossos funcionários e em práticas de gestão de pessoas, norteadas pela meritocracia, compromisso com os valores da empresa, foco no cliente, transformação digital e inovação. Nossa atuação também é pautada pelo compromisso com o impacto social e ambiental positivo, a redução das emissões de gases de efeito estufa e o uso eficiente e sustentável dos recursos naturais. Todas estas iniciativas reforçam o valor da sustentabilidade como um dos pilares da nossa Estratégia."

**Ênio Mathias Ferreira**  
VP Corporativo

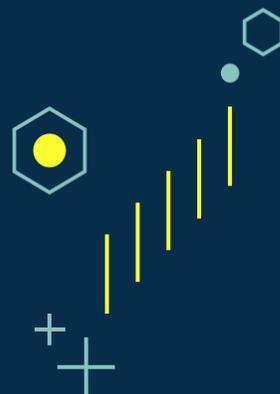


## Concurso BB

Em 2021, realizamos um concurso público, organizado pela Fundação Cesgranrio. Foram **mais de um 1,64 milhão de inscrições** para todos os Estados e o Distrito Federal.

No certame, foram oferecidas **2.240 para vagas** de agente comercial e agente de tecnologia, mais **2.240 para cadastro** reserva. Mais de **880 mil candidatos** realizaram a prova em **147 cidades** em todo o Brasil.

Os candidatos serão convocados para contratação a partir de janeiro de 2022, observando as necessidades do BB e a classificação obtida.



## Perfil do quadro funcional

|103-2|103-3|Atração e retenção de talentos|

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

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

		Masculino	Feminino	Total
2019	CLT <sup>(2)</sup>	54.068	39.122	93.190
	Estatutário	29	3	32
	Estagiários	877	1.164	2.041
2020	CLT <sup>(2)</sup>	53.028	38.645	91.673
	Estatutário	28	6	34
	Estagiários	336	490	826
2021	CLT <sup>(2)</sup>	48.670	35.927	84.597
	Estatutário	28	4	32
	Estagiários <sup>(3)</sup>	16	17	33

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

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

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

## Reorganização institucional

Com o objetivo de melhorar a experiência para os clientes, empreender nossa transformação digital e proporcionar a inovação em processos, ao final de 2020, promovemos um processo de reorganização institucional.

As ações envolveram abertura, realocação, mudança de tipologia e encerramento de pontos de atendimento, com ganhos de eficiência e otimização em 870 localidades no país; revisão do modelo de atuação dos caixas executivos; nova nomenclatura de relacionamento para escriturários; otimização da estrutura e atividades das Unidades Estratégicas e implementação das funções de especialista; além de ajustes nas dotações das Unidades Estratégicas e nas áreas de Apoio e Unidades de Negócios.

Algumas ações estão relacionadas à Gestão de Pessoas, como a efetivação da implantação da carreira em Y, que potencializa a formação e o encarecimento dos funcionários, aprimorando e ampliando a possibilidade de progressão técnica nas Unidades Estratégicas elegíveis. Essa ação visa fortalecer o estímulo à cultura de aprendizado contínuo e o aumento da atratividade no encarecimento, mantendo nossos talentos engajados e motivados.

Baseados nas mudanças pelas quais o mercado vem passando e com o objetivo de otimizar a distribuição da força de trabalho, foram aprovadas duas modalidades de desligamento incentivado voluntário aos funcionários: o Programa de Adequação de Quadros (PAQ) e o Programa de Desligamento Extraordinário (PDE). Ao fim do prazo de adesão, foram validados 5.533 desligamentos, dos quais cerca de 75% eram elegíveis a aposentadoria. Os impactos financeiros dos desligamentos foram de R\$ 795 milhões, em 2021. Neste mesmo sentido, temos realizado





ações de movimentação de pessoas, priorizando funcionários de dependências e funções em excesso para dependências com vagas. As movimentações priorizam o interesse dos funcionários, mas podem também acontecer no interesse do serviço.

## Diversidade do quadro funcional

|103-2|103-3|Diversidade|

A maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça faz com que profissionais de origens, habilidades, experiências e pontos de vistas diversos trabalhem juntos para atingir um mesmo objetivo. Atuar com pessoas com histórias de vida distintas expande visões, estimula a produtividade e influencia decisões mais acertadas de negócio. Isso torna as equipes mais fortes e preparadas para se adaptarem e conquistarem espaço em um mundo em transformação constante. Consequentemente, há reflexos no relacionamento com o cliente, gerando maior empatia dos funcionários para atuarem em diferentes contextos e aprimorando negócios.

Nossa gestão da diversidade está fundamentada em três pilares: equidade de gênero e raça, LGBTQIA+ (lésbicas, gays, bissexuais, pessoas trans e intersexo) e pessoa com deficiência.

As ações para promoção da diversidade no quadro funcional são garantidas pelas políticas gerais e pelo Código de Ética. Também temos amadurecido os dispositivos e as ações em prol da equidade de gênero, no sentido da conscientização, responsabilização e construção orgânica da

representatividade interna. Os normativos internos do Banco destacam que não são utilizados critérios de escolha que caracterizem discriminação e preconceito, como: idade, gênero, raça, tempo de banco, entre outros.

Além disso, a segunda edição do Programa de capacitação Liderança Feminina, lançada em 2020, tem como objetivos ter mais mulheres se inscrevendo nas oportunidades de ascensão profissional na empresa e disseminar essa cultura de equidade de gênero para todo o Banco. Nessa nova versão do programa, todos os funcionários podem acessar as ações educacionais, disponíveis no Espaço Liderança Feminina, na UniBB (Universidade Corporativa Banco do Brasil) ou no App UniBB Mobile.

Somos signatários e endossamos pactos e compromissos, com o objetivo de valorizar a diversidade, como a Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, à qual aderimos em 2021. Apoiamos e participamos de eventos culturais e fóruns de debate, a exemplo da Subcomissão de Diversidade da Febraban. Como exemplo, aderimos à campanha do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e da Associação dos Magistrados Brasileiros em benefício das mulheres vítimas de violência doméstica e familiar no Brasil. Em apoio a essa iniciativa, a UniBB disponibilizou o Curso Sinal Vermelho, que conta com mais de 24 mil cursos concluídos. Promovemos ainda ações de endomarketing em datas celebrativas, ações de comunicação interna e debates pelo país em encontro de lideranças. Veja mais no [site de Sustentabilidade](#).

No quadro a seguir, para efeito comparativo com base de mesma natureza (número total de funcionários), estão listados apenas os funcionários que estão em força de trabalho real (FTR). Os quantitativos foram ajustados para preservar a mesma lógica de comparação.

### Diversidade (número de funcionários) |405-1|

Grupos	2019	2020	2021		Variação 2020-2021
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	% do total	
Pretos	2.745	2.732	2.600	3,07	-4,83%
Pardos	18.840	18.606	17.444	20,62	-6,25%
Indígenas	172	166	144	0,17	-13,25%
Pessoas com Deficiência <sup>(1)</sup>	1.601	1.640	1.567	1,85	-4,45%
Total	23.358	23.137	21.755	25,71	-5,97%

<sup>(1)</sup> Número total de Pessoas com Deficiência (PcD) no triênio é de 1.658, em 2019; 1.707, em 2020 e 1.631, em 2021.

### Diversidade nos cargos de chefia |405-1|

Grupos	2019	2020	2021		Variação 2020-2021
	Quantidade	Quantidade	Quantidade	% do total	
Pretos, Pardos e Indígenas	7.043	7.145	7.284	23,17	1,95%
Pessoas com Deficiência <sup>(1)</sup>	314	337	370	1,18	9,79%
Total	7.357	7.482	7.654	24,35	2,30%

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



## Satisfação do funcionário

O monitoramento sistemático do clima organizacional, da satisfação e do engajamento permite avaliar a qualidade das relações estabelecidas no ambiente de trabalho, que engloba conflitos e pontos críticos, fracos e fortes. As avaliações permitem a compreensão de questões ligadas às causas da rotatividade, do absenteísmo, da desmotivação, da queda de produtividade e da retenção de talentos, entre outras.

O diagnóstico de cultura organizacional representa o cenário interno e é um dos elementos considerados na definição dos direcionadores. De 2017 a 2020, após a revisão da estratégia de pesquisas por nossa área de comportamento organizacional, aplicou-se anualmente apenas a Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional.

Em 2021, passaram a ser disparadas duas Pesquisas distintas: a Pesquisa de Clima Organizacional e a Pesquisa de Engajamento BB.

A pesquisa de engajamento é realizada por fornecedor externo (Instituto Gallup), com metodologia de aplicação e cálculo próprios e diferentes dos anos anteriores, o que exigiu redimensionamento na meta para atendimento da nova metodologia. 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

	2021	Meta para 2021	Meta para 2022
Índice engajamento BB	66,11	64,00	66,00
Feminino	3,76		
Masculino	3,70		
Gerencial	3,78		
Assessoramento	3,78	Sem meta	
Técnico	3,90		
Operacional	3,70		
Escriturários e Caixas Executivos	3,58		
Funcionários Satisfeitos (meta em formato de indicador) <sup>(1)</sup>	3,92	3,92	3,95

<sup>(1)</sup> Avaliação a partir de uma escala de 5 pontos

## Pesquisa Clima Organizacional

	2019	2020	2021	Variação % 2020-2021	Meta para 2020	Meta para 2021	Meta para 2022
Cobertura da Pesquisa (% do total de funcionários)	80,59	82,37	80,51	-2,26%	68,00	80,00	80,00

Outras iniciativas para melhoria do clima e satisfação dos funcionários, ao longo de 2021, foram:

- Não houve participação de funcionários ou gestores no curso Oficina Gestão do Clima Organizacional. Devido à pandemia, não foi realizado nenhum atendimento presencial. O curso foi migrado para a modalidade on-line ao vivo.
- Atualizamos o roteiro para melhoria do Clima Organizacional, para que o gestor possa, juntamente com a equipe, estruturar um plano de ação para melhoria do Clima da dependência.
- Curso O Clima e Você, oferecido aos funcionários por meio do portal da UniBB, com 2.336 conclusões.

Em 2020 e 2021, devido à pandemia, treinamentos presenciais foram suspensos, o que causou redução na quantidade de funcionários treinados em relação a 2019.

**Em 2021, atualizamos o roteiro para melhoria do Clima Organizacional.**



## Carreiras e sucessão

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

No Diagnóstico e Análise de Necessidades de Treinamento, Desenvolvimento e Educação Corporativa são avaliadas as competências profissionais a serem desenvolvidas, conforme a estratégia corporativa, e as lacunas de desempenho, assim como estabelecidos os resultados de negócios esperados com a realização da ação educacional. Em 2021, foram recebidas 38 demandas para desenvolvimento de iniciativas, das quais 21 resultaram em capacitações aderentes à Estratégia Corporativa.

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

A última avaliação de um programa de treinamento foi realizada em 2021, referente aos Programas Jornada Super e Capacitação em Adimplência. A

Jornada Super desenvolveu competências críticas da Liderança em gestores de unidades táticas de negócios nos segmentos varejo, atacado e recuperação de ativos. O programa foi destinado a 148 líderes, entre Superintendentes Regionais e Gerentes Regionais de recuperação de ativos, e 11 aprovados do banco de talentos para assumir essas funções, totalizando 159 gestores. |404-2|

Já a Capacitação em Gestão da Adimplência teve o objetivo de aprimorar o atendimento aos clientes e diminuir os índices de inadimplência. Voltada para funcionários das Redes Varejo (Negócio e Tático) e que trabalham com cobrança, renegociação e prevenção/reversão da inadimplência, ela é formada por quatro ações educacionais desenvolvidas por conteudistas internos, e está disponível aos funcionários por meio da plataforma de cursos on-line da UniBB. A ação alcançou 68 mil funcionários.

Nessa mesma linha, em 2020, promovemos ações de indução dos treinamentos, capacitando 10.773 funcionários no Sinapse Adimplência e PCLD; 12.528 funcionários no Sinapse Condução, Cobrança e Recuperação de Crédito; 12.703 funcionários no Sinapse Cobrança e Renegociação do Crédito Imobiliário PF; e 28.254 funcionários no Curso de Renegociação de Dívida. A partir de avaliação realizada em 2021, verificamos um retorno sobre o investimento de 4.200%, resultado de um incremento na margem de contribuição (MC) de R\$ 7,84 milhões frente a um investimento de R\$ 0,18 milhão.

Em 2019, lançamos o Mapa de Carreira, um ambiente de orientação profissional disponível para os funcionários no Portal UniBB, com o objetivo de auxiliar na construção de plano de desenvolvimento e de carreira que já acumula mais de 37 mil acessos

desde sua criação. Mais de 11 mil funcionários criaram planos de carreira, com cerca de 25.900 mapas gerados. Resultado de integração de processos, desde o início de 2020, o PDC – Plano de Desenvolvimento de Competências – passou a ser feito diretamente no Mapa de Carreira e não mais na ferramenta de gestão de desempenho, favorecendo a relação entre desempenho e carreira. |404-2|

O Portal de Mentoria BB, lançado em 2019, é um ambiente on-line que apoia os processos de orientação profissional, com o objetivo 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 2021, foram realizados 32 programas de mentoria com participação de 1.902 mentorados.

## Educação corporativa

Iniciativa	2019	2020	2021	Varição
Nº de demandas para desenvolvimento de iniciativas de capacitação	42	30	38	26,67%
Nº de iniciativas do total das demandas identificadas como aderente à Estratégia Corporativa	14	17	21	23,53%



## Avaliação de programa de treinamento

Informação	2019	2020	2021	
Nome do programa avaliado	Programa Relaciona-e	Workshop Exclusivo	Jornada Super	Capacitação e adimplência
Nº de funcionários/perfil no programa avaliado	6 mil	3.262	159	68 mil
Investimento realizado no programa avaliado	R\$ 835 mil	R\$ 1.221 mil	R\$1.399 mil	R\$ 182 mil
Retorno sobre o Investimento do programa avaliado	224,67%	3.760,00%	546,00%	4.200,00%
Incremento na margem de contribuição (MC)	R\$ 2,71 milhões	R\$ 47,13 milhões	R\$ 9,04 milhões	R\$ 7,84 milhões

## Bolsas de estudo

Tipo de bolsa concedida	2019	2020 <sup>(1)</sup>	2021
BB MBA Turma Contratada	211	-	257
Especialização	1.055	-	437
Graduação	946	-	257
Idiomas	866	267	229
Mestrado/Doutorado	147	27	63
Total Geral	3.225	294	1.243
Nº total de bolsas de estudos em andamento, em 31 de dezembro	5.974	4.306	4.492

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

## Universidade Corporativa Banco do Brasil – UniBB

As ações da UniBB alinham-se à estratégia corporativa e contribuem para concretizar nossa visão de futuro, atingir objetivos estratégicos e fortalecer crenças e valores, consolidando o compromisso da empresa com os *stakeholders*. São ofertadas ações educativas na modalidade presencial, em diversas localidades brasileiras, e na modalidade à distância.

Durante o ano de 2020, houve a suspensão da oferta de ações educacionais na modalidade presencial em virtude da pandemia da covid-19. Em 2021, a UniBB disponibilizou uma nova modalidade de cursos em substituição aos cursos presenciais, as soluções *on-line* ao vivo, nos quais foram capacitados diversos funcionários. As ações educacionais em modalidade à distância foram fundamentais para assegurar o desenvolvimento dos funcionários.

Atualmente, a UniBB oferece mais de duas mil soluções de capacitação organizadas em trilhas de aprendizagem para o desenvolvimento de competências específicas, em diversos formatos e com ambientes colaborativos. Desde o lançamento do Portal UniBB, em 2013, já foram concluídos mais de 25,6 milhões de conteúdos, dos quais 3,5 milhões em 2021. Já o aplicativo UniBB Mobile teve mais de 2,7 milhões de acessos nos últimos sete anos, sendo 79,4 mil somente em 2021.

A Trilha Sustentabilidade, composta por 27 soluções de capacitação, reúne em um ambiente todos os conteúdos de capacitação referentes ao tema. Em 2021, foram concluídos mais de 304 mil cursos da trilha, abordando temas como Crédito, Risco Socioambiental, Direitos Humanos, Economia Verde e Inclusiva, Voluntariado, Mudanças Climáticas, entre outros. [412-2]

Informação	2019	2020	2021
Nº de cursos no catálogo on-line	727	642	2.036
Nº de cursos concluídos no ano	3,0 milhões	3,59 milhões	3,54 milhões
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do Portal UniBB	+ de 18,5 milhões	+ de 22,09 milhões	+ de 25,63 milhões
Nº de cursos concluídos no ano, pelo UniBB Mobile	555 mil	221,7 mil	79,43 mil
Nº de cursos concluídos desde 2013 – acumulado desde o lançamento do UniBB Mobile	+ de 2,49 milhões	+ de 2,71 milhões	+ de 2,78 milhões



|103-2|103-3|Capacitação|Atração e retenção de talentos|

	2019	2020	2021
Horas Mínimas de Capacitação Anual por Funcionário	30 <sup>(1)</sup>	30 <sup>(1)</sup>	30
Percentual de Funcionários que Cumpriram a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	96,01	98,36	99,16
Meta de Percentual de Funcionários que Devem Cumprir a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	90%	90%	90%

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

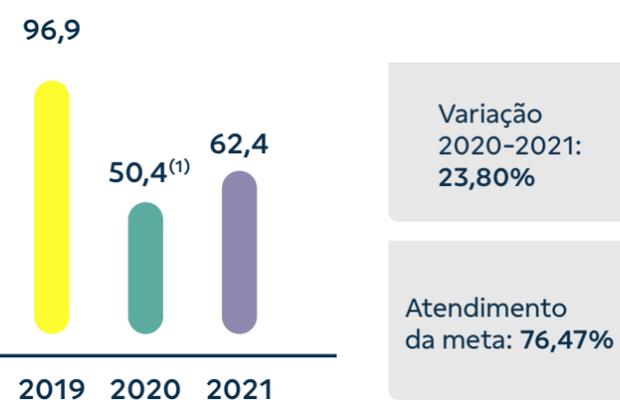
## Formação de líderes

Desde 2017, a capacitação da nossa alta administração está sustentada em três pilares: palestras anuais proferidas por profissionais de notório conhecimento sobre o assunto tratado; realização de treinamentos internos por meio do Portal UniBB; e disponibilização de um catálogo de cursos em turma aberta, que contempla conteúdos estrategicamente relevantes para o Banco, além dos legalmente impostos.

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

A Trilha Alta Administração, que está disponível no Portal desde 2018, conta atualmente com 14 soluções. Todos os anos a trilha passa por atualização, incorporando novos temas ou se aprofundando em temas já abordados. Em 2021, foi incluído curso que aborda a Lei Geral de Proteção de Dados, legislação que traz uma série de desafios para as organizações.

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



<sup>(1)</sup> A variação nos investimentos em educação corporativa explica-se pela diminuição da quantidade e das horas de treinamento em função da pandemia da covid-19. Os deslocamentos com fins de capacitação sofreram redução drástica quando comparados a períodos anteriores.

Todos os anos a trilha passa por atualização, incorporando novos temas ou se aprofundando em temas já abordados. Em 2021, foi incluído curso que aborda a Lei Geral de Proteção de Dados.





## Movimento Evolution

O Movimento Evolution, lançado em março de 2021, tornou-se importante impulsionador da nossa transformação cultural, por meio de oportunidades para requalificação profissional voltada para o desenvolvimento de competências digitais, com foco no cliente, inovação e meritocracia.

Foram ofertadas bolsas de idiomas e incentivos para graduação, pós-graduação *lato sensu*, mestrado e doutorado voltados para tecnologia e inovação. Também indicamos livros sobre tecnologia e transformação digital que estão disponíveis na Biblioteca Virtual da UniBB.

A principal ação foi a disponibilização, para todos os funcionários, de acesso imediato e ilimitado à maior plataforma brasileira de cursos de tecnologia: a Alura. O sucesso dessa ação fica evidente com os números obtidos: em 2021 foram mais de 350 mil cursos concluídos por mais de 66 mil funcionários que estão aproveitando essa oportunidade, desenvolvendo novas habilidades, adquirindo novos conhecimentos, construindo a destreza digital de nossa empresa e buscando o novo todos os dias.

Outra iniciativa decorrente do Movimento Evolution foi o lançamento do Dicionário de TI, com 10 matérias sobre temas relacionados à tecnologia, seus conceitos e aplicações no Banco e no nosso dia a dia. A série de matérias divulgadas faz parte agora de um *e-book* disponível no Portal UniBB.

## Avaliação de desempenho

|103-2| 103-3| Atração e retenção de talentos|

Por meio da Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP), é realizada semestralmente avaliação de desempenho dos funcionários, mensurando a contribuição deles para o alcance de resultados, sendo consideradas duas dimensões: Competências e Metas.

A dimensão Competências avalia os comportamentos passíveis de observação no ambiente de trabalho, que servem como padrão para orientar a atuação ou desempenho profissional dos funcionários. Na dimensão Metas, são avaliadas as entregas de resultados e os prazos acordados. Assim, a avaliação de desempenho é utilizada para subsidiar outros subsistemas e programas de gestão de pessoas.

Com base nas necessidades de aprimoramento identificadas e nas aspirações de carreira, os funcionários são orientados a elaborar um Plano de Desenvolvimento de Competências (PDC), de adesão voluntária.

Os resultados das avaliações, que permitem identificar lacunas de competências e necessidades de capacitação, subsidiam os demais subsistemas de Gestão de Pessoas: Bolsas de Estudos da UniBB, Programa de Desempenho Gratificado, Recrutamento e Seleção Interna, Ascensão Profissional e Sistema Automático de Concorrência à Remoção (SACR).

O Radar do Gestor é um sistema de acompanhamento do desempenho dos gestores que oferece informações a partir da consolidação de resultados obtidos em sistemas de avaliação ou bases de dados corporativas. São consideradas

as dimensões Negócios e Processos, Pessoas e Sustentabilidade, que agregam indicadores variáveis de acordo com o público-alvo. Em 2021, o Radar do Gestor certificou 3.816 Gerentes Gerais e de Negócios da rede Varejo e Governo e na Rede Atacado, 607 Gerentes, incluindo os de Relacionamento.

Os indicadores vigentes no Radar consideram diversos aspectos socioambientais nas práticas negociais e administrativas, a exemplo das operações de crédito e investimentos, e capacitação dos funcionários. O indicador Sustentabilidade, que está presente em todos os públicos, é composto pelos eixos Cultura RSA Empresarial, Ecoeficiência e Negócios Sociais, que estimulam a realização de negócios que apoiam diretamente o desenvolvimento sustentável do País.

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

	2019	2020	2021
Número de Funcionários Avaliáveis <sup>(2) (3)</sup>	92.368	88.890	84.315
Número de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho <sup>(4)</sup>	92.217	88.874	83.203
Percentual de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	99,84	99,98	98,68

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

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

<sup>(3)</sup> Os critérios de seleção/definição dos avaliáveis não permite que os públicos sejam os mesmos utilizados nos conteúdos 102-8 e 405-1.

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

## Radar do Gestor

Programa Certificação	2019	2020	2021	Variação
Nº de Gerentes Gerais e Gerentes de Negócios da rede Varejo e Governo certificados	4.021	4.122	3.816	-7,42%
Nº de Gerentes Gerais e Gerentes de Relacionamento da rede Atacado certificados	-(1)	435	607	39,54%

<sup>(1)</sup> O Radar do Gestor foi estendido para os Gerentes Gerais e de Relacionamento da rede Atacado em 2020, razão pela qual a informação de 2019 é nula.



Todos os gestores pertencentes ao público-alvo são certificados no Radar do Gestor, buscando viabilizar movimentações e ascensão profissional. Assim, não há meta pré-estabelecida de quantidade de certificados por grupamento. O objetivo é que haja aprimoramento de desempenho a cada semestre, considerando os indicadores avaliados.

## Remuneração

|102-35|102-36|

A remuneração dos funcionários corresponde à soma das verbas pessoais e, quando é o caso, das verbas vinculadas ao exercício de funções. 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. 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 em qualquer tempo.

Para proporcionar remuneração compatível com as dos principais concorrentes e das demais instituições financeiras, utiliza-se estudo dos equilíbrios salariais interno e externo. O interno considera a escala de remuneração para as funções e cargos integrantes da estrutura organizacional. Além disso, são observadas as atividades, as responsabilidades, a amplitude de comando e demais fatores vinculados às funções/cargos/

comissões. Para a avaliação do equilíbrio externo é utilizada como parâmetro a pesquisa anual de remuneração da Consultoria *Mercer Human Resource* relativa ao segmento bancário, edição 2021. |102-36|

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. Elas são garantidas pelo Estatuto Social e pela Política Específica de Remuneração de Administradores, além de seguirem a legislação federal. O último Acordo Coletivo de Trabalho sobre Participação nos Lucros ou Resultados (ACT/PLR), assinado em 2020, tem vigência de dois anos.

## Programa de Desempenho Gratificado (PDG)

|102-35|102-36|

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

No 1º semestre de 2021, o PDG contemplou mais de 35 mil funcionários, que receberam premiações entre 25% e 200% do piso salarial da função avaliada no período. Já os valores devidos aos contemplados no 2º semestre de 2021, serão pagos no decorrer do 1º semestre de 2022.

## Participação nos Lucros e Resultados - PLR

|102-35|102-36|

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

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

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

A aferição do desempenho das unidades se dá por meio de ferramentas corporativas, entre elas o Acordo de Trabalho (ATB) – modelo de avaliação de desempenho, que tem como base os objetivos propostos na Estratégia Corporativa. A remuneração variável dos funcionários das

Unidades Estratégicas, Táticas e Operacionais também está vinculada ao ATB e inclui indicadores relacionados ao uso eficiente de recursos (água, energia e papel), cumprimento do Plano de Sustentabilidade, finanças sustentáveis e à ampliação do envolvimento em causas sociais e voluntárias.

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

No 1º semestre de 2021, o PDG contemplou mais de 35 mil funcionários, que receberam premiações entre 25% e 200% do piso salarial da função avaliada no período.





## Saúde, segurança e bem-estar

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

Ao longo de 2021, ajustamos nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança para obtenção da certificação ISO 45001. A auditoria externa teve início em março de 2022 com expectativa de conclusão para o mês de maio.

Contamos com um sistema de identificação de perigos, avaliação e tratamento de riscos ambientais (físicos, químicos e biológicos), ergonômicos, mecânicos e de acidentes. Em 2022, em virtude de alteração na legislação, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), modelo que vínhamos aplicando e definido por lei, foi substituído pelo Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR/GRO) que engloba em um único programa o gerenciamento dos riscos ambientais, ergonômicos e mecânicos e de acidentes. O sistema de saúde e segurança do Banco já foi ajustado e adequado ao novo regimento.

Ferramentas como Análise Ergonômica do Trabalho (AET), que levantam os riscos ergonômicos; inspeções de segurança; monitoramento de incidentes e acidentes de trabalho; acompanhamento de dados epidemiológicos assim como os exames ocupacionais são utilizados para alimentar o sistema de gestão de SST.

As ações estratégicas são executadas pela Rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), que conta com 139 profissionais (engenheiros, técnicos de segurança do trabalho, médicos, enfermeiros e auxiliares de enfermagem) e tem equipes em todos os Estados e Distrito Federal.

### Rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt)<sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> As unidades com até 100 funcionários dispõem de um Responsável pela Prevenção de Acidentes (RPA) e, nas acima de 100 funcionários, são constituídas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipa), conforme determinado pela Norma Regulamentadora 5, do Ministério da Economia.

O RPA e a Cipa são formados por profissionais treinados com a finalidade de atuar na prevenção de acidentes do trabalho e/ou doenças ocupacionais no âmbito do prédio onde estão instalados. Dessa forma, todos os funcionários estão abrangidos por comissões de saúde e segurança no trabalho. Também há formação e implantação de Grupos de Abandono (Gruas) para atuação em situações emergenciais, além de Brigadas de Incêndio conforme determinação da legislação local.

Em atendimento ao Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), as equipes estaduais de profissionais de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) realizam visitas anuais às unidades, com foco na identificação e mitigação de riscos químicos, físicos e biológicos no ambiente de trabalho, mensurando ainda as variáveis ambientais como ruído, iluminação, umidade e temperatura.

A partir dessas visitas, os profissionais do Sesmt realizam também as inspeções de segurança na edificação, onde é possível identificar a eventual exposição do funcionário a não conformidades conforme a legislação vigente. Quando solicitada, é realizada ainda a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), para averiguar a ergonomia das atividades laborais.

A partir da identificação de perigos e riscos, dentro do PPRA e agora do PGR, são elaborados planos de ação para a eliminação ou mitigação dos riscos identificados. Há cronograma e metas de cumprimento dessas ações, acompanhados pelos profissionais de SST. As metas quantitativas incluem, entre outras, ajustes no processo de trabalho, treinamento e entrega de equipamentos de proteção individual ou coletiva.

Além da identificação dos perigos e riscos, também nos preparamos para responder a situações de emergência por meio de planos para situações como assalto, incêndio, inundação, desmoronamento, pandemias, epidemias e surtos.

Com o início da pandemia da covid-19, criamos grupos estratégicos executivo e regionais para condução das medidas adotadas pela instituição, com base nas recomendações do

Ministério da Saúde. O sistema de informação de acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados de covid-19, desenvolvido em 2020, continuou a ser utilizado em 2021, como fonte de informação do número de casos da doença, para o acompanhamento e a busca ativa de pessoas que tiveram contato com os doentes, assim como para pautar as decisões administrativas sobre as medidas adotadas na empresa. Como resposta imediata a necessidade de isolamento social, colocamos em trabalho remoto mais de 40 mil funcionários.

Para o cenário de incêndio temos treinamentos recorrentes de abandono dos prédios, conduzidas por grupamentos de funcionários, os Grupos de Abandono (Gruas), capacitados para executar os procedimentos previstos nos planos de emergência.

### Programa de Prevenção de Riscos Ambientais<sup>(1)</sup>

	2019	2020	2021
Avaliações de riscos ambientais realizadas	4.674	540	1
Inspeções de segurança realizadas	4.561	535	-
Análises ergonômicas realizadas [403-10]	351	10	-

<sup>(1)</sup> Devido à pandemia, houve redução das viagens *in loco* nas dependências para evitar a propagação da covid-19.





## Prevenção de riscos

|403-9|403-10|

Tradicionalmente, investimos na capacitação para prevenção de riscos relacionados ao trabalho e à saúde ocupacional. Em 2021, foram realizados 24.548 treinamentos na Trilha de Aprendizagem Saúde e Segurança no Trabalho, que envolvem soluções educacionais sobre riscos ocupacionais no trabalho, legislação trabalhista e previdenciária, ergonomia, saúde e qualidade de vida.

Por meio da Trilha Bem-Estar, disponível no Portal UniBB, busca-se conscientizar os funcionários a adotarem estilo de vida mais saudável a partir de soluções educacionais que contemplam temas como: Nutrição e Saúde, Sobrepeso e Obesidade, Risco Cardiovascular, Estresse e Qualidade do Sono, Gestão do Tempo, Gestão de Conflitos, Resiliência, Organização e Ergonomia (orientações profissionais). Em 2021, foram realizados 10.309 treinamentos nessa trilha.

Visando a prevenção e a redução de problemas de saúde, temos um Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que por meio de exames ocupacionais (admissional, periódico, retorno ao trabalho), identifica o perfil epidemiológico dos funcionários, que baliza a elaboração de ações de prevenção de riscos/problemas de saúde, além de vacinação anual contra influenza disponibilizada de forma gratuita para todos os funcionários, com a meta de atingimento de 66% desse público.

### Capacitação para prevenção de riscos relacionados ao trabalho e à saúde ocupacional

	2019	2020	2021 <sup>(1)</sup>
Treinamentos na Trilha de Aprendizagem Saúde e Segurança no Trabalho	42.799	58.831	24.548
Treinamentos na Trilha Bem-Estar	29.639	24.496	10.309

<sup>(1)</sup> Em 2021, os esforços foram concentrados na nova trilha de saúde mental. Na Trilha Bem-Estar não tivemos lançamento de novos cursos. A Trilha Saúde e Segurança, que tem como alvo CIPA e RPA, por conta dos decretos que suspenderam obrigações administrativas em SST, teve sua adesão reduzida.

### Vacinação contra a gripe

2019	69,00% funcionários imunizados
2020	61,74% <sup>(1)</sup> funcionários imunizados
2021	61,68% <sup>(1)</sup> funcionários imunizados

Meta para 2020, 2021 e 2022: 66,00%

<sup>(1)</sup> Devido à pandemia da covid-19, a realização da vacinação ficou abaixo da meta.

Outra prática é a realização anual de Exames Periódicos de Saúde (EPS), que contemplam, além do rastreio de eventuais problemas ocupacionais, a identificação de doenças que mais acometem a população bancária como depressão, teste de Lipp para estresse geral e verificação do IMC e sedentarismo, diretamente relacionados ao risco cardiovascular. A meta de realização dos exames é de 100%.

Em 2020, em virtude da pandemia da covid-19, dispensamos da realização do EPS os funcionários que, por lei, não teriam a obrigação de fazê-lo, preservando os grupos de risco. Em 2021, ainda afetados por legislação que suspendia a obrigatoriedade de realização, foram realizados 60.705 exames. Além da consulta com médico do trabalho, de acordo com idade e gênero, foram oferecidos aos funcionários exames complementares de realização facultativa.

### Exame Periódico de Saúde (EPS)



<sup>(1)</sup> O número de EPS foi inferior aos 100% previstos devido à pandemia: a realização do exame foi iniciada somente em setembro, após a MP 1.046, de 27/4/2021, perder sua vigência.

### Programa de check-up médico para primeiros gestores



<sup>(1)</sup> Devido à pandemia, o programa de check-up para primeiros gestores não foi executado.

<sup>(2)</sup> Devido à pandemia, o número foi inferior ao observado em 2019.



Observando o cenário externo, além das evidências epidemiológicas do BB, em setembro de 2021, lançamos o Programa Saúde Mental, ancorado em cinco pilares (Hábitos Saudáveis, Educação, Ergonomia, Apoio Psicológico e Cuidado). A iniciativa envolve diferentes ações e níveis de prevenção, com foco na sua saúde integral da pessoa. Os principais resultados foram:

**Pilar Hábitos Saudáveis:** mais de 5 mil funcionários ativos na plataforma de atividades física *Gympass*. Já o Top Chef BB 2021 contou com mais 300 receitas enviadas pelos funcionários e o livro contendo todas as receitas foi disponibilizado para todo o corpo funcional.

**Pilar Educação:** mais de 80 mil cursos concluídos na trilha educacional Saúde Mental, ofertada na Universidade Corporativa Banco do Brasil. A formação da liderança atingiu aproximadamente 5 mil gestores. Já os 20 vídeos de especialistas publicados em 2021 tiveram mais de 20 mil visualizações.

**Pilar Ergonomia:** Mais de mil consultorias realizadas no segundo semestre de 2021, com nota média de satisfação 9,78 (nota máxima 10).

**Pilar Apoio Psicológico:** Mais de 7 mil funcionários cadastrados e mais de 17 mil consultas realizadas pelo programa de atendimento psicológico on-line e gratuito.

**Pilar Cuidado:** realizamos a Pesquisa Pós-Covid com os funcionários do Banco, nos auxiliando a obter um diagnóstico mais preciso sobre a situação dos funcionários, possibilitando a proposição de ações estruturantes mais focadas nas principais queixas.

## Qualidade de vida

|403-10|

Dispomos de uma ampla estratégia de promoção do bem-estar de nossos funcionários, visando mantê-los saudáveis, motivados e produtivos. Essa estratégia abrange ações na área de saúde ocupacional, segurança e qualidade de vida no trabalho. A qualidade de vida no trabalho parte do conceito de que, com a construção coletiva de condições institucionais que permitam às pessoas se sentirem valorizadas, é possível realizar um trabalho que tenha sentido para si e seja importante para a organização, clientes e sociedade, que favoreça o espaço de discussão, o saber fazer, a cooperação e a relação entre produzir e viver junto, promovendo a saúde e a segurança no trabalho.

Em 2020, firmamos parceria com o *Gympass*, plataforma de promoção e estímulo à atividade física. Por meio dela, o funcionário pode contar com apps de bem-estar e atividade física, aulas transmitidas ao vivo e *personal trainer* em qualquer lugar e horário.

A parceria faz parte de uma das ações institucionais do programa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e busca incentivar funcionários a praticarem atividades físicas e a adotarem um estilo de vida saudável, o que melhora o bem-estar físico e mental, mesmo em tempos de pandemia.

Com relação ao cumprimento de critérios de SST nos contratos com fornecedores, dispomos de previsão contratual que garante, entre outros aspectos, o treinamento relacionado a riscos ocupacionais; fornecimento de equipamentos de proteção individual e apresentação da documentação trabalhista.

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), por meio de exames ocupacionais (admissional, periódico, retorno ao trabalho), identifica o perfil epidemiológico dos funcionários, que baliza a elaboração de ações de prevenção de riscos/problemas de saúde.

### Taxa de absenteísmo (%)<sup>1</sup> |403-9|

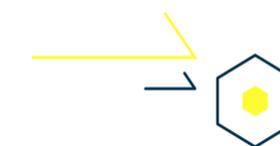
	2019	2020 <sup>2</sup>	2021 <sup>2</sup>
Absenteísmo total por motivo de saúde	3,12	3,30	3,65
Absenteísmo por Questões de Saúde e Segurança Ocupacional	0,20	0,19	0,20
Absenteísmo por Questões de Saúde não Ocupacional	2,92	3,11	3,45

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

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

<sup>(2)</sup> O aumento no absenteísmo por questões da saúde não ocupacional sofreu forte impacto devido à pandemia da covid-19 no ano de 2020 e se manteve em 2021.

Meta para 2019	Meta para 2020	Meta para 2021
3,05	3,02	3,13





## Benefícios e programas |401-2|

|103-2|103-3|Atração e retenção de talentos|

Benefício/ Programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
Gerenciamento de estresse  403-10	Acompanhamento de dados referentes a estresse ocupacional ou não.	A detecção e 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)
Ergonomia do ambiente de trabalho  403-10	Análise Ergonômica do Trabalho para adaptação das condições de trabalho, das características psicofisiológicas do trabalhador, abordando, no mínimo, os aspectos relacionados a mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho; condições ambientais, como ruído, temperatura, velocidade do ar, umidade relativa do ar, iluminação; e a organização do trabalho.	Prevenção de doenças relacionadas ou agravadas pelo trabalho.	Clima e engajamento organizacional Taxa de absenteísmo
Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)  403-10	Promove ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho.	Um estilo de vida saudável, incluindo atividade esportiva e de saúde emocional, tendem a reduzir o risco de doenças, aumentar a capacidade produtiva e melhorar o bem-estar geral.	Clima e engajamento organizacional Taxa de absenteísmo Indicadores do EPS
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.	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 do ano o programa será avaliado com vistas ao seu 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, as despesas efetuadas com o pagamento da empregada doméstica/babá. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio na manutenção de dependente em creche e instituições pré-escolares.	-



Benefício/Programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
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 Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio para o atendimento de dependentes diretos nos vínculos filhos, enteados, tutelados, menor sob guarda judicial e menor sob guarda em processo de adoção, com deficiência.	-
Benefício aos Funcionários Pais de Filho com Deficiência	Possibilita a redução da jornada aos funcionários pais de filhos com deficiência, e que apresentem elevado grau de dependência.	Equilíbrio da rotina de trabalho e o acompanhamento em tratamentos terapêuticos.	-
Benefícios para funcionárias que amamentam	Redução de 1 hora da jornada de trabalho para mães que amamentam até que a criança complete 1 ano de idade.	Maior tempo com a criança, favorecendo a amamentação e/ou seu desenvolvimento.	-
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.	Maior 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.	Maior tempo com a criança, fortalecendo o laço de responsabilidade paterna.	-
Programa de Assistência às vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas) [403-10]	Garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança à população vitimada em assaltos e sequestros que visem ao patrimônio.	O apoio psicológico/social auxilia na prevenção do desenvolvimento de doenças psiquiátricas potencialmente graves. Cobertura do tratamento dos agravos relacionados ao evento.	Taxa de absenteísmo Taxa de Doenças Ocupacionais
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.	-



## Clientes

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

### Satisfação do cliente: NPS e pesquisa de experiência

[103-1|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação dos clientes]

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

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

Os principais indicadores de avaliação da experiência do cliente são: Satisfação do Cliente e Net Promoter Score – NPS. A série histórica da satisfação dos nossos clientes, mensurada em uma escala de 0 a 100, mostra a evolução dos resultados nos últimos anos. Houve recuo nos níveis de satisfação em 2020, sobretudo por causa de adversidades em um ano caracterizado pelo contexto de pandemia da covid-19. Já em 2021, houve recuperação e obtivemos um aumento de 3,87 pontos percentuais no índice de satisfação do cliente, em relação ao resultado anterior.

#### Grau de Satisfação do Cliente

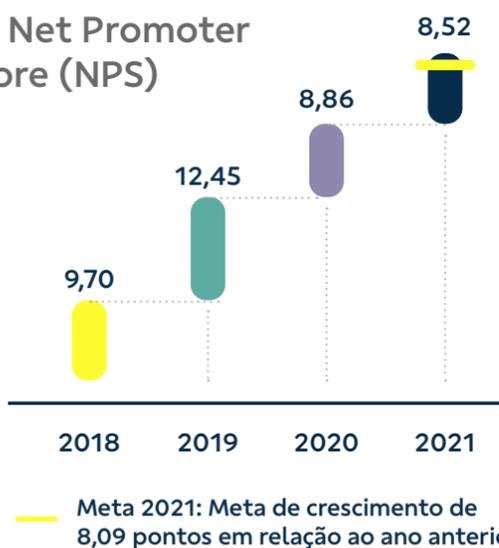


De acordo com o indicador Net Promoter Score (NPS), atingimos em 2021 um incremento de 8,52 pontos em relação ao NPS de 2020, uma evolução aproximada de 23,1%. A evolução nos permitiu superar a meta estabelecida para o ano, conforme gráfico adiante.

Foi destaque a elevação do NPS, entre outros, dos seguintes segmentos de clientes: Cliente PJ Atacado, com um aumento de 12,46 pontos em relação ao resultado anterior; Cliente MPE, com elevação de 11,68 pontos; e Cliente Varejo PF, com melhoria de 8,04 pontos em relação a 2020.

Para 2022, nossa meta é progredir 3,57 pontos em relação ao NPS de 2021.

#### Crescimento anual do Net Promoter Score (NPS)

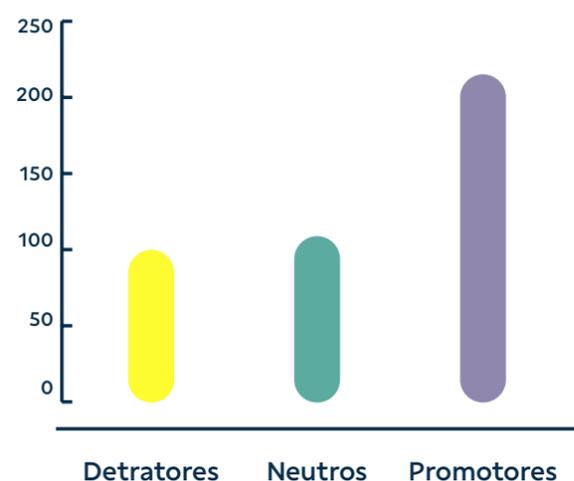




Ao analisar a relação entre NPS e resultado, verifica-se que em dezembro de 2021 a margem de contribuição média gerada por cliente promotor (Varejo PF) é mais de duas vezes superior à do cliente detrator. Logo, a progressão da meta do NPS representa potencialmente maior resultado recorrente (R\$/Cliente) para anos posteriores.

### Relação entre Satisfação e Resultado Financeiro

Margem de Contribuição - PF Varejo (Base 100)



Fazemos a avaliação de cada um dos atendimentos e a nota recebida está atrelada à medição da performance semestral de nossos colaboradores, para garantir que a qualidade e a satisfação do nosso cliente seja um objetivo comum de todos.

Em 2021, tivemos mais 11 milhões de avaliações recebidas, com nota média de 4,78 numa escala de 1 a 5. Isso é motivo de orgulho para nós e mostra que estamos no caminho certo.

Para preservar a imparcialidade e a independência do processo de avaliação da satisfação e da recomendação dos clientes (NPS), foram contratados renomados institutos de pesquisa de mercado, filiados à Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) e/ou à *European Society for Opinion and Marketing Research* (ESOMAR). Também acompanhamos de perto o CES (*Customer Effort Score*) e o EES (*Employee Effort Score*), com o objetivo de melhorar nossos processos constantemente.

A metodologia utilizada para coleta dos dados prevê as seguintes etapas:

- Pesquisa qualitativa que busca levantar atributos relevantes para a satisfação do cliente no seu relacionamento bancário, a fim de permitir a construção/revisão de questionário da pesquisa quantitativa.
- Pesquisa quantitativa que visa mensurar as percepções e os atributos de satisfação levantados na etapa anterior, bem como o NPS. É realizada ao longo de todo o ano por meio de diversos canais e são coletadas respostas de clientes dos cinco mercados de atuação do BB (Varejo PF, Varejo PJ, Private, Atacado e Setor Público). As análises e discussões dos resultados se dão em eventos internos e são disponibilizados via intranet.

- Realização de pesquisas qualitativas de aprofundamento dos pontos mais relevantes identificados na pesquisa quantitativa, com o objetivo de melhor entender as percepções e receber sugestões de melhoria dos clientes.

Nossas diversas áreas recebem informações regularmente sobre os níveis de satisfação, percepções e sugestões dos clientes, ao longo de todo o ano, subsidiando a adoção de ações corretivas com maior tempestividade. Além disso, com o objetivo de elevar os níveis de satisfação dos clientes, foram adotadas, entre outras, as seguintes iniciativas:

- Realização de reuniões de Conselhos de Clientes, com o objetivo de identificar os principais motivos de satisfação ou insatisfação e criar oportunidade de aproximação dos clientes com nossos executivos, bem como

registrar as percepções da clientela sobre sua experiência, pontos positivos e negativos, e sugestões para melhoria do atendimento. Tais percepções são analisadas para implementação e o *feedback* com as providências adotadas é apresentado aos clientes nas reuniões seguintes.

- Realização de pesquisa de Cliente Oculto, por meio da qual pesquisadores treinados se passam por clientes reais para avaliar o atendimento prestado pelo Banco sob aspectos de agilidade, experiência do cliente, resolutividade e inovação. Os resultados obtidos permitem identificar eventuais necessidades de aprimoramento em cada canal de atendimento avaliado, para ensejar ações de melhoria contínua da experiência e da satisfação do cliente.

"Trabalhamos continuamente para conhecer cada vez mais os nossos públicos e oferecer a melhor experiência para os nossos clientes, a partir do entendimento de seus objetivos e necessidades, estreitando nossa parceria e disponibilizando o uso de canais digitais como forma de atendimento, comodidade e segurança. Ao evoluirmos na forma como nos relacionamos, preservamos nossa parceria e geramos novas, boas e duradouras experiências."

**Carlos Motta dos Santos**  
VP de Negócios de Varejo





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

Temos realizado investimentos robustos em conhecimento analítico e lançado mão das melhores tecnologias disponíveis para proporcionar a melhor experiência para nossos clientes, reconhecendo que todos possuímos jornadas de vida que são distintas.

Estamos trabalhando para cada vez mais ofertar uma experiência adequada e personalizada para cada um dos seus desejos e momentos de vida, materializando o que chamamos de “segmento de um”.

Acreditamos que conhecer e valorizar o que é importante para cada cliente – para além da esfera financeira – é o que vai fazer a diferença no nosso jeito BB de atender. Nosso olhar ultrapassa as linhas da segmentação tradicional, do uso de dados sociais e demográficos, sendo o conhecimento dos seus interesses, hábitos de consumo, estilos de vida, valores, afinidades, enfim, informações fundamentais para ir além do *core* bancário nessa relação.

Nossas ofertas e abordagens são realizadas com base em recomendações do nosso CRM. Diariamente, são analisados mais de 90 milhões de clientes e *prospects*, resultando em mais de dois 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, relevância da oferta ao momento de vida, entregamos mensalmente em nossos canais (físicos e digitais) mais de 250 milhões de indicações de negócios e oportunidades aderentes a perfil do cliente.

## Plataforma de Benefícios

No ano de 2021, foram disponibilizadas diversas novidades e melhorias em nossa Plataforma de Benefícios. Realizamos, no âmbito do Programa de Relacionamento Ponto Pra Você, ações que fomentaram a fidelização e melhoria da satisfação dos clientes BB. O resultado dessas ações se refletiu em um crescimento da ordem de 10% na quantidade de clientes engajados em nosso Programa.

Entre as ações destaca-se a opção de resgate “*Cashback* com Pontos”, solução que permite a liquidação ou ressarcimento de contas e produtos BB com a utilização de pontos acumulados no programa.

Pioneira e exclusiva, essa solução permite que nossos clientes possam realizar o ressarcimento com pontos de valores desembolsados em investimentos e produtos agro, além da disponibilização da funcionalidade para a rede de atendimento, com a entrega do benefício nos canais físico ou digital.

Com essas melhorias, alcançamos um volume total de R\$ 95 milhões em *cashback* pago com pontos, fortalecendo, na entrega do benefício, o relacionamento do nosso cliente com o BB.

No Vantagens BB, disponível no *Internet Banking*, App BB e App Ourocard, tivemos mais de 45 milhões de acessos. Foram mais de 900 benefícios publicados em produtos BB, ações para acúmulo e resgate de pontos e promoções em empresas parceiras, incluindo um novo benefício de compras com *cashback*.

Para manter o cliente engajado, estão previstas diversas novidades na nossa Plataforma de Benefícios, com jornadas simples e experiência integrada. Buscamos, com isso, aumentar a percepção de valor, fidelização e satisfação dos clientes.

## Conselho de clientes

|103-1|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação dos clientes|

|102-43|

O Conselho de Clientes é um ambiente para que os nossos clientes interajam com a alta administração, de forma franca e direta. O espaço é importante também para aprimorarmos o atendimento, relacionamento, processos, produtos e serviços, visando à melhoria da experiência e satisfação. Desde 2019 são realizadas reuniões virtuais do Conselho de Clientes, com o objetivo de ouvir consumidores de diferentes regiões do país e captar diferentes percepções acerca do relacionamento digital.

Em 2021, realizamos Conselho de Clientes no mercado MPE. Tratamos do tema atendimento em canais digitais com o intuito de captar ideias

para aprimorar o relacionamento com as micro e pequenas empresas atendidas nas carteiras polo empreendedor, com ênfase em clientes detratores. Foram dois eventos, que contaram com a participação de clientes de diversos segmentos para debater temas como atendimento digital, canais de atendimento e ferramentas disponíveis para as MPE.

O Conselho de Clientes Private, por sua vez, realizou três reuniões on-line durante o ano.





## Estratégia de Relacionamento

[103-1|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação dos clientes]

[SASB FN-CB-000.A]

A visão da nossa estratégia está centrada no uso de inteligência analítica aplicada ao conhecimento do cliente, permitindo ainda mais personalização do relacionamento, gerando boas experiências e relevância, o que gera um Banco com produtos, serviços e assessoria altamente especializado.

Acreditamos que olhar para o cliente de uma forma completa, quebrando as barreiras tradicionais de segmentação, indo além do uso de dados sociais e demográficos, conhecendo seus interesses, hábitos de consumo, estilo de vida, valores, afinidades, conhecendo e valorizando o que é importante para cada um, é o que vai diferenciar cada vez mais a forma de relacionamento e atendimento aos clientes, indo além do *core* bancário.

Fomos a primeira instituição financeira do país a aprovar e publicar sua Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, documento que orienta o comportamento da empresa no relacionamento com clientes e usuários das soluções, observando os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Em 2021, aprovamos a primeira versão do Plano Estratégico de Atendimento e Canais (PEAC), baseado em oito norteadores:

### 8 norteadores:

#### Modelagem de Atendimento e Canal

Desenvolver e revisar promovendo a transformação digital

#### Negócios nos Canais Terceiros e Novos Negócios

Aprimorar o modelo de negócio na rede de canais terceiros e testar novos negócios no canais

#### Distribuição de Canais de Atendimento

Posicionar os canais e avaliar continuamente a eficiência operacional

#### Inteligência Analítica

Utilizar para a oferta de produtos e serviços e na instrumentalização da rede no atendimento para subsidiar a tomada de decisão

#### Ambiência dos Canais Físicos e Virtuais

Estruturar, respeitar e potencializar a Integração ambiência que promova a experiência fluida da marca

#### Inteligência Artificial

Promover a melhor experiência, otimizar processos, ser resolutivo e realizar previsões de *churn* e alavancagem de negócios

#### Integração de Canais

Estruturar e potencializar a integração de sistemas, ferramentas e estratégias para viabilizar a proposta de valor aos clientes e oportunizar negócios

#### Gestão do Atendimento

Estimular o aprimoramento contínuo do atendimento por meio do *feedback* dos clientes

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

Com o objetivo de oferecer a melhor experiência para o cliente, estabelecer relações sustentáveis, reduzir reclamações e evoluir no relacionamento, também foram revistas as novas regras de *suitability* para amparar a definição de público adequado ao consumo de produtos e serviços. Também foi desenvolvida matriz para identificação e classificação da vulnerabilidade dos clientes, considerando variáveis cadastrais e comportamentais. Essas informações são disponibilizadas nos sistemas utilizados pelos funcionários, permitindo atendimento assertivo, aderente às características dos clientes e aos princípios de *suitability*.

Nossos clientes contam com atendimento em todo Brasil, no canal que eles escolherem. Avançamos na migração da estrutura de atendimento para modelos mais leves e mais eficientes, com destaque para o crescimento anual de 52,8% dos correspondentes bancários da Rede Mais BB. Tudo isso resulta em uma experiência integral nos canais e amplia a capilaridade, garantindo a melhor conveniência para nossos clientes.

Nos últimos anos, houve uma evolução significativa da migração das transações para canais digitais. Como incentivo a essa nova modalidade de relacionamento, realizamos uma campanha de comunicação humanizando a tecnologia e reforçando o seu papel de parceria por meio das soluções digitais bancárias. Demonstramos nossa força física e digital, potencializando seus atributos de segurança, praticidade e conveniência, tanto nas agências físicas quanto nas possibilidades digitais. Nos resultados negociais, houve aumento de 2,5



milhões para quatro milhões de novos clientes entrantes nativos digitais e aumento de 46% para 54% de clientes ativos no autosserviço, demonstrando a evolução da maturidade digital de nossos clientes. Além disso, fomos o banco tradicional que mais evoluiu em *download* e usuários ativos no App.

Ao mesmo tempo, mantém-se relevante o contato humano, por meio físico ou remoto, para assessoria, realização de negócios e demandas de maior complexidade. A complementaridade é necessária para que a experiência seja fluida tanto no autosserviço digital como no atendimento presencial ou no remoto.

## Destaque em redes sociais

Em 2021, batemos a marca de seis milhões de seguidores em nossos perfis, com destaque nas plataformas Instagram, LinkedIn e YouTube. Além disso, crescemos de maneira exponencial em novas redes, como o TikTok, reforçando ainda mais a relevância da marca para os usuários e o incremento da proximidade com os diversos públicos que se utilizam desses meios, especialmente os jovens e nativos digitais. O [Blog BB](#) atingiu mais de dois milhões de usuários únicos, com 150 posts publicados.

Foram mais de quatro bilhões de usuários alcançados no ano, em múltiplas frentes de comunicação, gerando milhões de interações, provenientes da atuação em oito plataformas diferentes e múltiplos perfis nas redes sociais. Esses dados têm gerado *insights* significativos para nossa estratégia de comunicação digital do BB.

Aumentamos nossa presença em plataformas de *streaming* audiovisual, em espaços para disseminação de conteúdo especializado, como o contato com o público gamer na Twitch, em perfil próprio do Banco, com eventos exclusivos ao vivo. Essas iniciativas incluíram uma Super Live com quase 40 mil espectadores únicos, transmissões de campeonato universitário *gamer* realizado com presença de times de todo o país e a ação de Stream Battle, que elegeu novos nomes de *streamers* brasileiros, que passaram a compor o Squad do Banco do Brasil.

## Pessoa física (PF)

Diante das mudanças impostas pela pandemia da covid-19, mantivemos o foco em atender da melhor maneira as demandas e necessidades dos nossos clientes Pessoa Física, situando-os no centro de nosso negócio. Enfatizamos o uso dos canais digitais como principal forma de atendimento e preservamos nossa histórica parceria.

Promovemos mudanças estruturais com foco no aprimoramento da experiência do cliente em todas as camadas da organização.

Aprovamos um conjunto de medidas relacionadas à revisão e ao redimensionamento de nossa estrutura organizacional, com a otimização de pontos de atendimento no país que incluem a abertura de escritórios com foco em clientes de alta maturidade digital e do segmento agro, visando nos adequar aos novos perfis e comportamentos dos clientes, privilegiando a especialização do atendimento e a ampliação da oferta de soluções

## Realizamos atendimento humano qualificado via *chat* no App BB (“Fale com o BB”) para quase 13 milhões de clientes.



digitais. Além disso, expandimos nossa capacidade de assessoramento gerenciado aos clientes, ampliando em 1,9 milhão de clientes com esse tipo de atendimento e passando a ter 100% dos clientes de alto varejo com modelo de atendimento gerenciado.

Também fortalecemos nossa atuação com a oferta de assessoria personalizada a clientes investidores, e passamos a contar em 2021 com 764 profissionais de investimentos, oferecendo um portfólio completo, competitivo e democrático. Com tudo isso, aprimoramos nossa eficiência e a capacidade de atender melhor.

Nossos canais de comunicação foram utilizados de forma prioritária para a divulgação de conteúdos que trouxessem segurança e comodidade para os clientes. Entre os temas tratados estavam alteração de limites do cartão, orientações para beneficiários do INSS e seus familiares e estímulo ao uso dos canais de autoatendimento, principalmente o App.

Oferecemos opções aos clientes para desbloqueio e cadastramento de senhas pelo App, caixa

eletrônico, pelas centrais telefônicas do BB, além do atendimento digital pelos gerentes. Ajustamos os limites de saques no TAA e Banco24h, assim como os limites para transações de pagamentos e transferências no App de acordo com o perfil do cliente.

Continuamos a estimular o uso de ferramentas e canais digitais para serviços e relacionamento. Alcançamos 20,7 milhões de clientes usuários de canais digitais (4,9% acima de 2020), com crescimento de 53,5% de clientes mais maduros digitalmente, que utilizam quase que exclusivamente esses canais. Esse crescimento foi impulsionado por ações de incentivo ao engajamento digital, bem como pela expansão e melhoria das soluções disponíveis.

Realizamos atendimento humano qualificado via *chat* no App BB (“Fale com o BB”) para quase 13 milhões de clientes. Expandimos o acesso ao nosso Bot de inteligência artificial (pelo WhatsApp e pelos canais de mensagem do Twitter e Facebook), que responde aos usuários sobre as principais



dúvidas e realiza um primeiro atendimento aos usuários e clientes cadastrados. No cenário de pandemia, a expansão do atendimento via *chat* para clientes que frequentam agências e/ou utilizam terminais de autoatendimento e produtores rurais e investidores contribuiu para a redução da movimentação em ambientes com aglomerações, bem como entregou uma experiência prática e conveniente. Esses clientes podem tirar dúvidas, solicitar assessoria financeira, adquirir produtos e serviços, solicitar crédito e negociar dívidas diretamente com um funcionário de forma digital e remota.

Além disso, incentivamos o uso do cartão do benefício INSS para a realização de compras como alternativa ao saque do recurso em uma agência e prorrogamos o vencimento de uso dos cartões para evitar deslocamentos até as agências para retirar um novo. Para aqueles com posse de cartão, elevamos o limite de saque no TAA, evitando assim maior exposição dos clientes a riscos no recebimento do benefício.

Para os clientes do agronegócio, continuamos reforçando o protagonismo no setor, com o atendimento especializado, técnico e presente, e a capilaridade nacional. Nossas agências contam com funcionários treinados e aptos a atender esse público de forma completa. Adicionalmente, o produtor rural tem à sua disposição uma rede de agências especializadas, contando com 915 carteiras. Este movimento de especialização

continuará ao longo de 2022, com a criação de novas carteiras, aumentando ainda mais a especialização do nosso atendimento.

Reforçando nosso posicionamento como “maior parceiro agro de todos os tempos”, a campanha do Plano Safra 2021/2022 foi um sucesso. Os resultados do segmento e as suas contribuições para a economia do país seguem em evolução. Isso demonstra nosso compromisso em expandir a especialização agro e contribuir para o desenvolvimento do agronegócio e do Brasil.

### > Cartão Pré - Impresso

O BB lançou uma solução de Cartão Pré-impresso que permite ao cliente já sair da agência com um cartão definitivo pronto para uso. Por meio da solução, as agências e PAA podem fazer a solicitação prévia de cartões não personalizados que ficam no ambiente das agências. Os plásticos são vinculados e entregues aos clientes por meio da Plataforma BB no momento da contratação ou pedido de renovação, assim acabando com os prazos de envio que, considerando as distâncias continentais do nosso país, podem chegar a até 45 dias.

Em 2021, foram entregues mais de 106 mil plásticos e notou-se um volume transacionado de R\$ 147,3 milhões. Além disso, em dezembro de 2021, foi aferido que o prazo médio entre a entrega e o primeiro uso do cartão pelo cliente ocorreu em apenas dois dias.

### > Melhorias na experiência para beneficiários do INSS

O portfólio de soluções digitais disponíveis para os clientes beneficiários do INSS foi ampliado e aperfeiçoado, oferecendo mais comodidade e reduzindo a necessidade de deslocamento até as agências. Exemplo disso foram os lançamentos das soluções que permitem realizar direto no aplicativo do BB a portabilidade do recebimento do benefício e a prova de vida do INSS.

Aproximadamente um milhão de provas de vida foram realizadas por reconhecimento facial, sem a necessidade de deslocamento desses clientes até uma agência BB.

No atendimento presencial, a novidade foi o cadastramento de novos pontos pagadores de benefícios em nossos correspondentes, disponibilizando as transações de saque do benefício com cartão e sem cartão, alteração de senha, prova de vida e solicitação de segunda via do cartão, trazendo mais comodidade aos nossos clientes.

Além disso, a linha de crédito consignado para os beneficiários do INSS teve melhorias significativas, como a simplificação do processo de contratação, que, somada às melhorias desenvolvidas pelo órgão, tornaram a linha mais ágil e segura.

### > Superendividados

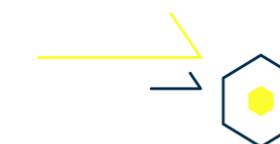
Nos últimos anos, observa-se preocupação de setores governamentais e da sociedade civil com a saúde financeira dos consumidores e impactos do superendividamento nos orçamentos familiares e conjuntura econômica.

Os clientes superendividados estão contemplados nas nossas estratégias de crédito e recebem, além de monitoramento contínuo, ações de estímulo e orientação para planejamento do orçamento financeiro pessoal. Também são considerados nas metodologias de limite de crédito sob a forma de condução preventiva, além de estarem presentes nas campanhas de oferta de crédito para reperfilamento de suas dívidas, bem como nas estratégias de abordagem preventiva ao endividamento e uso responsável do crédito.

### > Educação Financeira

Acreditamos que a educação financeira contribui para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes. Em 2021, foram publicados conteúdos no [Blog BB](#) com dicas de como melhorar a vida financeira, como começar a poupar ou, ainda, como diversificar investimentos a fim de obter resultados e rentabilidade aderentes a cada perfil.

Com objetivo de levar informações cada vez mais úteis para a vida financeira dos clientes, iniciamos um trabalho que utiliza inteligência





analítica para identificar o perfil financeiro e prover interações personalizadas para a educação financeira, adequando os conteúdos e a linguagem ao momento mais adequado, frente às diferentes necessidades dos usuários.

Além disso, participamos de diversas ações de educação financeira executadas pela Comissão de Cidadania Financeira da Febraban, que entregou à população o Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (ISF-B), que oferece ao usuário a oportunidade de fazer um diagnóstico de sua vida financeira, e a Plataforma de Educação Financeira Meu Bolso em Dia, com conteúdo que auxilia os cidadãos a melhorar seus hábitos financeiros de acordo com cada perfil de pessoa e dos desafios financeiros que enfrentam. Essas funcionalidades estão disponíveis no site [plataforma.meubolsoemdia.com.br](http://plataforma.meubolsoemdia.com.br).

### > Ampliação dos negócios nos correspondentes bancários tradicionais

Em 2021, conquistamos a ativação de 25 mil convênios de crédito consignado e não consignado para atuação de correspondente bancários. As linhas de crédito comercializadas por esses parceiros registraram o desembolso no montante de R\$ 49,2 bilhões, considerando o Crédito PF (R\$ 11,4 bilhões), o Crédito Agro (R\$ 36,6 bilhões) e Crédito Imobiliário (R\$1,1 bilhão), 133% maior em comparação aos R\$ 21 bilhões desembolsados em 2020.

### > Público Jovem

Em 2021, o BB consolidou sua posição de grande parceiro dos estudantes de ensino superior no país, ultrapassando a marca de um milhão de clientes universitários. Nesse ano, mais de 400 mil novos universitários começaram a fazer parte do nicho, contribuindo para uma expansão de cerca de 70% no número de clientes, com incremento de aproximadamente 40% na margem de contribuição líquida. Destaque para a aquisição do cartão universitário, com cerca de 100 mil emissões no segundo semestre, resultado duas vezes superior ao período anterior.

A fim de contribuir para a expansão e rejuvenescimento de base, as ações de atração do público universitário foram concentradas nas portas de entradas digitais, por se tratar do canal de maior preferência dos clientes na faixa etária entre 18 e 40 anos de idade.

Entre as ações realizadas longo do ano, destacam-se a ampliação do limite de crédito para R\$ 1,5 mil, a priorização do público no atendimento por *Bot* no App BB e via WhatsApp, a melhoria no fluxo de abertura de conta digital, direta e totalmente concluída no App BB, além de campanha publicitária e promocional em meios digitais, como *Instagram*, *TikTok*, *Google* e *Twitter*, que gerou mais de 11 milhões de interações com as peças e anúncios e mais de 352 milhões de visualizações nos vídeos. Também firmamos benefícios com empresas parceiras e patrocínios e eventos para

atração de novos clientes. Trata-se da melhor proposta de valor para o segmento. Também atuamos com foco no público *gamer*, lançando um cartão em parceria com a KaBuM.

### > Correspondente Pronaf

[103-1|103-2|103-3|Negócios Sustentáveis]

Como forma de incentivo e ampliação de negócios ao agricultor familiar atendido pelo Pronaf, a formalização de convênio com correspondentes permite a ampliação da rede de atendimento. Em 2021, foram liberados R\$ 11,7 bilhões em operações de Pronaf por este canal, contra os R\$ 8,0 bilhões em 2020.

### > Cédula de Produto Rural eletrônica (CPR Digital)

[103-1|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação dos clientes]

A CPR possibilita ao cliente gerar recursos financeiros com lastro em produção agropecuária pendente ou colhida. É um instrumento que vem ampliando sua importância no mercado de agronegócio por conta de suas vantagens e flexibilidade, podendo ser utilizado para aquisição de produtos e insumos, financiamento de produção e prestação de garantia, entre outras. Em agosto de 2018, o BB lançou a emissão da CPR Digital para o produtor rural pessoa física. O cliente pode emitir o título de forma rápida e fácil pelo celular.

A facilidade e a ampliação dos produtos passíveis de emissão contribuíram para a evolução de sua contratação de R\$ 919,9 milhões em 2018 para cerca de R\$ 5 bilhões em 2021.





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

O programa Família Agro visa iniciar o relacionamento com os potenciais sucessores, juntamente com o cliente líder, integrando a nova geração às soluções, produtos e serviços Agro do BB, com as mesmas condições negociais do sucedido, além de benefícios exclusivos como participantes do Programa. O objetivo é a fidelização e conquista de clientes por meio de acompanhamento individualizado e ações estruturadas de abordagem. Em 2021, foram mais de nove mil clientes participantes do Programa BB Família Agro.

Devido à importância do agronegócio na nossa estratégia, intensificamos a implementação de soluções baseadas em inteligência analítica, visando à geração de novos negócios com produtores rurais e, conseqüentemente, a expansão do posicionamento do BB como o maior parceiro do agronegócio no país. Foram desenvolvidas e implementadas soluções digitais para a análise de crédito desses clientes, reduzindo as interações humanas no processo e maximizando o potencial de negócios, de acordo com a capacidade de pagamento de cada produtor. Essa transformação promoveu a instantaneidade do crédito, melhorando a experiência de nossos clientes.

A adesão à plataforma “Obter Crédito” reforça o apoio aos pequenos produtores rurais, propiciando aos nossos clientes agro acesso fácil e ágil ao

crédito fundiário, uma vez que a plataforma promove a integração de dados das famílias interessadas, vendedores e projetos técnicos mediante o envio eletrônico de documentos das propostas. Sem a necessidade de trânsito físico de documentos, este fluxo permite a diminuição do tempo de resposta ao cliente e o aumento da abrangência da linha de crédito.

Outras iniciativas são a assinatura eletrônica de documentos agro e a automatização da autorização de faturamento. A primeira solução refere-se ao envio automático dos documentos disponíveis

para assinatura eletrônica do cliente que são obrigatórios para a contratação das operações de crédito. O cliente recebe a notificação da pendência via *push* e assina eletronicamente mediante uma senha no *mobile* ou *internet banking*. Nos primeiros nove meses já foram assinados mais de 19 mil documentos em mais de oito mil propostas. Já a segunda iniciativa contempla o preenchimento automático da autorização de faturamento emitida para projetos de investimento agropecuário, simplificando os procedimentos para a concessão dos financiamentos rurais. Em 2021, foram emitidas mais de seis mil autorizações de faturamento.

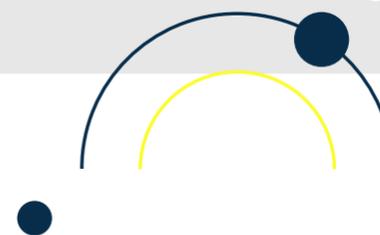
### Circuito Itinerante de Negócios Agro

O Circuito de Negócios Agro BB, que ocorre de forma itinerante com a carreta agro desde 2019, realiza eventos nas principais praças do agronegócio brasileiro, com clientes, lideranças, parceiros e funcionários, levando crédito, orientação e informações técnicas aos produtores rurais. Em 2019, o Circuito percorreu 70 municípios e fez um total de R\$ 345 milhões em financiamentos. Em 2021, foram realizados três eventos com negócios internalizados de R\$ 126 milhões. Para o ano de 2022, o Circuito de Negócios Agro será ampliado passando por mais de 600 municípios em todas as regiões do País.

### > InvesTalk

Sempre buscando as melhores formas de atender os clientes investidores, associamos a oferta de investimentos sustentáveis com a educação financeira. Oferecemos uma assessoria digital completa e segura, que contempla ações de informação e conhecimento por meio de mídias digitais. A *playlist* InvesTalk, disponível no canal do BB no YouTube desde 2019, conta com uma programação de sugestões de investimentos, cenário econômico, análises de mercado, dicas, bate-papos, entre outros, disseminando informação de qualidade e com foco na experiência prévia de cada investidor, de forma isenta e descomplicada. Em 2021, abordamos os investimentos ASG tanto no InvesTalk quanto no Deseconomês, uma série de vídeos criados para mostrar o mundo dos investimentos de um jeito leve e descontraído, traduzindo expressões do mercado financeiro para aqueles que estão pensando em começar a investir.

Disponibilizamos também a assessoria digital no Spotify, por meio de *podcasts*, contando, inclusive, com análises diárias. Qualquer cliente pode acessar também as sugestões de investimentos, relatórios e análises de mercado produzidas pelos especialistas do Banco do Brasil por meio da página [bb.com.br/carteirasugerida](https://bb.com.br/carteirasugerida), contando inclusive com uma carteira sugerida de empresas que seguem os mais elevados padrões de sustentabilidade e possuem um potencial de valorização.





Para saber mais sobre os produtos de investimento ASG do Banco do Brasil, é possível acessar [nossa vitrine](#).

### > Expansão Estilo Investidor

O movimento de especialização do atendimento visa proporcionar melhores experiências aos nossos clientes no que diz respeito a administração de recursos, planejamento financeiro com ênfase em proteção e ampliação do patrimônio e sucessão familiar. Além disso, aprofunda o relacionamento com atendimento qualificado e atento às necessidades e expectativas desse público, sem perder de vista o foco em realização de negócios sustentáveis e retenção de recursos internalizados.

Evoluímos 161% no encarteiramento e na especialização de atendimento a este segmento de clientes. Mais que dobramos a quantidade de carteiras no País, estando presentes em 23 municípios e 16 estados, num total de 46 agências especializadas.

### > Private

O cliente Private possui 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.

O segmento valoriza a parceria, a proximidade e a agilidade nos negócios, bem como a assessoria especializada para preservação e rentabilização do seu portfólio. Seguindo o exemplo de outros

países, os clientes Private cada vez mais incluem o altruísmo e a filantropia na sua agenda financeira, além de questões ASG. Há grande preocupação, também, com o planejamento sucessório de grandes fortunas.

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

Em 2021, foram lançados diversos fundos Private com a temática ASG (Ambiental, Social e Governança). Entre eles, destacamos:

- **BB Ações FX Nordea Global Disruption ESG Private IE**, fundo de arquitetura aberta com a temática ASG (Ambiental, Social e Governança), que tem como estratégia compor uma carteira de ativos financeiros direcionada, preferencialmente, para ações de emissão de empresas globais, com foco em temáticas disruptivas e transformadoras atreladas à sustentabilidade, consumidor digital, tecnologia 5G, *fintech*, *healthtech*, *greentech*;
- **BB Ações FX Nordea Global Climate and Environment Private**, fundo que investe em ações de empresas globais comprometidas com soluções tecnológicas inovadoras, voltadas à maior eficiência do consumo de recursos e proteção ambiental.

[Veja mais no Anexo |GRI FS7/FS8|](#)

### > Expansão Megaprodutor

Para acompanhar a evolução do mercado Agro, o BB Private criou a Gerência de Inteligência ao Megaprodutor, responsável por oferecer ampliação de soluções em derivativos, acompanhamento de cenários e desenvolvimento de operações estruturadas no mercado de capitais. Internamente, o time de inteligência desenvolve as *lives* temáticas “Fórum Megaprodutor” e já planeja ampliação desse projeto para clientes.

Durante o ano de 2021, houve uma expressiva evolução no Volume de Crédito, com incremento de 36,7% em relação ao 4º trimestre de 2020, reforçando o posicionamento do BB Private neste mercado.

### > Expansão Wealth Management

Em 2021, realizamos a expansão do Escritório Wealth Management, para permitir melhor atuação junto aos principais clientes do segmento Investidor e Megaprodutor. O objetivo é disseminar ainda mais o conhecimento em Wealth Management, para a realização de negócios customizados e de maior grau de sofisticação, tanto na questão de investimento como no âmbito do crédito.

Essa estrutura oferece ao grupo familiar soluções e produtos com alcance global, possibilidade de expansão e flexibilidade para adaptar-se às necessidades de diferentes grupos de investidores

e megaprodutores, independentemente da localidade onde se encontra, respeitando a legislação tributária do país onde o investidor se encontra.

A iniciativa já contribuiu para a evolução de negócios em fundos exclusivos (aproximadamente R\$ 7,3 bilhões de dezembro de 2020 a dezembro de 2021).



Para acompanhar a evolução do mercado Agro, o BB Private criou a Gerência de Inteligência ao Megaprodutor, responsável por oferecer ampliação de soluções em derivativos, acompanhamento de cenários e desenvolvimento de operações estruturadas no mercado de capitais.



### > Legado e Sucessão

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

Em 2021, focamos na expansão da nossa Academia de Sucessores e realizamos novas edições baseadas na troca de experiências. Promovemos reflexões de forma imersiva sobre o futuro, propósito individual e responsabilidade dos nossos clientes como cidadãos do mundo.

A primeira etapa do ano foi realizada no dia 24 de fevereiro, em formato virtual, com painéis simultâneos. Clientes convidados, dos segmentos Private e Corporate, puderam conversar com especialistas do BB e do mercado sobre quatro grandes temas: legado e sustentabilidade, cenário econômico e investimentos, panorama global e agronegócios e inovação tecnológica. A escolha dos temas foi feita com base em estudos e pesquisas que identificaram que esses painéis estão aderentes aos principais anseios do momento no que diz respeito aos temas adjacentes ao processo sucessório.

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

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

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

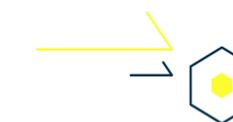
Para incentivar a cadeia produtiva, as ONGs, agricultores familiares e artesãos apoiados pelo BB também fazem parte da lista de fornecedores. Isso enriquece as práticas sustentáveis porque fomenta a produção artesanal, valorizando ainda mais a procedência e origem dos produtos.

### > Novos clientes

Em 2021, proporcionamos melhor experiência no início do relacionamento com clientes BB e investimos em melhorias constantes nas portas de entrada digitais. O destaque foi a disponibilização da abertura de conta corrente 100% digital via App BB, melhorando a experiência e a segurança do processo.

As estratégias de atração de novos clientes, com pacotes de atratividade e oferta de benefícios, tanto para as empresas quanto para seus empregados, foram mantidas durante o ano.

O programa *Generations* tem contribuído para a formação e desenvolvimento de novos líderes em temas como sucessão familiar, gestão patrimonial, inovação, transformação digital, comportamento humano, sustentabilidade e legado.





## Pessoa jurídica (PJ)

Em 2021, aprimoramos as estruturas de atendimento para as Empresas, tanto no varejo, com agências especializadas, plataformas e polos empreendedores, que já atendem a mais de 2,5 milhões de clientes MPE, quanto no Atacado, com uma nova abordagem aos clientes empresariais com faturamento entre R\$ 200 e R\$ 800 milhões.

Essa especialização permite avançar na estratégia comercial de atuação por nichos e setores econômicos, como, por exemplo, segmentos Agro, Techs e Ramo de Saúde, com entrega de propostas de valor alinhadas às características e necessidades dos segmentos-alvo, com assessoria em investimentos, soluções em *cash management*, comércio exterior e serviços oferecidos pelas empresas coligadas em cada setor em que atuam.

Para as micro e pequenas empresas, por exemplo, contamos com mais de 7.200 profissionais dedicados exclusivamente a atender esse segmento. Eles recebem capacitação específica, com foco em conhecer o negócio de cada empresa e prestar assessoria para ajudá-las a se desenvolver na direção de seus objetivos, projeto denominado Empreenda MPE. Esse time especializado, apoiado pelas nossas soluções de tecnologia e conhecimento do cliente, vem garantindo uma atuação mais rápida e assertiva na entrega de soluções de fluxo de caixa, capital de giro, investimentos e até gestão da adimplência.

Para os clientes que operam no comércio internacional, foi lançada a solução de recebimento das exportações, tornando a plataforma mais robusta e completa, oferecendo rapidez e segurança em sua jornada internacional digital. Com isso, houve crescimento de 491% no número de clientes que utilizaram a Central de Câmbio para fechamento de contratos e 471% o número de operações finalizadas na ferramenta.

Além disso, o Banco reforçou o apoio para a atuação internacional dos clientes, provendo consultoria em comércio exterior, além da oferta de soluções de câmbio, derivativos e crédito para financiamento de exportações e importações. Com isso, atingiu-se US\$ 5,8 bilhões em Adiantamentos sobre Contratos de Câmbio e de Adiantamento sobre Cambiais Entregues (ACC/ACE), mantendo o BB como um dos principais parceiros do comércio exterior brasileiro, encerrando o período com 20,3% de participação de mercado.

Ampliamos ainda os negócios junto às cadeias das empresas, agroindústrias, cooperativas e entes do setor público, oferecendo crédito e serviços para suas redes de fornecedores e parceiros, gerando sinergias que agregam resultados e trazem benefícios em todos os elos da cadeia produtiva.

Dentro do modelo de relacionamento do Varejo PJ, em 2021, foram criados mais cinco polos empreendedores e 27 carteiras Pequena Empresa Varejo, totalizando 447 pontos de atendimento presencial qualificado às Micro e Pequenas Empresas com faturamento bruto anual de até R\$ 1 milhão. Colocamos 450 Gerentes de Relacionamento à disposição dos nossos clientes.

Como resultado dessa estratégia, crescemos 50% em volume de crédito, tendo um saldo de R\$ 3,1 bilhões na carteira de crédito do modelo Polo Empreendedor. [SASB FN-CB-240a.1|SASB FN-CB-240a.4]

### > Conta PJ Digital

A Conta PJ Digital foi lançada em junho e atende, inicialmente, empreendedores individuais (EI), microempreendedores individuais (MEI) e empresas individuais (Eireli).

Com um fluxo rápido, fácil e 100% digital, a Conta PJ Digital é aberta pelo próprio cliente, no App BB, e tem todos os benefícios de uma conta corrente pessoa jurídica, ampliando as oportunidades para novos negócios. O limite de crédito do cliente é calculado logo após o deferimento da conta, possibilitando a oferta de outras soluções do BB: crédito, fluxo de caixa, meios de pagamento, investimentos, seguros e mais.

Finalizamos 2021 com 21 mil contas abertas e seguimos com a meta de 100 mil novas contas para 2022.

### > Estratégia Hunter

O Projeto Hunter tem como objetivos estreitar o relacionamento com clientes, oferecer serviços de excelência em assessoria e, assim, promover a rentabilização e desconcentração de resultados. Em 2021, foi implementado o movimento de reorganização dos escritórios Hunter como forma de ampliar a estratégia de rentabilização para toda a Rede Empresarial.

### > Atacado Empresarial (Middle e Upper Middle)

O modelo de relacionamento com esses segmentos compreende clientes com Faturamento Anual Bruto (FAB) de R\$ 30 a 800 milhões. Para atendimento desse perfil de clientes, o segmento dispõe de 356 Gerentes de Relacionamento, apoiados por especialistas em *cash management*, comércio exterior, investimentos, seguridade e benefícios de RH, que ficam distribuídos nacionalmente em 65 Escritórios *Corporate Banking* Empresarial, 67 Plataformas e três Escritórios de Atendimento.



"Ao apoiar as grandes e médias empresas, o comércio exterior e os grandes produtores do agronegócio, fomentamos um ciclo virtuoso de geração de emprego, renda, infraestrutura e fortalecimento da economia, trazendo dinamismo para toda a cadeia de valor de nossos clientes. Disponibilizamos um portfólio completo de soluções para atender às necessidades de cada segmento, apostando em modelos para captação de recursos e funding direcionados a projetos sustentáveis que gerem valor a todos os envolvidos. Tudo isso com foco na proximidade, na satisfação e na longevidade do relacionamento com aquele que é fundamental para o nosso negócio: o cliente."

**João Carlos de Nobrega Pecego**  
VP de Negócios de Atacado



### > Central de Câmbio

Realizamos a digitalização do processo de câmbio, com impacto em PF e PJ (autoatendimento). Cerca de 25.500 clientes do segmento *Middle* e *Upper Middle* contrataram operações em autoatendimento.

### > Eventos virtuais

Para manter a estratégia de aproximação com os clientes de Atacado PJ, investimos na realização de eventos de Relacionamento e de Conteúdos, que abordaram temas atuais e relevantes para os negócios de nossos clientes.

Durante o primeiro semestre de 2021, priorizamos a realização de eventos on-line, tendo em vista o cenário desafiador que encontramos em razão da epidemia da covid-19 que continuou ativa em todo o mundo. Já para o segundo semestre, foram realizados também eventos híbridos e presenciais, respeitando-se todos os protocolos de segurança, totalizando cerca de 50 eventos ao longo do ano.

### > Estratégia de Relacionamento Empresarial Agro

Iniciamos a implementação da estratégia de especialização do relacionamento com clientes do segmento agro nas praças de Goiânia, Ribeirão Preto e Uberlândia. Os objetivos são fortalecer o relacionamento com os clientes, oferecer assessoria especializada e proporcionar as melhores soluções para gestão dos negócios. A expectativa é que a estratégia contemple até 1.000 novos grupos

econômicos localizados nas principais praças do mercado agro. A perspectiva é de expansão para 2022.

Nas praças em que a estratégia já foi implementada, foi possível observar um crescimento de 17,8% no volume de negócios com os clientes.

### > Rede de Atendimento

Destacamos a expansão do modelo dos Escritórios de Atendimento, com a criação de mais duas unidades, localizadas em Belo Horizonte e Curitiba, que, junto ao Escritório de Atendimento São Paulo, passam a responder às demandas de atendimentos negociais – *front office* – dos clientes dos Escritórios *Corporate Banking* de todo o país, de forma centralizada.

## Setor Público

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

Dentre as ações e projetos de 2021, destaca-se a ampliação do atendimento especializado Setor Público a todos os municípios brasileiros. Para tanto, foram criados 13 escritórios especializados no atendimento aos municípios, passando de 30 para 41 escritórios presentes em todas as capitais, Ribeirão Preto e em Campinas.

Para o atendimento especializado, os Gerentes Setor Público contam com canais digitais do BB para prestar atendimento ágil e resolutivo, além da oferta das soluções mais adequadas à realidade de cada município, de forma a apoiar a gestão eficiente de recursos públicos e a implementação de políticas públicas.

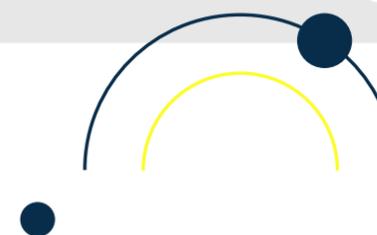
A rede especializada Setor Público se soma à rede de atendimento do Banco do Brasil, presente em todo o país, ampliando o atendimento já prestado aos clientes pelas agências locais, e ao autoatendimento disponibilizado por meio do BB Digital.

Nas compras públicas, o Licitações-e consolidou-se como solução para realização de disputas eletrônicas de pregões eletrônicos ao oferecer a compradores públicos e fornecedores ambiente de disputa virtual ágil, transparente e seguro, que proporciona a seleção do melhor bem e serviço. A quantidade de processos licitatórios realizados no Licitações-e em 2021 teve um aumento de 30,91% em quantidade de processos, 51.934 certames realizados, e de 65,2% no volume de compras públicas realizadas, R\$ 70,3 bilhões, em comparação com o ano de 2020, reforçando a posição do BB como parceiro do Setor Público.

Os usuários do Licitações-e contam, desde 2020, com um assistente virtual (*chatbot*) para sanar dúvidas de forma on-line, rápida e intuitiva, facilitando a jornada do cliente, pregoeiros e empresas licitantes. No *chatbot*, os usuários têm apoio para questões de regras e operacionalização

## Iniciativas para Expansão do Crédito

- Disponibilização de parcelamento (tranche) para a realização de operações de CDCA – Certificado de Direitos Creditórios do Agronegócio, que resultou em 78 operações contratadas, em um total de R\$ 2,09 bilhões.
- O CDCA teve um aumento de 779,7% no período e a Cédula de Produto Rural (CPR) teve crescimento de 62,8%.
- Destaque também para o crescimento das operações de Custeio e Investimento, que apresentaram crescimento de saldo de 40,5% e 17,8% respectivamente.
- Disponibilização de recursos obrigatórios de crédito rural (MCR 6.2) para a contratação na linha de crédito BB Agronegócio Industrialização que resultou em 224 operações, em um total de R\$ 1,37 bilhão.





de todas as modalidades de licitações, realizadas na plataforma. Em 2021, o corpo de conhecimento do *chatbot* passou a ser atualizado constantemente, com base nas interações realizadas pelos usuários.

Avançamos com a interligação para integrar nossos sistemas aos do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (Pará/Amapá), Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (Maranhão), Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (Espírito Santo) e Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região (Mato Grosso). Atualmente, temos 27 tribunais, entre trabalhistas e de justiça, integrados aos sistemas do BB e emitindo resgates de depósitos judiciais on-line sem a necessidade de procedimentos operacionais manuais por parte de funcionários do Banco ou pelos beneficiários dos recursos, trazendo mais agilidade, credibilidade e transparência. 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 32 toneladas de papel em 2021, chegando ao patamar de 53% dos resgates realizados de forma eletrônica, incremento de 7% em relação a 2020.

### > Apoio a estados e municípios

[203-2]

Em 2021, desembolsamos cerca de R\$ 4,9 bilhões em operações de crédito com estados e municípios para viabilizar a execução de programas de investimentos constantes do plano plurianual dos entes públicos.

## Canais de atendimento

Nosso App é responsável por 79,47% de todas as transações realizadas e vem se firmando como principal canal de relacionamento com os clientes: mais de 18,4 milhões de usuários únicos acessam o aplicativo mensalmente. Outro marco relevante é a avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo: 4,6 para a plataforma Android e 4,7 para iOS, os melhores resultados entre todos os aplicativos de bancos e *fintechs*.

No mês de dezembro, nosso aplicativo alcançou o número recorde de 20,3 milhões de usuários. No último trimestre de 2021, a média de acessos diários foi superior a 7,5 milhões de usuários únicos.

O número de funcionários que atuam no atendimento por canais remotos como WhatsApp e o Fale Com, ferramenta de mensagens instantâneas acessada pelo App ou pelo site, aumentou em seis mil pessoas. Com a ampliação, passamos a contar com 16 mil funcionários dedicados ao atendimento digital, o que representa incremento de 60% na capacidade.

A inteligência artificial tem sido utilizada amplamente no relacionamento com clientes, por meio de *bots* de atendimento – assistentes virtuais que gerenciam conversas. A solução é aplicada na oferta de serviços e contribui para interações nas redes sociais, prontidão do *chatbot* e a segurança da marca BB, com informações criptografadas de ponta a ponta.

Temos como objetivo disponibilizar essa versão do App a todos os clientes, possibilitando a ampliação dos negócios concretizados por meio do atendimento digital e consultoria financeira mais ativa.

	2019	2020	2021	Varição
% do total de transações pelo App	62,38%	68,40%	79,47%	11,07%
Clientes que acessam o App mensalmente <sup>(1)</sup>	+ de 12,8 milhões	+ de 16,7 milhões	+ de 18,4 milhões	10,18%
Avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo	4,6 para Android 4,7 para iOS	4,6 para Android 4,7 para iOS	4,6 para Android 4,7 para iOS	

### > Resultado da Pesquisa Canais Digitais

Os canais digitais obtiveram, em 2021, 82,92% de satisfação, sendo 85,44% app e 80,39% internet. A participação das transações nos canais físicos do BB mantém tendência de queda acentuada que já havia sido percebida no comparativo entre 2020 e 2019.

### Número de usuários do App (em milhões)



Varição 2020-2021: 4,64%

<sup>(1)</sup> Consideram-se usuários mobile os clientes ativos que acessaram o App nos últimos 3 meses (trimestres fechados).

### Transações por Tipo (%)

	2019	2020	2021	Varição
Mobile + Internet	80,40	86,50	91,70	6,01%
Outros (Caixa, POS, Correspondentes no País e CABB)	11,50	7,90	5,40	-31,65%
TAA	8,10	5,60	2,90	-48,21%



## Fornecedores

[103-2|103-3|Risco Socioambiental]

Adotamos critérios de seleção, contratação e avaliação – imparciais e transparentes – que conferem pluralidade e concorrência entre fornecedores. Essas prerrogativas incluem o direito de exercer liberdade de associação e negociação coletiva por parte de funcionários dos fornecedores. Nosso Código de Ética contém seção específica sobre o relacionamento com esse público, no qual está expresso o cumprimento das legislações trabalhista, previdenciária e fiscal – incluindo a não utilização de trabalho infantil ou análogo ao escravo. A Política de Relacionamento com Fornecedores também versa sobre esses aspectos. [408-1|409-1]

O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal. Assim, verificamos, previamente ao pagamento, o cumprimento desses dispositivos entre os fornecedores, além de analisar indícios ou denúncias de eventuais infrações e desconformidades. [202-1] Constam em todos os contratos cláusulas e obrigações contratuais relacionadas a Direitos Humanos em que o fornecedor declara e obriga-se a:

[103-2|103-3|Risco Socioambiental]

- o Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente (trabalhista, previdenciária e fiscal); [202-1]

- o Não utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, trabalho ilegal ou exploração de trabalho infantil degradante e/ou análogo ao escravo [408-1|409-1];
- o Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- o Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz e com garantia de frequência escolar;
- o Não adoção de práticas de discriminação negativas e limitativas para o acesso e manutenção do emprego; e
- o Não utilização de práticas corruptas e/ou antiéticas que visem obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, entre outras.

Nas minutas de contratos do Banco existe cláusula contratual em que o fornecedor declara conhecer e respeitar o Código de Ética e o Programa de *Compliance* do BB, as Normas de Conduta e a Política Específica de Relacionamento com Fornecedores do Contratante, bem como a Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção [no site do BB](#). [205-2]

Um fiscal de contrato, um fiscal de serviço e a Ouvidoria Interna são colocados à disposição dos trabalhadores de empresas contratadas para que eles registrem eventuais reclamações relacionadas ao seu contrato de trabalho.

Considerando medidas preventivas e inibidoras adotadas na condução dos processos de compras e contratações e nos contratos e fornecedores mantidos nos sistemas corporativos em 2021, 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. [409-1|414-2]

Durante a execução do contrato, se for constatado que o fornecedor infringiu as disposições ou a legislação relativa à sua execução, é aberto processo administrativo que prevê a aplicação de sanção administrativa ou, em último caso, rescisão unilateral.

Em 2021, foram concluídos 370 processos sancionatórios a fornecedores, de um total de 14.447 contratos vigentes, o que representa uma taxa de 2,56% de descumprimento contratual. Foram aplicadas 386 sanções administrativas nos 370 processos sancionatórios, sendo que 283 consistiram em multas (73,31%), 72 advertências





(18,66%) e 31 suspensões temporárias do direito de licitar e contratar com o BB (8,03%), após devidamente instaurados e instruídos os processos sancionatórios a fornecedores, nos termos legais e contratuais, assegurados os direitos do contraditório e da ampla defesa<sup>8</sup>.

Tendo em vista que contratamos serviços e não trabalhadores, as empresas contratadas têm total responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos e demais obrigações. As principais infrações verificadas referem-se ao descumprimento de pagamento de salários, auxílio transporte, auxílio refeição, quitação das verbas rescisórias, recolhimento de FGTS e previdência. |403-9|

Adotamos a gestão segmentada para controle e monitoramento da prestação dos serviços e da qualidade dos produtos entregues. Assim, baseamo-nos em critérios como custo-benefício, capacidade operacional, qualidade, idoneidade, responsabilidade socioambiental, segurança e risco e cumprimento dos requisitos legais, principalmente trabalhistas e associados à continuidade dos negócios.

Os fornecedores são selecionados por meio de processo licitatório, conforme a Lei das Estatais e de seu novo Regulamento de Licitações e Contratos.

Entre os aspectos legais para a escolha da proposta mais vantajosa estão:

- o Melhor técnica,
- o Menor preço ou melhor combinação de técnica
- o Preço.

A cadeia de fornecedores abrange uma série de setores e atividades relacionadas ao fornecimento de bens e serviços. Em 2021, o Banco teve 4.228 fornecedores com 14.447 contratos vigentes, distribuídos pelos seguintes tipos de suprimento:

|102-9|

Tipo Suprimento	Qtde Contratos	Qtde Fornecedores <sup>(1)</sup>	Valor contratado	Valor Pago
Serviços	10.234	3763	R\$ 36.062.972.279,72	R\$ 7.098.531.716,51
Edificações	3.153	266	R\$ 2.186.869.729,62	R\$ 542.203.180,04
Equipamentos	464	174	R\$ 4.985.499.932,45	R\$ 618.126.756,80
Mobiliário	344	44	R\$ 2.111.245.987,94	R\$ 31.495.412,78
Material expediente	101	52	R\$ 77.681.596,94	R\$ 22.448.982,51
Utensílios	100	45	R\$ 66.506.541,07	R\$ 1.804.933,67
Software	51	30	R\$ 482.452.456,75	R\$ 23.444.091,89
Total	14.447	*4.228	R\$ 45.973.228.524,49	R\$ 8.338.055.074,20

<sup>(1)</sup> Um fornecedor pode fornecer mais de um tipo de suprimento.

Desse total de fornecedores com contratos vigentes em 2021, 724 referem-se a novos fornecedores, o que equivale a 17,12% do total. |102-9|

Dos R\$ 8,3 bilhões pagos aos fornecedores, R\$ 25,7 milhões foram realizados a cinco fornecedores domiciliados no exterior – decorrentes de cinco contratos – ou seja, 0,31% dos pagamentos liberados. |102-9|

Em todos os processos de compra, os gestores devem se manifestar formalmente a respeito do estabelecimento de critérios ambientais

ou justificar sua inaplicabilidade. O Regimento Interno inclui normas específicas para contratações sustentáveis, que contemplam o documento [Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis](#) disponível no Portal BB para consulta, atendendo aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais assumidos. |308-1|

As cláusulas contratuais contemplam a responsabilidade socioambiental e registram o compromisso dos fornecedores com práticas de preservação ambiental e desenvolvimento social, bem como com o cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária e o combate à corrupção. Outra condição para a assinatura do contrato é a apresentação, pela empresa selecionada, de declaração de inexistência de empregado menor em seu quadro de funcionários. |308-1|408-1|414-1|

**Em 2021, o Banco teve 4.228 fornecedores com 14.447 contratos vigentes.**

<sup>8</sup>Um processo pode cominar em mais de uma sanção, por isso o número de sanções é maior do que a quantidade de processos sancionatórios a fornecedores.



## 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 normas de conduta do Banco do Brasil e 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:

- o 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;
- o Declaração de que conhece o Código de Ética do Banco, disponível na internet, sendo dispensável este documento se o locador for pessoa jurídica e possuir código de ética próprio.
- o Declaração de Pessoa Exposta Politicamente.

Por fim, 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 e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

## Fornecedores existentes no período de janeiro e dezembro de 2021

[102-9]

	Quantidade	Valor pago
Locadores	4.095	R\$1.213.073.579,92
Comodantes	1.354	
Total	5.449	

## Due diligence integrada

[308-2|103-2| 103-3] Risco Socioambiental

A fim de aprimorar a *due diligence* documental realizada na contratação e no pagamento, em 2021, como parte integrante do Programa de Gestão de Risco de Fornecedores, realizamos o 3º ciclo da *Due Diligence* Integrada de Fornecedores BB, que contempla as dimensões Ambiental, Direitos Humanos e Integridade.

O foco dessa avaliação, pós-contratação, são os fornecedores classificados como estratégicos ou críticos, fornecedores de novos contratos com valor estimados superior a R\$ 10 milhões, bem como os fornecedores em novas compras e contratações relacionadas à Tecnologia da Informação. No período, foram avaliados 334 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, de diversos portes e segmentos

de atuação. Esse público avaliado corresponde aproximadamente a 71% do valor total contratado pelo BB, posição de dezembro de 2021.

Nesse ciclo, alcançamos 63% da base de fornecedores considerados Estratégicos ou Críticos. Em termos de impacto socioambiental negativo potencial, dos fornecedores avaliados, 100 fornecedores apresentaram risco alto nas três dimensões.

Em termos de impacto socioambiental negativo real, não identificamos fornecedores que respondem ou responderam, nos últimos três anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil. No entanto, 14 apresentam passivos ambientais, 13 foram autuados, multados ou notificados nos últimos 10 anos por motivo de crime ou descumprimento da legislação ambiental, 38 fornecedores não possuem procedimentos estruturados para logística reversa, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 e 197 não possuem programa de coleta seletiva implementado.

Para os fornecedores identificados com risco elevado em qualquer das dimensões avaliadas, Ambiental, Direitos Humanos e Integridade, foram realizados *feedbacks* com orientações e recomendações de aprimoramento dos processos e gestão relacionados aos temas avaliados. Disponibilizamos cursos e fontes de consultas com temáticas que visam disseminar as diretrizes do Código de Ética do BB. Realizamos encontros com alguns fornecedores para conscientização da

importância de implementar medidas de ASG em suas operações e na gestão organizacional. [408-1|409-1|414-2]

O aprimoramento do processo de *due diligence* socioambiental foi iniciado em 2016, quando aderimos ao CDP por meio do Programa Supply Chain. Assim, em 2021, 133 fornecedores, selecionados prioritariamente aqueles que exercem atividades de maiores impactos climáticos, de acordo com recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) do *Financial Stability Board* (FSB), e de maior relacionamento comercial com o BB foram convidados para avaliação ambiental sobre mudanças climáticas e sobre gestão hídrica. Conforme cronograma estabelecido, conquistamos taxa de resposta de 39% referente à clima e 26% referente à água. [103-2|103-3|Risco Socioambiental]

## Programa CDP Supply Chain

[308-2]

[103-2|103-3|Risco Socioambiental]

A adesão ao CDP Supply Chain, desde 2016, tem nos permitido um melhor acompanhamento dos fornecedores quanto aos impactos causados no meio ambiente, seus reflexos nas mudanças climáticas e na gestão dos recursos hídricos. Com isso, temos pautado nossa atuação no combate da emergência climática, incentivando a mudança de comportamento em sua cadeia de suprimentos, fato observado nos resultados obtidos no Ciclo CDP 2021.



Mesmo no cenário pandêmico da covid-19, do total de avaliados no ano, 75% informaram que o tema Mudanças Climáticas está inserido em sua estratégia de negócios, indicando uma evolução em relação ao ano anterior e resultado das ações de conscientização do tema junto aos fornecedores. Em relação à análise de risco, 53% confirmaram fazer a gestão dos riscos climáticos.

No tema Recursos Hídricos, do total de 34 avaliados, 32% internalizaram questões hídricas nas estratégias de longo prazo. Os demais fornecedores, 23,5% pretendem tratar o tema nos próximos dois anos, 30% não preveem ações, 12% informaram que a água não é um ativo estratégico para sua operação e 3% não se manifestaram sobre a questão.

Os resultados obtidos no questionário de Clima representaram uma evolução na gestão dos fornecedores quanto às mudanças climáticas. Já o de gestão hídrica sinaliza que o tema deve ser acompanhado com mais atenção pelo BB. Ressaltamos, também, que a cada ano a lista de fornecedores respondentes vem sendo aprimorada, a fim de melhorar a representatividade e capturar a complexidade da nossa cadeia de suprimentos. Com essas ações busca-se melhorar o acompanhamento das emissões e mobilizar nossa cadeia de suprimentos para atingirmos cada vez mais uma economia de baixo carbono. |102-11|102-15|

## Investimento Social Privado

O Investimento Social Privado (ISP) engloba o repasse voluntário, monitorado e sistemático de recursos privados para iniciativas sociais, ambientais e culturais de interesse público. O ISP pode ser alavancado por meio de incentivos fiscais e pela alocação de recursos não financeiros e intangíveis.

### Fundação Banco do Brasil (Fundação BB)

|203-2|

Há 36 anos, a Fundação Banco do Brasil investe em projetos e ações para a geração de trabalho e renda. Por meio de programas transversais e estruturantes de Educação, Meio Ambiente, Assistência Social, Tecnologia Social e Voluntariado, a Fundação BB fomenta e multiplica soluções para a transformação socioambiental do país, adotando as melhores práticas de governança e integridade

O investimento social da Fundação BB é destinado ao apoio a projetos socioambientais em áreas urbanas e rurais que estejam em linha com o principal eixo de atuação da instituição: geração de trabalho e renda. O objetivo é contribuir para melhoria da qualidade de vida

das pessoas em vulnerabilidade e a promoção da inclusão socioproductiva, por meio de programas estruturantes: assistência social, educação, meio ambiente, tecnologia social e voluntariado, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e transformação social dos brasileiros.

O monitoramento e a avaliação da efetividade de programas e projetos são considerados ferramentas de gestão essenciais. Os resultados são usados para direcionar o trabalho desenvolvido e aprimorar as ações realizadas, além de oferecer subsídios para a tomada de decisões e a compreensão dos fatores de sucesso dos empreendimentos.

Quanto ao monitoramento dos projetos, a restrição de circulação e aglomeração de pessoas, decorrente da pandemia da covid-19, inviabilizou as visitas de monitoramento presencial no ano de 2021. No entanto, a popularização das videochamadas e das reuniões virtuais vem possibilitando que a Fundação BB acompanhe a execução dos projetos de forma remota desde 2020, agregando maior segurança e agilidade nesse processo.

Em 2021, a Fundação BB realizou o acompanhamento a distância e selecionou amostra de 55 projetos para monitoramento virtual, 14 a mais do que em 2020. Além de identificar o estágio de desenvolvimento do projeto e a eventual necessidade de ajustes, também avaliou questões

Há 36 anos, a Fundação Banco do Brasil investe em projetos e ações para a geração de trabalho e renda.

como a participação e o engajamento de jovens e mulheres, a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades, o atendimento de aspectos relacionados aos direitos humanos e à formação de parcerias para o desenvolvimento do projeto e/ou atendimento do seu público participante.

A avaliação de programas e projetos da Fundação BB, como em 2020, seguiu bastante desafiadora em 2021. Ainda assim, foi possível realizar o processo a distância, utilizando ferramentas digitais para aplicação de pesquisas e contato com os participantes dos projetos. Com adaptações, foi possível realizar avaliações efetivas de iniciativas que contribuíram para a transformação da realidade de famílias e comunidades e retroalimentar processos da Fundação BB.

Seguindo a orientação estratégica de priorizar a avaliação de iniciativas vinculadas aos Programas





Estruturados atualmente vigentes na Fundação BB, foram realizados os seguintes processos avaliativos relacionados às temáticas: tecnologia social, meio ambiente e renda.

Nos últimos 10 anos (2012 a 2021), a Fundação BB executou mais de R\$ 2,7 bilhões (valor atualizado pela Selic<sup>9</sup>) de investimento social, aplicados em cerca de 8,3 mil iniciativas (programas, projetos e ações<sup>10</sup>), atendendo seis milhões<sup>11</sup> de pessoas em aproximadamente dois mil municípios brasileiros, em todos os Estados do Brasil e no DF.

Em 2021, o investimento social realizado pela Fundação BB foi de R\$ 161,5 milhões<sup>12</sup>, com a participação de mais de 250 parceiros<sup>13</sup> do setor privado, setor público e terceiro setor. Foram mais de 200 projetos apoiados<sup>14</sup> que atenderam 1,9 milhão<sup>15</sup> de pessoas de norte a sul do Brasil.

<sup>9</sup> Cálculo realizado em 12/jan/22, considerando valor apurado para o período de 2012 a 2021.

<sup>10</sup> Considerando o conceito da palavra “Iniciativas” sendo a soma de “programas, projetos e ações”. Soma-se: 4,7 mil projetos + 2,1 mil ações Solidarize-se + 1,4 mil ações Proteja e Salve Vidas + 74 ações Brasileiros pelo Brasil = Cerca de 8,3 mil iniciativas.

<sup>11</sup> Número de participantes por Estado (dados extraídos em 12/jan/22), somado ao número de pessoas atendidas em 2020 e 2021 em iniciativas do Programa Ajuda Humanitária.

<sup>12</sup> Investimento Social Total 2021.

<sup>13</sup> Considerando mais de 90 parceiros do Brasileiros pelo Brasil + 158 parceiros AABB Comunidade + 14 parcerias em demais projetos estratégicos = Mais de 250 parceiros.

<sup>14</sup> 233 projetos formalizados em 2021

<sup>15</sup> Fonte: 1.873.101 pessoas atendidas, sendo 33.316 pessoas atendidas pelos projetos sociais (exceto Ajuda Humanitária) + 1.839.785 pessoas pelo Programa Ajuda Humanitária 2021.

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

Fontes de Recursos	2019	2020	2021
Banco do Brasil S.A. <sup>(1)</sup>	51,8	81,9	69,9
Brasilcap Capitalização S.A.	0,1	-	-
BB Gestão de Recursos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. - BB DTVM	2,4	1,2	2,8
Federação Nacional de Associações Atlético Banco do Brasil – FENABB	20,9	20,9	22,8
BB Administradora de Consórcios S.A.	-	-	1,5
Ativos S.A.	1	1,0	1,0
Cielo S.A.	-	-	0,5
Elo Serviços S.A.	-	-	0,1
BB Tecnologia e Serviços S.A.	-	-	-
BB Seguridade <sup>(2)</sup>	-	40,0	-
Banco Votorantim <sup>(2) (3)</sup>	-	15,7	0,4
Livelo S.A. <sup>(2)</sup>	-	0,1	-

<sup>(1)</sup> Limitado em 5% do resultado operacional, conforme Estatuto Social.

<sup>(2)</sup> Recursos doados com destinação condicionada a ações de combate aos efeitos da pandemia causada pela covid-19.

<sup>(3)</sup> As doações realizadas pelo Banco Votorantim foram efetivadas da seguinte forma: R\$ 14 milhões pela Votorantim Corretora de Seguros S.A., R\$ 1 milhão pela Promotiva S.A., R\$ 400 mil pelo Banco Votorantim S.A. e R\$ 306 mil pela BV Financeira S.A. Crédito Financiamento e Investimento.





## Programas e Projetos

A Fundação BB e parceiros institucionais apoiaram, por meio de ações de assistência social e acesso a direitos básicos, populações afetadas por crises humanitárias e calamidades, entre elas a pandemia da covid-19. A campanha solidária Brasileiros pelo Brasil, lançada em outubro de 2021, distribuiu cerca de 3 mil toneladas de alimentos da agricultura familiar para mais de 500 mil pessoas em situação de vulnerabilidade social em todas as unidades federativas do país.

Em dezembro, foi realizado o Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social 2021, edição que marcou os 20 anos da iniciativa. A cerimônia de premiação, que contou com a participação de parceiros do setor público, setor privado e terceiro setor, também celebrou os 20 anos do Programa Voluntariado BB e foi transmitida pelo canal do YouTube do Banco do Brasil.

### > Programa Ajuda Humanitária

Criado pela Fundação BB em dezembro de 2019, o Programa Estruturado Ajuda Humanitária é destinado ao apoio a ações de assistência a pessoas em situação de vulnerabilidade social em função de calamidades eventuais ou crônicas e/ou emergências.

Desde o início de sua criação, o Programa já aportou recursos no montante de R\$ 297 milhões em ações como Solidarize-se, Proteja e Salve Vidas, Enchentes e Brasileiros pelo Brasil.

No ano de 2021, destacam-se a campanha solidária [Brasileiros pelo Brasil](#) e o apoio às famílias diretamente impactadas pelas enchentes nos estados do Acre, Bahia e Minas Gerais.

### > Brasileiros pelo Brasil

Uma iniciativa da Fundação BB e parceiros, como o Banco do Brasil, Petrobras, Fundación Mapfre, BB DTVM, Vibra, BB Seguros, BB Consórcios, Cielo, Livelo, Alelo e mais de 80 empresas, a campanha solidária Brasileiros pelo Brasil conecta quem planta a quem está em situação de vulnerabilidade, alcançando todas as regiões do país, comprando produtos de pequenos produtores rurais para distribuição de cestas de alimentos às famílias que mais precisam. Desde o lançamento em outubro de 2021 até o mês de dezembro, mais de 500 mil pessoas foram atendidas em todos os estados do país, para as quais foram distribuídas mais de 3 mil toneladas de alimentos da agricultura familiar.

A participação da Petrobras na campanha solidária Brasileiros pelo Brasil é feita por meio de auxílio para aquisição de gás de cozinha para 210 mil famílias. Além das entregas de cestas e gás de cozinha, parte dos recursos arrecadados será investida em ações estruturantes, incentivando a economia local, gerando trabalho, renda e contribuindo para o desenvolvimento social dos brasileiros.

### > Programa Tecnologia Social Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social

O Prêmio Fundação BB de Tecnologia Social completou 20 anos em 2021, consolidando o programa estruturado da Fundação BB: Tecnologia Social. Com o objetivo de identificar, reconhecer e disseminar tecnologias sociais que buscam, por intermédio de sua reaplicação e desenvolvimento em conjunto com a comunidade, promover transformação social na vida dos brasileiros, nesta

edição foram 451 iniciativas inscritas. Destas, 59 foram certificadas como Tecnologia Social e agora compõem o [Transforma!](#), plataforma que reúne mais de 600 soluções certificadas pela Fundação BB.

Entre as tecnologias certificadas em 2021, foram selecionadas 15 finalistas, divididas em cinco categorias de premiação: “Cidades Sustentáveis”, “Educação para o Futuro”, “Inovação Digital”, “Meio Ambiente e Renda” e uma categoria denominada “Especial 20 anos”. As vencedoras foram divulgadas em um [evento transmitido](#) on-line em 2 de dezembro.

Nesta edição, o Prêmio contou com a parceria do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES); BB Gestão de Recursos (BBDTVM); BB Tecnologia e Serviços (BBTS); Ativos S.A. e com o apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco); Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO); Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); Escola Nacional de Administração Pública (Enap); Pátria Voluntária; Casa Civil; Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações; Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

### > Programa Estruturado Tecnologia Social Projeto Bem Viver no Semiárido

Realizado de novembro/2018 a maio/2021, o projeto é oriundo da parceria estratégica entre a Fundação BB e o Instituto Votorantim. Com investimento social total de R\$ 1,1 milhão, teve por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida das famílias da Serra do Inácio, na comunidade rural do município de Curral Novo-PI, por meio da reaplicação de Tecnologias Sociais (TS) estruturadas para melhoria da questão hídrica, das condições

sanitárias e da segurança alimentar e nutricional de 109 agricultores familiares daquela região.

O perfil predominante dos participantes diretos atendidos pela ação é: mulher, casada, com ensino fundamental (séries iniciais), residente em casa própria na área rural com outras 3 pessoas e renda média familiar de R\$ 975,00 oriunda da produção agrícola e benefícios sociais.

Entre os principais resultados observados na vida das famílias atendidas pela iniciativa social, destacam-se:

- **77%** dos participantes consideraram que a condição de acesso à água de qualidade melhorou muito;
- **96%** das famílias confirmaram melhorias nas condições de saneamento básico em suas residências;
- **61%** afirmaram que as TS implantadas proporcionaram melhorias nas condições gerais de saúde;
- **85%** reportaram melhorias na produção de alimentos, decorrentes da revitalização de seus quintais produtivos;
- **62%** informaram que a situação financeira melhorou com o incremento da produção;
- O projeto ainda contribuiu para **sensibilizar outras instituições e o governo local** para a situação de vulnerabilidade social da comunidade da Serra do Inácio.



da ostra, minimizar os impactos ambientais nos mangues decorrentes do extrativismo e melhorar a renda de 30 famílias do município de Canguaretama (RN), o projeto viabilizou ações de consultorias técnicas e a implantação de Unidades Familiares de Produção de Ostras.

> **Projeto Valoriza Wi-Fi**

A Fundação Banco do Brasil e o Sebrae assinaram Acordos de Cooperação Técnica com o Ministério das Comunicações para que cada um disponibilize aproximadamente 500 pontos de wi-fi gratuito, levando conectividade em alta velocidade para até mil localidades brasileiras com nenhuma ou pouca conexão. Além da conexão à internet, no Acordo com a Fundação BB, estão previstas iniciativas de educação que buscam preparar a comunidade escolar para sua inserção na cultura digital, por meio do fornecimento de conteúdos educacionais a serem disponibilizados em plataforma virtual. O repasse dos recursos será feito pela Fundação BB. O período de contrato é de 12 meses e está previsto para ser iniciado em janeiro de 2022.

> **Programa Estruturado Meio Ambiente e Renda Projeto Desenvolvimento da Ostreicultura Potiguar**

Fruto de uma parceria estratégica entre a Fundação BB e o Sebrae, a iniciativa foi realizada no período de março/2018 a janeiro/2020 e teve investimento social de R\$ 569,2 mil. Com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável da cadeia produtiva

> **Programa Educação para o Futuro AABB Comunidade**

A Fundação BB, em parceria com a Federação Nacional das Associações Atléticas Banco do Brasil (FENABB) e instituições locais, investiu R\$ 13,19 milhões no programa AABB Comunidade | Educação para o Futuro, com 21.796 beneficiários atendidos em 158 municípios.

O programa oferece complementação escolar para crianças e adolescentes da rede pública de ensino, com idades entre 6 e 14 anos incompletos. Nos últimos 10 anos, cerca de 543 mil crianças foram atendidas no programa.

Em 2021, a Fundação BB e a FENABB realizaram revisão no programa, com a redução da faixa etária e outros ajustes.

Foi observada, em 2021, a redução no número de projetos do programa AABB Comunidade | Educação para o Futuro e a consequente redução dos valores investidos, número de beneficiários e municípios atendidos. A principal hipótese para o que se apresenta está relacionada aos impactos da pandemia, seja na disponibilidade econômico-financeira dos municípios, seja na impossibilidade de realização no todo ou em parte das atividades educacionais presenciais. Cabe destacar que 2021 foi um ano de formalização de novos convênios, sendo marcado pelo início de um novo quadriênio.

	2019	2020	2021
Valor investido no programa AABB Comunidade	R\$ 16,56 milhões	R\$ 16,72 milhões	R\$ 13,19 milhões
Beneficiários	32.291	31.270	21.796
Municípios	243	235	158

A Fundação Banco do Brasil e o Sebrae assinaram Acordos de Cooperação Técnica com o Ministério das Comunicações para que cada um disponibilize aproximadamente 500 pontos de wi-fi gratuito





### > Programa Meio Ambiente e Renda Semeando a Economia Verde

O Banco do Brasil, em parceria com a BB Consórcios e a Fundação BB, lançou um novo grupo de consórcio que propõe a aquisição de bens voltados para a eficiência no uso de recursos naturais e baixa emissão de carbono, considerando os aspectos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) na estratégia dos negócios. A cada cota de consórcio comercializada no Grupo Verde, dez árvores seriam plantadas por instituições que realizam projetos na área de Meio Ambiente.

Com o sucesso das vendas, a Fundação BB e BB Consórcios deram início ao [plantio de 100 mil árvores](#). O prazo para a conclusão desse plantio é final de março de 2023.

O Instituto Auá e o Instituto Espinhaço são os parceiros executores do projeto Grupo Verde – Semeando a Economia Verde e cada um plantará 50 mil mudas nos Biomas Mata Atlântica e Cerrado, respectivamente.

### > Campanha Pense Rosa

Esforço conjunto da Fundação BB e BB Seguros, o projeto, executado pela Orientavida - Associação de Assistência e Promoção Comunitária, tem como objetivo contribuir para a detecção precoce do câncer de mama e garantir tratamento adequado e tempestivo para 3.000 mulheres que se encontram nas filas de espera do Sistema Único de Saúde (SUS) para realização de mamografias e exames adicionais em municípios localizados nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste. O valor total

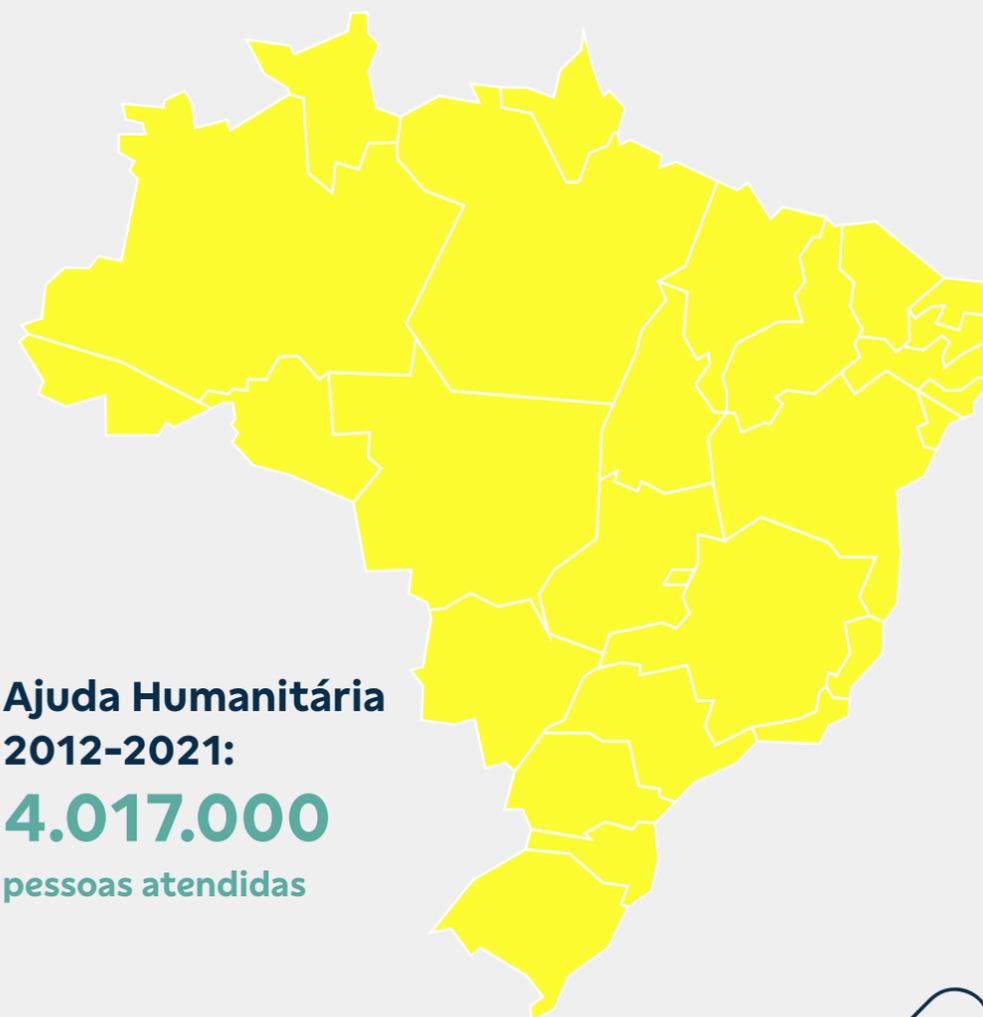
do investimento é de R\$ 579 mil e o projeto tem duração prevista de 12 meses. Em 2021, a ação atendeu mais de 3.000 mulheres. Destas, 210 tiveram o diagnóstico de câncer confirmado e, com o resultado, puderam iniciar o tratamento. O investimento em ações sociais, visando ao bem-estar e saúde da população, traz uma visão positiva para as instituições apoiadoras e para toda a sociedade.

### Voluntariado BB

O Programa Voluntariado BB apoia e incentiva o envolvimento dos funcionários da ativa ou aposentados, familiares e amigos na prestação de serviço voluntário. Para promover maior interação dos públicos, é disponibilizada uma [plataforma na internet](#), o que facilita a gestão do Programa e a comunicação entre os voluntários BB, as instituições, os comitês das unidades, o BB e o público em geral.

Em 2021, a ação atendeu mais de 3.000 mulheres. Destas, 210 tiveram o diagnóstico de câncer confirmado e, com o resultado, puderam iniciar o tratamento.

### Atuação geográfica da Fundação BB 2012 - 2021 (últimos 10 anos)



### Ajuda Humanitária 2012-2021:

**4.017.000**  
pessoas atendidas



Passa o mouse  
sobre os estados



Em 2021, o Portal do Voluntariado BB atingiu 33.971 usuários cadastrados como voluntários, 2.216 ações voluntárias realizadas e 3.265 entidades sociais registradas. No âmbito do programa não foi realizada a Chamada Interna Voluntariado BB/Fundação BB em 2021, devido à pandemia da covid-19. Ocorreu a Chamada Interna Voluntariado BB FIA/Fundo do Idoso, que visa apoiar projetos sociais desenvolvidos por entidades sem fins lucrativos com atuação do voluntário BB. A chamada interna recebeu um total de 82 propostas, com valor máximo por projeto de R\$ 40 mil, totalizando R\$ 2,8 milhões em recursos não reembolsáveis e apoio a 72 propostas aprovadas.

## Incentivos fiscais

Nossos incentivos fiscais seguem legislação específica e são destinados aos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA), Fundo do Idoso, Programa Nacional de Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD).

O FIA e o Fundo do Idoso trabalham com públicos priorizados pelo Estado para inclusão e proteção social, enquanto as doações ao Pronon e Pronas/PCD apoiam iniciativas e serviços desenvolvidos por entidades, associações e fundações privadas sem fins lucrativos no campo da oncologia e das PCD.

## Investimento em esporte e cultura

Os patrocínios esportivos desempenham importante função social e de fomento de categorias de base. Nós apoiamos e mantemos uma das parcerias mais longevas entre uma empresa e o esporte nacional: o patrocínio ao voleibol (praia e quadra).

Incentivos Fiscais (R\$ milhões)	2019	2020	2021
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	28,90	18,22	3,80

1 – Os programas Fundo para Infância e Adolescência – FIA, Fundo Nacional do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica-Pronon e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD) não tiveram repasses em 2020 e em 2021.

2 – Valores considerados para o Banco Múltiplo. Os valores de repasse são calculados com base no imposto de renda devido pela empresa no ano base, conforme legislação vigente. Logo, quando há alteração, os valores de doação são impactados.

3 – Os valores de repasse são calculados com base no imposto de renda devido pela empresa no ano base, conforme legislação vigente. Logo, quando há alteração, os valores de doação são impactados.

4 – Em função da pandemia, os CCBBs Belo Horizonte, Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo permaneceram fechados entre março de 2020 e início de 2021, seguindo as respectivas legislações locais. Com isso, foi necessária a renegociação de projetos já contratados, seja para adaptação para o on-line, seja para a definição de novo prazo, o que reduziu o número de novas contratações para o ano de 2021. O BB destaca que investiu, em valores incentivados em 2020, R\$ 18,22 milhões, e em 2021, R\$ 3,8 milhões. No total, o investimento nesses dois anos foi de R\$ 40 milhões e R\$ 45 milhões, respectivamente, considerando o Conglomerado, mantendo a qualidade da programação e o compromisso de investir em cultura por meio dos CCBBs. Por fim, o BB informa que a decisão pelo uso ou não de valores incentivados faz parte da estratégia de cada empresa e está relacionada, por exemplo, à maior possibilidade de ativação dos projetos patrocinados, o que pode ser um diferencial nesse período de retomada de visitação presencial.

Mesmo com a pandemia, 10 eventos de vôlei (praia e quadra) foram realizados e reuniram cerca de 20 mil pessoas, em jogos realizados em arenas e ginásios pelo Brasil. Destaque para a “Arquibancasa”, no qual mais de 5 mil torcedores participaram virtualmente das etapas de vôlei de praia e jogos das seleções de quadra. A partir de novembro, os eventos de vôlei de praia voltaram a ter presença de público.

Projetos sociais mantidos pela Confederação Brasileira de Voleibol (CBV) atenderam cerca de mil crianças (entre 7 a 14 anos), em 10 núcleos/escolinhas de treinamento em diferentes cidades do País. Clínicas de vôlei realizadas durante as etapas do vôlei de praia, com a participação de público, mobilizaram 200 crianças.

O projeto Embaixadores do Esporte reúne ídolos nacionais para atuarem como porta-vozes na disseminação dos valores e atributos do Banco do Brasil e do esporte. Em 2021, em função da pandemia e do cancelamento de eventos presenciais, foram realizadas 80 ações com os ex-atletas, em sua maioria virtuais, em 12 cidades de todas as regiões brasileiras.

No âmbito do Investimento Social em Cultura, o Banco mantém quatro unidades do Centro Cultural Banco do Brasil (CCBB) – nas cidades de Belo Horizonte (MG), de Brasília (DF), do Rio de Janeiro (RJ) e de São Paulo (SP). Em 2021, comemoraram-se os 32 anos de investimento do BB em cultura.

Em razão da pandemia da covid-19, as atividades culturais presenciais foram retomadas gradualmente, com redução da capacidade de atendimento, o que levou à adaptação dos projetos para o formato virtual e/ou híbrido, como forma de manter o acesso à arte. A definição dos projetos que compõem a programação cultural ofertada ocorre por editais de seleção pública e prospecção criteriosa no mercado cultural, a fim de democratizar oportunidades, manter transparência e garantir qualidade e adesão ao eixo curatorial do CCBB.

No ano de 2021, os CCBBs foram palco de 109 iniciativas culturais presenciais, com 655 mil visitantes. No ambiente virtual foram 59 iniciativas, que contabilizaram mais de 2 milhões de espectadores.





No período, o projeto Encontros CCBB sobre Acessibilidade Digital (100% on-line) dedicou-se a debater e promover de forma ampla o acesso e a capacitação de profissionais envolvidos na produção de conteúdo e criação de plataformas digitais no âmbito da cultura. O Quintal CCBB - evento que possibilitou o reencontro, a céu aberto, com a arte, a música e gastronomia - levou 23.248 pessoas ao CCBB DF, além de promover a sustentabilidade com a coleta de uma tonelada de lixo reciclável. Unindo música, diversão e segurança, o Rock Brasil 40 Anos foi um marco na retomada dos grandes eventos presenciais da cidade do Rio de Janeiro. O Rock Brasil 40 Anos, projeto multidisciplinar que também traz teatro, palestras e exposição, seguirá para as sedes São Paulo, Belo Horizonte e Brasília.

**No ano de 2021, os CCBBs foram palco de 109 iniciativas culturais presenciais, com 655 mil visitantes. No ambiente virtual foram 59 iniciativas, que contabilizaram mais de 2 milhões de espectadores.**

## Ações socioambientais do CCBB

O Programa Educativo atende estudantes e público espontâneo, além de desenvolver material didático para as exposições de maior visibilidade, com linguagem adequada a estudantes dos ensinos fundamental e médio. Todas as exposições contam com programas específicos sobre temas ligados à cultura, como museologia e educação, além de visitas apoiadas por linguagem de sinais, destinadas à inclusão de deficientes auditivos.

### Números de 2021

203-2	2020	2021
Empregos diretos	2.958	3.942
Empregos indiretos	14.790	19.300
Coleta seletiva	3.732	18.920
Projeto educativo (visitantes atendidos)	45.191	17.169
Transporte educativo (crianças do Programa Educativo)	1.155	-
Transporte gratuito (pessoas)	6.289	3.874

## Canais de Informações, Reclamações e Denúncias

[102-17|SASB FN-CB-510a.2]

Disponibilizamos canais para atender às demandas dos públicos de interesse e tratar de assuntos específicos, casos de descumprimento do Código de Ética e denúncia de ilícitos de qualquer natureza, incluindo corrupção.

Os clientes contam com dois meios de atendimento: a Central de Relacionamento BB (CRBB) e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). O primeiro é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento das demandas dos consumidores bancários, que tem como objetivo proporcionar soluções com qualidade, comodidade, rapidez e segurança e contribuir para a formação do resultado e apoiar a rede de agências no atendimento aos clientes e realização de negócios.

O SAC é um multicanal (telefone, internet e mobile) que tem como finalidade 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 do manifestante ser cliente. O SAC recebe e busca resolver a demanda já no primeiro contato (First Call Resolution – FCR), o que ocorre em mais de 95% dos casos.

Se a demanda não é solucionada nos canais de atendimento primários, os clientes podem acionar a Ouvidoria Externa. Em 2021, 99,42% dos demandantes procuraram os canais internos, como SAC e a Ouvidoria, e apenas 0,37% buscaram o atendimento no Banco Central<sup>16</sup>.

Dúvidas de investidores sobre ações, pagamento de dividendos e informações contábeis são tratadas pelo canal Fale com a RI.

O Canal “Denúncias do Banco do Brasil” foi criado para permitir o relato de situações com indícios de ilicitudes de quaisquer naturezas. As denúncias podem ser feitas anonimamente ou sob identificação, com garantia de proteção aos denunciante.

Direcionada aos funcionários, estagiários, aprendizes e contratados, a Ouvidoria Interna recebe denúncias e reclamações sobre conflitos no ambiente de trabalho, desvios comportamentais, descumprimentos de normas internas e reclamações referentes aos processos de gestão de pessoas. Além disso, é intermediadora na resolução de conflitos e avalia a ocorrência de comportamento reprovável.

Quando constatada a participação de funcionário ou ex-funcionário em irregularidade objeto de condução via Controle Disciplinar (omissão ou ação comprovada, praticada em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, que acarreta prejuízo ao Banco ou expõe a risco), o caso é encaminhado para tratamento pelas áreas responsáveis. O Controle Disciplinar delimita as participações, imputa as responsabilidades e define o tratamento e as consequências para os envolvidos em irregularidades.

<sup>16</sup> A diferença de percentual entre o total de atendimentos nos canais internos e os registros realizados no Bacen é referente a demandas de clientes que procuraram Procons, Nudecons ou outras Ouvidorias, os quais somam 0,21%.



## Relação entre público interno e canais de atendimento

Canal	Metodologias de tratamento	Demandantes	Assuntos tratados	Caráter	Prazos	Solução
Ouvidoria Interna	Reclamações Processos de Gestão de Pessoas	Funcionários, estagiários, aprendizes e contratados	Possibilidade de melhoria no processo de gestão de pessoas	Melhoria	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	Restaurativo	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	Restaurativo	20 dias úteis	
	Conversa restaurativa	Funcionários	Conflitos entre pessoas	Restaurativo	20 dias úteis	
	Estudos de caso de Ouvidoria	Funcionários	Comportamento reprovável	Investigativo	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	Restaurativo	10 dias úteis	Feedback Estruturado
	Orientação sobre Conduta de Desrespeito à Intimidade (OCDI)	Funcionários	Comportamento reprovável	Restaurativo	10 dias úteis	Feedback Estruturado + Plano de Ação com viés de reeducação de comportamento.
	Consulta Ética	Funcionários	Esclarecimentos de dúvidas relativas ao Código de Ética	Restaurativo	10 dias úteis	Esclarecimentos
	Elogio	Funcionários	Reconhecimento de Ação	Reconhecimento	5 dias úteis	Encaminhamento de elogio ao superior hierárquico com orientação para registro de reconhecimento na GDP.
	Sugestão	Funcionários	Possibilidade de melhoria de processos	Melhoria	15 dias úteis	Encaminhamento da sugestão à área interveniente e resposta a demandante.



## Relação entre público interno e canais de atendimento

Canal	Tipo de Atendimento	Demandantes	Assuntos tratados	Prazos
CRBB	Atendimento telefônico	Clientes	A CRBB é um canal telefônico destinado ao relacionamento com clientes e atendimento das demandas dos consumidores bancários	Atendimento Imediato.
SAC	Atuação multicanal (0800, APF Internet, Mobile, Redes Sociais, consumidor.gov, ReclameAQUI, CNJ, Fale Conosco no Portal BB)	Clientes e demais consumidores	Informação ou dúvida, reclamação, cancelamento ou suspensão de contratos e serviços	Prazo legal de 05 dias úteis. Em 95% dos casos a demanda é solucionada em primeiro contato. Prazo médio das demais demandas é inferior a 3 dias. Em relação às mídias sociais o tempo médio de solução é inferior a 24h.
Fale com a RI	Formulário no site da RI a Atendimento telefônico	Acionistas / Investidores	Dúvidas sobre as ações, pagamento de dividendos e informações contábeis	2 dias úteis
Denúncias do Banco do Brasil	Formulário no site do Banco do Brasil	Sociedade e Clientes	Denúncia de ilícitos criminais de qualquer natureza, incluindo de corrupção e de negócios não sustentáveis relacionados à prática de gestão, negócio ou de atendimento.	As denúncias deverão ter sua conclusão realizada em até 30 dias corridos, contados da data de registro do protocolo, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa da Unidade responsável por sua condução.
Ouvidoria externa	Atendimento telefônico e internet	Clientes	Reclamações relacionadas a relação de consumo e não resolvidas nos canais de atendimento primário.	10 dias úteis

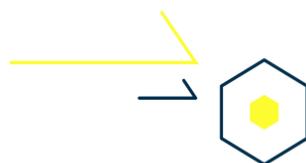
## Resultados SAC

Média de ligações mensais em 2021: 743 mil, das quais 95% solucionadas no primeiro atendimento (FCR);

Prazo médio de solução em 2021: 0,18 dia útil, incluindo demandas solucionadas no primeiro atendimento (FCR);

Em outras demandas não resolvidas imediatamente, o prazo médio de solução foi de 2,29 dias úteis;

Com relação às mídias sociais, foram solucionados 39.846 atendimentos mensais.



Informação	2019	2020	2021
Média de ligações mensais	415 mil	614 mil	743 mil
% solucionada no 1º atendimento (FCR)	93,30%	94,40%	95,00%
Prazo médio de solução	0,31 dia útil (incluindo as solucionadas no 1º atendimento (FCR))	0,18 dia útil	0,18 dia útil
Prazo médio de outras demandas não resolvidas imediatamente	2,03 dias úteis	1,93 dias úteis	2,29 dias úteis
Atendimentos mensais solucionados via mídias sociais	27 mil	33.779	39.846



## Resultados Ouvidoria Externa

[102-17]

Informação	2019	2020	2021	Variação
Ocorrência recebidas	92.887	134.513	123.435	-8,24%
Prazo médio (Ouvidoria)	4,99 dias	3,60 dias	4,03 dias	11,11%
First Call Resolution – SAC	4.640.458	6.958.296	8.466.173	21,67%
Ocorrências SAC	650.177	516.743	566.678	9,66%
Ocorrências Ouvidoria (reabertas da Ouvid Ext)	50.792	89.264	70.272	-21,28%
Demandantes que procuraram os canais internos (SAC e Ouvidoria)	99,52%	99,41%	99,42%	0,01 p.p.
Demandantes que buscaram o Bacen	0,48%	0,43% <sup>1</sup>	0,37% <sup>1</sup>	- 0,6 p.p.

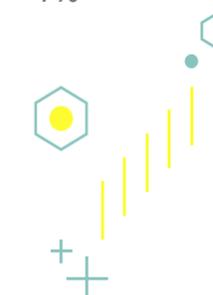
1 – A diferença de percentual entre o total de atendimentos nos canais internos e os registros realizados no Bacen é referente a demandas de clientes que procuraram Procons, Nudecons ou outras Ouvidorias, os quais somam 0,21%.

Por meio do projeto Acesso Direto, a Ouvidoria atua na prevenção de reclamações em instâncias externas, articulando a solução de demandas da Rede de atendimento com gestores de produtos, serviços e processos. Em 2021, foram solucionadas

723 ocorrências, além de atendimentos com o objetivo de orientar os funcionários a como utilizar as ferramentas de solução disponíveis com foco no atendimento resolutivo e centralidade no cliente.

## Resultados Canal de Denúncias BB [102-17|SASB FN-CB-510a.2]

	2019	2020	2021	
			Quantidade	% do total
Denúncias recebidas (total)	1.034	1.762	1.971	100%
Fraude, falsidade ideológica, estelionato, falsificação de documento etc.	47,78%	75,09%	1.278	65%
Outros crimes	15,18%	3,69%	259	13%
Corrupção [205-1 205-3]	9,86%	6,58%	77	4%
Crime contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira, Crimes contra o Sistema Financeiro, Lavagem de dinheiro etc.	9,09%	8,80%	51	3%
Crime cibernético	6,96%	-	-	-
Quebra de sigilos bancário e funcional	4,74%	1,48%	87	4%
Assédio sexual, discriminação, injúria, calúnia, difamação, crimes contra a honra	3,29%	0,51%	79	4%
Assalto, arrombamento, furto e sequestro	3,00%	1,31%	3	-
Lesão Corporal, vias de fato etc.	0,10%	-	-	-
Relação de consumo	-	2,55%	137	7%





Realizamos a gestão, monitoramento e triagem das denúncias recebidas por meio do Canal de Denúncias do Banco do Brasil. Um relatório é elaborado semestralmente com as data-base de 30 de junho e 31 de dezembro, nos termos da Resolução CMN 4.859/20. Tal relatório é submetido para aprovação do Conselho de Administração e deverá ser mantido à disposição do Banco Central, pelo prazo de 5 anos, contados das data-base.

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 responsáveis pela condução.

As áreas gestoras são responsáveis pela fase de análise das denúncias. Cada denúncia é conduzida mediante adoção de rito processual adequado aos fatos denunciados. Tais análises devem ser realizadas por funcionários que não tenham vínculo ou relacionamento com o denunciante ou quaisquer pessoas citadas na denúncia.

Será considerada procedente a manifestação em que restar evidenciada 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 a irregularidade objeto da manifestação que apresente insuficiência de informações para análise (elementos mínimos de autoria e materialidade); ou cujo teor não esteja relacionado ao cometimento de ilícitos de qualquer natureza ou irregularidades funcionais.

### Indicadores de reclamações Bacen

O Banco Central (Bacen) realiza trimestralmente um *ranking* das reclamações das instituições financeiras. Em 2021, permanecemos bem posicionados, não figurando entre as 5 primeiras posições do *ranking*, conforme tabela abaixo.

#### Ranking Bacen



Em 2021, mantivemos nos dois primeiros trimestres a 6ª colocação entre os 10 bancos que compõem o *ranking*. No 3T21, ocupamos a 7ª colocação, melhorando ainda mais a nossa posição. No 4T21, o *Ranking* Bacen foi divulgado com 15 instituições e o BB figurou na 11ª posição.

#### Reclamações BACEN

	2019	2020	2021	Variação
Reclamações Recebidas	25.664	32.589	33.719	3,47%
Reclamações Consideradas Procedentes	5.210	6.229	5.133	-17,60%

Em 2021, mantivemos nos dois primeiros trimestres a 6ª colocação entre os 10 bancos que compõem o *ranking*.





# Financeiro

## Resultados

### Lucro Líquido Ajustado recorde de R\$ 21,0 bilhões

Registramos lucro líquido ajustado recorde de R\$ 21,0 bilhões em 2021, elevação de 51,4% em relação a 2020, influenciado, principalmente pela estabilidade das despesas administrativas, redução da PCLD ampliada em 40,2%, pelo aumento da margem financeira bruta e das receitas de prestação de serviços, 4,9% e 2,2% respectivamente. O Resultado Estrutural cresceu 5,4% o que demonstra a resiliência do desempenho operacional no período. O RSPL<sup>1</sup> no conceito de Mercado foi de 15,8%.

Em 2021, distribuímos R\$ 7,5 bilhões em juros sobre capital próprio/dividendos a nossos acionistas, aumento de 79,3% na comparação com 2020. O lucro ajustado por ação foi de R\$ 4,39 em 2020 para R\$ 6,86 em 2021 enquanto nosso *dividend yield* alcançou 9,1% no ano, frente a 4,4% no ano anterior.

A seguir, apresentamos a evolução dos principais itens que compõem o nosso resultado.

### Demonstração do Resultado Resumida - R\$ milhões

Fontes de Recursos	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Margem Financeira Bruta	53.947	56.539	59.305	4,9%
PCLD Ampliada	(14.931)	(21.923)	(13.108)	-40,2%
PCLD - Risco de Crédito	(19.748)	(25.561)	(17.884)	-30,0%
PCLD - Recuperação de Crédito	6.745	7.359	7.808	6,1%
PCLD - Descontos Concedidos	(1.132)	(1.086)	(2.135)	96,5%
PCLD - Perdas por Imparidade	(797)	(2.635)	(897)	-66,0%
Margem Financeira Líquida	39.016	34.616	46.198	33,5%
Receitas de Prestação de Serviços	29.209	28.702	29.343	2,2%
Despesas Administrativas	(31.537)	(31.583)	(32.026)	1,4%
Risco Legal <sup>2</sup>	(8.603)	(4.207)	(6.264)	48,9%
Outros Componentes do Resultado <sup>3</sup>	(3.046)	(7.272)	(5.898)	-18,9%
Resultado Antes da Trib. s/o Lucro	25.038	20.256	31.352	54,8%
Imposto de Renda e Contribuição Social	(3.140)	(3.093)	(6.080)	96,6%
Participações Estatutárias no Lucro	(2.347)	(1.702)	(2.645)	55,4%
Lucro Líquido Ajustado <sup>4</sup>	17.848	13.884	21.021	51,4%
Itens Extraordinários	315	(1.186)	(1.311)	10,5%
Lucro Líquido	18.162	12.697	19.710	55,2%

(2) Grupamento contendo o saldo da linha 'Demandas Cíveis, Fiscais e Trabalhistas'; (3) Grupamento contendo o resultado das linhas 'Outras Provisões', 'Resultado de Participações em Controladas, Coligas e JV', 'PREVI - Plano de Benefícios 1', 'Previ - Atualização de Fundo Utilização', Despesas Tributárias, 'Outras Receitas/Despesas Operacionais' e 'Resultado Não Operacional'; (4) Lucro líquido ajustado está líquido do resultado de 'Participação Minoritária'.

<sup>1</sup>RSPL Mercado: reflete a métrica que os principais analistas de mercado utilizam nas previsões de resultado. É calculado pela razão entre o lucro ajustado e a média do PL contábil deduzido das participações minoritárias. Os valores são anualizados por capitalização simples.





## Margem Financeira Bruta cresce 4,9%

A Margem Financeira Bruta (MFB) é composta pelas receitas financeiras com operações de crédito, despesas financeiras de captação e de captação institucional e pelo resultado de tesouraria.

A Margem Financeira Bruta (MFB) totalizou R\$ 59,3 bilhões, crescimento de 4,9%, explicado pelo aumento de 13,6% das receitas financeiras,

10,5% em receitas de operações de crédito e 31,5% em receitas de tesouraria; e pela redução de 5,5% das despesas de captação institucional. Cabe ressaltar também o aumento de 62,0% das despesas financeiras de captação comercial, com impacto negativo sobre a MFB, movimento explicado principalmente pela elevação da Taxa Média Selic (TMS).

### Margem Financeira Bruta e Spread – R\$ milhões

	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Margem Financeira Bruta	53.947	56.539	59.305	4,9%
Receita Financeira com Operações de Crédito	74.694	69.221	76.479	10,5%
Despesa Financeira de Captação	(24.481)	(14.340)	(23.224)	62,0%
Despesa Financeira de Captação Institucional <sup>1</sup>	(11.124)	(10.463)	(9.889)	-5,5%
Resultado de Tesouraria <sup>2</sup>	14.858	12.120	15.940	31,5%

(1) Inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e IHCD (exceto instrumento elegível ao Capital Principal);

(2) Inclui o resultado com juros, hedge fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado.

## Receitas de Prestação de Serviços avançam 2,2%

Em 2021 as receitas de prestação de serviços somaram R\$ 29,3 bilhões, crescimento de 2,2% na comparação com o ano anterior. O crescimento é explicado, principalmente, pelo desempenho nos segmentos de administração de fundos (+8,8%), seguridade (+10,7%) e consórcios (+29,2%).

### Varição das Receitas de Prestação de Serviços - R\$ milhões



Varição 2020-2021: 2,2%

## Despesas Administrativas e Índice de Eficiência

As Despesas Administrativas aumentaram 1,4%, mantendo-se dentro do intervalo das projeções corporativas.

O índice de eficiência acumulado em 12 meses alcançou 35,6%, refletindo a combinação de controle de custos com incremento das receitas no período.



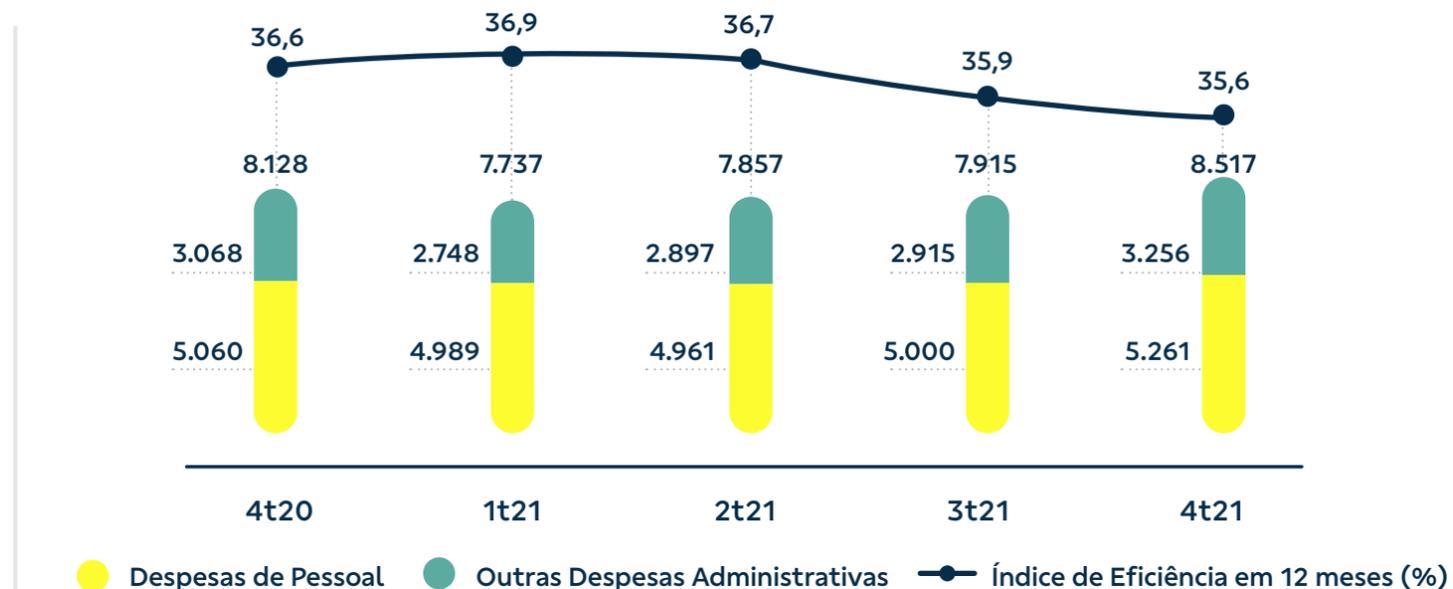
"Encerramos o ano com a divulgação de um resultado histórico, fruto do sólido desempenho dos nossos negócios, da dedicação dos nossos funcionários, do rigoroso controle de despesas como prioridade de gestão e, especialmente, da centralidade no cliente. Acreditamos que o atendimento de excelência, especializado e disponível em múltiplos canais, e a atuação sustentável que gera externalidades positivas para nossos públicos de relacionamento contribuem para a evolução crescente dos resultados e permitem a realização diária do nosso propósito, que é cuidar do que é valioso para as pessoas."

**José Ricardo Fagonde Forni**  
VP de Gestão Financeira e Relações com Investidores





### Despesas Administrativas – R\$ Milhões



Buscamos constantemente melhorar a eficiência operacional e produtividade, mantendo controle de nossas despesas administrativas e de pessoal, ao mesmo tempo que trazemos aumentos sustentáveis e diversificados em nossa base de receitas.

### Carteira de crédito

Carteira de Crédito Ampliada, que inclui, além da Carteira Classificada, TVM privados e garantias, totalizou R\$ 874,9 bilhões em dezembro/21, crescimento de 17,8% na comparação com dezembro/20.

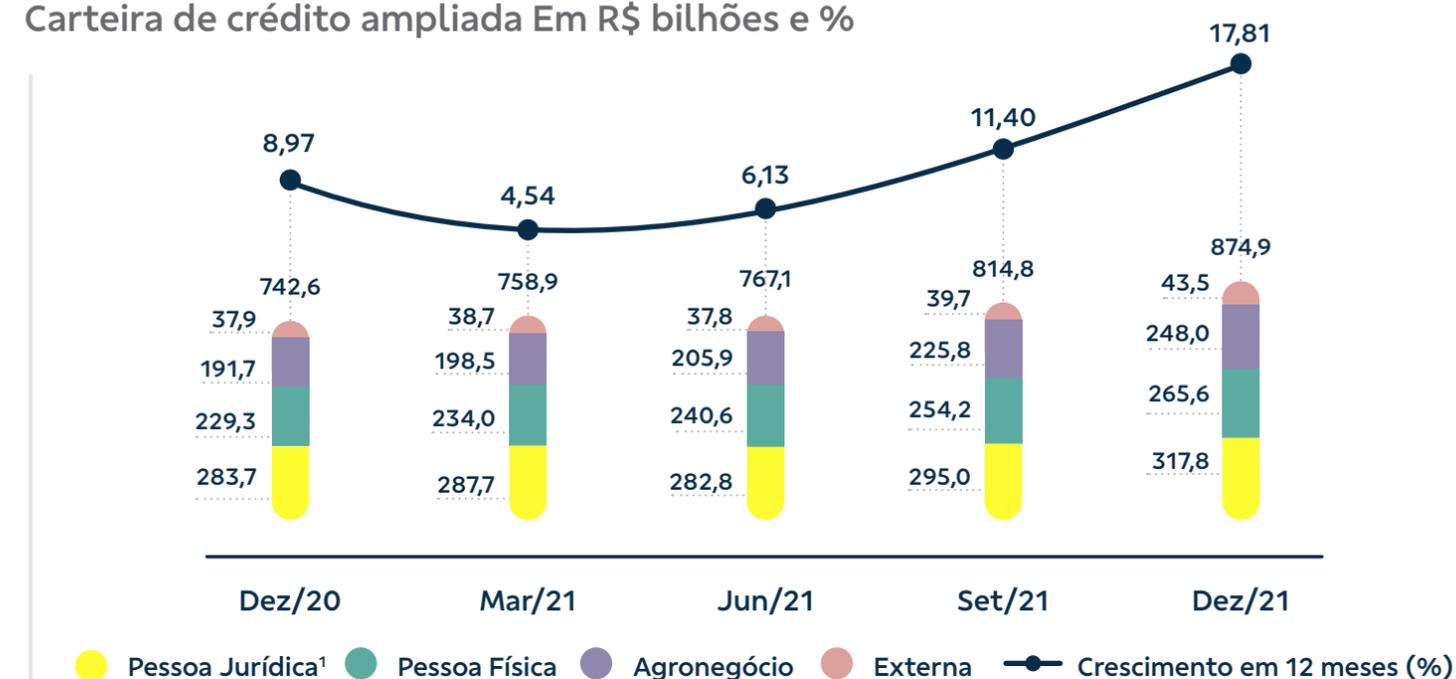
A carteira Pessoa Física cresceu 15,8% no ano, devido à performance positiva no crédito

consignado (14,2%), cartão de crédito (46,8%) e no empréstimo pessoal (40,2%).

Na Pessoa Jurídica houve crescimento de 12,0% no ano. Destaque para o crescimento de TVM privados e garantias (36,8%), influenciado pela antecipação de demanda por parte das grandes empresas, e recebíveis (63,4%).

No Agronegócio a carteira cresceu 29,4% na comparação com dezembro/21, com destaque para o custeio agropecuário (50,6%), para as linhas de investimento agropecuário (66,5%) e CPR (62,8%). Os títulos do agronegócio também tiveram performance positiva, principalmente o certificado de direitos creditórios do agronegócio, que totalizaram R\$ 8,2 bilhões em dezembro 2021.

### Carteira de crédito ampliada Em R\$ bilhões e %



(1) A carteira PJ, segmentos Grandes e MPME, foi reprocessada a partir de dezembro/19 de forma a refletir a revisão de segmento dos clientes que compõem a carteira MPME e migraram para a carteira PJ grandes empresas.

### Despesa com PCLD reduz 40,2%

No acumulado anual, a PCLD ampliada somou R\$ 13,1 bilhões, redução de 40,2% frente a 2020.

### PCLD Ampliada - R\$ milhões

	2020	2021	Varição
PCLD Ampliada	(21.923)	(13.108)	(40,2)
PCLD - Risco de Crédito	(25.561)	(17.884)	(30,0)
PCLD - Recuperação de Crédito	7.359	7.808	6,1
PCLD - Descontos Concedidos	(1.086)	(2.135)	96,5
PCLD - Perdas por Imparidade	(2.635)	(897)	(66,0)

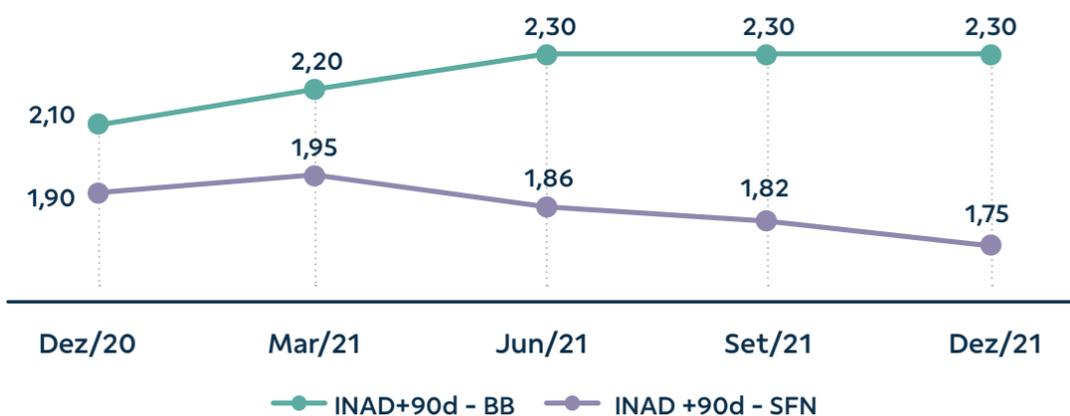


## Qualidade do Crédito

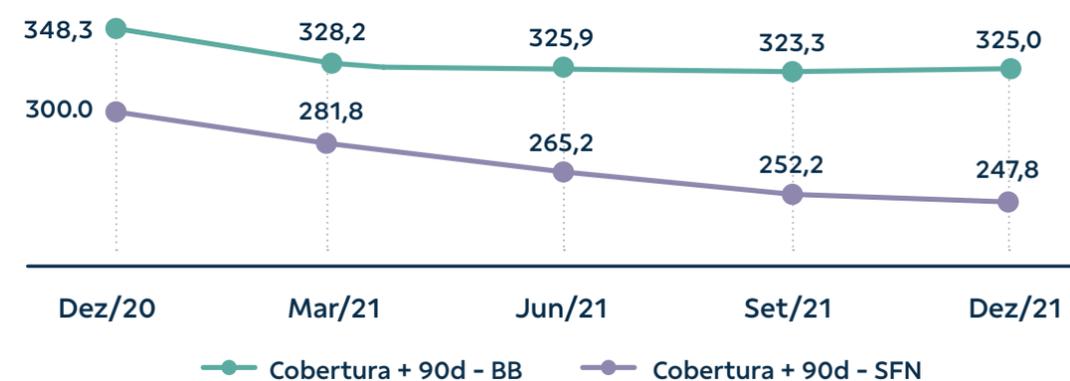
O índice de inadimplência INAD+90d (relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada) recuou em relação a dezembro de 2020, atingindo 1,75%, permanecendo abaixo do sistema financeiro nacional.

O Banco mantém cobertura compatível com o perfil de risco de sua carteira, encerrando o ano de 2021 em 325,0%.

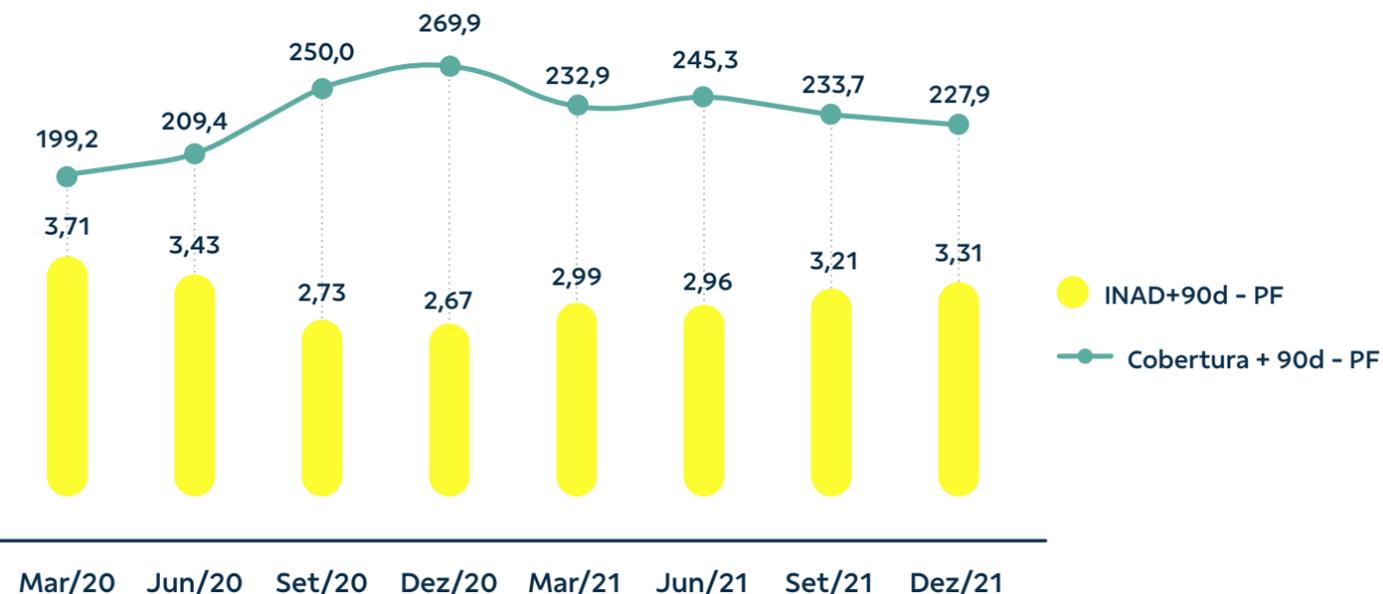
### INAD +90d – em % da Carteira de Crédito Classificada



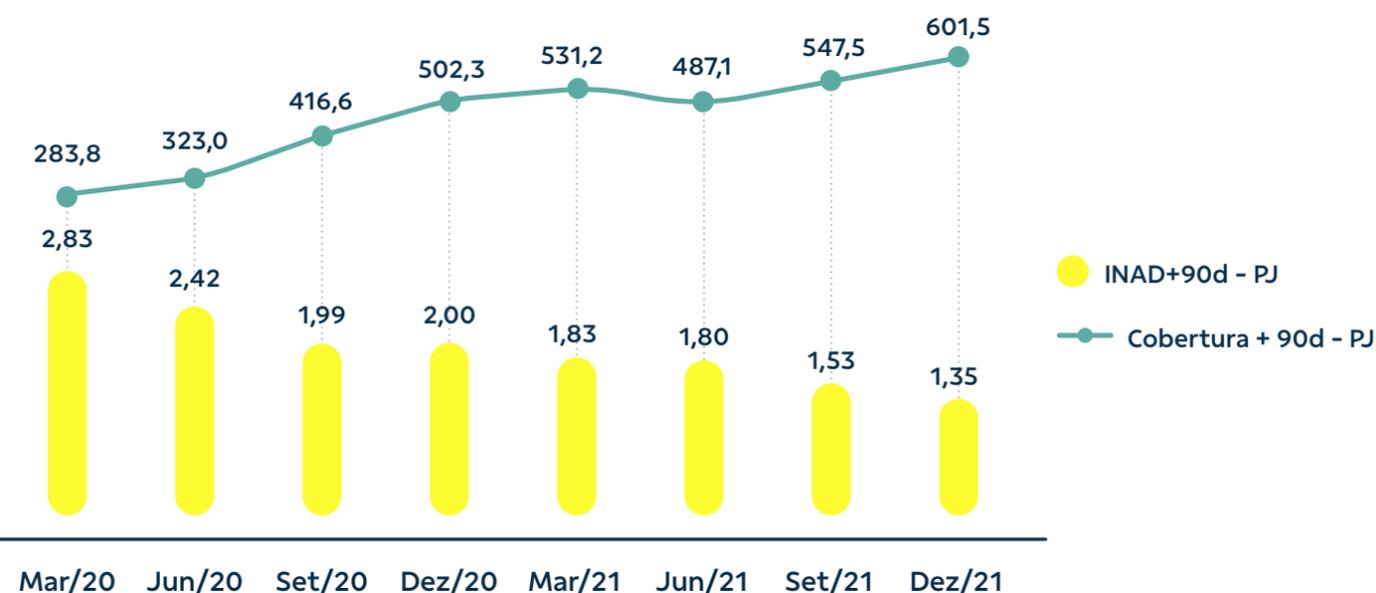
### Índices de Cobertura da Carteira de Crédito Classificada



### INAD +90d e Cobertura da Carteira Classificada PF - %

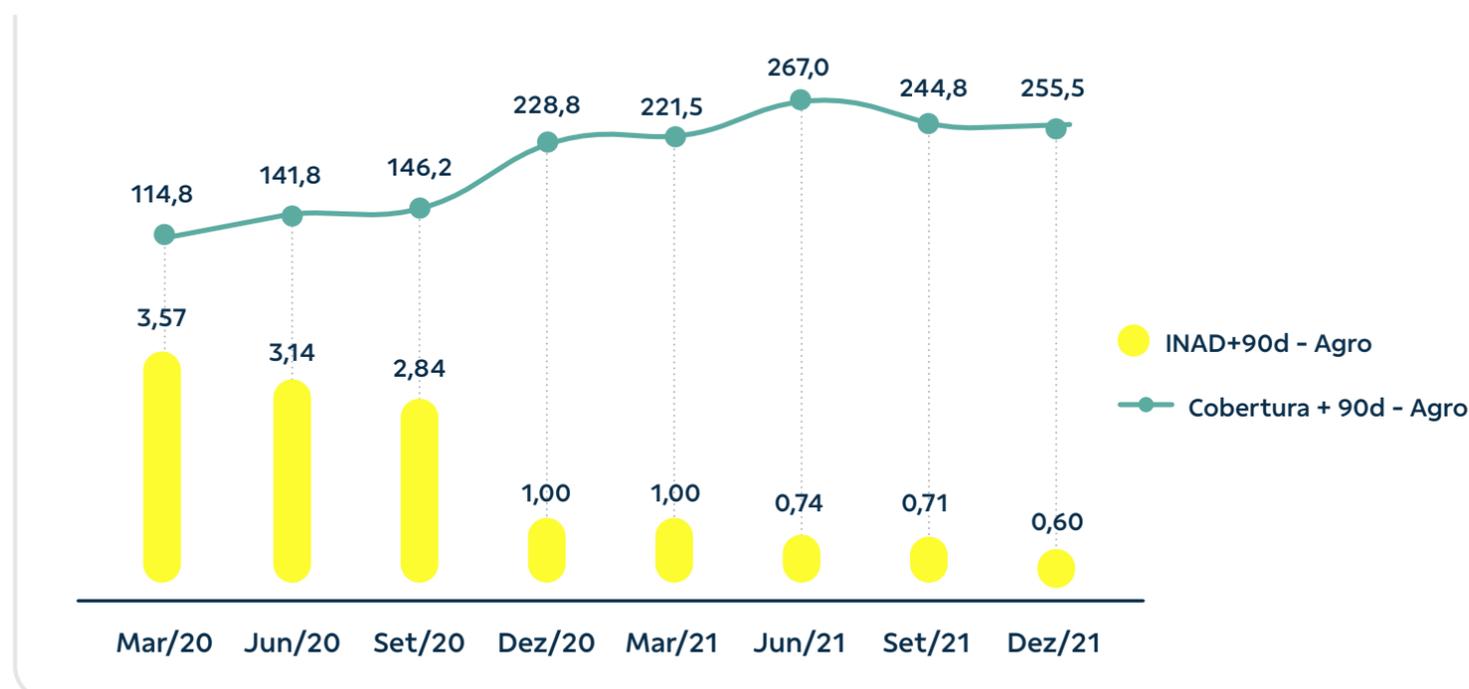


### INAD +90d e Cobertura da Carteira Classificada PJ - %





### INAD +90d e Cobertura da Carteira Classificada Agro - %



### Estratégia Digital

Com um Banco cada vez mais digital, consolidamos nossa presença em complementariedade à rede física e com a oferta de soluções inovadoras e conveniência aos clientes. A adoção dos meios digitais para efetivação de diversos serviços cotidianos continuou se fortalecendo como novo hábito para milhões de brasileiros e nos antecipamos a esse movimento, fomentando a originação de negócios e o relacionamento pelos canais digitais.

Nossa estratégia digital está amparada em um conjunto de iniciativas que se desdobram em otimização e transformação digitais, ambas habilitadas por uma transformação cultural, pela adoção de inteligência analítica, por novas formas de atuar e novas tecnologias. Sob o pilar da transformação, buscamos novas fontes de resultado aceleradas por inovação aberta e tecnologias digitais. As prioridades são buscar novas fontes de resultados associadas a negócios com capacidade de atrair novos segmentos de clientes e com soluções de negócios que aumentem o engajamento do cliente com os canais e marcas.

A estratégia do ciclo 2021-2025 focou em dois grandes pilares: clientes e funcionários. O estabelecimento de objetivos e metas que englobaram a visão negocial e de TI resultou em ações sinérgicas entre essas áreas, contribuindo assim para alavancar o resultado do BB em 2021 e aumentar a satisfação dos nossos funcionários e clientes.

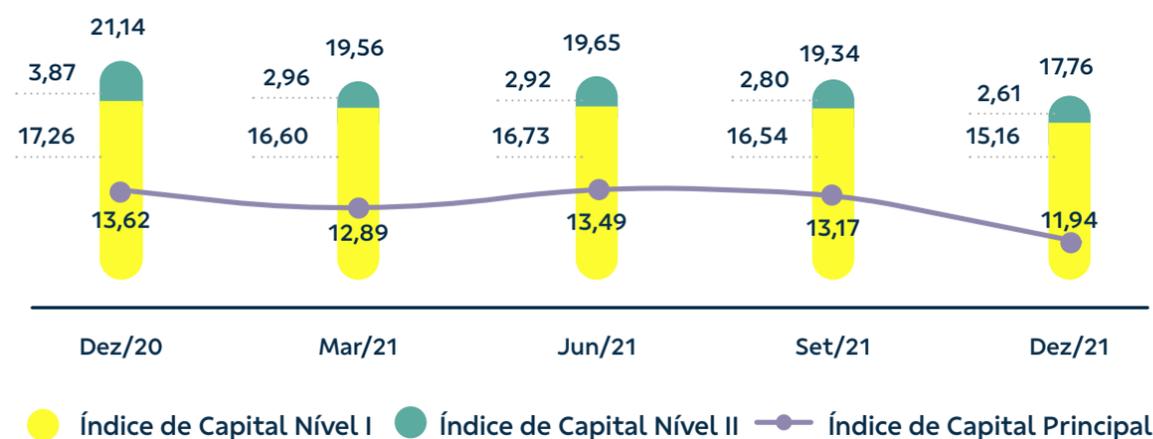
São exemplos dos resultados obtidos:

- Aumento no saldo positivo nas avaliações do termômetro de análise dos sentimentos das interações por texto dentro do App BB (Net Sentiment Index), cujo resultado avançou de 1,8% para 5,0%
- Aumento de 2,04 pontos no NPS de clientes nativos digitais;
- Aumento de 3,03 milhões na base de clientes que fazem uso intensivo dos canais digitais, chegando a um total de 8,49 milhões.

### Índice de Basileia

Nosso Plano de Capital tem visão prospectiva de três anos e considera (a) a Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos, (b) a Estratégia Corporativa e (c) o Orçamento Corporativo.

Em dezembro de 2021, o índice de Basileia foi de 17,76% e o índice de capital nível I de 15,16%, sendo 11,94% de capital principal.



A plataforma Broto já soma mais de 543 mil acessos, com mais de dois mil produtos anunciados e originou mais de R\$ 1,3 bilhão em negócios desde seu lançamento.





Nesse sentido, continuamos expandindo a atuação como plataforma nos vários segmentos em que atuamos. No mercado de agronegócios, por exemplo, estamos escalando a [plataforma digital Broto](#), construída em conjunto com a BB Seguros, e que conecta produtores rurais e fornecedores oferecendo produtos, serviços e consultoria. A plataforma Broto já soma mais de 543 mil acessos, com mais de dois mil produtos anunciados e originou mais de R\$ 1,3 bilhão em negócios desde seu lançamento, fomentando e impulsionando o agronegócio brasileiro. Agregamos à plataforma, ainda, outras soluções como blog, podcasts e lives para trazer informação e conhecimento aos produtores rurais.

Em 2021, trabalhamos na oferta da solução aos nossos clientes para que se tornassem parceiros de negócios da plataforma e pudessem atuar como *sellers*. No fechamento do ano, o segmento Atacado Empresarial contava com 102 clientes cadastrados como *sellers* ativos e 95 em fase de prospecção. E já contabilizava R\$ 654 milhões em 1.575 propostas de negócios efetivadas, com um alcance de mais de 1.057 clientes BB compradores.

Terminamos 2021 com 22,2 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais (internet e mobile), e as transações realizadas nestes canais representaram 91,7% das operações de nossos clientes, um aumento de 5,2 pontos percentuais em comparação com 2020 (86,5%).

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 4,4 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (com 2,3 milhões de avaliações), em uma escala com pontuação máxima de cinco estrelas.

Alcançamos ao final do ano o número recorde de 20,3 milhões de usuários no App. A maior parte desses usuários está habilitada para transacionar. Isso significa dizer que o cliente não apenas realiza consultas, mas também compra, investe e faz suas transações financeiras pelo aplicativo do BB. A migração de clientes para os canais digitais também resultou em aumento dos negócios realizados integralmente via digital. As plataformas digitais representaram 35,7% do desembolso em crédito pessoal e 13,4% do crédito consignado. Considerando o volume de aplicações e resgastes, foram 27,8% movimentados nos fundos de investimento. Apenas no último trimestre de 2021, 40,6% da quantidade de operações de serviços (tais como investimento, solicitação de cartão, abertura de contas e negócios com capitalização, seguros e consórcios) foi realizada no digital.

Contamos com um dos maiores parques tecnológicos da América Latina, que opera com disponibilidade superior a 99,9%, a 81 bilhões de transações por mês, com picos de 9,5 bilhões em um único dia. As áreas de tecnologia do Banco atuam em sintonia com as áreas de negócios e clientes, com objetivo de acelerar a transformação digital sem perder a qualidade e efetividade no atendimento presencial aos nossos clientes.

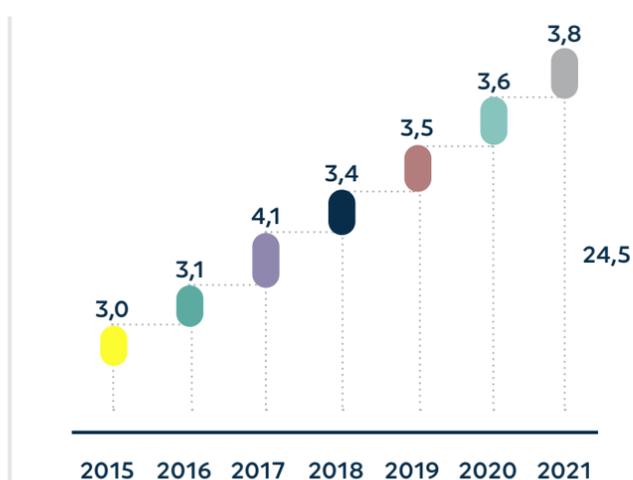
Para intensificar o processo de desenvolvimento de soluções e acelerar a inovação, nos tornamos parceiro da Endeavor, relevante rede de empreendedores de alto impacto no mundo e um dos principais *hubs* de contato entre *scale-ups* no ecossistema brasileiro.

Alcançamos o número de 6,9 milhões de clientes nativos digitais, ou seja, que começaram o relacionamento com o Banco, por meio das plataformas digitais, inclusive pelo *wallet*, e apresentou crescimento de 9,0% em doze meses.

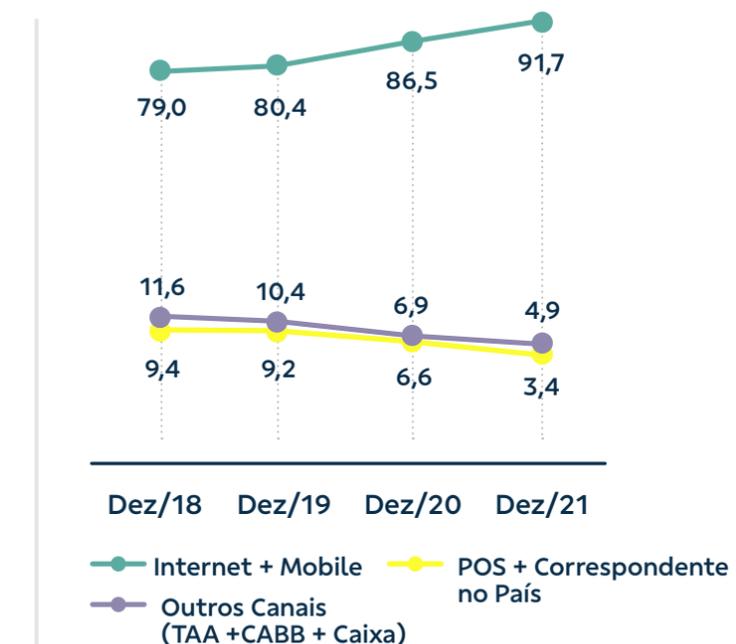
## Investimentos em Tecnologia

Investimos permanentemente em tecnologia com o objetivo de melhorar a eficiência operacional, reduzir as perdas operacionais, expandir os negócios e melhorar o atendimento ao cliente. De 2015 a 2021, foi investido o montante de R\$ 24,5 bilhões.

### Investimento em Tecnologia (R\$ bilhões)



### Participação dos Canais de Atendimento nas Transações – %





## Acionistas

Temos uma base de mais de 883 mil acionistas, sendo 98,3% pessoas físicas e 1,6% pessoas jurídicas. Entre janeiro de 2019 e dezembro de 2021, nossa base de acionistas PF cresceu de 430 mil para 868 mil. Tal feito demonstra a confiança de nossos acionistas e a solidez de nossa empresa em cenários de maior volatilidade.

Entendemos a importância de estar próximo dos nossos acionistas e dos detentores de instrumentos de dívidas, trazendo esclarecimentos sobre os potenciais impactos nos nossos resultados e atualizações sobre as ações tomadas para a gestão do negócio. Participamos de 2.805 atendimentos em 2021, entre conferências, eventos, atendimento de e-mail e 1.193 reuniões com investidores, analistas de mercado e agências de rating. Nossas ações (BBAS3) mantiveram presença em todos os pregões da B3 e representaram 1,79% do Ibovespa para o último quadrimestre. Mantivemos também um programa de ADR nível 1 (BDORY) negociado no mercado de balcão nos Estados Unidos.



## Dividendos/Juros sobre Capital Próprio e Participação Acionária

Dividendos e JCP R\$ milhões	2019	Participação Acionária (%) 2019	2020	Participação Acionária (%) 2020	2021	Participação Acionária (%) 2021
União Federal	3.466	50,0	2.108	50,0	3.779	50,0
Previ	343	4,8	199	4,7	353	4,7
BNDES	25	0,7	-	-	-	-
PF	445	7,5	490	11,9	1.194	16,3
PJ	758	11,2	477	10,4	622	8,6
Capital Estrangeiro	1.696	25,3	922	22,5	1.577	20,0
Demais <sup>(1)</sup>	-	-	-	0,4	-	0,4
<b>Total</b>	<b>6.733</b>	<b>100,0</b>	<b>4.197</b>	<b>100,0</b>	<b>7.526</b>	<b>100,0</b>

<sup>(1)</sup> Composto por Ações em Tesouraria, ações detidas por Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva e por ações referentes à incorporação do BNC e BESC.

## Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)

Indicadores de Mercado (sem ações em tesouraria)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Lucro por Ação (R\$)	6,39	4,39	6,86	56,3%
Preço/Lucro 12 Meses	7,37	8,25	4,18	-49,3%
Preço/Valor Patrimonial	1,26	0,82	0,57	-30,5%
Capitalização de Mercado (R\$ bilhões)	137,0	104,7	82,3	-21,4%
Preço da Ação ON (R\$)	48,04	36,71	28,85	-21,4%



## Inovação e Negócios Digitais

[103-1|103-2|103-3|Inovação e tecnologia]

Os serviços financeiros vêm se aprimorando para acompanhar as demandas dos clientes em relação a comodidade, conveniência e diversidade de serviços para início e manutenção de relacionamentos. Nesse sentido, o setor bancário tem desenvolvido soluções que visam apoiar os seus clientes, adaptando o seu portfólio e ofertas àquilo que o cliente espera.

Acreditamos que olhar para o cliente, conhecer seus interesses, hábitos de consumo, estilo de vida, valores, afinidades, enfim, valorizar o que é importante para cada um – para além da esfera financeira – é o que vai fazer cada vez mais a diferença no nosso jeito BB de atender. Mudamos a forma tradicional de segmentar, focada no uso de dados sociais e demográficos, para ficar à frente do core bancário nessa relação.

O comportamento dos clientes, estimulados por novas tendências e inovações, indica as direções e oportunidades de negócios. O acompanhamento de tendências beneficia diretamente clientes e demais públicos de relacionamento, visto que se pode ofertar soluções e facilidades que não apenas satisfaçam, mas antecipem suas necessidades.

Estamos trabalhando na entrega de uma nova visão da estratégia de clientes, centrada na inteligência analítica aplicada ao conhecimento individual.

Assim, avançamos ainda mais personalização do relacionamento, gerando boas experiências e principalmente relevância para que as pessoas tenham acesso a um Banco altamente especializado nas pessoas, olhando as suas necessidades específicas.

Esse contexto pressupõe novos modelos de negócios, mais eficientes e ágeis. Seguimos na vanguarda das soluções digitais com uso da inteligência artificial (IA), permitindo aos clientes interagirem conosco e usufruírem serviços via WhatsApp e redes sociais. O assistente virtual responde em linguagem natural e aprende continuamente, de acordo com as demandas e dúvidas dos usuários. Ele não substitui outros canais, como o *internet banking*, e se houver necessidade de atendimento pessoal o cliente pode ser atendido por funcionários.

Aprimoramos nossos investimentos em computação em nuvem, *big data*, plataformas sociais e computação cognitiva. Viabilizamos soluções capazes de identificar sentimentos e interesses dos nossos clientes no campo da computação afetiva, uma aplicação da inteligência artificial. Essa ferramenta permite ainda identificar o grau de satisfação do cliente.



### Custo de transações nos canais digitais

- **108x** mais barato que CRBB <sup>(1)</sup>
- **16x** mais barato que TAA <sup>(1)</sup>
- **1,4x** mais barato que Internet <sup>(1)</sup>

- Produto CDC (Crédito Pessoal) **311x** mais barato que na Agência
- Pedido de Cartão (PF) **197x** mais barato que na Agência
- Aplicação em Fundos de Investimento **1.575x** mais barato que na Agência

<sup>(1)</sup> Produto CDC (Crédito Pessoal), Abertura de Conta Corrente (PF), Pedido Cartão (PF) e Aplicação em Fundos de Investimento.



## Estratégia de nuvem

O ano de 2021 representou a consolidação do uso da nuvem como plataforma de construção de software. Pelo volume e criticidade das aplicações desenvolvidas, verificamos uma maior flexibilidade e rapidez na entrega de soluções ao nosso cliente e uma expansão da capacidade de processamento sem a perda do desempenho dessas aplicações.

Pelo lado da infraestrutura, buscamos ofertar um portfólio variado. Atendemos às necessidades do negócio e dos times de construção e aumentamos a eficiência na gestão de TI com a criação de uma *cloud* híbrida com *multicloud*, conjugando recursos próprios da nuvem privada com recursos de soluções em nuvens públicas de fornecedores diferentes.

Finalizamos 2021 com mais de 15 soluções disponíveis aos nossos clientes/funcionários. Em linha com essa estratégia, disponibilizamos também esse ano para o banco uma plataforma *low code* que nos permitiu dar autonomia às áreas de negócio para que possam automatizar e evoluir seus processos departamentais, contribuindo para acelerar a transformação digital. Terminamos o ano com mais de 450 desenvolvedores cidadãos e 48 aplicações em ambiente de produção.

## Inteligência Artificial

O ano de 2021 consolidou o avanço do uso de inteligência artificial (IA) em novas soluções e processos do BB. O corpo jurídico passou a contar com o auxílio da IA na análise de acordo judiciais

enquanto nosso atendimento humano tem atuado preventivamente para mitigar a propensão de demandas judiciais. A automação de *backoffice* ampliou a capacidade operacional por meio de novas soluções que tratam uma gama crescente de documentos como contratos, procurações, matrículas de imóvel, notas fiscais e informações contábeis entre outros itens.

O *onboarding* digital, piloto na validação automatizada de documentos de identificação, já conta com 28 mil validações diárias. Essa solução já está presente em outros produtos do BB e de parceiros. A prova de vida do INSS é um exemplo: o procedimento passou a ser realizado dentro do próprio App BB, que garantiu comodidade a mais de 128 mil beneficiários ao longo de 2021.

O Assistente Virtual BB consolida a fase de crescimento do atendimento digital em 2021, com presença no WhatsApp, Google Assistente, Facebook, Twitter, Carteira Digital, autoatendimento pela Internet e Portal BB. Em 2021, 23 milhões de pessoas tiveram 57 milhões de conversas com os assistentes virtuais do Banco. Considerando apenas o WhatsApp, foram 17,7 milhões de pessoas com 43,3 milhões de conversas, incremento de 130% na quantidade de usuários sobre 2020.

Outro destaque foi a ampliação do uso de canais de voz suportados por Inteligência Artificial. Novas consultas foram disponibilizadas no Assistente Virtual BB presente no Google Assistente e a Busca Inteligente por voz facilita a experiência no app BB e já é utilizada por mais de 2,6 milhões de clientes. Também em 2021, lançamos a URA Cognitiva,

ampliando a capacidade de atendimento a nossos clientes com soluções de IA tanto no entendimento da fala quanto na geração de voz.

O propósito de utilizar a inteligência artificial no Banco do Brasil é potencializar a eficiência, simplificação e usabilidade dos processos, além de otimizar a tomada de decisão e promover engajamento com clientes, funcionários e demais partes interessadas. O objetivo é aumentar a capacidade humana na tomada de decisões, realização de negócios ou resolução dos desafios dos clientes.

### Interações no WhatsApp X Resolutividade do Bot



"Usando as melhores tecnologias disponíveis e soluções de inteligência analítica, inteligência artificial, low code e cloud, buscamos levar conveniência e facilidade aos nossos clientes, pessoas físicas e jurídicas, que cada dia mais adotam os meios digitais para a realização de diversos serviços bancários ou não bancários. Nosso objetivo é atender o cliente como ele quer, na hora que ele quiser, com a segurança que ele espera, possibilitando a geração de negócios e ampliando o relacionamento pelos canais digitais. Para acelerar a inovação e o processo de transformação digital, estamos firmando diversas parcerias e reforçando nossos investimentos em tecnologia, a fim de mantermos nossas soluções digitais como referências no mercado."

**Marcelo Cavalcante de Oliveira Lima**  
VP de Negócios Digitais e Tecnologia





# Inteligência Artificial no Banco do Brasil



## Open Banking

Ao longo do ano de 2021, atuamos fortemente no processo de implementação do Open Banking ou Sistema Financeiro Aberto e nos mantivemos ativos nos diversos fóruns estabelecidos dentro da Febraban e da Convenção do Open Banking. Atuamos como protagonistas no ecossistema, coordenando os trabalhos do GT de Especificações e do GT de Arquitetura, dois Grupos de Trabalho extremamente estratégicos na Convenção do *Open Banking*.

O *Open Banking* consiste na integração de sistemas de informação, permitindo o compartilhamento de dados, produtos e serviços por instituições financeiras e outras instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central. É considerado pelo Banco Central como uma ferramenta importante para a inovação no mercado financeiro, tornando o setor bancário mais eficiente e competitivo. O sistema baseia-se na construção de APIs (sigla em inglês para Interface de Programação de Aplicativos) para a integração das plataformas e infraestruturas tecnológicas das instituições participantes do ecossistema e viabiliza o compartilhamento de dados e serviços previstos no escopo *Open Banking*.

Inicialmente previsto para ser implementado em 2021, o *Open Banking* deverá ter sua implantação finalizada em 2022, dada a complexidade da infraestrutura necessária para seu funcionamento.

Atuamos com foco estratégico para consolidar o BB como referência em *Open Banking* no mercado, mantendo o nosso pioneirismo. Para os clientes e sociedade em geral, reforçamos a comunicação



para disseminar o conceito de Sistema Financeiro Aberto e preparar o consumidor para aproveitar as vantagens do Open Banking. Internamente, focamos na preparação dos funcionários para o novo cenário, capacitando-os para sanar as dúvidas dos clientes e para utilização das novas oportunidades negociais de relacionamento.

Além disso, investimos na adaptação de processos e negócios, bem como na criação de novos modelos de negócios no cenário de Open Banking que serão concluídos nos próximos períodos.

As ações desenvolvidas durante o ano de 2021 levaram em consideração tanto o Open Banking Regulatório, com prazos e datas específicas para entregas, quanto a evolução dos negócios com clientes nas integrações externas.

Contamos, ainda, com o Portal do Desenvolvedor, plataforma que permite o acesso de clientes e não clientes às APIs do Banco. Atualmente, o portfólio do Portal conta com as APIs Cobrança, Pix, Pix Arrecadação Integrada, Autorização de Débito Automático e Pagamentos em Lote. O Portal oferece uma jornada digital de ponta a ponta para a integração, incluindo ambiente de testes das soluções, além de conectar o público desenvolvedor, mantendo uma comunidade ativa que contribui para a construção e aprimoramento dos nossos serviços.

Ao longo de 2021, foram firmadas mais de cinco mil novas integrações com clientes empresariais, cadastrados mais de 13 mil desenvolvedores e mais de seis mil aplicações estão em produção.

O portfólio de APIs do BB, que inclui aquelas disponibilizadas via Portal do Desenvolvedor, fechou o último trimestre de 2021 com 14 APIs negociais integradas e com chamadas. A redução na quantidade de APIs com chamadas ocorreu em virtude da revisão do portfólio disponível para integração comercial.

## Pix

Nossa solução Pix, integrada a todos os nossos aplicativos negociais, atende de forma ágil as transferências dos clientes (pagador e recebedor). Em 2021, tivemos a consolidação e expansão do Pix, com a disponibilização de novas soluções, como Arrecadação Integrada ao Pix, Cobrança Integrada ao Pix e Pix Cobrança. Também são destaques:

- **A qualidade das entregas e o cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos pelo Regulador** colocam o Banco do Brasil em posição de destaque, o que traz reflexos positivos na imagem do BB perante o mercado e reforça sua solidez. Tais entregas e seus desdobramentos são importantes para a perenidade da instituição e impacta diretamente na satisfação da base de clientes.
- Até o fim de 2021, o BB somava **19 milhões de chaves Pix** cadastradas por **16 milhões de usuários**, sendo **quase 1 milhão de pessoas jurídicas**. Durante o ano, registramos mais de **1,49 bilhão de transações via Pix**, entre envios e recebimentos, alcançando um valor movimentado superior a **R\$ 1,24 trilhão** e *market share* de **27,5%**, além de **R\$ 138 milhões** arrecadados em tarifas.

## Quantidade de Parceiros e APIs

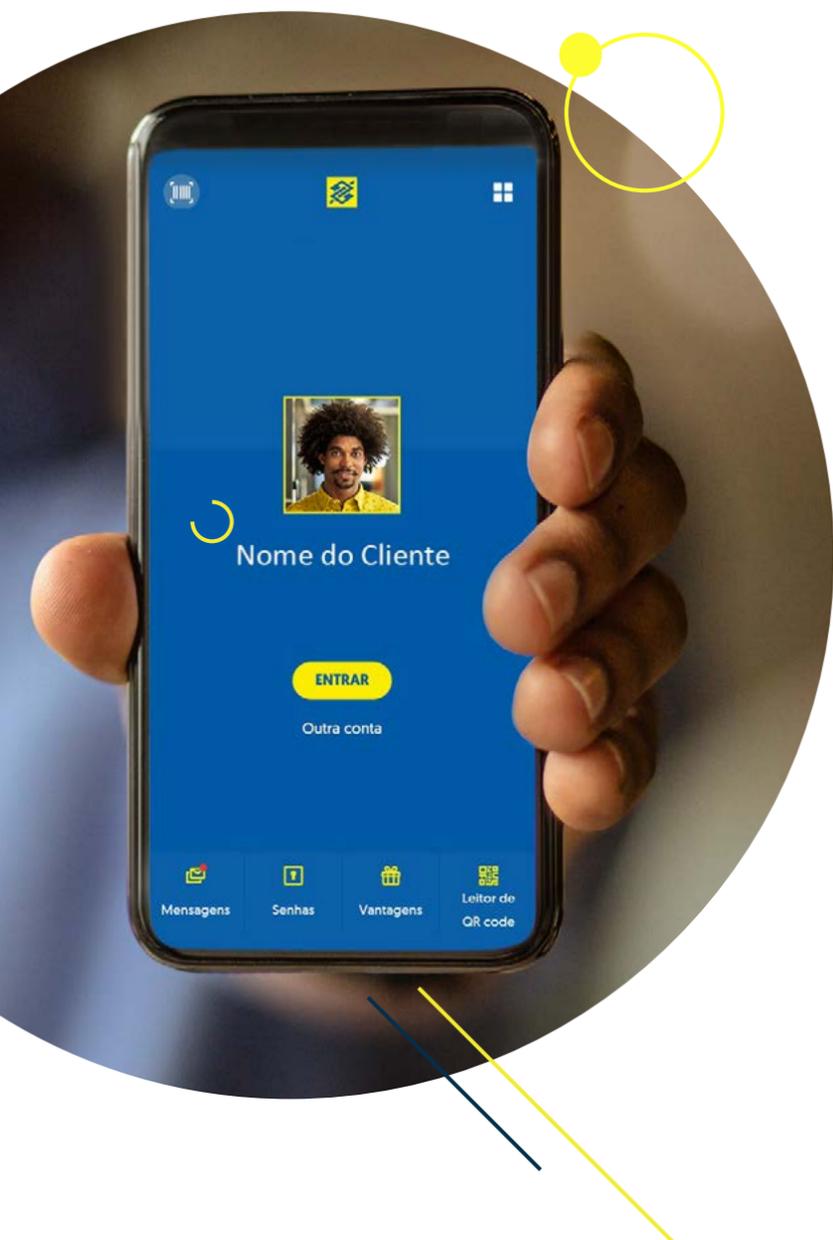
	Dez 2020	Mar 2021	Jun 2021	Set 2021	Dez2021
APIs com Chamadas em Produção	17	16	16	15	14
APIs Regulatórias	-	2	4	13	15
Parceiros com Chamadas em Produção	307	653	1.332	2.548	3.076
Parceiros em Teste	273	726	946	1.343	1.087

- A solução Pix do BB, integrada a todos os aplicativos negociais do banco, **atende de forma ágil** as transferências dos clientes (pagador e recebedor). Já a **facilidade** de cadastramento das chaves Pix, bem como, a **simplicidade e presteza** na realização das transferências, apoiam a nossa rede na tarefa de **fidelizar os clientes**.
- Os clientes BB **podem fazer transferências Pix por meio do nosso aplicativo**, do **WhatsApp** e até por **comando de voz** usando o Google Assistant. Em termos de quantidade, o BB processa **19,3% de pagamentos e recebimentos do Pix** e responde por **28,6% do volume financeiro transacionado**.
- Em 2021, foram disponibilizados a **personalização de limites de Pix, Pix Cobrança - QRcode com vencimento** (funcionamento similar ao boleto de cobrança), **agendamento**

**de Pix, Pix Saque e Pix Troco e o Mecanismo Especial de Devolução** (permite a contestação de valores devido a fraudes, golpes e falhas). A Agenda Evolutiva do Pix segue o mesmo ritmo para 2022, prevendo novos produtos e novas opções de liquidação para os usuários.

Ao longo de 2021, foram firmadas mais de cinco mil novas integrações de API`s com clientes empresariais





## Outras iniciativas em inovação

### > Aceleração - Programa Smart Cities Endeavor

Participamos do programa de aceleração de *startups* Smart Cities, seguindo as melhores práticas de mercado. A conexão com *startups* é um excelente meio para promover a cultura de inovação e a transformação digital em grandes empresas.

A atuação do Banco do Brasil em um programa dessa natureza permite observar novas oportunidades de negócios, gera aprendizados e fortalece o papel do BB nesse ecossistema de inovação.

### > Primeiros Investimentos em Startups

O BB é cotista de três Fundos de Investimento em Participações (FIPs), com participação indireta em 29 *startups*. Também tivemos o lançamento de dois FIPs Exclusivos do BB, sendo um dos fundos com foco em investimentos de impacto e ASG.

### > Estrutura para Desenvolvimento de Novos Negócios

Celebramos um contrato com o Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (CESAR), com foco na aceleração da esteira de desenvolvimento de novos modelos de negócio. Estão previstas modelagens e aceleração de iniciativas estratégicas construídas em parceria entre as Unidades Estratégicas patrocinadoras e o Instituto de renome internacional, vinculado à UFPE e ao Porto Digital do Recife.

### > Central de Experimentação Digital

Mais de 100 mil clientes foram impactados com quatro testes já executados e três em andamento com relação a *UX writing*, testes de público e abordagem usando Economia Comportamental para aprendizagem e escala da adoção das melhores abordagens.

### > Loja BB – Afiliados

Lançada em 2021 no App BB, a solução centraliza a oferta de produtos e serviços não financeiros, os quais já atingiram mais de 279 mil clientes únicos.

Além dos já conhecidos *Gift Cards*, o espaço nasceu com um benefício diferenciado: comprando a partir do link na Loja BB, o cliente receberá em sua conta *cashback* das compras realizadas no site da Amazon.

### > Conta Digital (PF) e Conta PJ Digital

Com o propósito de melhorar ainda mais a experiência do cliente com soluções digitais relevantes, em 2021 foi lançada a abertura de conta corrente diretamente pelo App BB para pessoa jurídica (EI, MEI e EIRELI) e pessoa física.

Ambas possuem os mesmos benefícios de uma conta corrente aberta em uma agência, fornecendo acesso a todo o portfólio de produtos e serviços do Banco e sem qualquer limitação de movimentação ou necessidade de realização de *upgrade*. Além disso, a jornada da abertura foi integrada a ferramentas de inteligência artificial, que eliminaram a obrigatoriedade de alguns documentos e tornaram o fluxo mais simples e fluído para o cliente.

### > Faturamento e autogestão de limites do cartão de crédito

Em 2021, a soma do faturamento das funções crédito e débito dos cartões emitidos pelo BB chegou a R\$ 376,2 bilhões, o equivalente a 22% de aumento em relação ao ano anterior.

Dentre as diversas funcionalidades implantadas no período para melhoria da experiência e satisfação dos clientes, destaca-se a autogestão de limites do

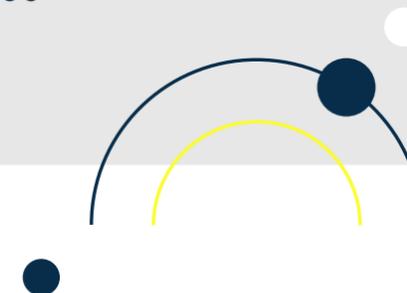
## App BB

Em 2021, o aplicativo do Banco do Brasil manteve sua posição de destaque entre os mais bem avaliados do mundo. [102-15]

### Destaques 2021

- **Usuários recorrentes (>=10 acessos no mês): 13,0 milhões**
- **Batemos os 20 milhões de usuários únicos no canal: 20.301.003**

- **Aumento de 21,5% na média de usuários diários: 7.512.800**





cartão devido ao impacto representativo que trouxe para o faturamento. A ferramenta, disponibilizada em julho de 2021, unificou a visão dos limites (tratando limite parcelado e rotativo como um só) e impacta diretamente no índice de principalidade de cartão, visto que o cliente tende a priorizar o uso do cartão que possui mais limite.

Em 2021, a ferramenta foi utilizada nos canais de autoatendimento do BB por 2,7 milhões de clientes pessoas físicas em personalizações diversas do limite do cartão (incremento, reduções e manutenções). Dentre estes canais, o App BB foi o mais utilizado e representou 82% destes eventos. Ainda, do total de clientes que utilizou a solução, 2,2 milhões realizaram incremento e injetaram R\$ 2,67 bilhões na carteira de limites de cartão de crédito do BB.

Além de fornecer liberdade e autonomia ao cliente, a solução reduz o consumo de estrutura física e da central de atendimento e contribui para acelerar a transformação digital do Banco.

#### > **Ampliação de parcerias e integração de APIs**

A busca por soluções que proporcionam a melhor experiência para o cliente por meio de inovações que geram negócios sustentáveis para o Banco resultaram na ampliação das parcerias de cartões, potencializando os resultados desse meio de pagamento, e no aumento das parcerias de cash, com consequente engajamento de clientes por meio das integrações de APIs.

Além dos benefícios para os clientes, que ganham mais velocidade e até segurança nas transações, as soluções também trazem grandes vantagens para o Banco, tais como o estreitamento do relacionamento com nossos clientes, o estabelecimento de novas

parcerias (que nos proporcionaram o atingimento do público-alvo em alta escala) e a consolidação do Banco do Brasil no mercado de BaaS (*Bank as a Service*).

Em 2021, o avanço da construção das APIs permitiu a formalização e implantação de mais de 100 parcerias com empresas de tecnologia, que desenvolvem soluções diversas, promovem os serviços do BB e aumentam as oportunidades de negócios. Dos mais de 5 mil clientes que consomem nossas APIs, quase metade utiliza os serviços financeiros de *cash* por meio das plataformas de nossos parceiros. Ao todo, cinco APIs estão publicadas no Portal Developers BB e várias outras estão em processo de piloto, passando por preparações diversas antes da divulgação massificada.

#### > **Parcerias Cartão**

A priorização da estratégia de cartões voltada para clientes não correntistas, com investimentos na digitização de processos e criação de um ecossistema de suporte para ações voltadas para esse público, foi fundamental para a expansão da base de clientes e crescimento do faturamento de cartões de parceria em 2021.

Essa reformulação da atuação do BB em parcerias, ainda em estágio inicial, resultou em 2 milhões de novos clientes e em um faturamento de aproximadamente R\$ 10 bilhões. Uma das soluções que ganharam destaque, corroborando esse resultado, foi a implementação do modelo 100% digital na contratação do cartão, que possibilitou a aprovação automática com utilização imediata e contribuiu para o atingimento de índices de ativação que ultrapassaram 80% em 2021.

#### > **BB Pay**

O BB Pay é uma solução, em desenvolvimento, que abrange todos os meios de pagamentos que o Banco possui atualmente (débito em conta, Pix, Open Banking, boleto e cartão de crédito), e que busca simplificar o recebimento e pagamento de valores tanto para o recebedor quanto para o pagador.

Com essa ferramenta multiplataforma, o cliente BB será capaz de acessar os serviços da instituição via App BB, *Web*, *Widget* ou API, o que possibilitará uma grande acessibilidade e escalabilidade às soluções do Banco do Brasil.

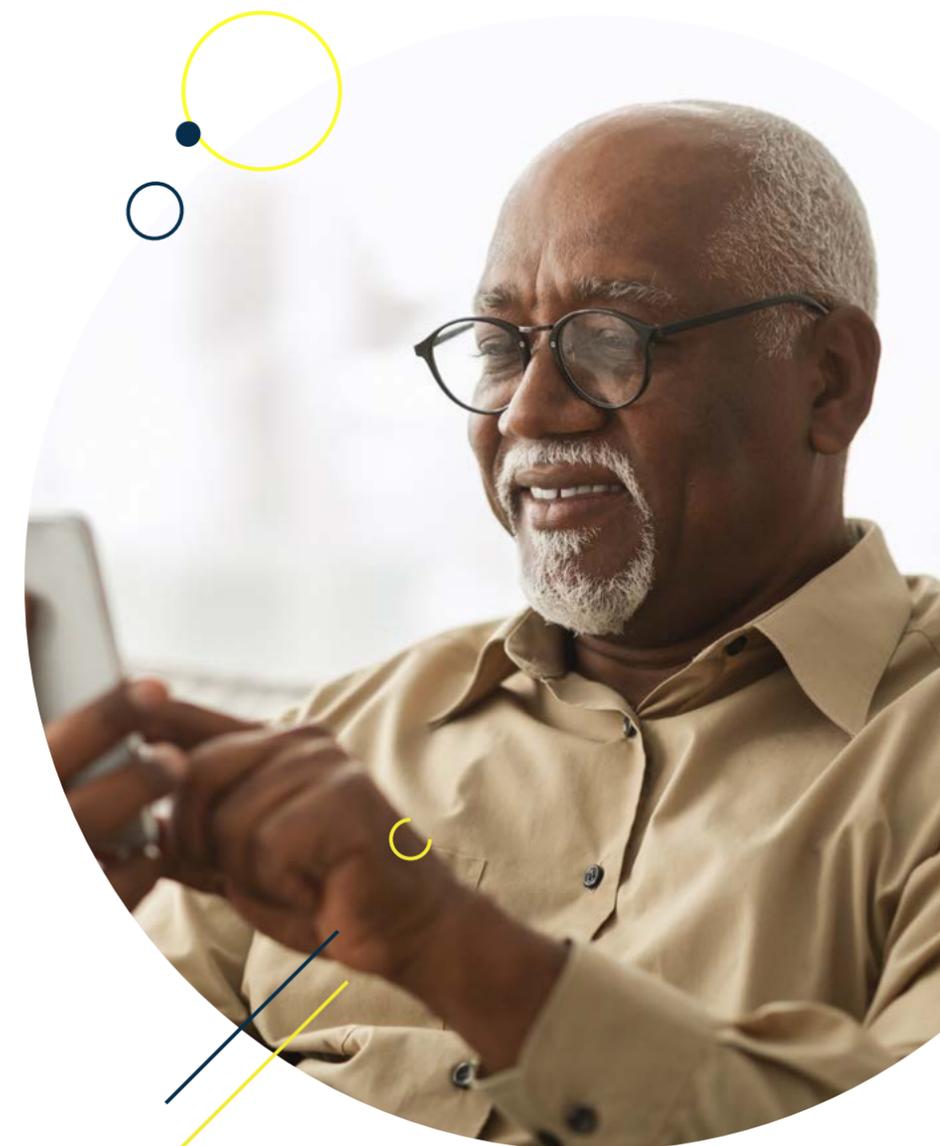
No final do segundo semestre de 2021, realizamos com sucesso nosso primeiro pagamento via Open Banking por meio do BB Pay, o que fortalece a posição vanguardista e a grande capacidade de realização do Banco do Brasil.

#### > **Marketplace Afiliados**

Em novembro de 2021, demos mais um passo na expansão de portfólio de soluções de serviços não financeiros. Agora, o cliente já pode realizar compras a partir do App e ganhar *cashback* em conta.

Tendo em vista a adesão do BB ao programa de associados, de uma das maiores varejistas digitais do Brasil, o cliente que realizar suas compras a partir do link disponível na loja BB, receberá *cashback*.

A implementação do *marketplace* Afiliados foi extremamente bem recebida e já acumula dezenas de milhares de clientes utilizando a solução. Este é apenas o primeiro passo da estratégia de *marketplace* afiliados, cuja amplitude de marcas o Banco pretende expandir em breve.





### > Blog BB

Em abril de 2021, criamos o Blog BB. A principal missão do Blog é a de oferecer conteúdo relevantes não apenas para os clientes do Banco do Brasil, mas também para pessoas que ainda não possuem relacionamento com o Banco. Essa estratégia editorial – que oferece um *mix* de pautas de oportunidade com conteúdo *evergreen* – alcançou mais de três milhões de visitantes no segundo semestre de 2021.

Chamam a atenção o índice de utilidade (avaliações positivas/total de avaliações) de 96% atribuído pela audiência aos posts do período, assim como os mais de 25 mil compartilhamentos dos conteúdos em diversas plataformas (Facebook, WhatsApp, Twitter e Instagram).

### > Programa Corporate Venture Capital (CVC)

O programa de CVC é fundamental para impulsionar a inovação aberta, ajudando no desenvolvimento de novos negócios, ampliando mercados nos quais atuamos, ao mesmo tempo em que promove uma melhor experiência para os clientes. Estar próximo a *startups* é uma forma de trocar experiências, aprendizados, incorporar novas tecnologias e aumentar a competitividade. Alinhado a isso, a oportunidade de investir em *startups* de impacto gera ainda mais valor, não só para o BB, como também para a sociedade e todo o ecossistema.

Em 2021, o BB realizou os primeiros investimentos em fundos de Venture Capital. Essa tese de investimento se baseia nos seguintes pilares: (1) Verticais de investimento: *agritechs*, experiência do cliente, *fintechs* e *govtechs*; (2) Estágio de

maturidade: foco nos estágios *seed* e Série A, com produtos testados e clientes ativos; (3) Parcerias: gestores de *venture capital*, *startups* e aceleradoras; e (4) ASG: priorização de *startups* que tenham objetivos, métricas e metas claras de impacto social, ambiental e de governança responsável.

### > Low-code

O desafio do desenvolvimento de soluções na nuvem vem sendo enfrentado com o desenvolvimento *Low-Code* de *softwares*, na plataforma Faz.aí, que suporta a automação de processos internos menos complexos de forma mais rápida e independente, com gestão e governança corporativas. Essa ferramenta aumenta a capacidade de automatizar processos de trabalho com maior eficiência, simplificação e digitalização de processos.

### > Assistentes Virtuais

Continuamos avançando no uso de assistentes virtuais para atendimento aos clientes Pessoa Física e Jurídica, correntistas e não correntistas. Os assistentes virtuais do BB estão presentes no WhatsApp, Google Assistente, Facebook, Twitter, Carteira Digital, autoatendimento pela Internet e Portal BB.

O uso dos assistentes virtuais tem contribuído na integração do atendimento físico e digital, atuando como primeira camada de atendimento para clientes gerenciados e canal preferencial para clientes não gerenciados. Também contribui ao reduzir a quantidade de atendimentos que são direcionados para o atendimento humano nas centrais ou na rede de agências. Fruto de uma forte estratégia, ao final de dezembro, apenas 6,8% das conversas tiveram transbordo para atendimento humano.

Por meio da inteligência artificial e experiências conversacionais por texto (*chatbots*) ou voz (*voicebots*), os assistentes fornecem informações, esclarecem dúvidas sobre produtos e serviços e, também, realizam transações. Para continuar avançando, em 2021, o BB mais uma vez foi inovador, ao ser o primeiro banco a oferecer a portabilidade de benefício de INSS e cobrança bancária no WhatsApp, além de consultas de fatura e limite de cartão no Google Assistente.

Novas linhas de renegociação de dívidas, contestação de compras, acionamento do NFC, liberação e pedido de cartão de crédito, emissão e consulta de boletos de cobrança bancária juntam-se aos serviços e transações que já eram oferecidos, como Pix, saldos, extratos, pagamentos de boletos e impostos, transferências, consultas de limites e faturas do cartão, consulta a benefícios e auxílios governamentais, renegociação de dívidas, recargas de celular e bilhetes de transporte, pesquisa de agência do BB pela localização, informações de como aderir e vantagens do Open Banking, além de informações para *startups* e desenvolvedores de *software*.

Além da possibilidade de o cliente iniciar uma conversa, o BB está usando o recurso conhecido como WhatsApp Ativo. Por meio dele, o Banco do Brasil envia uma mensagem ao cliente e o assistente virtual começa a conversa a partir daí. Já foram enviadas mensagens sobre crédito pessoal, ofertas e alertas de cartão de crédito, informações sobre o Open Banking, mensagens de segurança, boas-vindas após aquisição de um produto, e felicitações para os clientes aniversariantes, dentre outras iniciativas.

Chamam a atenção o índice de utilidade (avaliações positivas/total de avaliações) de 96% atribuído pela audiência aos posts do período





O foco é tornar os assistentes virtuais cada vez mais humanizados, acolhedores e resolutivos, trazendo comodidade e satisfação aos clientes. Além da melhoria contínua da curadoria dos conteúdos, com investimentos em treinamentos e aperfeiçoamento dos funcionários, foi desenvolvido a utilização de botões e mídias de imagens e vídeos nas conversas, para assim torná-las mais assertivas. Conhecendo o hábito dos brasileiros de enviar mensagens de voz, também foi aperfeiçoada a conversão de áudio em texto de forma a garantir uma boa interpretação por parte da inteligência artificial. Na prática, por exemplo, o cliente pode mandar um áudio pedindo para realizar um Pix, que a transação será realizada no próprio WhatsApp com toda segurança de autenticação do cliente por meio das credenciais e senha, como já acontece nos outros canais digitais.

Sabendo da tendência de crescimento do uso dos *chatbots* no futuro da indústria financeira, investimos permanentemente em capacitação da equipe e em ferramentas que possam dar suporte à operação, entregando experiências positivas e permitindo o aprimoramento do atendimento nos canais digitais.

#### > **Inteligência Analítica**

Nossos direcionamento e investimentos em cultura analítica e uso de dados permaneceram fortes ao longo de 2021, reafirmando a estratégia para geração de valor. Assim, colocamos o cliente no centro da atuação e prioridade, mantendo o foco na eficiência operacional, com canais de atendimento e serviços suportados por dados e inteligência analítica.

A estrutura de inteligência analítica tem atuado sob formato de tribos e *squads* multidisciplinares, gerando sinergia entre negócios, soluções tecnológicas e *analytics*. Além de facilitar o uso de dados e potencializar o aculturamento, permite também celeridade nas entregas.

As ações e esforços de ampliação da cultura, conhecimento e maturidade analítica permaneceram crescentes em 2021, alcançando 2.390 formações em Business Analytics, Ciência e Engenharia de dados, entre outras.

A estratégia Conquista, Reconquista e Sucessão em Agronegócios, a solução de Prova de Vida de beneficiários INSS baseada em dados e a preparação para o OpenFinance são alguns dos exemplos de contribuição e suporte de inteligência analítica aos clientes e negócios do Banco do Brasil.

#### > **BB no Metaverso**

Estamos no Metaverso, com ações do mundo real transportadas para a cidade virtual do “Complexo”, servidor de RolePlay, que conduz o *gamer* na criação de um edifício do Banco do Brasil, com base na sede existente, em Brasília, e promove um tour virtual pelo prédio histórico que abriga o Centro Cultural Banco do Brasil Rio de Janeiro (CCBB-RJ).

No game, o jogador poderá abrir contas e receber benefícios para seu personagem. Haverá empregos relacionados à atividade bancária e nas praias e *outdoors* da cidade virtual, o jogador vai se deparar com a gestora de fundos BB DTVM. Essa é uma excelente oportunidade para trabalhar a cultura de investimentos, tão importante para a sociedade

em geral, de uma forma atraente para as novas gerações, apresentando fundos diferenciados na indústria como o BB Ações Equidade, o BB Ações US Biotech BDR Nível I e o BB Ações Agro.

Começamos a apoiar o segmento de jogos eletrônicos em 2018. Desde então, o BB patrocina eventos como o “Brasil Game Show” (BGS) e o “CBCS – Campeonato Brasileiro de Counter-Strike”, apresenta campeonatos, como o VALORANT Ultimate Ignition Series, e, neste ano, promoveu a troca de experiências entre gamers e amantes dos *eSports* com a “Game Talks BB”, além de criar o “BB Game Series Etapa Universitária”, primeiro torneio de propriedade da instituição e de ampliar o Squad BB. Por meio do *eSports*, o BB diversifica suas estratégias de transformação digital e rejuvenescimento da base de clientes.

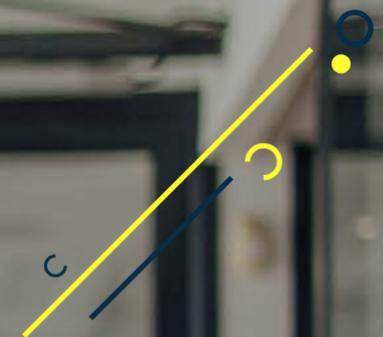
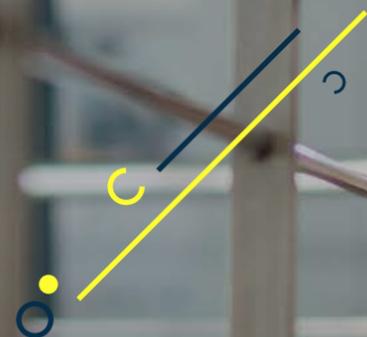
**Estamos no Metaverso,  
com ações do mundo  
real transportadas  
para a cidade virtual  
do “Complexo”,  
servidor de RolePlay**





# Governança, ética e transparência

3





# Governança Corporativa

|103-1|103-2|103-3|Ética e compliance|

Ao adotarmos boas práticas de governança corporativa, demonstramos nosso compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa e fomentamos a confiança nas relações com todos os públicos de interesse, em especial acionistas e investidores – fator crítico para decisão de investimento e, portanto, para atração de capitais. Consolidamos uma gestão sustentável, que equilibra e protege os interesses de todas as partes, para que nenhuma seja beneficiada em detrimento de outras.

Alinhados às melhores práticas aplicáveis ao contexto nacional, nossa atuação é regida, orientada e limitada pela Lei das Estatais, que vai além, em termos de governança corporativa, das exigências da Lei das Sociedades Anônimas. Como empresa de capital aberto e atuando no sistema bancário, estamos subordinados à regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Conselho Monetário Nacional (CMN), entre outras, que versam sobre vários aspectos de governança corporativa. Somos listados no Novo Mercado, da Brasil, Bolsa, Balcão (B3), segmento mais exigente em termos de governança corporativa.

Internamente, a arquitetura de governança é composta pelo Estatuto Social, pelas atas da Assembleia Geral de Acionistas, pelos Regimentos Internos dos órgãos de governança e dos comitês de assessoramento ao Conselho de Administração e por políticas, normas e procedimentos.

O modelo de decisão colegiada é adotado desde 1995. Todas as decisões, 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.

Adotamos a segregação de funções no âmbito da governança corporativa. As unidades responsáveis pela gestão de riscos e controles internos, por exemplo, não ficam sob supervisão direta da Vice-Presidência à qual estejam vinculadas diretorias ou unidades responsáveis por atividades negociais; as diretorias ou unidades responsáveis pelas atividades de análise de risco de crédito não podem ficar sob a supervisão direta da Vice-Presidência 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. |102-25|

A prestação objetiva, clara, confiável e tempestiva das informações é assegurada. Todos os fatos são passíveis de divulgação, exceto os de caráter restrito, que coloquem em risco a atividade e a imagem institucional, ou os que estejam protegidos por lei. |102-25|

## Programa Dirigentes BB

|102-27|

O Programa Dirigentes BB se iniciou em 2016 e tem entre seus objetivos a avaliação e mitigação de eventuais riscos sucessórios e orientação ao desenvolvimento dos participantes de forma planejada e proativa, além de oferecer subsídios a decisões de movimentação e sucessão para funções da alta administração.

Em 2021, foram realizados os ciclos de avaliação dos Dirigentes BB (Diretores, Gerentes Gerais e Auditor Geral) e Gerentes Executivos e Superintendentes. No total foram realizados 18 comitês gestores, o que permitiu a identificação de áreas com maior risco sucessório e direcionamento para acelerar a formação de seus talentos. Também foram criadas listas com sugestões de nomes para 11 cadeiras de dirigentes tanto do BB quanto do Conglomerado.

**Demonstramos nosso compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.**





## Remuneração da Alta Administração

[103-2|103-3|Atração e retenção de talentos]

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.

Em atendimento à Resolução CMN, mantemos um Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem), que tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração no estabelecimento da política de remuneração de administradores. [102-36]

O órgão é composto por no mínimo três e no máximo cinco membros efetivos, sendo um escolhido entre os integrantes do Conselho de Administração (CA), indicado pelos acionistas minoritários; um escolhido entre os integrantes do CA, indicado pela União; e até três escolhidos a critério do CA. O comitê deve ser composto, em sua maioria, por membros independentes. [102-36|102-37]

A [Política de Remuneração de Administradores](#), que engloba a alta administração, está disponível no site de Relações com Investidores. Os objetivos da política são 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.

O programa de Remuneração Variável de Administradores (RVA) é destinado exclusivamente aos membros da Diretoria Executiva, com periodicidade anual. Ele é definido em razão dos riscos e das atividades dos administradores e condicionado à ativação do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados dos empregados (PLR) e ao alcance de lucro contábil.

Para a composição do RVA, foram considerados indicadores corporativos de unidade e individuais, colegiados e das unidades administrativas, vinculados à execução do plano de negócios e à Estratégia Corporativa. Parte do valor do programa é paga em espécie e parte em ações, diferida parcialmente no prazo de quatro anos. As parcelas diferidas são condicionadas à manutenção do resultado, sendo, portanto, passíveis de reversão. [103-2| 103-3 Atração e retenção de talentos]

Na Edição 2021, o indicador considerado para o nível corporativo foi o atingimento do Plano Diretor (PD) do Banco. Dessa forma, o programa apresentou maior alinhamento com a estratégia corporativa do BB.

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.

As Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), por meio das quais os planos de benefício são patrocinados, não fazem distinção entre os participantes, sendo os benefícios concedidos conforme o regulamento de cada Plano. [102-35]

## Avaliação da Alta Administração

A avaliação de desempenho dos membros da Diretoria Executiva é realizada por meio de instrumento específico de análise de competências profissionais que abrange diferentes aspectos. São avaliados fatores como atos de gestão e qualidade das decisões, comunicação estratégica, comprometimento, mobilização e engajamento, relacionamento com público de interesse, resultados sustentáveis, inovação, foco no cliente e visão estratégica e de mercado. Desde 2009, o Conselho de Administração avalia a atuação colegiada da Diretoria Executiva e, a partir de 2018, passou a avaliar também, anualmente, a atuação individual de seus integrantes.

Semestralmente, os membros da Diretoria Executiva realizam autoavaliação e são avaliados pelo superior hierárquico, de forma que os membros do CA avaliam o Presidente, que, por sua vez, avalia os Vice-Presidentes e Diretores a ele diretamente vinculados e, por fim, os Vice-Presidentes avaliam os Diretores vinculados à sua área de atuação.

O desempenho das unidades, utilizado para mensuração do valor a ser pago a título de remuneração variável, é medido por ferramenta corporativa denominada Acordo de Trabalho (ATB). O modelo de avaliação, que tem como base os objetivos propostos na Estratégia Corporativa, possibilita equilíbrio entre as visões de curto e longo prazos. Os indicadores do ATB relacionam-se a vários temas, entre eles, desempenho comercial e financeiro, satisfação e experiência do cliente, eficiência operacional, gestão de riscos, gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental empresarial (RSAE). [102-35|103-2|103-3|Cultura da sustentabilidade]

Os direcionamentos em sustentabilidade são avaliados por meio de indicadores que vão do nível estratégico, com o Plano Diretor, até o nível operacional, no acordo de trabalho das unidades e na avaliação de desempenho dos funcionários (Radar do Gestor). Os indicadores incluem a avaliação de resultados nos planos operacionais das unidades, o que impacta a remuneração variável dos dirigentes estatutários e dos funcionários das unidades estratégicas, táticas e operacionais.

## Avaliação do Conselho de Administração

Conforme previsto no Estatuto Social e Regimento Interno do Conselho da Administração (CA), anualmente os conselheiros avaliam, por meio de instrumento específico, a atuação do CA e dos comitês constituídos no seu âmbito. Em 2018, o modelo de avaliação foi revisado, de forma que os membros do CA passaram a avaliar a atuação



do Presidente do Conselho, bem como a atuação individual dos membros dos comitês vinculados àquele órgão.

Os itens que compõem o instrumento de avaliação, atualizados na revisão de 2018, abrangem diferentes aspectos da governança corporativa. As avaliações não são independentes e ocorrem anualmente. Os resultados das avaliações realizadas pelo CA são encaminhados ao próprio Conselho, cabendo a discussão e proposição de eventuais medidas ou recomendações. [102-28]

## Inovações e aprimoramentos em Governança

Desde 2006, nossas ações estão listadas no Novo Mercado da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão. O segmento especial de listagem reúne as empresas com os mais elevados níveis de governança corporativa.

Em 2021, obtivemos, novamente, o Selo de Governança Nível I (IG-SEST), atingindo, nos cinco ciclos realizados, pontuação máxima (nota 10) em todos os critérios avaliados pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) do Ministério da Economia. Esses reconhecimentos são fruto de aprimoramentos contínuos na estrutura e nas práticas internas de governança do Banco.

Ao longo do mesmo ano, foram promovidas as revisões do Informe BB sobre o Código de Governança Corporativa, da Política Específica de Transações com Partes Relacionadas e as alterações no Estatuto Social, cujas principais estão elencadas a seguir:

- alteração pontual do objeto social (sem modificação da atividade principal) para explicitar a atuação do Banco como *bank as a platform*, oportunizada com a transformação tecnológica e regulatória do Sistema Financeiro;
- simplificação do processo de licenças e afastamentos de até 30 dias para membros da Diretoria Executiva;
- adequação da quantidade de membros do Comitê de Riscos e de Capital (Coris);
- definição dos temas tecnologia e inovação como foco do Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação (Cotei), com redução da quantidade máxima de membros, de seis para cinco, e modificação da denominação para Comitê de Tecnologia e Inovação;
- alinhamento das disposições sobre a Ouvidoria BB à Resolução CMN nº 4.860/2020;
- criação do Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem) com a incumbência de assessorar o Conselho de Administração nos temas relacionados à sustentabilidade, considerando as melhores práticas de mercado e os compromissos assumidos voluntariamente pelo Banco do Brasil. [102-19]

### Reconhecimentos

O BB tem sido reconhecido por suas práticas de governança corporativa:

- Entre 2017 e 2021, o BB obteve nota máxima (10) nos cinco ciclos de avaliação do Indicador de Governança IG-SEST da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia. A avaliação verifica a

adequação contínua das empresas à Lei 13.303/16 (Lei das Estatais), ao Decreto 8.945/16 e as boas práticas de governança corporativa;

- Em 2020, o Tribunal de Contas da União (TCU) conferiu ao BB nível de excelência após conclusão de trabalho relacionado à adequação das empresas estatais federais ao marco regulatório aplicável às estatais, a Lei 13.303/2016 (processo TC 036.817/2018-0);
- Em 2021, o resultado do levantamento realizado pelo TCU, para fins do Índice Integrado de Governança e Gestão Pública (IGG), reforçou que o Banco do Brasil se encontra no estágio aprimorado no que diz respeito a esses temas.

Em 2021, obtivemos, novamente, o Selo de Governança Nível I (IG-SEST), atingindo, nos cinco ciclos realizados, pontuação máxima (nota 10).





## Revisão do Programa de Compliance

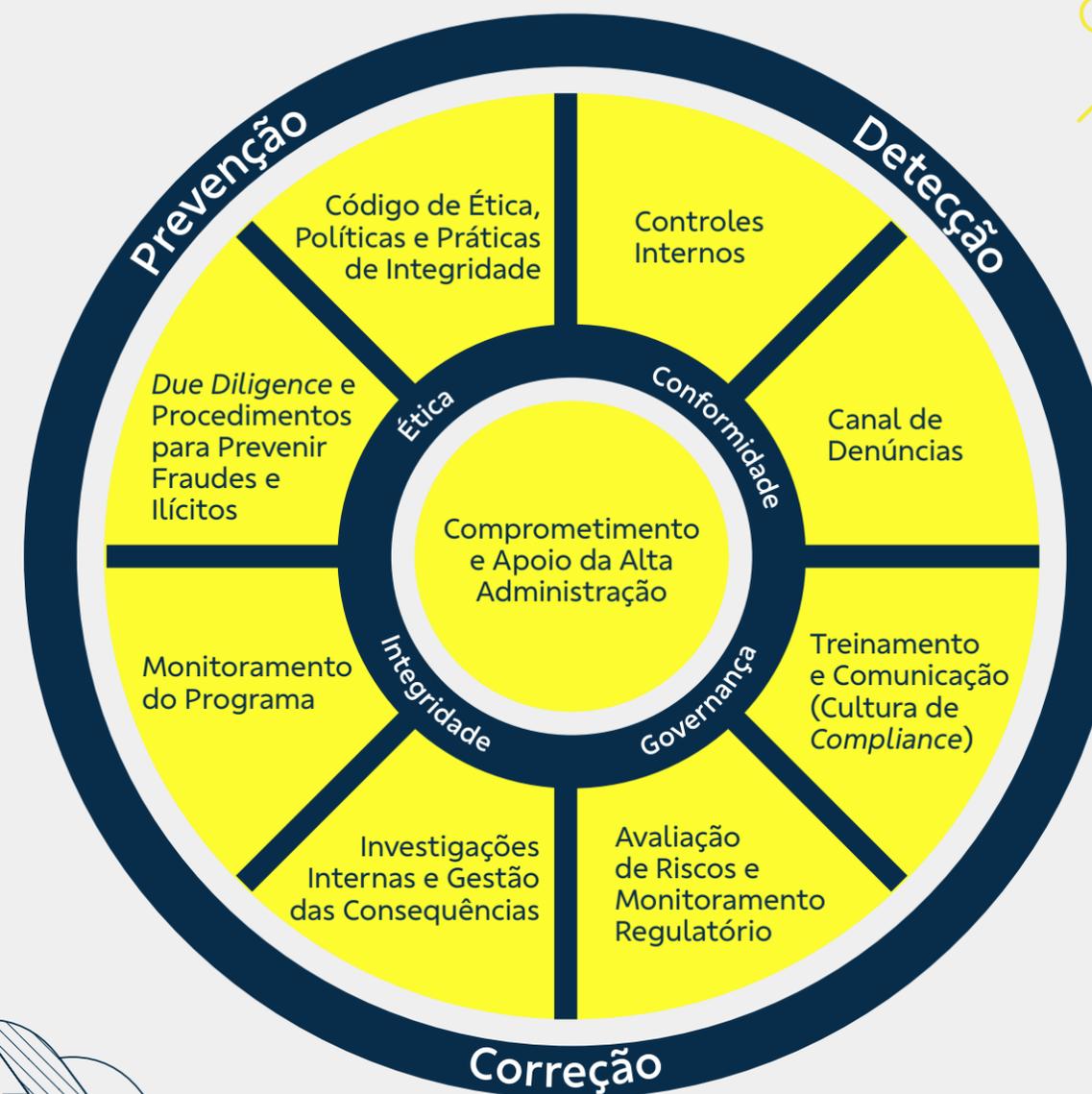
Em 2021, o Conselho de Administração (CA) aprovou a revisão do Programa de *Compliance*, que passou a contemplar aspectos ASG e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O Programa se baseia nas diretrizes da cultura de conformidade, de princípios éticos, de integridade e das boas práticas da governança corporativa e conta com diretrizes específicas, organizadas em orientadores integrados e complementares que pautam as atividades operacionais e de negócios do Banco, promovendo o desenvolvimento das melhores práticas de gestão corporativa. Tem como objetivo a prevenção, detecção e correção da exposição da Instituição a situações de não conformidade às leis, às normas e aos regulamentos externos e internos, bem como ao Código de Ética.

São outras metas do programa a gestão do risco de conformidade (compliance), com foco no atingimento do estado de conformidade, sustentabilidade e segurança nos negócios, processos, produtos e serviços, e o reforço na prevenção de atos ilícitos, desvios de conduta e danos à reputação, contribuindo para a redução de perdas financeiras.

Nosso Programa de *Compliance* atende aos parâmetros mínimos exigidos pela legislação anticorrupção (Lei 12.846/2013 e Decreto 8.420/2015), bem como ao guia da Controladoria Geral da União (CGU) de implantação de Programa de Integridade em empresas estatais e às melhores práticas de mercado (ISO 37301:2021, U.S. Federal Sentencing Guidelines e DSC 10.000).

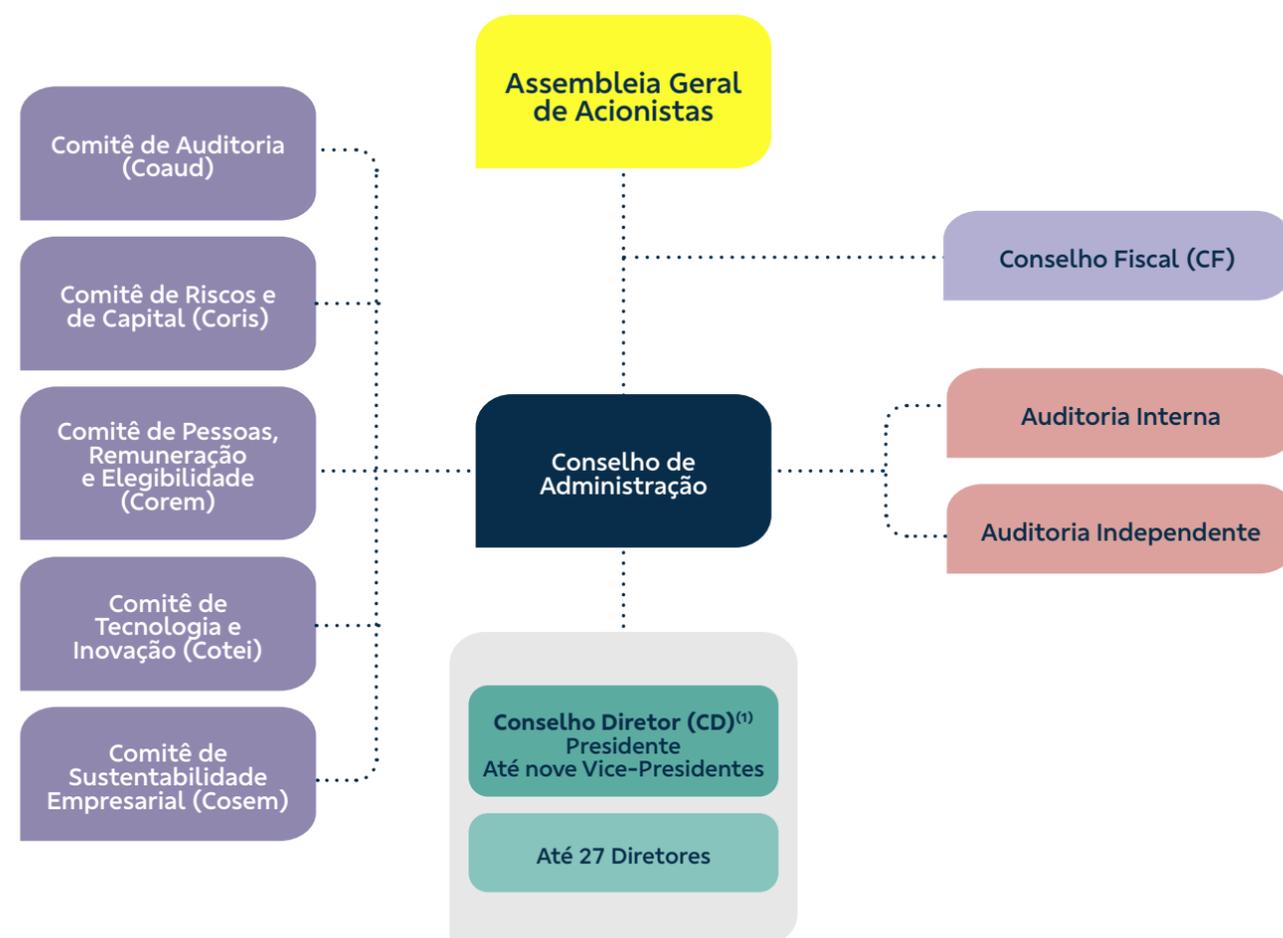
A versão pública do documento pode ser consultada em nosso site de [Relações com Investidores](#).





## Estrutura de governança

[102-18]



<sup>(1)</sup> O art. 24, incisos II e III, do nosso Estatuto Social, permite até nove Vice-Presidentes e 27 Diretores. Atualmente, contamos com oito Vice-Presidentes e 23 Diretores.

O organograma está disponível em: <https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional> > Estrutura Interna.

### 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;
- práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a Bolsa de Valores.

### Conselho de Administração (CA)

Órgão de administração que reúne atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.

Regimento Interno disponível [aqui](#).

### Diretoria Executiva (Direx)

A administração compete à Diretoria Executiva, que é composta pelo Presidente, Vice-Presidentes e Diretores. Cabe à Diretoria Executiva cumprir e fazer cumprir o Estatuto, as deliberações da Assembleia Geral de Acionistas e do CA e exercer as atribuições que lhe forem definidas por este, observando os princípios de boa técnica bancária e de boas práticas de governança corporativa.

Regimento interno disponível [aqui](#).

### Conselho Diretor (CD)

Órgão colegiado formado pelo Presidente e os Vice-Presidentes; responsável por propor e fazer executar as Políticas, a Estratégia Corporativa, o Plano de Investimentos, o Plano Diretor e o Orçamento Geral do Banco; aprovar e fazer executar o Acordo de Trabalho; decidir sobre a organização interna e estrutura administrativa; distribuir e aplicar os lucros apurados, na forma deliberada pela Assembleia Geral ou pelo CA, observada a legislação vigente, entre outras atribuições estatutárias.

Regimento Interno disponível [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.

Regimento Interno disponível [aqui](#).



## Comitê de Auditoria (Coaud)

Órgão estatutário e de caráter permanente ao qual compete assessorar o CA no que concerne ao exercício de suas funções de auditoria e fiscalização. A ele compete supervisionar permanentemente as atividades e avaliar os trabalhos da auditoria independente, bem como exercer suas atribuições e responsabilidades frente às sociedades controladas que adotarem o regime de Coaud único. Cabe ainda acompanhar e avaliar as atividades de Auditoria Interna, 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.

Regimento Interno disponível [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; 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; 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.

Regimento interno disponível [aqui](#).

## Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

Órgão colegiado, estatutário e de caráter permanente que tem como atribuição precípua assessorar o CA na gestão de riscos e de capital. Assim, dentre outras funções, o Coris supervisiona a observância, pela Diretoria Executiva, dos termos da Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos; 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.

Regimento Interno disponível [aqui](#).

## Comitê de Tecnologia e Inovação (Cotei)<sup>1</sup>

Órgão colegiado e estatutário cuja finalidade é assessorar o Conselho de Administração 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.

Regimento Interno disponível [aqui](#).

## Comitê de Sustentabilidade Empresarial (Cosem)

Órgão colegiado e estatutário que possui como finalidade assessorar o Conselho de Administração em temas relacionados à sustentabilidade do Banco, considerando as melhores práticas de mercado e os compromissos assumidos pelo BB.

Regimento Interno disponível [aqui](#).

## Auditoria Interna (Audit)

A Auditoria Interna é vinculada ao CA e é responsável por 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.

## Auditoria Independente

Cabe à Auditoria Independente auditar e expressar sua opinião sobre as demonstrações contábeis, inclusive quanto à adequação às normas contábeis emanadas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen); avaliar a qualidade e 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. Cabe ao CA escolher e destituir os auditores independentes, cujos nomes poderão ser objeto de veto, devidamente fundamentado, pelo conselheiro eleito. [102-18|SASB FN-CB-230a.2]

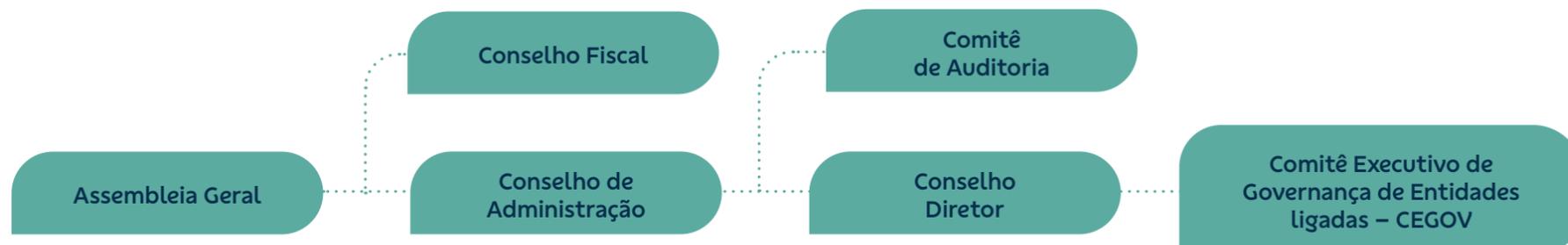
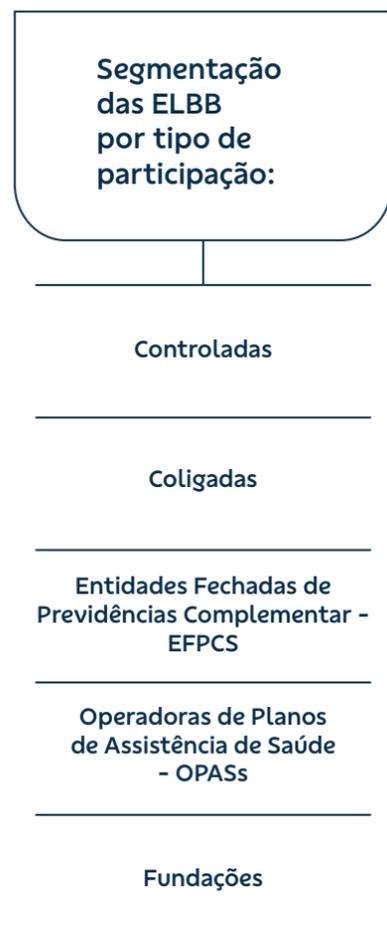


<sup>1</sup> Em 2021, ocorreu a definição dos temas tecnologia e inovação como foco do Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação (Cotei), que passou a ser denominado Comitê de Tecnologia e Inovação.





# Governança do Conglomerado



**Participantes:**  
 UGE (Coord.) - Unidade Governança de Entidades Ligadas;  
 Direo - Diretoria Estratégia e Organização;  
 Dirco - Diretoria de Controladoria;  
 Dijur - Diretoria Jurídica;  
 Diris - Diretoria de Gestão de Riscos;  
 Cogor - Diretoria de Contadoria;  
 Difin - Diretoria de Finanças.

**Princípio da independência dos membros indicados**

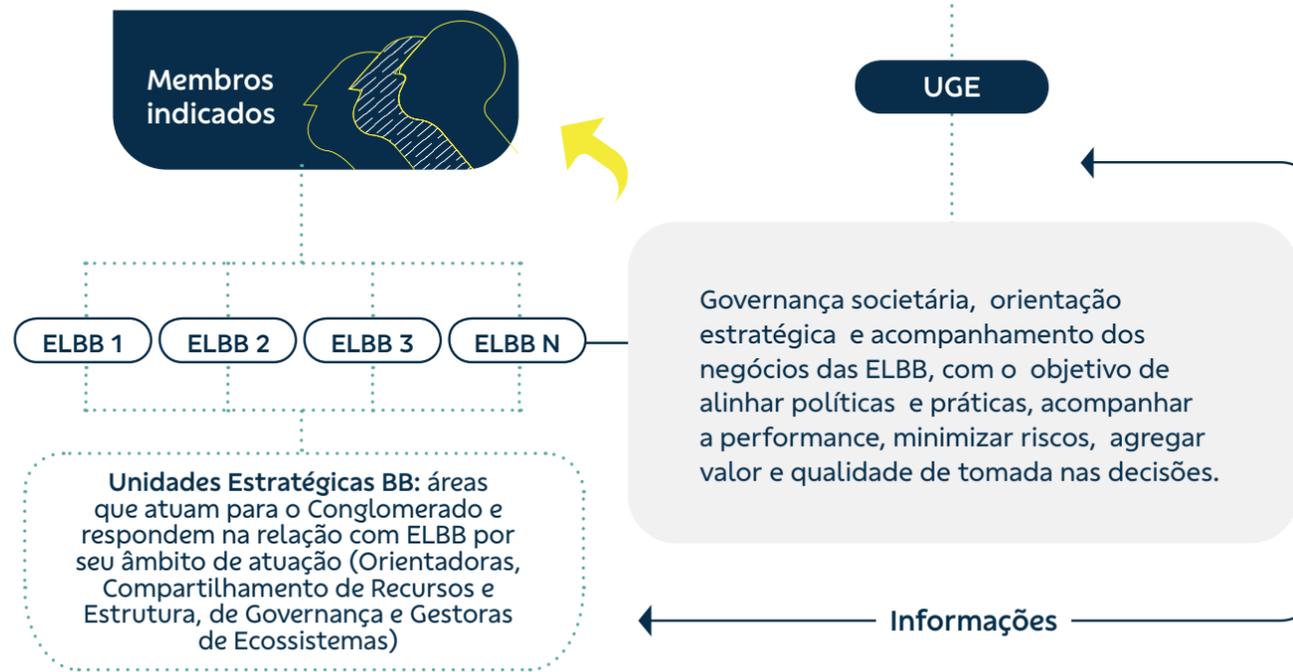
**Respeito à personalidade jurídica de cada entidade**

**Deliberações do BB com caráter de assessoramento/orientação**

**Dimensões Chave**

- Pessoas
- Alinhamento estratégico
- Desempenho econômico-financeiro
- Sistema de controles, gestão de riscos e *compliance*
- Criação de valor e **sustentabilidade**

## Assessoramento



**Informações contábeis:**

- 🔗 [Link para DFs](#)
- 🔗 [Informações sobre capital social](#)
- 🔗 [Veja mais sobre as ELBB](#)



# Ética e Transparência

[103-2|103-3|Ética e *compliance*]

Ações e condutas éticas refletem em credibilidade, transparência e solidez – fatores indispensáveis a uma instituição financeira. A atuação ética e a observância das leis e regulações pela organização e seus funcionários garantem maior confiabilidade e determinam a satisfação de clientes e acionistas. Fragilidades em processos, sistemas e pessoas podem acarretar riscos à instituição e, conseqüentemente, prejuízos aos públicos de interesse. A gestão da ética contribui para a prevenção de atos ilícitos e redução de perdas financeiras e de danos à reputação.

Além de se tratar de obrigação legal, prevenir e combater a corrupção e os atos ilícitos são nossa responsabilidade social para a construção de um País melhor. A atuação preventiva reflete o combate a outros crimes, como roubo, tráfico de drogas e armas, ao dificultar a utilização do dinheiro oriundo desses atos e sua retroalimentação.

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. [102-17|SASB FN-CB-510a.2]

Atuamos preventivamente por meio da disseminação de valores e padrões de conduta funcionais, com ações de comunicação interna e disponibilização de cursos e treinamentos sobre o tema, além

da divulgação e registro de ciência periódica ao documento do Código de Ética. No código, estão contidas premissas, orientações e responsabilidades a serem assumidas por todos os funcionários, inclusive pela alta administração.

Participamos do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento do Terrorismo e da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), da Comissão Setorial de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo na Febraban e da Subcomissão de Prevenção à Lavagem de Dinheiro na Febraban. Veja mais no [site de Sustentabilidade](#).

As ações anticorrupção estão estruturadas para mitigar o risco de que funcionários ou terceiros, agindo em nosso interesse ou benefício, incorram em ato de corrupção contra entes públicos. Em relação à prevenção à lavagem de dinheiro, os procedimentos definidos por órgãos reguladores demandam permanentes ajustes de procedimentos e de sistemas informatizados e ações de comunicação e capacitação do funcionário.

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 sanções aos responsáveis.

Participamos 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 Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro – ENCCLA. Somos membros da ENCCLA e participamos das reuniões de elaboração e implementação das metas e ações da estratégia, além de possuímos área específica responsável por gerir o processo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção no BB.

Além de mantermos políticas estratégicas e investirmos em programas de *compliance*, que visam a assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos aderência às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, a exemplo do programa Pró-Ética.

Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas. O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que

compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2021, os Comitês Regionais de Ética solucionaram as denúncias que citam conflitos interpessoais consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento. [102-17|SASB FN-CB-510a.2]

**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*.**





## Acesso à Informação

Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11), disponibilizamos, na página Acesso à Informação, informações públicas de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela instituição. No mesmo site, é disponibilizada a aba Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), para assegurar o acesso a informações públicas não disponibilizadas de forma ativa por nós.

No ano de 2021, foram recebidos 461 pedidos de acesso à informação em nosso SIC, o que representa uma média mensal de 38,41 pedidos. O prazo médio de respostas tem sido de 11,03 dias.

## Código de Ética

[102-16|102-17|SASB FN-CB-510a.2]

[103-2|103-3|Ética e compliance]

O Código de Ética orienta sobre os valores que devem ser praticados pela alta administração, pelos funcionários, pelos colaboradores (estagiários, aprendizes, dirigentes e empregados de empresas contratadas) e os que estejam atuando ou prestando serviços em nosso nome ou para nós.

O documento é revisado anualmente para fornecer as diretrizes sobre o modo de agir perante dilemas éticos e desafios da atualidade. A atualização do Código de Ética nos mantém em conformidade com as exigências legais, aderente às melhores práticas de governança corporativa para empresas estatais,

atende ao compromisso de investir em medidas de promoção da ética (Pró-Ética) e traduz o desejo de se aproximar dos funcionários. A nova versão é inovadora e está alinhada ao que é apresentado nos códigos de ética das grandes empresas mundiais.

Para proporcionar maior representatividade e legitimidade aos documentos, todos os membros do CA e do CD participam da deliberação quando da aprovação e assinam nominalmente o Código de Ética. As assinaturas demonstram o compromisso e o envolvimento da alta administração com a ética corporativa.

A cada atualização do Código, promovemos campanha de comunicação ao corpo funcional (intranet, e-mail e sistemas corporativos) para divulgação, conhecimento e registro de ciência ao documento. Em 2021, atingimos o índice de 98,60% de ciência ao Código.

Todos os públicos são estimulados a reportar situações suspeitas à Ouvidoria Interna, e 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.

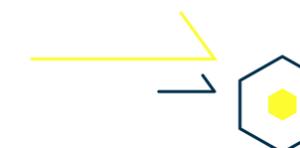
As denúncias enquadradas na metodologia de mediação, que tem por objetivo acordo entre as partes envolvidas, podem ser conduzidas por meio de quatro modalidades: mediação restaurativa, conciliação, conversa restaurativa e círculo restaurativo. Das mediações cadastradas, no total de 231, foram obtidos 131 acordos entre as partes, sendo que 29 demandas ficaram sem acordo. Nas 71 restantes houve desistência por parte dos demandantes, ou perda do objeto, sendo que algumas ainda estavam em estudo ao final de 2021.

A metodologia de ECO é utilizada se a denúncia contra um funcionário incluir comportamento reprovável e/ou inobservância do Código de Ética, afetando um grupo de pessoas. A condução se dá por meio de entrevistas e tem como objetivo definir se a demanda é ou não procedente.

## Denúncias de descumprimento das diretrizes do Código de Ética

[SASB FN-CB-510a.2]

À Ouvidoria Interna, também por meio da metodologia de ECO, cabe confirmar o comportamento reprovável e/ou a inobservância do Código de Ética, caso em que a demanda é classificada como procedente. Das 75 denúncias conduzidas por ECO, 37 foram considerados improcedentes, 21 procedentes com aplicação de medidas administrativas e pedagógicas, cinco consideradas prejudicadas por insuficiência de elementos para condução, 12 encontravam-se em estudo até o fim de 2021.



Indicador	2019	Meta para 2019	2020	Meta para 2020	2021	Meta para 2021	Varição 2020-2021	Atendimento da meta	Meta para 2022
Funcionários que declararam adesão ao Código de Ética (%) [205-2]	99,05	98,00	99,00	99,00	98,60	99,50	- 0,40%	99,10%	99,50



Solução Estudo de Caso de Ouvidoria	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Improcedente	86	39	37	-5,13%
Procedente com medida administrativa/ pedagógica	68	43	21	-51,16%
Sem dados suficientes para tratamento	37	22	5	-77,27%
Em estudo	9	15	12	-20,00%
Desistência	1	-	-	-
Número total de denúncias	201	119	75	- 36,97%

Quando acolhe denúncias que apresentam indícios de irregularidades objeto de condução via Controle Disciplinar (omissão ou ação comprovada, praticada em desconformidade com as leis, o Código de Ética e os regulamentos internos, que acarreta prejuízo ao Banco ou expõe a riscos), o caso é encaminhado para tratamento pelas áreas responsáveis. O Controle Disciplinar rege a disciplina em relação a funcionários e ex-funcionários com participação em irregularidade. O processo se inicia a partir da caracterização da irregularidade e da evidência da autoria e da materialidade.

O Controle Disciplinar conta com as fases e instâncias para apuração, análise, decisão e 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, 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 2021, as soluções disciplinares foram aplicadas (pode haver mais de um funcionário envolvido na mesma irregularidade), conforme tabela a seguir.

Solução por Funcionário	2019	2020	2021
Em condução	103	83	69
Termo de ciência	113	20	28
Demissão	23	6	5
Suspensão	52	1	9
Advertência	28	-	6
Irregularidade não comprovada	-	18	13
Destituição	2	1	1
Termo de ciência e responsabilização pecuniária	1	-	-
Advertência e responsabilização pecuniária	-	-	-
Alerta	42	45	10
Caso encerrado	-	-	1
Número total de soluções	364	174	142





## 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 2021 a Trilha era composta por 17 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, Vivenciando o Código de Ética, Comunicação Não Violenta, Valores do BB, Cultura Inclusiva, entre outros. [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, em 2021, foram realizados treinamentos com palestras envolvendo temas sobre segurança cibernética, ambiental, social e de governança (ASG) e transformação digital.

**Por meio da Trilha Ética, realizamos capacitações sobre o Código de Ética e preceitos éticos do BB.**

## Prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

[103-2|103-3|Combate à Corrupção, ao Suborno e à Lavagem de Dinheiro]

Para lidar com esse tema, contamos com a [Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção](#).

A Auditoria Interna avalia regularmente a efetividade do processo relacionado à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, apontando a necessidade de adotar ações para o aprimoramento dos controles e a mitigação dos riscos envolvidos. O processo também é avaliado periodicamente pelas entidades de fiscalização e controle e pela Auditoria Independente, que contempla normas, procedimentos, sistemas de monitoramento, programa de treinamento e cumprimento de leis e regulamentação aplicável. Os negócios com Pessoas Politicamente Expostas (PPE) são previamente autorizados pela alta administração.

Especificamente nas Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB), as políticas e os procedimentos definidos são avaliados periodicamente para ver se estão alinhados às nossas determinações; a revisão e a estruturação de processos são apoiadas e orientadas por área específica. Adicionalmente, técnicos e/ou Executivos das ELBB são convidados para eventos de capacitação. Em 2021, foi realizada avaliação do gerenciamento de riscos de 17 das principais ELBB com foco na Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. [205-1]

Os treinamentos “Prevenção e Combate à Corrupção” e “Empresas e a Prevenção à Corrupção” estão disponíveis no Portal UniBB e são acessíveis a todos os funcionários. O curso “Prevenção e Combate à Corrupção” tem por objetivo possibilitar que eles identifiquem situações ou negócios que configurem indícios de corrupção, utilizando a definição dos atos lesivos praticados contra a Administração Pública, em conformidade com as exigências legais. O curso “Empresas e a Prevenção à Corrupção” tem por objetivo que os treinandos identifiquem elementos que compõem os diversos aspectos de integridade nas empresas e mecanismos para fortalecê-los dentro da cultura corporativa. [205-2]

Todos os membros do Conselho de Administração (CA) e do Conselho Diretor (CD) detêm conhecimento da Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. Mantemos também treinamento no tema no Portal UniBB. [205-2]

A Trilha Alta Administração, direcionada para nossa liderança, contempla cursos como Prevenção e Combate à Corrupção; Vivenciando o Código de Ética; O Banco do Brasil Cuida de Valores; Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo. O principal curso da Trilha, Alta Administração em Foco, aborda temas como: Lei Anticorrupção, Controles Internos, Mercado de Capitais, Legislação Societária e Sigilo e Divulgação da Informação. Até o fim de 2021, 53 dos 55 conselheiros, dirigentes estatutários e membros dos comitês de assessoramento do CA participaram da trilha. [205-2]

A Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção de Ilícitos é direcionada a todos os funcionários e disponibiliza 19 soluções educacionais no Portal da UniBB, nove delas relacionadas diretamente à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro. [205-2]

## Apuração

Estamos expostos a riscos de que funcionários, terceiros ou intermediários de qualquer natureza, agindo em seu benefício ou interesse, pratiquem atos lesivos qualificáveis como corrupção contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, previstos na Lei Anticorrupção, ou em qualquer legislação da modalidade, de abrangência transnacional e naquelas que incidam sob as jurisdições atuadas.

Os principais riscos apurados quanto à possibilidade de sermos enquadrados como autores de ato de corrupção estão presentes nos negócios que envolvem entes públicos como contraparte, por meio da ação de agentes diretos ou de terceiros atuando em nosso nome. Também foram apurados como riscos relevantes os presentes na negociação com pessoas jurídicas em decorrência de processos licitatórios, gestão de contratos e acesso a crédito em linhas com taxas abaixo das oferecidas pelo mercado. [205-1]

Não estamos envolvidos em nenhum caso de corrupção confirmado, estabelecido na Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa. Nenhum contrato foi rescindido nem deixou de ser renovado em decorrência de violações. [205-3|103-2|103-3|Combate à Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro]

Em 2021, três novos processos administrativos de responsabilização foram instaurados para apurar a prática de ato de corrupção por parte de pessoas jurídicas contra nós, somados aos cinco processos em andamento em 2020. Durante o exercício de 2021, seis processos foram julgados; em quatro aplicou-se sanção de multa e/ou publicação extraordinária e em dois decidiu-se pelo arquivamento. Os demais processos continuam em apuração. [205-3|SASB FN-CB-510a.1]



Não foram identificados, durante o ano de 2021, processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus funcionários. [205-3]

No ano de 2021, não houve procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado por funcionário. [205-3]

## Esforços e resultados

Em 2021, foram tomadas medidas para mitigar a ocorrência de atos lesivos qualificáveis como corrupção. Entre elas, destacam-se:

- Prospecção de ferramenta de gestão eletrônica do Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, em fase de aprovação;
- Atingimento de mais de 21 mil funcionários capacitados no curso “Prevenção e Combate à Corrupção”, totalizando mais de 76 mil cursos realizados desde 2016, habilitando-os à identificação de situações ou negócios que configurem indícios de corrupção, em conformidade com as exigências legais, e orientando-os a usar o devido canal de comunicação para o reporte de situações suspeitas ou que caracterizem ilícitos; [205-2]
- Capacitação de mais de 55 mil funcionários no curso “Empresas e a Prevenção à Corrupção”, totalizando mais de 71 mil cursos realizados desde o seu lançamento. O curso foi elaborado em parceria com a *Alliance for Integrity*, contemplando situações do cotidiano em que

se apresentam riscos de integridade, visando habilitar o funcionário a atuar como agente que aplica as medidas de integridade em seu cotidiano; [205-2]

- Capacitação de membros da Comissão de Investigação Preliminar ao PAR – Coinp e Comissão para Condução do PAR – Copar no treinamento ePAD, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU); participação no Fórum “O Controle no Combate à Corrupção”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU); participação no curso de Alinhamento Conceitual do Programa Nacional de Capacitação e Treinamento no Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro – PNLD; participação do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC); participação na 2ª temporada *Compliance, Ética e Integridade – CEI*;
- Capacitação de funcionários em temas de integridade, tendo sido alcançadas certificações em: CAMS (ACAMS) - Certificação Internacional de Especialista no Combate à Lavagem de Dinheiro; CPIIC (LEC) - Certificação Profissional em Investigações Internas Corporativas e CPC-A (LEC) - Certificação Profissional em *Compliance* Anticorrupção;
- Monitoramento de sites de notícias com o objetivo de verificar pessoas jurídicas envolvidas em crimes relacionados à corrupção e/ou à lavagem de dinheiro, com registro de anotação cadastral, para que as situações sejam ponderadas pela área competente, previamente à realização de negócios;
- Monitoramento periódico do Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP e do Foreign Corrupt Practices Act – FCPA, para subsidiar análise da manutenção da nossa relação comercial com as empresas punidas por corrupção;
- Monitoramento de processos que possibilitam a identificação de fatos passíveis de tratamento pela Lei 12.846/2013;
- Elaboração do Plano Anual de Comunicação em Integridade;
- Emissão de orientações específicas para a condução do Processo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção nas ELBB;
- Revisão e aplicação da metodologia de avaliação interna de risco de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e corrupção;
- Ampla divulgação do tema prevenção e combate à corrupção aos públicos interno e externo.

**Atingimento de mais de 21 mil funcionários capacitados no curso “Prevenção e Combate à Corrupção”, totalizando mais de 76 mil cursos realizados desde 2016.**



# Gestão de Riscos

4



# Governança da Gestão de Riscos

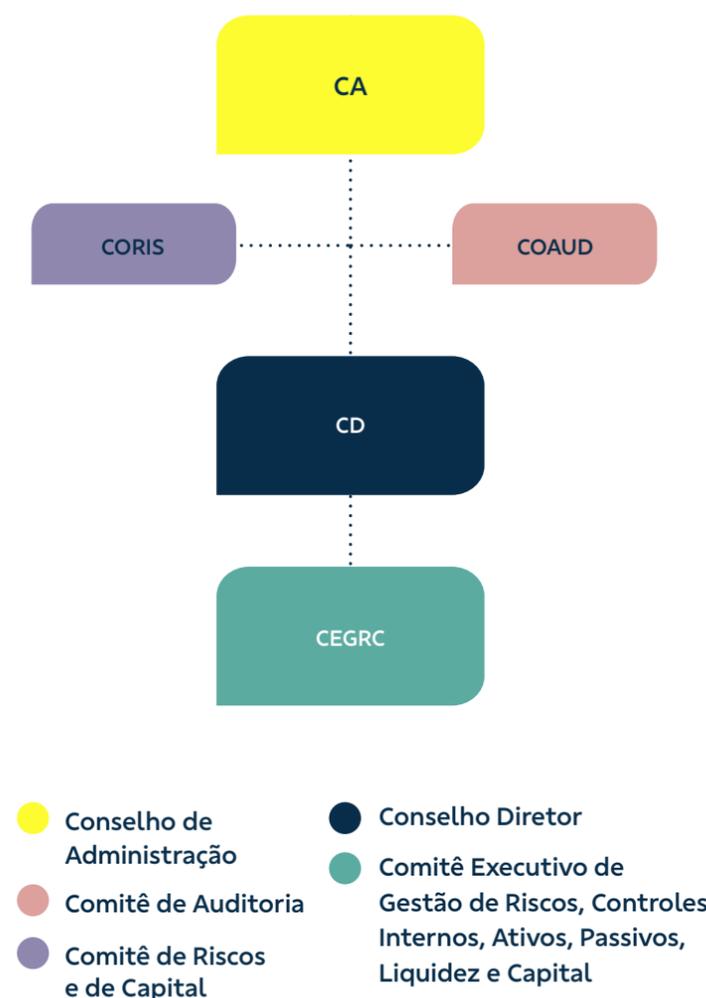


Contamos com um sistema de gerenciamento de riscos e de capital que atende aos aspectos e padrões previstos nas normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen) e que busca o permanente alinhamento às boas práticas de gestão.

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;
- processo de gestão definido;
- decisões em diversos níveis hierárquicos;
- normas claras e estrutura de alçadas; e
- referência às melhores práticas de gestão.

A figura a seguir representa a estrutura de governança definida para a gestão de riscos e de capital.



"Buscamos o permanente alinhamento do nosso sistema de gerenciamento de riscos e de capital às melhores práticas de mercado. Em 2021, destacamos o importante avanço nos investimentos em segurança cibernética e no combate e prevenção a ilícitos e fraudes. Continuamos investindo em treinamento dos nossos técnicos para mantermos nossa destacada capacidade de reação proativa e preventiva a eventos externos. Baseado nos pilares de compliance e sustentabilidade dos negócios, buscamos maximizar o retorno ajustado ao risco e asseguramos a excelência na gestão de riscos."

**Ana Paula Teixeira de Sousa**  
 VP de Controles Internos e Gestão de Riscos



# Mapeamento e identificação de riscos

O processo contínuo de identificação de riscos tem elevada importância para nossa Organização. Conta com análise de insumos internos e externos e aborda de forma prospectiva os riscos incorridos. O Conjunto Corporativo de Riscos Relevantes tem papel importante na gestão de riscos e capital, bem como na gestão dos negócios.

A identificação dos riscos baseia-se em:

- a) Riscos que possam impactar o atingimento dos objetivos constantes na Estratégia Corporativa;
- b) Riscos inerentes às atividades das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB);
- c) Fatores de risco constantes no Formulário de Referência do BB, considerados mais relevantes e que possam impactar os negócios e os resultados das nossas operações;
- d) Riscos identificados pelos gestores de primeira linha de defesa em seus processos;
- e) Diretrizes regulatórias no Brasil e exterior;
- f) Preocupações da indústria bancária; e
- g) *Benchmark* de instituições financeiras do Brasil e exterior.

A avaliação da relevância dos riscos considera critérios quantitativos (perdas diretas) e qualitativos (perdas indiretas e fatores ou causas dos riscos) que resultam na matriz de relevância dos riscos.

A ferramenta corporativa Radar Regulatório é utilizada para a captura automatizada das normas publicadas nos sites dos principais reguladores, com mais de 200 fontes de pesquisa. Esse recurso colabora para mitigar riscos e assegurar a aderência regulatória e adequação contínua dos nossos processos, por meio da análise de impacto de relevância de normas e sua associação aos planos de internalização.

Em 2021, de acordo com indicador criado para mensurar a tempestividade da análise das novas normas externas, 99% delas têm seu impacto e plano de ação para mitigação de riscos registrados em até sete dias úteis.

## Processos e estratégias para o gerenciamento

A estrutura de gerenciamento de riscos objetiva identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar riscos, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

Por intermédio da Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos - RAS (*Risk Appetite Statement*), é orientado o planejamento da estratégia, políticas e diretrizes relacionadas às atividades

que envolvam assunção de riscos, direcionando orçamento e capital para a alocação sustentável e otimizada.

Ao longo do ano de 2021, aprimoramos o uso da plataforma Analítica em ambiente de *big data*, o modelo de trabalho matricial e o uso de metodologias ágeis, com desenvolvimento de modelos e painéis de gestão de riscos a partir daquele ambiente.

Implementamos ainda, sob a supervisão do Banco Central, o Doc 5050, destinado à remessa de informações sobre a base de riscos e perdas operacionais, de acordo com os artigos 32 a 36 da Resolução Nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, Circular nº 3.979, de 30 de janeiro de 2020, e Instrução Normativa BCB nº 33, de 29 de outubro de 2020.

Houve avanços em 2021, como a revisão do *framework* de gestão de diversos riscos relevantes, a revisão do Modelo Interno de Risco de Taxa de Juros na Carteira Bancária (IRRBB), a revisão do Modelo de Projeção de Liquidez de Curto Prazo (LCR), o aprimoramento metodológico para gestão do risco operacional, bem como melhorias nos processos de gestão de perdas operacionais e apuração do capital econômico para cobertura do risco, o desenvolvimento de indicador de sensibilidade ao risco climático para a carteira de produtores rurais





e pessoas jurídicas, com base nas orientações do *roadmap* da Febraban e da TCFD (Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima).

## Modelo Referencial de Linhas de Defesa – MRLD

[SASB FN-CB-550a.2]

O gerenciamento de riscos e controles orienta-se pelo Modelo Referencial de Linhas de Defesa – MRLD. Nele, a gestão dos riscos inerentes aos nossos negócios e dos controles necessários à sua mitigação é realizada com base em três Linhas de Defesa:

- **1ª Linha de Defesa:** Funções que gerenciam e têm propriedade sobre os riscos.  
Composta por: Gestores de Riscos Específicos (*Risk Owners*)<sup>1</sup> e Tomadores de Riscos<sup>2</sup>.
- **2ª Linha de Defesa:** Funções corporativas típicas de gestão de riscos, controles internos e conformidade<sup>3</sup>.  
Composta por: Áreas de Controles Internos e de Gestão de Riscos.
- **3ª Linha de Defesa:** Avalia a efetividade de todo o ciclo de gerenciamento de riscos e controles.  
Composta por: Auditoria Interna<sup>4</sup>.

O modelo permite a integração dos processos de gestão corporativa de riscos e controles, com papéis das linhas de defesa bem definidos, conferindo maior assertividade no gerenciamento de riscos e de capital.

O modelo permite a integração dos processos de gestão corporativa de riscos e controles, com papéis bem definidos, conferindo maior assertividade no gerenciamento de riscos e de capital.

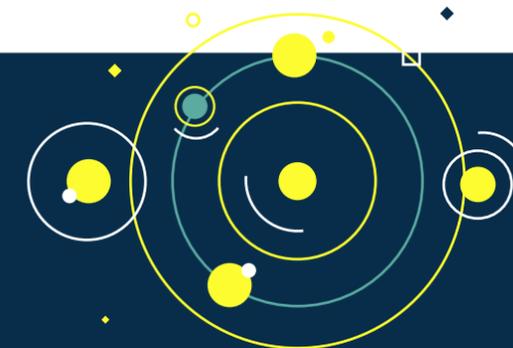
<sup>1</sup>Áreas com responsabilidades e autonomia corporativa pelo Gerenciamento Específico de Riscos, em Primeira Linha de Defesa, tendo em vista a sua competência e/ou influência significativa na gestão de riscos relevantes em processos chave na Instituição,

<sup>2</sup>Áreas responsáveis por processos, produtos, serviços e assessoramento.

<sup>3</sup>São responsáveis pelas orientações corporativas, pelo assessoramento à 1ª Linha e pela supervisão da gestão de riscos e controles internos.

<sup>4</sup>Tem a função de avaliar a efetividade de todo o ciclo de gerenciamento de riscos e controles, atuando com autonomia e independência na avaliação do Sistema de Controles Internos.

## Processo de tomada de decisão



Segregação de Responsabilidade

Estrutura de Comitês

Decisão Colegiada

Gestão de Riscos: Modelo de Linhas de Defesa

5 Comitês de Assessoramento ao CA

Comitê de Auditoria  
Comitê de Riscos e de Capital  
Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade  
Comitê de Tecnologia e Inovação  
Comitê de Sustentabilidade

11 Comitês Executivos

Gestão de Riscos, Controles Internos, Ativos, Passivos, Liquidez e Capital  
Segurança  
Prevenção a Ilícitos Financeiros e Cambiais  
Divulgação  
Governança das Entidades Ligadas  
Rentabilidade, Desempenho e Negócios  
Pessoas e Cultura Organizacional  
Administrativo -Operacional  
Sustentabilidade  
Limite de Crédito  
Operações de Crédito

Demais Comitês

Operações de Crédito  
Desenvolvimento de Negócios  
Atendimento e Experiência do Cliente  
Recursos



## Principais iniciativas de gestão de riscos no âmbito da estratégia corporativa

No âmbito da Estratégia Corporativa do Banco do Brasil, as principais iniciativas para a gestão de riscos e de capital concluídas no ano de 2021 foram:

- Adesão à TCFD, buscando conferir mais transparência e qualidade às informações divulgadas ao mercado quanto à gestão do risco climático;
- Estruturação e implementação da atuação de conscientização dos tomadores de risco visando à implementação de soluções para mitigação das principais causas de perdas operacionais e a respectiva redução da quantidade de processos entrantes contra a Instituição;
- Desenvolvimento, em ambiente analítico, de estrutura de informação necessária ao aprimoramento da gestão do Risco de Taxa de Juros da Carteira Bancária (IRRBB);
- Implementação da supervisão de risco de modelo que visa garantir o seu uso adequado e a qualidade da gestão do risco;

- Aprimoramento na gestão do risco cibernético e de TI com a construção de novo cenário para o Programa de Teste de Estresse;
- Desenvolvimento de metodologia de risco para avaliação das parcerias celebradas com *startups*;
- Adequação nos processos e sistemas com foco em atender o movimento brasileiro de convergência contábil as diretrizes de provisionamento internacional;
- Implementação da esteira analítica para soluções de risco de crédito, que possibilita a otimização dos recursos tecnológicos e humanos;
- Desenvolvimento de soluções de risco de crédito para prospecção de clientes.

Na revisão dos processos de gestão de riscos e de capital, destacam-se os aprimoramentos da Declaração de Appetite a Riscos (RAS), que possibilita a efetiva gestão do capital em tempos de desafios impostos pela covid-19.

Na sua elaboração foram considerados o panorama conjuntural e a efetiva participação dos gestores de clientes e áreas corporativas na estrutura de gestão do portfólio de crédito, considerando o melhor Retorno Ajustado ao Risco (RAR) e o fortalecimento da estrutura de capitais do Banco. No ano de 2021, 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

## Risco de Crédito

A gestão do risco de crédito inclui o risco de crédito de contraparte (RCC), o risco país, o risco soberano, o risco de transferência, o risco de concentração de crédito e a efetividade de instrumentos mitigadores ou de transferência de riscos utilizados nas exposições que geram os riscos designados. Sua estrutura tem por objetivo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar o risco, além de garantir o aprimoramento contínuo da gestão.

A gestão é conduzida de maneira integrada aos objetivos dos negócios, estabelece limites e consolida a nossa visão, sendo uma das principais ferramentas para compatibilização da adequada relação risco x retorno. Para tanto, baseia-se nas seguintes premissas:

- Alcance de índice mínimo de capital principal, suportado por um conjunto de exposições a risco de crédito mais favorável em termos de rentabilidade e aproveitamento máximo dos Ativos Ponderados pelo Risco (RWA), dadas as exposições projetadas;
- Manutenção do Valor em Risco (VaR) como métrica para o estabelecimento dos limites, em razão de sua maior capacidade de representar o total de perdas (esperadas e inesperadas) associadas ao portfólio exposto a risco de crédito; e

- Limites associados ao cenário de risco (sob a perspectiva de perdas esperadas) projetado.

A Política Específica de Crédito do BB orienta o gerenciamento contínuo, integrado e prospectivo do risco de crédito. Compreende todas as etapas do processo de crédito, a gestão dos ativos sujeitos a esse risco, assim como o processo de cobrança e recuperação de créditos, inclusive daqueles realizados por conta de terceiros.

O processo de crédito é estruturado a partir de metodologias de cálculo de risco x limite e desenvolvido em linha com as melhores práticas de gestão. Ele contempla as fases de cadastro, análise de risco e estabelecimento do limite de crédito, contratação e condução de operações e gestão do risco, com o suporte de normativos e estrutura organizacional especializada. No estabelecimento do limite de crédito, é definida a exposição máxima ao risco de crédito que se admite assumir com o cliente, considerando o prazo e a finalidade, assim como as condições para sua utilização.





## Índices de mensuração do risco de crédito (R\$ bilhões)

	2019	2020	2021
INAD+90D <sup>(1)</sup> (%)	3,3	1,9	1,8
Concentração <sup>(2)</sup> (%)	19,2	18,7	15,9
Baixas para Prejuízo (R\$ bilhões)	17,1	20,4	18,4

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

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

### Avanços em 2021

- Reestruturação do processo de apuração da provisão com base em Perdas Esperadas.
- Implementação de automatização do processo de monitoramento do Capital Econômico para Risco de Crédito.
- Aprimoramentos na atribuição de Risco e Limite para Países Estrangeiros.
- Aprimoramentos na gestão do Risco de Concentração de Crédito.

## Risco de Mercado e Risco de Taxa de Juros na Carteira Bancária (IRRBB)

[SASB FN-CB-550a.2]

A gestão do risco de mercado possibilita a avaliação da exposição ao risco proveniente das variações de preços de ativos, taxas de juros ou outros fatores econômicos em comparação com o capital disponível. Para mensurá-lo, são utilizados métodos estatísticos e de simulação, que incluem a métrica de valor em risco (VaR) e ativos ponderados pelo risco (RWA), além de testes de estresse e análise de sensibilidade.

A gestão do IRRBB refere-se ao risco do impacto de movimentos adversos das taxas de juros no capital e nos resultados da instituição financeira, para os instrumentos classificados na carteira bancária.

A identificação, mensuração e 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.

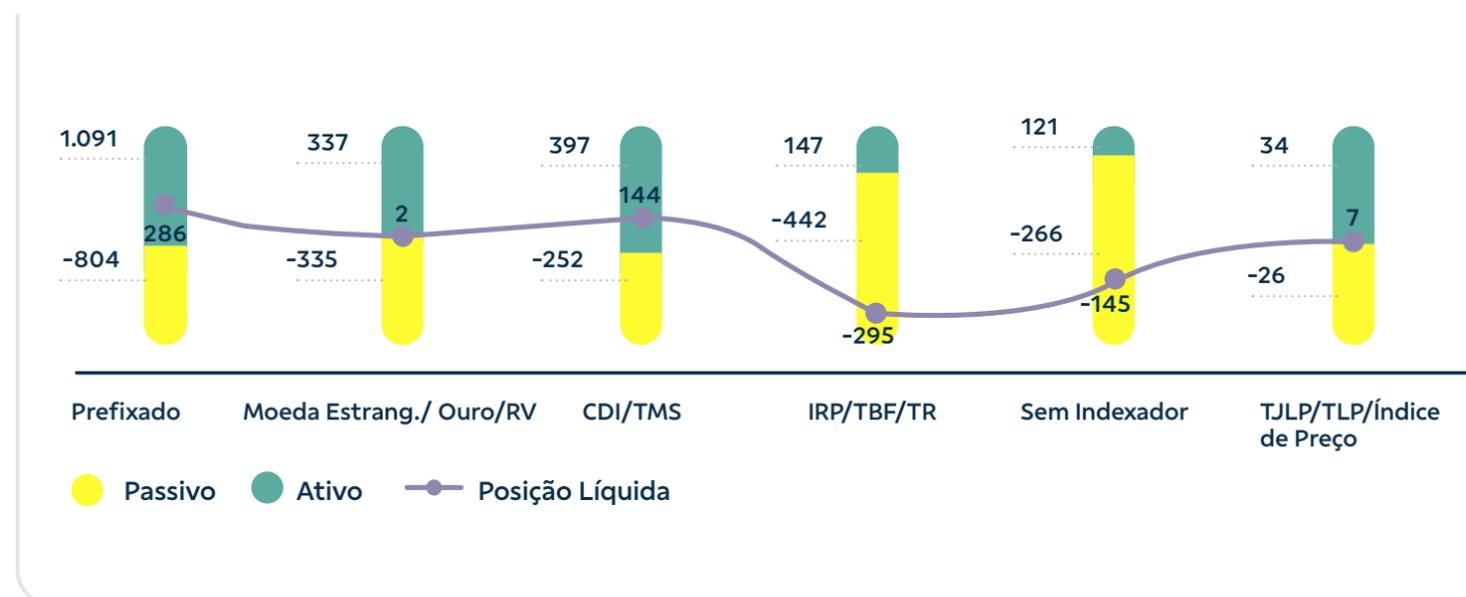
De forma a reduzir a incidência dos riscos de mercado e IRRBB, utilizamos conjunto de limites referenciados na disponibilidade de capital contidos em sua Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos (RAS), com processo de monitoramento diário.

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.





## Posição Líquida por Indexador (R\$ bilhões)



## Avanços em 2021

### > IRRBB

- Utilização de *hedge* na modalidade contábil, denominado *hedge accounting*, compatibilizando a proteção de variação de preço do objeto à estabilidade de resultados contábeis;
- Conclusão do estudo sobre o Risco de Base no âmbito do IRRBB, mensurando a variação provocada pelo impacto hipotético de mudanças relativas nas taxas de juros de instrumentos financeiros com mesmo prazo e curvas diferentes de precificação;
- Revisão do *framework* de gestão do IRRBB;
- Desenvolvimento da Modelagem de Opcionalidades de saques de linhas de crédito e de avais e fianças para IRRBB com o objetivo de alinhamento às melhores práticas de gestão do risco;
- Revisão do modelo interno, com nova estimativa do período de carregamento da carteira bancária (HP – *Holding Period*).

### > Risco de Mercado

- Desenvolvimento de solução sistematizada para a verificação de consistência da classificação de operações entre as carteiras de negociação e bancária;
- Aprimoramento de mapa de descasamento na visão de valor presente;
- Revisão do manual de teste de estresse de risco de mercado;
- Estruturação de processo para avaliação do risco de base na carteira de negociação;
- Estruturação de conciliação do Demonstrativo de Risco de Mercado (DRM) com referência contábil;
- Reavaliação dos critérios de classificação do nível de informação do Valor Justo.

## Risco de liquidez

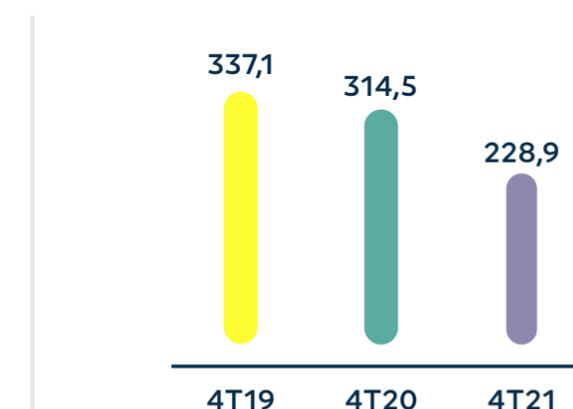
O risco de liquidez é definido como a possibilidade de a instituição não ter a capacidade de honrar seus compromissos financeiros no vencimento, sem incorrer em perdas inaceitáveis. A gestão do risco de liquidez contribui para manutenção da solidez e solvência, além do aproveitamento de oportunidades de crescimento.

Conservam-se 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.

Utilizam-se e monitoram-se instrumentos reportados aos comitês estratégicos e à alta

administração, que incluem indicadores e projeções de liquidez, com avaliação prospectiva do efeito do descasamento entre captações e aplicações; teste de estresse; limites de risco de liquidez; e plano de contingência de liquidez.

### Indicador Liquidez de Curto Prazo (LCR) %





## Avanços em 2021

- Criação de painel de gestão para todos os Indicadores de Liquidez em ambiente analítico, de forma a oferecer suporte à gestão;
- Revisão do *Framework* de Liquidez, de forma a aprimorar a atuação das linhas de defesa;
- Aprovação do modelo de projeção de longo prazo do LCR;
- Revisão do Manual do Indicadores NSFR e LCR;
- Revisão do Plano de Recomposição do NSFR; e do
- Plano de Contingência de Liquidez.

## Risco Operacional

[103-2|103-3|Risco socioambiental]

[102-15|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-se seus preceitos à gestão do risco operacional. Entidades Ligadas do Banco do Brasil são orientadas a definir seus direcionamentos a partir do normativo, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

O monitoramento das perdas operacionais ocorre por meio da ferramenta Painel de Risco Operacional. A ferramenta possibilita que as Unidades Estratégicas acompanhem as perdas vinculadas aos seus processos, contribui para o enquadramento dessas ao limite global e aos limites específicos estabelecidos, bem como a adoção de ações de prevenção para mitigar os fatos geradores dessas perdas. Os resultados do painel são relatados mensalmente ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos e Controles Internos (CEGRC) e ao Comitê de Riscos e de Capital (Coris), e trimestralmente ao conhecimento do CA, com trânsito prévio pelo CD.

Para desenvolver resiliência organizacional, salvaguardar interesses, reputação e a marca da organização e preparar o Banco para atuar de forma planejada e tempestiva em situações de crise corporativa, adotamos a metodologia de Gestão de Crises e Continuidade de Negócios (GCN). Investimos no aprimoramento das capacidades estratégica e tática com objetivo de nos planejar e responder a incidentes e interrupções. Em 2021, contabilizamos:

- 1478 funcionários capacitados em GCN;
- 736 processos avaliados quanto à criticidade em caso de interrupção;
- 466 testes de Plano de Continuidade do Negócio (PCN) e 106 testes de continuidade de TI com objetivo de avaliar a eficácia das estratégias de continuidade de negócios e de TI adotadas no Banco.

Investimos no aprimoramento das capacidades estratégica e tática com objetivo de nos planejar e responder a incidentes e interrupções.



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

	2019	2020	2021
Práticas inadequadas relativas a negócios, produtos e clientes	74,3	50,9	64,5
Práticas trabalhistas e condições do ambiente de trabalho	20,5	34,3	23,5
Fraudes e roubos externos	2,2	13,2	6,6
Falhas de execução e gerenciamento de processos	2,7	1,1	4,8
Fraudes e roubos internos	0,2	0,2	0,3
Danos a ativos físicos e lesões a pessoas	0,1	0,2	0,3
Falhas de sistemas e tecnologia	-	0,1	-
Total	100	100	100



## Avanços em 2021

- Aprovação do *framework* do risco de segurança;
- Revisão dos *frameworks* dos riscos de conduta, conformidade e legal;
- Desenvolvimento de melhorias no Painel de Perdas Operacionais;
- Criação do Fórum de Gestão de Perdas Operacionais;
- Revisão dos cenários de teste de estresse para Risco Operacional.

## Risco Cibernético

[102-15] SASB FN-CB-230a.2]

O risco cibernético provém de ataques contra a infraestrutura de TI ou sistemas corporativos que possam afetar a integridade, confidencialidade e disponibilidade de dados.

Devido à natureza de nossas atividades, operamos em um ambiente sujeito a incidentes de segurança cibernética, como *malwares*, *phishing* e outros eventos, que podem incluir métodos sofisticados de ataques com o objetivo 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 autorizados aos dados, perda ou divulgação não autorizada de dados podem resultar em litígios, multas regulatórias, perdas de clientes, danos à imagem e causar efeito adverso relevante.

Mitigamos o risco cibernético por meio do investimento de recursos na segurança da infraestrutura, nos sistemas de tecnologia da informação, no aprimoramento dos processos, bem como adotamos 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, monitoramento e avaliação de incidentes, para 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.

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), para 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.

## Avanços em 2021

- Revisão e criação de cenário de estresse para o risco;
- Definição de limite na RAS;
- Expansão do Programa de Conscientização do Risco Cibernético;

## Programa de Conscientização em Risco Cibernético

Criado em 2020, com o objetivo de aprimorar a cultura de risco cibernético e a resiliência cibernética pela conscientização do corpo funcional, o programa prevê a disseminação de informações sobre os principais vetores de ataque, por meio de eventos *on-line* de curta duração, que usam humor como ferramenta de persuasão, além da conscientização sobre ações e práticas do dia a dia para mitigar o risco cibernético. Em 2021 um módulo com novos vetores de ataque foi desenvolvido e foram realizados eventos com os dois módulos em Unidades Estratégicas, Unidades de Apoio e Entidades Ligadas. O programa terá continuidade em 2022. [102-15] SASB FN-CB-230a.2]

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.





## Segurança da Informação e Ataques Cibernéticos

[102-15]SASB FN-CB-230a.2]

A Política Específica de Segurança da Informação aborda metodologia própria de classificação das informações corporativas a fim de garantir o correto tratamento e a proteção adequada dos dados. Os fornecedores e terceiros também devem conhecer e disseminar o documento.

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) tem como objetivo proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação corporativa, além de conscientizar os envolvidos quanto às suas responsabilidades.

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.

O Modelo Operacional de Segurança Cibernética do Banco do Brasil foi estruturado a partir da necessidade de desenvolver um *framework* compatível com a complexidade e criticidade dos processos necessários para a atuação de um banco com o porte e a relevância estratégica do BB.

O modelo desenvolvido tem como premissa o aprimoramento das dimensões governança, gestão e operação em segurança cibernética. Ele descreve a organização conceitual e a forma de atuação integrada dos diferentes processos, serviços e componentes da segurança cibernética na Instituição.

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

- Estruturas de gestão e governança de segurança;
- Equipes dedicadas à identificação e ágil resposta a incidentes;
- Testes de vulnerabilidades;
- Uso de criptografia no ciclo de vida das informações sensíveis;
- Infraestrutura de segurança para proteção das redes de comunicação, sistemas e aplicações;
- Expansão do uso de credenciais fortes nos processos de gestão de identidade e autenticação corporativa;
- Aprimoramento do processo de controle de acesso para sistemas e recursos de TI, com foco no princípio do privilégio mínimo;
- Planos de continuidade de serviços, testados e auditados periodicamente;
- Controle de acesso em sistemas e recursos de TI;
- Auditorias periódicas (internas e externas) relacionadas ao tema.

## LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A Lei Geral de Proteção de Dados estabeleceu um novo marco legal a ser observado nas operações de tratamento de dados pessoais e trouxe mudanças significativas nas regras aplicáveis ao processamento desses dados, com um conjunto de regulamentações e controles a serem cumpridos.

Contamos com uma Política Específica de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, aprovada pelo Conselho de Administração, que regula os aspectos comportamentais da Organização e orienta todo o conjunto de negócios e atividades empresariais.

Nossa [Política de Privacidade](#) se aplica a clientes, colaboradores, usuários, acionistas e fornecedores.

- 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 colaboradores.
- Possuímos sistema dedicado à proteção dos dados pessoais.
- Disponibilizamos canais digitais e físicos para atendimento aos clientes e titulares de dados.

Temos um Programa de Proteção de Dados Pessoais com o propósito de ampliar a eficácia da gestão dos processos empresariais e o gerenciamento dos riscos do negócio.





## Estrutura do Programa de Proteção de Dados Pessoais

**Conselho de Administração** - Órgão que fornece a orientação estratégica e exige a demonstração do alinhamento da estratégia de privacidade e proteção de dados.

**Conselho Diretor** - Órgão colegiado que assegura a provisão de recursos e infraestrutura para integrar e manter a estratégia de privacidade e proteção de dados no BB.

**Comitê Executivo de Segurança** - CESEG - 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** - USI - 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.

**Gerência de Segurança nos Negócios** - GENEG - Gerência Executiva de nível estratégico responsável por conduzir as atividades de proteção de dados no Banco do Brasil. O encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Banco do Brasil é representado pelo Gerente Executivo da GENEG, da Unidade Segurança Institucional.

Recebemos auditorias e fiscalizações em assuntos relativos à privacidade e à proteção de dados, internas e externas (de órgãos reguladores aos quais estamos sujeitos). Em 2021, foram implementadas 17 recomendações da auditoria interna provenientes do trabalho de auditoria operacional realizado em 2020. Adicionalmente, em 2021, o BB foi fiscalizado pelo Tribunal de Contas da União - TCU, e prestou informações e documentos ao Banco Central do Brasil - Bacen, no sentido de avaliar a adequação do Banco à Lei Geral de Proteção de Dados.

Os eventos e ameaças que impactam a privacidade e proteção de dados têm a sua gestão contemplada no Conjunto Corporativo dos Riscos Relevantes do Banco do Brasil, descritos em normativo interno. O Conjunto Corporativo dos Riscos Relevantes são aqueles considerados mais importantes pela empresa e são avaliados segundo critérios específicos, considerando avaliações qualitativas e quantitativas.

O gerenciamento dos riscos relevantes relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais (Risco de Modelo, Risco de Conduta, Risco de TI e Risco Cibernético) é realizado conforme Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD).

Informamos que 61% dos nossos clientes têm seus dados tratados para fins secundários, como no caso de oferta de produtos e serviços adequados aos perfis de consumo, por canais próprios ou externos.

Trabalhamos para garantir a disponibilização de todos os direitos dos titulares de dados em privacidade e proteção de dados, em todos os canais digitais do Banco do Brasil. Em 2021, atingimos 100% dos direitos dos titulares nos canais *mobile* e *internet banking*. Para 2022, temos como meta disponibilizar 100% dos direitos no canal digital Whatsapp em área logada.

Vale ressaltar os atendimentos realizados nos canais do BB para assegurar os direitos do titular de dados, a saber:

Trabalhamos para garantir a disponibilização de todos os direitos dos titulares de dados em privacidade e proteção de dados.



Pedido de informação básica	6.266.784	●
Utilização dos meus dados pessoais	141.509	●
Portabilidade dos meus dados pessoais	81.518	●
Exclusão dos meus dados pessoais	46.856	●
Oposição de tratamento de dados	109	●
Revisão de tratamento de dados	33	●
<b>Total</b>	<b>6.536.809</b>	
Mobile - APF	6.528.054	●
Internet - APF	8.489	●
Plataforma BB	259	●
Whatsapp	7	●
<b>Total</b>	<b>6.536.809</b>	



## Proteção dos clientes

[102-15|SASB FN-CB-230a.2]

Para continuar gerando valor com segurança e uma melhor experiência, o BB Code está em processo de atualização para que tenha funcionalidades *on-line* (via internet), permitindo integração entre interfaces e uma usabilidade mais prática e estendida para outras transações.

Possuímos processo contínuo de aprimoramento dos sistemas de monitoramento de transações, fazendo uso de *Big Data* e Inteligência Artificial (IA), que eleva a precisão das regras e otimiza o tempo de detecção de transações não compatíveis com o comportamento do cliente. Com isso, conseguimos prever padrões e transações suspeitas, em tempo real.

Estamos na vanguarda do mercado no uso de tecnologias e algoritmos avançados de IA para escoragem em tempo real (menor que 1 segundo) das transações financeiras. Otimizamos o processo criando modelos comportamentais (IA), específicos para cada cliente, permitindo a customização de regras específicas para cada canal.

Essas soluções também permitiram avanços na prevenção a fraudes de cartão de crédito para pessoa física. De forma inédita, o modelo autorizativo atua antes da conclusão da compra, buscando identificar a fraude no ato da compra. A segurança da modalidade de cartão débito faz uso de ferramentas das bandeiras associadas ao

Banco do Brasil. Também já está em andamento o monitoramento do *Open Banking* para a fase transacional.

Foram implementadas funcionalidades de liberação de equipamentos de forma *on-line* para os clientes pessoa física e jurídica, bem como ações para a adoção da biometria facial no canal *mobile*.

Contamos com um canal interno para registro e notificação de eventuais incidentes de segurança da informação relacionados a violação ou perda de dados de pessoas naturais. A investigação de incidentes visa identificar eventuais fragilidades, mitigar riscos e aprimorar os processos internos relacionados ao incidente.

Em 2021, das denúncias recebidas e analisadas, apenas uma foi julgada procedente, sendo o incidente tratado.

[418-1|103-1|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação dos clientes]

Além da gestão de incidentes de segurança da informação, também gerenciamos incidentes de tecnologia da informação, cibernéticos e de segurança física. Em 2021, aprimoramos as condições de segurança física da rede de tesourarias regionais, por meio de vários projetos e investimentos, com destaque para a implantação de armários inutilizadores de cédulas, ações

especiais de reforço estrutural - novas portas de segurança para ambientes e casas-fortes. O conjunto de ações resultou numa redução de 99,9% do volume de perdas decorrentes de assalto contra essas dependências, em comparação à 2020.

No âmbito da Ouvidoria Externa, em 2021, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. [102-15|418-1|SASB FN-CB-230a.2]

## Risco Socioambiental

[103-1|103-2|103-3 |Risco socioambiental]

[SASB FN-CB-410a.2|SASB FN-CB-550a.2]

Ao incorporar fatores socioambientais 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 socioambiental 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, regras ambientais, de segurança e de saúde reduzem externalidades negativas, e inovação nos produtos sustentáveis pode atrair novos clientes.



Com base nos preceitos estabelecidos pelo Conselho Monetário Nacional, mantemos estrutura específica de gestão de controle do risco socioambiental inerente às atividades e operações que desenvolvemos.

[Nossa Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#) orienta o comportamento em relação ao tema, considerando a atuação com empresas, governos e sociedade em iniciativas dedicadas à redução de riscos e ao aproveitamento de oportunidades relacionadas a questões socioambientais, incluindo mudanças climáticas. Também envolve aspectos relacionados à promoção dos Direitos Humanos e dos princípios fundamentais do trabalho, à universalização dos direitos sociais e ao respeito à diversidade nas relações negociais.

Além da PRSA, a gestão do risco socioambiental também é balizada por itens das políticas de Crédito, de Relacionamento com Fornecedores, e com publicidade nas [Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito](#) e [Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão](#).

No decorrer de 2021, aprimoramos a gestão do risco socioambiental e ampliamos o seu escopo de atuação com o intuito de identificar, classificar e avaliar o risco socioambiental de forma mais consistente. Para isso, revisamos e criamos ferramentas utilizadas na gestão desse risco, bem como avaliamos novos processos e relações sob a sua ótica.

Com o advento das Resoluções CMN nº 4.943 e nº 4.945 e BCB nº 139 e a Instrução Normativa BCB nº 153, que tratam do aprimoramento das regras de gerenciamento do Risco Social, do Risco Ambiental e do Risco Climático, da Política de

Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e da divulgação do Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC), estruturamos uma força de trabalho dedicada e um plano de ação, com foco na revisão e adequação da gestão dos Riscos Social e Ambiental à luz dos novos normativos.

As ações desenvolvidas contribuem para a robustez da gestão desse risco, por meio da classificação de macrossetores, do porte, da apuração do *rating* socioambiental, de informações socioambientais e do monitoramento, 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 socioambiental mais abrangente e eficiente.

## Avaliação de risco socioambiental nas ELBB

Com a evolução do Processo de Supervisão das Entidades Ligadas do Banco do Brasil (ELBB), o BB revisou a metodologia utilizada, permitindo a ampliação do escopo de avaliação do Sistema de Governança, Riscos e Controles (SGRC) para as entidades ligadas de maior relevância, em ciclos bienais.

A avaliação é parte do Ciclo de Supervisão Integrado da 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 diversos outros aspectos, a gestão do risco socioambiental é uma importante dimensão avaliada no Processo de Supervisão. Caso necessário, oferece orientações de aprimoramento endereçadas às entidades e ajuda a corrigir práticas fora da conformidade.

Visando ao permanente aprimoramento das empresas, os representantes do Banco nas Entidades Ligadas são orientados a partilhar com os Conselhos de Administração das companhias investidas o relatório de avaliação, contendo orientações sobre práticas e processos.

## Avanços 2021

Entre os principais avanços do Ciclo de 2021, destacam-se os trabalhos resultantes do Projeto Supervisão+, que consolidou um conjunto de ações estruturantes e sequenciadas, de curto e médio prazos, trazendo uma visão moderna e disruptiva sobre os papéis de supervisão, com destaque para:

- Unificação da metodologia de avaliação, das ferramentas utilizadas e dos instrumentos de reportes, entre as áreas responsáveis pelo Processo de Supervisão;
- Realização de pesquisas de percepção junto aos funcionários das Entidades Ligadas e junto aos Conselheiros do BB nas companhias; e
- Aprofundamento em aspectos de Direitos Humanos na dimensão referente à gestão do risco socioambiental, com a inclusão de questões específicas sobre essa temática, para o Ciclo de Supervisão Integrado.

## Alinhamento com iniciativas

O compromisso com a gestão do risco socioambiental também se manifesta em iniciativas e pactos dos quais somos signatários, como os Princípios do Equador, Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e os Princípios para o Investimento Responsável (PRI). Veja mais no [site de Sustentabilidade](#).

Para os Princípios do Equador, adotamos os padrões de Desempenho de Sustentabilidade Socioambiental da International Finance Corporation (IFC) e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial para produtos financeiros que englobem 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|](#).

A partir de 2021, passamos a fazer a avaliação do Sistema de Governança, Riscos e Controles (SGRC) em todas as nossas 73 entidades ligadas, em ciclos bienais.



## Engajamento de clientes e fornecedores

A gestão eficiente do risco socioambiental envolve uma série de demandas para os clientes e fornecedores, como a exigência de informações e documentos que atestem as práticas. Em relação ao Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental, em 2021, aplicamos 3.670 questionários na análise de crédito (2.080 para grupos empresariais e 1.590 para clientes individuais) e 29 na análise de projetos de investimento (22 de grupos empresariais e sete de clientes individuais)<sup>5</sup>. [FS10]

Entre os recursos adotados para monitorar os clientes está o *Rating Socioambiental*, ferramenta que nos permite classificá-los de acordo com o grau de risco socioambiental inerente às suas atividades e o nível de excelência de suas práticas relacionadas ao tema.

Aplicamos o Princípio da Precaução em análises realizadas no processo 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 10 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](#). [102-11|103-2|103-3|Risco socioambiental]

A PRSA e a Política de Crédito preveem a observância de critérios socioambientais 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 socioambiental (licenças, outorga d'água, declarações, sempre que cabível).

Não concedemos crédito rural destinado a beneficiar imóveis que constem da lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. No caso de imóvel localizado nos Municípios do Bioma Amazônia, a concessão de crédito rural está vinculada ainda à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, com análises centralizadas em equipes especializadas e não vinculadas às agências que originam as propostas, de modo a assegurar o cumprimento de todas as exigências legais. Em linha com o nosso compromisso socioambiental, não financiamos clientes responsáveis por dano doloso ao meio ambiente, empregadores que constem da relação da Secretaria do Trabalho que demonstrem submissão de trabalhadores a formas degradantes ou em condições análogas ao trabalho escravo, bem como não assumimos risco de crédito com cliente que pratique exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Nossos sistemas de concessão de crédito estão

preparados para inibir novas operações para clientes com anotações de trabalho escravo ou de eventos de vedação ASG. [412-1]

Para todos os temas referidos, faz-se constar 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.

Incluimos o risco de fornecedor como relevante, possibilitando alterações na estrutura e a concentração de esforços de gestores e da área de Suprimentos. O risco socioambiental tornou-se uma das dimensões avaliadas no Modelo de Gestão do Risco de Fornecedor, juntamente com outras avaliações, como Risco Trabalhista e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo. [102-15]

O modelo é resultado do amadurecimento do tema que, desde 2019, tem na *Due Diligence Integrada de Fornecedores (DDIF)*, sua primeira ferramenta. O público-alvo da DDIF são os fornecedores considerados Estratégicos ou Críticos e contratos com valor estimado superior a R\$ 10 milhões, bem como em todas as compras e contratações relacionadas à Tecnologia da Informação. No ano de 2021, foram avaliados 334 fornecedores de bens, materiais e serviços contratados por meio de licitação pública, de diversos portes e segmentos de atuação. [408-1|409-1|414-2]



<sup>5</sup> Atualmente, tais procedimentos são aplicados de acordo com critérios que levam em conta porte e potencial de impacto da atividade desempenhada e a projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R\$ 8 milhões.



Com essas boas práticas, buscamos mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de seus financiamentos e investimentos, bem como identificar novas oportunidades de atuação na cadeia de valor dos negócios sustentáveis, a partir de questões socioambientais relevantes e de temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável.

Produzimos o vídeo [“A importância dos aspectos ASG para Fornecedores”](#), disponível em nosso canal no YouTube. O conteúdo destaca a importância do ASG nos nossos relacionamentos com fornecedores e sociedade e divulga diretrizes do Código de Ética BB e da Política de Relacionamentos com Fornecedores.

### Avanços em 2021

- Revisão do *framework* socioambiental;
- Revisão dos Indicadores Sociais e Ambientais;
- Revisão do Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental Corporativo (Questionário ASG), com ampliação do público-alvo e novas questões para avaliação da resiliência climática dos clientes; [201-2]
- Criação do Relatório de Sustentabilidade Setorial, indicando os impactos socioambientais das atividades e seus mitigadores;
- Aprimoramento no processo de avaliação do risco socioambiental em análises de projetos de investimento;

- Aplicação do *rating* socioambiental nas análises de risco/limites de crédito e sistemas de monitoramento de clientes e integração do risco socioambiental nos modelos de risco de crédito
- Automatização de informações relacionadas a autuações ambientais e embargos do Ibama no processo de gestão do risco socioambiental e no processo de crédito;
- Implementação de verificação de sobreposição de glebas financiadas com áreas de potencial risco socioambiental, como áreas indígenas, quilombolas, Unidade de Conservação, áreas embargadas e de desmatamento ilegal, inclusive no Bioma Amazônia.
- Criação de Plano de Ação e equipe para adequação aos novos normativos do regulador;
- Avaliação de processos de gestão do risco socioambiental, como o tratamento para clientes não enquadrados no fluxo de avaliação customizada e critérios para mitigação do risco em operações crédito não direcionáveis.

### Questionário ASG

No processo de análise de crédito para clientes e projetos de investimento de maior porte, inseridos em atividades com maior potencial de impacto socioambiental adverso, é aplicado o Questionário ASG, um dos insumos da metodologia de cálculo do *Rating* Socioambiental. O Questionário ASG permite avaliar as práticas dos clientes e

identificar eventuais riscos socioambientais em seus negócios, com questões customizadas em função do porte e do setor de atuação. Em 2021, foram adicionadas questões específicas no intuito de avaliar a resiliência dos clientes do público-alvo às mudanças climáticas, em linha com a adesão do BB à TCFD (Força-tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima). [201-2]

Em 2021, o Banco do Brasil aplicou 3.699 Questionários ASG, alta de 129% em relação a 2020, refletindo a ampliação do público-alvo e o aprimoramento das ferramentas e seus procedimentos. [FS10]

Com essas boas práticas, buscamos mitigar riscos ao meio ambiente e à sociedade e reduzir os impactos de nossos financiamentos e investimentos.



### Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental (Questionário ASG<sup>(1)</sup>)

	2019	2020	2021
Nº de questionários ASG aplicados	2.133	1.614	3.699
Nº de questionários ASG corporativos aplicados na análise de risco e limite de crédito	2.091	1.574	3.670
Grupos empresariais	1.322	908	2.080
Clientes individuais	769	666	1.590
Nº de questionários ASG aplicados na análise de projetos de investimento	42	40	29
Grupos empresariais	23	26	22
Clientes individuais	19	14	7

<sup>(1)</sup> Em 2021, passou a ser denominado “Questionário de Avaliação dos Níveis Ambiental, Social e de Governança (ASG)”.



## 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, considerando o seguinte conceito: 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 e da atribuição de responsabilidade relacionada ao clima por danos ou prejuízos a terceiros.

Adotamos uma Política de Gestão de Risco Climático, aprovada pelo Conselho de Administração, de forma aderente aos padrões globais de desempenho e ao arcabouço regulatório sobre o tema. A elaboração de diretrizes para a atuação proativa na gestão desse risco favoreceu a incorporação de indicadores ambientais, sociais e de governança (ASG) nos negócios e processos.

[102-15]

Em maio de 2021, o Banco aderiu à Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras relacionadas ao Clima (TCFD). A decisão está alinhada à previsão da política de pautar nossa gestão do risco climático pela transparência em nossas divulgações, pela ética e pelo respeito à sociedade e ao meio ambiente, perseguindo a sustentabilidade de nossa empresa. A adesão às recomendações da TCFD é um ponto de partida para que o BB consiga identificar e reportar às suas partes a exposição de sua carteira a setores intensivos em carbono,

quais suas consequências e impactos nos resultados financeiros, permitindo a precificação mais precisa de ativos, a mensuração de riscos e a alocação de capital mais eficiente, reduzindo a vulnerabilidade a impactos abruptos à economia real decorrentes das mudanças climáticas.

Também aderimos à iniciativa *Businesss Ambition for 1.5° C*, que demonstra nosso compromisso com a definição de metas de redução de gases de efeito estufa – GEE, baseadas na ciência, que contribuam para limitar o aquecimento global em 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais e que busquem alcançar a neutralidade de carbono da cadeia de valor até 2050.

Durante o ano de 2021, aprovamos o *framework* de gestão do risco climático, com previsão de estabelecimento de responsabilidades e funções, na forma do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD). Juntamente com o *framework*, foi aprovado na governança do Banco plano de ação para principais atividades de gestão, com o objetivo de atender aos preceitos do relatório da TCFD.

Adicionalmente, atualizamos a taxonomia de risco climático, considerando eventos de risco aos quais estamos sujeitos, buscando alinhamento com a regulação prudencial.

A gestão interna dos efeitos das mudanças climáticas está alinhada ao Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, em relação ao desenvolvimento de iniciativas e adoção de práticas que contribuam para a mitigação dos efeitos das operações frente aos aspectos socioambientais.

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.

### Avanços em 2021

- Aprovação do *Framework* de Gestão de Risco Climático;
- Atualização da taxonomia do risco climático; e
- Adesão à TCFD.

### Compromisso com as Mudanças Climáticas

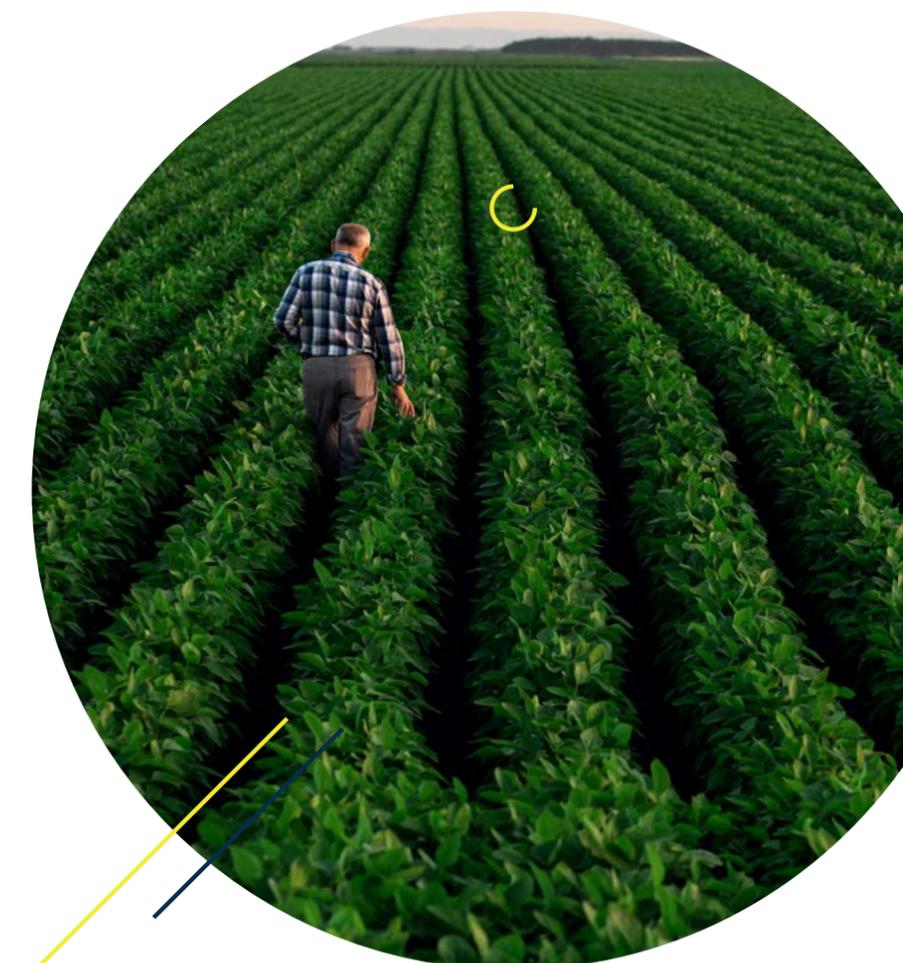
Reforçando nosso posicionamento em relação ao tema, publicamos o [Compromisso do BB com as Mudanças Climáticas](#). Nele, descrevemos nossas iniciativas internas para redução das emissões de carbono, os pactos e compromissos assumidos e os modelos de gestão do risco climático que poderão auxiliar na implantação das ações de mitigação e adaptação.

Para mitigar impactos decorrentes do clima, são utilizadas ferramentas como o Zoneamento Agrícola de Risco Climático (Zarc), publicado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), e o Sistema Referencial Técnico Agropecuário (RTA), desenvolvido internamente.

A ferramenta Zarc indica os municípios com aptidão climática e de solo para determinadas culturas e as cultivares mais adaptadas. É o principal

macroalizador para o financiamento de custeio de lavouras nas diversas regiões do País.

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





## Mitigação de risco

Os clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. No ano de 2021, 60,8% de todo o custeio agrícola, no montante de R\$ 52,7 bilhões, contaram com a cobertura do Seguro Agrícola ou do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em virtude de eventos climáticos extremos.

## Incremento da nota de avaliação do CDP

Em dezembro, o CDP divulgou o resultado do ciclo 2021 do Programa Climate Change. Nessa edição, mais uma vez superamos nosso desempenho anterior, atingindo a nota B, enquanto em 2020 obtivemos nota B-.

Com a nota alcançada, continuamos a ser elegíveis para integrar em 2022 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; Precificação de carbono.

Além disso, em 2021 a nota obtida no CDP passou a compor a avaliação para integrar a carteira ISE/B3, na qual o BB é listado desde sua criação, em 2005.

O incremento da nossa nota reflete o aprimoramento de práticas, como a adoção de política específica de gerenciamento de risco climático, aumento do uso de energias renováveis, definição de preço interno de carbono, incorporação de critérios relacionados às mudanças climáticas na cadeia de suprimentos e expansão da carteira de negócios com potencial redução de emissões, entre outros.

## 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 socioambientais sejam elevados. Essas diretrizes estão formalizadas na Política de Crédito, na qual consideram-se não apenas os riscos inerentes ao negócio, mas também a responsabilidade socioambiental empresarial 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 a exploração sexual de menores e/ou de mão de obra infantil; e
- Partidos políticos.

Adotamos, ainda, condicionantes específicas para a concessão do crédito a setores com maior potencial de impacto socioambiental 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](#). As diretrizes divulgadas ao mercado buscam dar visibilidade às práticas negociais e administrativas adotadas, reforçando o atendimento aos compromissos públicos assumidos e em alinhamento aos princípios de responsabilidade socioambiental 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, utiliza-se 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.

A nova versão do documento, que teve seu nome alterado para [Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão](#), apresenta dois blocos de atividades: (i) Lista Restritiva: atividades em que assumimos risco de crédito sob determinadas condições; (ii) Lista de Exclusão: atividades em que não assumimos risco de crédito em razão de impedimentos legais e por não estar em alinhamento às nossas diretrizes.

Os regulamentos dos fundos de investimento em participações aos quais aderimos prezam pela adoção de melhores práticas de governança e de gestão socioambiental.

## Fatores de risco

Os fatores de risco são detalhados de maneira que potenciais compradores dos títulos e valores mobiliários tenham ciência dos riscos específicos relacionados. Assim, as informações capazes de influenciar decisões de investimento são públicas e podem ser consultadas na [seção 4 do Formulário de Referência do BB](#).





# Temas Emergentes

[103-2|103-3|Inovação e tecnologia|Impactos Socioambientais das Atividades e Operações|Riscos socioambientais]

Diante de um cenário de incertezas, para o alcance dos objetivos estratégicos da Instituição, faz-se necessária a adoção de processos de gestão específicos, principalmente no contexto dos riscos emergentes, decorrentes de mudanças no mercado de atuação, regulação, ambiente econômico, eventos climáticos, dentre outros fatores.

Em 2021, realizamos o aprimoramento do processo de identificação de riscos corporativos que agrega informações tanto da alta administração como das áreas tomadoras de risco e a visão de riscos emergentes. Nesse sentido, foi concluída ação relacionada ao processo estruturado de avaliação da relevância dos riscos, com aprimoramentos direcionados à Taxonomia e Mapa de Riscos. O Modelo adotado de Identificação e Definição da Relevância dos Riscos resulta em matriz de relevância, ajustada de forma a ponderar os resultados dos critérios quantitativos e qualitativos.

A revisão do Modelo incorporou melhorias nos critérios, considerando o nível de exposição segundo os fatores que podem causar os riscos, os impactos diretos em função do Capital Principal e impactos indiretos, tais como na estratégia e reputação.

Os critérios são aplicados para todos os riscos avaliados, inclusive os emergentes. Os temas relacionados à covid-19, incluído na taxonomia de riscos com a denominação “Desastres Epidêmicos” e “Entrada de concorrentes não bancários e mudanças no comportamento do consumidor bancário”, permanecem como temas emergentes.

Contamos, ainda, com políticas de riscos e de capital, normas, procedimentos, estrutura, governança, infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) e processos de gerenciamento de riscos e de capital que proporcionam a segurança necessária ao desenvolvimento dos negócios. A gestão dos riscos é realizada a partir das atividades desenvolvidas com o objetivo de identificar, mensurar, avaliar, controlar, monitorar, reportar, aprimorar e mitigar os riscos das posições agregadas do Conglomerado Prudencial, bem como identificar e acompanhar os riscos associados às demais empresas controladas por integrantes do Conglomerado.

Outra melhoria foi com relação à forma de tratamento dos riscos socioambiental e climático, que foram agrupados em função da necessidade de alinhamento e convergência desses assuntos. Assim, o Banco passa a utilizar as nomenclaturas de risco social, ambiental e climático.

Além disso, o risco de fornecedor passa a ser denominado risco de terceiros, tornando o escopo mais abrangente, abarcando, por exemplo, correspondentes bancários e parcerias.

## Entrada de concorrentes não bancários e mudanças no comportamento do consumidor bancário



O risco decorre do acirramento da concorrência, novas tecnologias devem crescer ou surgir nesse cenário, como as relacionadas à inteligência analítica e à Automação Robótica de Processos (RPA), o que impactará os processos transacionais e de Back Office e poderá ser decisivo para manter a competitividade empresarial. Também ganham escala soluções de blockchain para serviços financeiros, processando grandes volumes, com diferentes tipos de transações.

Os cenários econômicos indicam ganhos menores em intermediação financeira, ampliando a necessidade de reposicionamento da carteira de ativos e maior incremento de outras fontes de receitas, como rendas de prestação de serviços.

O consumidor, cada vez mais informado, conectado e exigente, ao viver experiências positivas, pressiona o mercado, aumentando a urgência dos bancos em inovar e reinventar seus modelos de negócio. Soma-se a isso o fato de o surgimento de uma pandemia em âmbito mundial ter alterado significativamente as formas de consumo e interação, exigindo maior disponibilidade e eficiência na prestação de serviços digitais.

Com foco no comportamento do consumidor bancário, investimos na qualidade e conveniência do atendimento, principalmente por meio do desenvolvimento de produtos e serviços adequados às demandas dos consumidores e de tecnologias multicanal, ou seja, o cliente pode escolher o canal onde quer ser atendido e ter a facilidade de manter seu relacionamento bancário mesmo em um cenário de restrições de circulação imposto pela pandemia.

O desafio continua sendo o de aceleração do processo de transformação digital com aumento contínuo de produtividade e difusão da mentalidade digital, de forma a ganhar mais eficiência e a melhorar a experiência do usuário e a satisfação de clientes.

A competição deve mudar: de arenas específicas, com players especializados, para o confronto entre ecossistemas contendo grandes arranjos de empresas de portes variados, que colaboram e se complementam na construção de soluções para atendimento de necessidades do consumidor. Essa "plataformização" da economia trará novos arranjos entre empresas, a exemplo: empresas de varejo adquirindo empresas de comunicação e fintechs.



Estamos atentos às inovações no setor financeiro, especialmente pelo surgimento de novos modelos de negócios e novas tecnologias, e buscamos nos antecipar às tendências para garantirmos perenidade, o que inclui investimentos em transformação digital e criação de novos modelos de relacionamento. Para isso, revisitamos nossos modelos e canais de atendimento, intensificando soluções digitais capazes de melhorar a experiência do cliente. Também otimizamos nossos comitês estratégicos, agilizando a tomada de decisão e garantindo maior assertividade no processo de transformação digital. Outro destaque relevante é investimento em Plataforma Analítica e Inteligência Artificial, essenciais à criação compartilhada de modelos prospectivos capazes de antecipar tendências de comportamento do consumidor. Também avançamos em estratégias como Open Banking e Marketplace, além de buscar posicionamento estratégico no ecossistema digital.

## Desastres Epidêmicos

Decorre da possibilidade de surgimento de doenças infecciosas que se espalham rapidamente e globalmente, resultando em novas epidemias ou pandemias, com impacto severo nos sistemas de saúde e na economia dos países, principalmente naqueles em desenvolvimento.

A pandemia da covid-19 resultou em um aumento da volatilidade nos mercados financeiros brasileiros e internacionais e em indicadores econômicos, incluindo taxas de juros, câmbio e spreads de crédito. Quaisquer choques ou movimentos inesperados nesses fatores de mercado podem

resultar em perdas financeiras associadas à nossa carteira de negociação ou ativos financeiros, que podem deteriorar a condição financeira do Banco.

Os impactos negativos em nossos negócios, observados durante a pandemia da covid-19, poderão ocorrer no caso de cenário de estresse relacionado à reincidência de novas epidemias ou pandemias, assumindo, dentre outras, as seguintes premissas específicas:

- o ambiente internacional:
  - a) surgimento de novas cepas da covid-19 desencadeiam medidas pontuais e regionais de distanciamento social, com efeitos inflacionários predominantes;
  - b) condições de oferta não se regularizam no curto prazo levando a um processo inflacionário mais persistente;
  - c) ajuste das condições monetárias nas principais economias é antecipado e política monetária migra rapidamente para o campo contracionista;
  - d) economia global apresenta forte desaceleração; e
  - e) aversão ao risco nos mercados globais se intensifica, prejudicando o fluxo aos emergentes.
- o ambiente doméstico:
  - a) propagação de novas cepas pelo país prolonga o estado pandêmico, desencadeando novas medidas de distanciamento social;

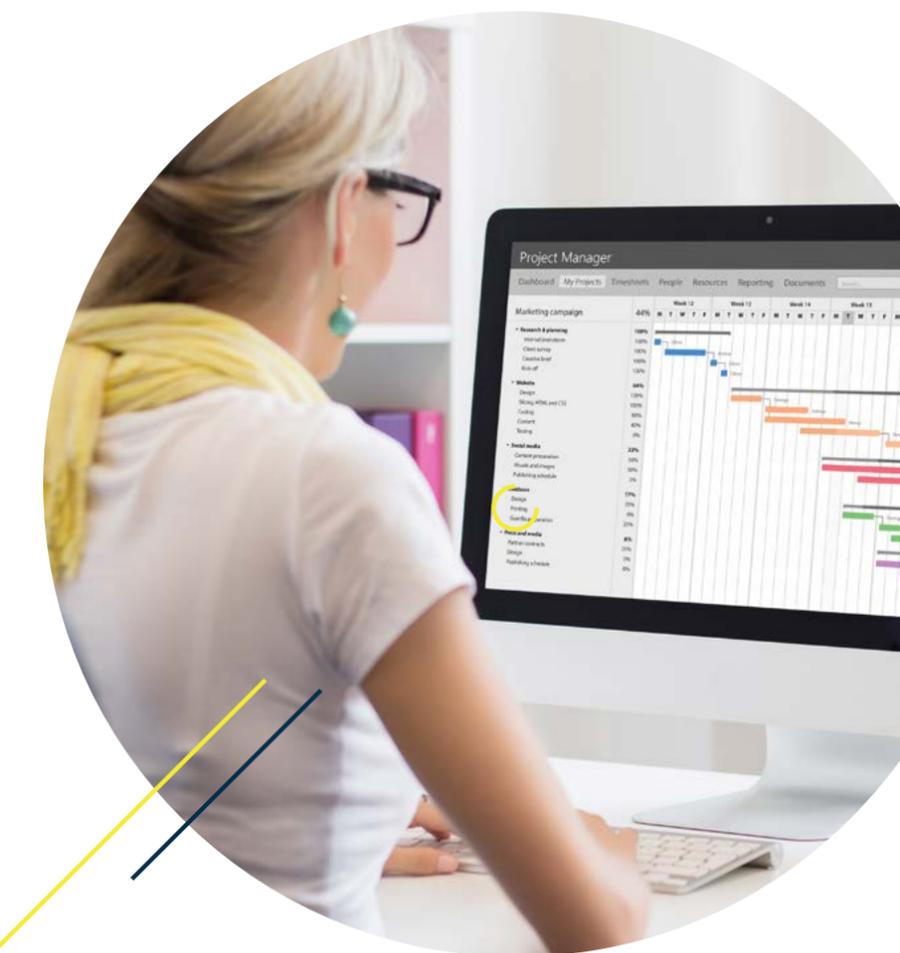
- b) queda do PIB potencial reduz o nível de ociosidade da economia e limita a desaceleração da inflação de demanda;
- c) ciclo hidrológico desfavorável afeta adversamente a produção agrícola, a atividade econômica e os preços internos; e
- d) atividade econômica apresenta forte retração no curto prazo.

Mitigamos a probabilidade de impactos negativos decorrentes de desastres epidêmicos ou pandêmicos por meio de:

- o estrutura e processos de gerenciamento de riscos e de capital que proporcionam a segurança necessária ao desenvolvimento dos negócios e asseguram que o Banco mantém níveis de capital suficientes para cobertura dos riscos e conta com processos de avaliação prospectiva com capacidade para adoção de ações tempestivas para manter o capital do BB em níveis adequados para cobertura dos riscos incorridos;
- o ações tempestivas de monitoramento de risco de crédito, que incluem acompanhamento da inadimplência, do nível de provisão, bem como seus impactos no capital, decorrentes de prorrogação e carência para operações de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), prorrogação Especial para o Crédito Agroindustrial e processos de recuperação, entre outras. Não obstante esse contexto, a gestão de risco de crédito considera potencial aumento de risco de crédito em decorrência da crise hídrica de 2021, a qual pode ocasionar aumento dos níveis provisão;

- o flexibilizações implementadas quanto ao Trabalho Remoto Residencial Emergencial, alinhada a eficiência operacional, transformação da cultura organizacional e sustentabilidade empresarial.

Destaca-se que, como instrumento de comunicação interna e gestão da crise, o Banco do Brasil disponibilizou site em sua intranet para orientar seus funcionários quanto ao atendimento a clientes no contexto da pandemia, transmitir informações para relações trabalhistas e jornada de trabalho, disseminar protocolos de segurança e responder a questões sobre a atuação frente às ocorrências diante da pandemia da covid-19.





# Capital

O gerenciamento de capital consiste em processo contínuo de planejamento, controle, avaliação e monitoramento do capital necessário para fazer frente aos riscos relevantes, assegurar a solvência paralelamente à aplicação das estratégias de negócios e suportar os requerimentos de capital exigidos pelo Regulador ou definidos internamente.

Mantemos um Plano de Capital, com visão prospectiva de três anos, que incorpora os efeitos definidos pelo Acordo de Basileia III e considera a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, a estratégia e o orçamento corporativo.

O foco é a geração orgânica de capital, pelo 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 4T21](#).

## Índice de Basileia (PR/RWA) %



## Índice de Basileia (R\$ milhões)

	2019	2020	2021
Patrimônio de Referência (PR)	132.150	161.924	165.648
Nível I	96.380	132.248	141.353
Capital Principal	71.289	104.315	111.338
Ajustes Prudenciais	(35.732)	(20.726)	(31.286)
Capital Complementar	25.091	27.932	30.015
Nível II	35.770	29.677	24.295
Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)	711.402	766.065	932.728
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	56.912	61.285	74.618
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	75.238	100.639	91.030
Índice de Capital Nível I (Nível I/RWA) – %	13,55	17,26	15,15
Índice de Capital Principal (CP/RWA) – %	<b>10,02</b>	<b>13,62</b>	<b>11,94</b>

## Composição RWA (R\$ milhões)

	2019	2020	2021
Risco de Crédito (RWS CPAD)	612.630	677.256	790.006
Risco de Mercado (RWA MPAD)	21.393	21.125	36.080
Risco Operacional (RWA OPAD)	77.380	67.683	106.642
Total	711.404	766.065	932.728



# Controles internos

As avaliações do Sistema de Controles Internos são efetuadas baseando-se em metodologias específicas, de acordo com a natureza do assunto abordado, riscos identificados e suas criticidades, controles e gestão, além de outras informações relevantes, tendo como norteador o Modelo Referencial de Linhas de Defesa do Banco do Brasil e como referência o *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems (COSO 2013)*, o *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management (COSO ERM 2017)*, o *Control Objectives for Information and Related Technology (CobiT)* e a ISO 31010.

A dinâmica de definição do Escopo de Atuação para 2021 foi aperfeiçoada. No ciclo, destaca-se a ampliação dos temas avaliados, definidos a partir do mapeamento das principais ameaças ao alcance da Estratégia Corporativa, além de contemplar questões regulamentares e funções típicas de controles internos. Foram realizadas 629 avaliações em 44 unidades (incluindo 06 Entidades Ligadas e um prefixo de Projeto Estratégico), alcançando 90 macroprocessos corporativos, com 719 controles testados.

Para melhoria da eficiência e adequação às melhores práticas de mercado, foi aperfeiçoada a Taxonomia Única de Controles Internos, que estabelece nomenclatura comum aos controles para uso corporativo nas nossas diversas unidades.

No âmbito das práticas ASG, foi implementado no indicador Certificação de Produtos, componente para identificação e reporte dos produtos que compõem a Carteira de Negócios Sustentáveis do BB. Também aprimoramos o indicador Índice de Conformidade ASG no sentido de fortalecer a gestão do risco socioambiental nos negócios.

## Ferramentas inovadoras para a gestão do ambiente de controles:

- Painel de Monitoramento de Atipicidades (PMA): busca monitorar a realização de negócios em condições de atipicidade, de forma a identificar comportamentos não desejáveis, isto é de natureza negocial. Adicionalmente, é uma ferramenta que nos auxilia no cumprimento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, conforme Resolução CMN 4.539/16. Em 2021, a ferramenta passou a utilizar modelos analíticos em seus monitoramentos.
- 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. O objetivo da solução é ressarcir o valor contestado pelo cliente.
- Indicador de Qualidade de Venda (IQV): é um indicador idealizado para possibilitar o acompanhamento da performance de

itens importantes relacionados às vendas, reforçando o direcionamento estratégico dado ao clientecentrismo, e alinhamento entre as diretrizes da relação com clientes previstas na PRSA e da Política de Relacionamento com Clientes.

- Painel do Nível de Efetividade do Sistema de Controles Internos (Painel SCI): importante instrumento por meio do qual são disponibilizadas e monitoradas informações sobre o ambiente de controles e compliance, a situação dos riscos corporativos e o desempenho das áreas, além de induzir o comportamento das Unidades para correção de fragilidades e mitigação dos riscos, com impacto no acordo de trabalho. Ao longo de 2021, buscamos a simplificação e a redução de indicadores para maior assertividade do indutor, além da melhoria da métrica e peso dos indicadores vigentes. Para o ano de 2022, o Painel SCI será composto por cinco indicadores pontuadores (MRLD, Avaliações, Recomendações, GAC e Índice de Conformidade) e um indicador penalizador/reduzidor (Maturidade de Gestão de Perdas Operacionais). Mensalmente são realizados reportes para a Alta Administração com os resultados do Nível de Efetividade do SCI, a situação dos riscos da Instituição e o nível de maturidade de gestão das Unidades do Banco.
- Radar Regulatório: ferramenta corporativa utilizada para captura automatizada de normas publicadas em sites dos principais reguladores. Em 2021, 99% das informações foram avaliadas

pelos Gestores quanto ao impacto nos riscos inerentes, sendo os respectivos planos de ação registrados tempestivamente.

## Projeto Simplifique

O Projeto Simplifique está disponível para todos os funcionários do Banco e tem o intuito de simplificar processos e trazer melhorias para a experiência de clientes e usuários. As sugestões são repassadas aos gestores para avaliação e têm acompanhamento na implementação. Por meio do projeto, promovemos ações de assessoria aos gestores na otimização dos processos, com destaque para a implementação da assinatura digital para contratação de produtos no atendimento presencial, que proporcionará maior segurança e agilidade. Em 2021, foram recebidas 916 sugestões de melhorias.





## Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB)

Na qualidade de investidor e instituição líder do Conglomerado Prudencial (CP), garantimos a efetividade, a sustentabilidade e a integridade do modelo empresarial, estabelecendo mecanismos de governança corporativa capazes de promover o alinhamento das expectativas e mitigar os riscos decorrentes de suas Entidades Ligadas (ELBB).

Para isso, realizamos, de forma integrada, em ciclos bienais de planejamento, o processo de Supervisão das Entidades Ligadas. A Supervisão consiste em um conjunto de atividades, na qual se busca avaliar, acompanhar e orientar as ELBB no que tange a governança, riscos, controles e compliance para assegurar a saúde e o equilíbrio econômico-financeiro dessas entidades.

Com intuito de fortalecer, inovar e integrar totalmente o processo de supervisão foi lançado o Projeto Supervisão+. O Projeto compreende um conjunto de ações estruturantes, de curto e médio prazo, buscando trazer uma visão moderna e disruptiva sobre a supervisão das ELBB. Os trabalhos de supervisão contam com a atuação integrada de Unidades Estratégicas de acordo com as respectivas atribuições e envolvem a avaliação dos principais riscos e controles identificados.

# Auditoria Interna

A Auditoria Interna avalia os processos corporativos e presta consultoria, de forma independente e objetiva, visando ao aprimoramento da governança corporativa e ao gerenciamento de riscos e controles. Em 2021, a área concluiu 221 trabalhos de auditoria.

No decorrer das avaliações, as constatações de auditoria que requeiram aprimoramentos são indicadas em recomendações que apontam também o gestor responsável e o prazo para a implementação – compatível com o nível de risco associado.

As recomendações são acompanhadas pela Auditoria Interna até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas são avaliadas e, se forem consideradas suficientes para mitigar os riscos envolvidos, a recomendação é certificada pelo auditor.

A Auditoria Interna também acompanha os trabalhos de auditoria e fiscalização realizados pelas Entidades de Fiscalização e Controle Governamentais. No Conglomerado, ela é responsável pela recepção e encaminhamento das solicitações referentes à supervisão e à fiscalização, cabendo à Unidade avaliar as respostas às solicitações quanto a coerência e completude.

As constatações apresentadas nesses trabalhos resultam em determinações e recomendações aos gestores, as quais, aliadas às constatações da Auditoria Interna, contribuem para melhoria

da governança e do gerenciamento de riscos e controles. Essas recomendações são certificadas previamente pela Auditoria Interna e os apontamentos são considerados nas avaliações dos processos.

A Auditoria Interna vem intensificando a atuação no desenvolvimento de soluções inovadoras de forma a atender aos desafios estratégicos da Unidade e às expectativas dos órgãos de governança e reguladores. Em 2021, a Auditoria Interna ampliou as ações que visam à autotransformação e ao desenvolvimento de cultura de inovação contínua pelo uso de ferramentas de *analytics* e ciências de dados. Destacam-se as seguintes ações:

- Estabelecido o processo de auditoria com Análises Avançadas de Informação (AAI), o uso sistemático e disciplinado de instrumentos e ferramentas de AAI possibilita avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controles e governança. São exemplos de AAI: Painéis de Suporte à Auditoria Contínua (PSAC); Assistentes Virtuais de Auditoria (AVA); e outras tecnologias, a exemplo de modelos preditivos; processamento de linguagem natural; visão computacional; e aplicações de inteligência artificial;
- A utilização de *Robotic Process Automation* (RPA), com 57 Assistentes Virtuais de Auditoria (AVA), 15 a mais do que em 2020, viabiliza





testes de forma automatizada. Com ganhos de qualidade e eficiência, a RPA possibilita reduzir perdas operacionais por meio da identificação de situações que apresentem algum nível de risco para o Banco do Brasil, com ênfase na identificação das causas dos eventos de risco avaliados. Em 2021 foram desenvolvidos assistentes virtuais para avaliar situações relacionadas aos processos de renegociação de dívidas, ASG e depósitos judiciais, dentre outros;

- Ampliação do portfólio de Painéis de Suporte à Auditoria Contínua (PSAC), que são ferramentas de análises avançadas de informação que aumentam a eficiência e ampliam o potencial de avaliação de processos corporativos pela Auditoria Interna. Em 2021 foram implementados 42 novos painéis analíticos, muitos deles com a utilização da metodologia de desenvolvimento Ágil *Scrum*;
- Implantação da Jornada de Capacitação em *Data&Analytics* baseada em autoavaliação e acompanhamento dos resultados, visando acelerar a formação dos auditores no tema. O objetivo da jornada é auxiliar a comunidade da Auditoria Interna no avanço dos conhecimentos em dados e *analytics*, por meio de um modelo que considera o estágio de cada um, apurado de forma sistemática por meio de autoavaliações. O modelo se baseia na metodologia 70:20:10 integrando a realização de treinamentos formais, como cursos e videoaulas, com a interação com outros usuários, além de experiências vividas na prática, como a aplicação dos conhecimentos em *analytics* nos trabalhos de auditoria.

No âmbito do processo de Controle Disciplinar, a Auditoria Interna realiza trabalhos de Auditoria Especial (AE), com o objetivo de identificar as circunstâncias e as consequências de irregularidades, bem como a análise de causas das ocorrências. Com isso, contribui para a melhoria do gerenciamento de riscos e controles na Organização. As informações oriundas desses trabalhos amparam a avaliação dos processos corporativos e o encaminhamento de ações para aprimoramento dos produtos, serviços e sistemas do Banco.

Nesse sentido, entre janeiro e dezembro de 2021, a Auditoria Interna concluiu 732 trabalhos de AE, dos quais 465 foram selecionados com base em critérios de relevância e criticidade para análise por equipe dedicada à avaliação de causas. A partir das análises, 10 ocorrências foram encaminhadas para solução e outras 15 encontram-se em tratamento.

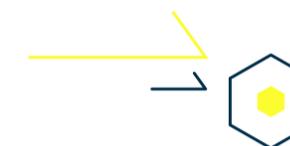
Para subsidiar, especialmente a apuração de irregularidades, foram geradas e tratadas 9,9 mil bases de dados e documentos, reduzindo o tempo despendido e aumentando a eficiência operacional para esse processo.

Na frente de interação das Linhas de Defesa destacam-se a utilização e vinculação da Taxonomia de Riscos Corporativos aos elementos dos processos mapeados pela Auditoria Interna, que possibilita visão ampliada dos riscos que perpassam os processos, mensuração quantitativa dos impactos desses riscos e emissão de opinião mais bem fundamentada sobre os riscos relevantes. As melhorias preservam os pilares de atuação da metodologia da Auditoria, com foco na

avaliação de riscos corporativos, visando atender expectativas dos órgãos de governança do Banco e ampliar a interação com a Segunda Linha de Defesa. As auditorias iniciadas em 2022 já passam a avaliar os riscos de acordo com a Taxonomia Corporativa do Banco.

Ao longo de 2021, a Auditoria Interna avaliou processos de agronegócios, negócios com entes públicos e operações de crédito, vinculadas a fundos e programas governamentais expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.

**Na frente de interação das Linhas de Defesa destacam-se a utilização e vinculação da Taxonomia de Riscos Corporativos aos elementos dos processos mapeados pela Auditoria Interna.**





# Conteúdos complementares

5



# Anexo GRI

## 102-6: Mercados em que a Organização Atua

Mais informações sobre a rede de agências podem ser obtidas na [Análise de Desempenho 4T21 \(tabela 46\)](#) e nos [Dados Estruturais das Séries Históricas do 4T21](#). A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada na nota explicativa nº 12, item c (Operações de Crédito), das [Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2021](#). Nossa base de clientes pode ser consultada nos [Dados Estruturais das Séries Históricas do 4T21](#).

## 102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores

### Empregados permanentes, por região (unidade)

Região	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Norte	4.043	3.981	3.678	-7,61%
Nordeste	15.387	15.106	13.919	-7,86%
Centro-Oeste	16.546	16.650	16.090	-3,36%
Sudeste	40.864	39.800	35.894	-9,81%
Sul	16.327	16.117	14.997	-6,95%
Exterior	23	19	19	-
Total	93.190	91.673	84.597	- 7,72%

### Empregados, por tipo de emprego e gênero (unidade)

	2019	2020	2021	% do total
Tempo integral – masculino	54.068	53.028	48.670	57,53
Tempo integral – feminino	39.122	38.645	35.927	42,47
Total	93.190	91.673	84.597	100,00

As informações referem-se ao quantitativo de pessoal no último dia do ano, obtido das bases corporativas de sistemas de pessoal. Os números representam o total, denominado “Força real de trabalho” (ou “força de trabalho real”, ou, ainda, “força laboral”). Esse conceito exclui as seguintes situações: cessão, afastamentos (licença-saúde, licença-interesse e outros afastamentos), contratados em regime especial, estatutários e ausentes da folha de pagamento



## Número total de postos de trabalho terceirizados, por região<sup>1 a 5</sup>

	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Norte	1.576	1.561	1.431	-8,33%
Nordeste	5.704	5.518	5.076	-7,99%
Centro-Oeste	3.903	3.357	4.045	20,49%
Sudeste	12.350	11.992	11.149	-7,03%
Sul	4.448	4.544	4.192	-7,75%
<b>Total</b>	<b>27.981</b>	<b>26.972</b>	<b>25.893</b>	<b>-4,00%</b>

(1) O número de postos de trabalho restringe-se aos contratos de prestação de serviços executados de forma contínua (a exemplo de contratos de brigada de incêndio, copa, vigilância, limpeza etc.) e não contemplam dados sobre os trabalhadores alocados em contratações eventuais ou contratos sem cessão de mão de obra.

(2) As contratações do Banco do Brasil, por meio dos seus editais de licitação, são baseadas nas propostas comerciais e/ou técnicas, contratando postos de trabalho sem especificação de gênero.

(3) A designação "Postos de trabalho", em regra, é a especificação do serviço terceirizado a ser executado. Não é vinculada à quantidade de pessoas, visto que há posto que, para a sua execução, demanda mais de um terceirizado. Exemplo: posto de vigilante tipo "c".

Existem, ainda, contratos nos quais o serviço é definido por outros parâmetros. Por exemplo, o serviço de limpeza, que é por metro quadrado (área). Por isso, o Banco estabelece um quantitativo referencial.

(4) Para contratos cujo objeto é vigilância, a quantidade de postos é feita por banda, ou seja, pode variar dentro dos limites mínimo e máximo estabelecidos no instrumento contratual, sem necessidade de aditivos para seu respectivo acionamento.

(5) Devido à excepcionalidade da pandemia, em razão de algumas situações de suspensão temporária de postos, pode ocorrer variação da quantidade do número de postos de trabalho da banda estabelecida no contrato. Nesse caso, é registrado inicialmente um acordo entre as partes por meio de correspondências de notificação para posterior alteração contratual, via aditivo, após o fim da pandemia. O controle da quantidade de postos de trabalho é apurado manualmente e os números apresentados não são absolutos. Estão sujeitos a variação, devido a eventos extraordinários (suspensão temporária de postos, fechamento de dependências) nos quais a apuração manual não consegue precisar.

## 102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores (sem alterações)

Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudessem trazer algum impacto nas nossas operações.

## 102-12: Iniciativas desenvolvidas externamente

|103-2|103-3|Cultura da Sustentabilidade |

A seguir, são apresentados alguns compromissos públicos e iniciativas de sustentabilidade endossados por nós. Mais informações disponíveis no [site de Sustentabilidade](#).

- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)
- Business Ambition for 1.5°C - Science Based Targets initiative (SBTi)
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds)
- Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais
- Plataforma Empresa pelo Clima (EPC)
- Pacto Global
- Princípios do Equador
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI)
- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção
- Programa Brasileiro GHG Protocol.



## 102-13: Participação em Associações

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

- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (Abac)
- Associação Brasileira de Entidades Fechadas de Previdência Complementar (Abrapp)
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE).
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)
- Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC)
- Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento de Mercado de Capitais (Apimec)
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI)
- Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer (Coniacc)
- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)
- Principles for Responsible Investment (PRI)

## 102-19: Delegação de autoridade

Nossa governança é regida pelo Estatuto Social, pelas políticas gerais e específicas, pelas Atas das Assembleias Gerais de Acionistas, por seus regimentos internos, pelas normas internas e pela legislação aplicável. O Estatuto Social complementa a legislação, estabelecendo a forma de funcionamento, assim como as atribuições e alçadas de cada órgão de governança. Conforme a Lei das Sociedades por Ações, compete privativamente à Assembleia Geral de Acionistas reformar o Estatuto Social.

Já os regimentos internos disciplinam o funcionamento dos nossos órgãos de governança, incluídos os comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (CA), a fim de garantir que sua atuação esteja em consonância com os preceitos definidos pelo Estatuto Social. Nesses regimentos estão declaradas, dentre outras disposições, a finalidade, a composição e as competências dos referidos órgãos de governança. Os regimentos internos são aprovados pelo CA, exceto para o Conselho Fiscal que, por tratar-se de órgão de fiscalização dos nossos atos de gestão administrativa, e para proteção dos nossos interesses e dos acionistas, delibera sobre seu próprio regimento interno.

Dessa forma, o processo de delegação de autoridade é realizado pela Assembleia Geral de Acionistas, materializada em nosso Estatuto Social, e pelo Conselho de Administração, por meio dos regimentos internos.

Estatuto Social: artigo 21, inciso X; artigo 29, inciso X

## 102-21: Consulta aos Stakeholders nos Temas Econômicos, Ambientais e Sociais | 102-29: Identificação e Gerenciamento dos Impactos Econômicos, Ambientais e Sociais | 102-43: Abordagem Adotada pela Organização para Envolver os Stakeholders | 102-44: Principais Tópicos e Preocupações Levantadas | 102-46: Definição do Conteúdo do Relatório e Limites dos Temas Materiais | 102-47: Lista dos Temas Materiais | 102-49 Mudanças no Relato

### Estratégia Corporativa

|102-21|102-29|102-43|

Nossos públicos de interesse são envolvidos de forma periódica em diferentes momentos consultivos e decisórios, com destaque para a elaboração da Estratégia Corporativa e da Estratégia de Sustentabilidade.

No processo de Planejamento Estratégico 2022-2026, foram preservadas as premissas de participação ativa dos públicos de relacionamento, de visão da *holding* e de ênfase na experiência do cliente. Buscou-se, também, assegurar o alinhamento da Estratégia Corporativa Banco do Brasil (ECBB) com os demais documentos de nossa arquitetura estratégica, de forma que os objetivos estratégicos foram desdobrados no Plano estratégico de TI, no Planejamento Integrado, nos instrumentos de indução e acordos de trabalho e nas iniciativas e ações em todos os âmbitos de nossa organização.

O processo também levou em consideração a percepção e as expectativas de diferentes públicos de interesse. Os públicos de relacionamento interno (funcionários e dirigentes estatutários, conselheiros, bem como representantes das Entidades Ligadas ao Banco do Brasil) foram entrevistados, responderam às pesquisas institucionais que abordaram tendências, incertezas e cenários da indústria financeira, e participaram de *workshops* de planejamento, ocasião em que puderam colaborar ativamente em discussões, propostas e decisões estratégicas. Para captura da percepção e expectativa dos clientes, utilizamos pesquisas de satisfação com diversos segmentos. Foram ainda considerados estudos de mercado acerca das tendências do comportamento do consumidor bancário. Já para aprimorar as discussões estratégicas, analistas de mercado convidados ponderaram e discutiram com o corpo diretivo temas relacionados ao nosso desempenho e perspectivas futuras.



## Estratégia de Sustentabilidade e Relatório Anual

|102-21|102-29|102-43|102-44|102-46|102-47|102-49|

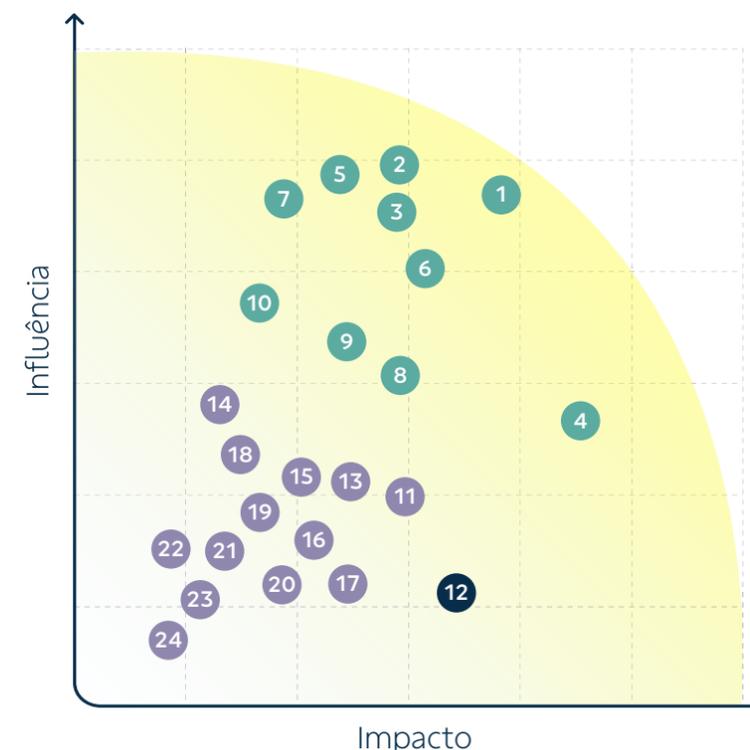
Gerenciamos impactos, riscos e oportunidades socioambientais por meio das contribuições recebidas de nossos públicos de interesse no processo de construção coletiva do nosso Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, que passa por revisão a cada dois anos. Esses públicos participam ativamente de diversos 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 2020, realizamos um amplo processo de consulta com a participação de 15.878 *stakeholders*, por meio de consulta on-line.

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 2020 revisamos o nosso mapa de públicos de interesse considerando a relevância das categorias alta administração, acionistas/investidores, clientes, entidades ligadas, governo, fornecedores, funcionários, imprensa/mídia, órgãos reguladores, representantes da sociedade civil, especialistas em sustentabilidade sob a ótica dos Objetivos Estratégicos (Mapa Estratégico 2021-2025) e dos resultados do processo realizado em 2016. O processo também atende às normas da *Global Reporting Initiative (GRI)* e do *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

Nesse ciclo, todas as categorias de públicos de interesse foram convidadas, por meio de consulta virtual, a priorizar temas e desafios em sustentabilidade para orientar a gestão e o relato do tema do BB nos próximos anos. As contribuições de cada categoria foram consolidadas de acordo com o peso nos eixos influência e impacto; a relevância foi dada de acordo com a prioridade no mapa de públicos de interesse. Ainda, foram considerados pesos diferenciados para as referências utilizadas na elaboração da matriz de materialidade:

Dez temas foram considerados prioritários na convergência dos resultados das análises dos concorrentes (*benchmarking*) e de outras referências em sustentabilidade, dos objetivos estratégicos, da análise de mídia e das consultas aos públicos de relacionamento. Durante o 43º Fórum de Sustentabilidade BB, os executivos tiveram a oportunidade de debater e avaliar todos os temas e 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 dos clientes tornou-se material, portanto, prioritário, em razão da relevância do tema na Estratégia Corporativa (Centralidade do Cliente) e da necessidade de tratar o tema sob os aspectos socioambientais. Após esta etapa, o resultado da materialidade foi validado pelo Comitê de Administração da Unidade de Relações com Investidores e Sustentabilidade.

## Matriz de Materialidade



### Influência

- Referências: estudos setoriais, tendências, índices
- Análise de mídia
- Consulta a *stakeholders* externos

### Impacto:

- Consulta alta administração
- Concorrentes (*benchmark*)
- Consulta público interno
- Estratégia corporativa/ documentos internos

- |   |  |  |                             |
|---|--|--|-----------------------------|
| 1 Inovação e Tecnologia                                       | 9 Combate a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro | 17 Melhores Práticas de Governança Corporativa | ● Tema material             |
| 2 Diversidade   | 10 Mudanças Climáticas                               | 18 Temas Emergentes                            | ● Tema não material         |
| 3 Negócios Sustentáveis                                       | 11 Geração de Valor Econômico                        | 19 Direitos Humanos                            | ● Tema promovido a material |
| 4 Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos | 12 Relacionamento e Satisfação de Clientes           | 20 Gestão de Fornecedores                      |                             |
| 5 Impactos Socioambientais das Operações/Atividades           | 13 Gestão Ambiental e Ecoeficiência                  | 21 Inclusão Financeira                         |                             |
| 6 Cultura da Sustentabilidade                                 | 14 Cenário Macroeconômico                            | 22 Saúde e Segurança no Trabalho               |                             |
| 7 Risco Socioambiental  | 15 Educação Financeira                               | 23 Transparência e Prestação de Conta          |                             |
| 8 Ética e Compliance  | 16 Segurança da Informação e Proteção de Dados       | 24 Investimento Social Privados                |                             |



A partir disso e da etapa de estruturação do Plano de Sustentabilidade, os gestores das Unidades Estratégicas avaliaram as ações e os indicadores endereçados para cada desafio em sustentabilidade. Como resultado, em março de 2021, o Comitê Executivo de Sustentabilidade aprovou o Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB 2021-2023. As 40 ações e os 110 indicadores aprovados foram incluídos no Acordo de Trabalho (ATB) das áreas responsáveis como um dos indicadores que mensura o desempenho da gestão de nossas unidades com relação às metas estabelecidas. Esse modelo de avaliação impacta a remuneração variável dos funcionários, por meio do pagamento de Participação nos Lucros e Resultados (PLR). Por fim, esse ciclo se encerra ao prestarmos contas das ações desenvolvidas e relacionadas aos temas e desafios materiais aos públicos de interesse, por meio do Relatório Anual.

O CA tem como atribuição aprovar a Estratégia Corporativa, que consolida as decisões sobre a atuação da empresa para os próximos cinco anos. Ao receber os assuntos para deliberação, o CA discute e toma decisões. Após a aprovação, os temas são encaminhados às áreas responsáveis pelo seu cumprimento. Em alguns casos, ao tomar a decisão, o CA determina que lhe sejam apresentados reportes periódicos dos assuntos deliberados, a fim de se manter informado sobre o andamento.

[102-21|102-29|102-44|102-46]

Em dezembro de 2021, foi instalado o Comitê de Sustentabilidade Empresarial do BB, que tem por finalidade assessorar o Conselho de Administração nos temas relacionados à sustentabilidade, considerando as melhores práticas de mercado e os compromissos assumidos voluntariamente pelo Banco.

Abaixo a descrição completa das etapas do nosso processo de materialidade.

## Definição e priorização de temas e desafios em sustentabilidade

Etapa 1: Identificação	Etapa 2: Consultas com os públicos	Etapa 3: Análise de cenários e resultados	Etapa 4: Validação e planejamento da Agenda 30 BB
<p>Mapa de temas - referências e acordos globais</p> <p>Foram analisados 40 diferentes documentos e referências:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Benchmarking</i> de concorrentes e empresa referência no mercado</li> <li>• Mapeamento de temas do setor financeiro e marcos e índices (como DJSI e ISE)</li> <li>• Mapeamento de tendências - estudos nacionais e internacionais</li> <li>• Notícias sobre o BB na mídia e em redes sociais.</li> <li>• Revisão do Mapa de <i>Stakeholders</i></li> </ul>	<p>Pesquisa on-line com 15.878 pessoas, entre públicos internos e externos.</p> <p><b>12 categorias de públicos consultadas de forma eletrônica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Administração</li> <li>• Funcionários</li> <li>• Acionistas/ Investidores</li> <li>• Clientes</li> <li>• Entidades Ligadas</li> <li>• Especialistas em Sustentabilidade</li> <li>• Concorrentes (fontes secundárias)</li> <li>• Fornecedores</li> <li>• Governo</li> <li>• Imprensa/Mídia</li> <li>• Órgãos Reguladores</li> <li>• Representantes da Sociedade Civil</li> </ul>	<p>Cada resultado apresentou um cenário diferente, com temas diferentes.</p> <p>Foi realizada a convergência dos temas e a análise de <i>gaps</i> da empresa para priorização dos 24 temas e desafios em sustentabilidade mapeados.</p> <p>Para os temas e desafios considerados prioritários foi decidido reforçar a gestão, apontando a necessidade de investimento de recursos.</p>	<p>Os resultados da materialidade foram avaliados pelos Gerentes Executivos no 43º Fórum de Sustentabilidade BB.</p> <p>Validação da matriz de materialidade pelo Comitê de Administração da Unidade de Relações com Investidores e Sustentabilidade</p> <p>A partir do resultado da materialidade, foi atualizada a Agenda 30 BB com definição de novas ações e indicadores.</p> <p>Foram estabelecidos ainda compromissos de longo prazo.</p> <p>Avaliação e validação das ações e indicadores propostos pelo Comitê de Administração das Unidades Estratégicas e pelo Conselho Diretor.</p>

## 102-25: Conflitos de interesse

[103-2|103-3|Ética e *compliance*]

O Banco do Brasil conta com um conjunto de procedimentos e medidas para identificar e administrar conflitos de interesse. Atuamos, na qualidade de agente financeiro, cumprindo as normas definidas pela União sujeito às mesmas condições aplicadas aos demais operadores. Desta maneira, não há flexibilidade para alteração nas condições que possam representar conflito de interesses com o Banco.

Em relação às regras, políticas e práticas referentes ao Conselho de Administração, aquelas direcionadas à identificação e administração de conflitos de interesses prevê, entre outros, no Estatuto Social do Banco do Brasil proibição de compra ou venda de bens de qualquer natureza a membros do Conselho de Administração e dos comitês a ele vinculados, da Diretoria Executiva e do Conselho Fiscal. Em seu art. 18, o Estatuto Social prevê que o conselheiro representante dos empregados não participará das discussões e deliberações sobre assuntos que envolvam relações sindicais, remuneração, benefícios e vantagens, inclusive matérias de previdência complementar e assistenciais, bem como nas demais hipóteses em que ficar configurado o conflito de interesses. O art. 16 do Regimento Interno do CA indica que será realizada reunião específica, ao menos uma vez no ano, sem a presença do Conselheiro de Administração que exercer o cargo de Presidente do Banco Brasil, para aprovação do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) e do Relatório Anual de Atividades de Auditoria Interna (RAINT). Mais informações no [FR 12.3 item c](#).



Entre as políticas que integram esse conjunto de compromissos éticos, destaca-se a Política de Transações com Partes Relacionadas do BB, que estabelece os contratos celebrados com amparo na Lei 8.666/93, cujas regras têm por objetivo evitar conflitos de interesses. Desta maneira, não há flexibilidade para alteração nas condições que possam representar conflito de interesses com o Banco. Mais informações no [FR 16](#).

No que se refere às auditorias, ainda como forma de evitar conflitos de interesses ou ameaças à independência ou objetividade do auditor externo, a eventual contratação da mesma empresa que presta serviços de auditoria contábil para o Conglomerado Banco do Brasil para a realização de outros serviços é previamente submetida ao Comitê de Auditoria (Coaud).

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos.

## 201-1: Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído

Valor econômico direto gerado e distribuído	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
Valor econômico direto gerado (receita) – R\$ bilhões	45,6	43,2	58,4	35,2%
Valor econômico distribuído (R\$ bilhões)	31,9	33,1	45,8	38,4%
Pessoal (salários e benefícios dos empregados) (R\$ bilhões)	23,1	21,5	23,0	7,0%
Remuneração de Capitais de Terceiros (R\$ bilhões)	1,3	1,4	1,4	-
JCP e dividendos (R\$ bilhões)	7,0	4,2	8,6	104,8%
Impostos, taxas e contribuições	0,5	6,1	12,7	108,2%
Valor econômico retido (R\$ bilhões)	13,7	10,0	12,6	26,0%
Lucro retido (R\$ bilhões)	11,2	8,4	12,0	42,9%
Participação dos não controladores nos lucros retidos (R\$ bilhões)	2,5	0,5	0,6	20,0%

## 102-38: Razão da remuneração total anual

Informação	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
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	22,31	21,83	17,90	-18,00%
A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual média para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem-pago)	14,90	15,87	13,60	-14,30%

## 202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário-mínimo local:

Informação	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
A proporção entre o salário mais baixo pago pelo BB em relação ao salário-mínimo local do ano <sup>(1)</sup>	2,98	2,89	3,05 <sup>(2)</sup>	5,54%

(1) Valores se aplicam a homens e mulheres.

(2) Para efeito de cálculo, foi considerada a remuneração inicial de ingresso no BB de R\$3.353,92. Existem atualmente 137 funcionários, ocupantes de 10 cargos, que recebem menos de R\$ 3.353,92, 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 0,16% do total do quadro funcional.



## 205-1: Operações Avaliadas quanto a Riscos Relacionados à Corrupção

Conforme metodologia aprovada em 2021, foi realizada a revisão da metodologia de avaliação interna de risco de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo e incorporado o tema anticorrupção na metodologia. A avaliação interna de risco de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e corrupção – LD/FT-C foi aplicada, resultando no documento Avaliação Interna de Risco de LD/FT-C – Risco Inerente, aprovada pela Vice-Presidência de Controles Internos e Gestão de Riscos e dada ciência ao Comitê de Riscos e de Capital (Coris), Comitê de Auditoria (Coaud) e Conselho de Administração (CA).

Informamos ainda que, conforme consta no Programa de *Compliance* 2021, o risco de corrupção está contemplado em outros riscos declarados como relevantes, quais sejam: risco de conduta, risco de conformidade e risco de reputação, cujo monitoramento busca proporcionar um ambiente íntegro, ético e transparente nas nossas relações negociais.

## 205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção

Número total e percentual de funcionários que receberam ao menos um curso de combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região:

Região	Categoria funcional	2019		2020	
		Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Alta Direção	26	15,66	34	16,92%
Centro-Oeste	Assessoramento	1.080	23,34	2.355	31,65%
Centro-Oeste	Gerencial	997	22,7	1.291	28,91%
Centro-Oeste	Operacional	2.627	57,17	2.092	48,21%
Centro-Oeste	Técnico	288	10,32	74	36,45%
Exterior	Alta direção	-	-	-	-
Exterior	Gerencial	2	11,76	5	33,33%
Nordeste	Alta Direção	1	16,67	3	13,64%
Nordeste	Assessoramento	93	28,7	80	24,69%
Nordeste	Gerencial	1.400	25,77	1.404	26,03%
Nordeste	Operacional	6.041	63,29	4.404	47,23%
Nordeste	Técnico	14	22,95	8	19,51%
Norte	Alta Direção	-	-	-	-
Norte	Assessoramento	23	23,71	28	29,17%

Região	Categoria funcional	2019		2020	
		Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Norte	Gerencial	451	28,05	495	30,50%
Norte	Operacional	1.444	62,32	999	44,44%
Norte	Técnico	5	29,41	2	28,57%
Sudeste	Alta Direção	5	10,64	19	28,57%
Sudeste	Assessoramento	404	20,55	564	28,23%
Sudeste	Gerencial	3.454	23,5	3.733	25,66%
Sudeste	Operacional	11.350	49,08	10.100	45,05%
Sudeste	Técnico	233	22,51	227	30,35%
Sul	Alta direção	-	-	3	11,54%
Sul	Assessoramento	128	25,86	171	33,79%
Sul	Gerencial	1.438	25,35	1.485	26,32%
Sul	Operacional	5.499	55,57	4.274	44,02%
Sul	Técnico	70	28,11	81	34,62%

Nota: A soma do público contido nas categorias Gerência e Alta Direção equivalem ao público considerado na categoria Gerencial a partir do ano 2021.



Região	Categoria funcional	2021		Total Acumulado	
		Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Assessoramento	4.354	58,99%	7.378	99,96%
Centro-Oeste	Gerencial	3.327	72,72%	4.571	99,91%
Centro-Oeste	Operacional	2.755	72,44%	3.797	99,84%
Centro-Oeste	Técnico	160	48,34%	330	99,70%
Exterior	Gerencial	5	26,32%	19	100,00%
Nordeste	Assessoramento	212	67,09%	316	100,00%
Nordeste	Gerencial	4.266	79,60%	5.359	100,00%
Nordeste	Operacional	5.990	72,94%	8.197	99,82%
Nordeste	Técnico	10	31,25%	31	96,88%
Norte	Assessoramento	61	68,54%	89	100,00%
Norte	Gerencial	1.309	79,67%	1.643	100,00%

Região	Categoria funcional	2021		Total Acumulado	
		Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Norte	Operacional	1.468	76,02%	1.928	99,84%
Norte	Técnico	5	33,33%	15	100,00%
Sudeste	Assessoramento	1.119	61,96%	1.804	99,89%
Sudeste	Gerencial	11.323	80,38%	14.085	99,99%
Sudeste	Operacional	13.697	71,05%	19.265	99,93%
Sudeste	Técnico	428	59,12%	724	100,00%
Sul	Assessoramento	251	50,91%	493	100,00%
Sul	Gerencial	4.683	81,39%	5.754	100,00%
Sul	Operacional	6.161	71,81%	8.572	99,92%
Sul	Técnico	102	59,65%	171	100,00%

A partir do ano de 2021 as categorias Alta Direção e Gerencial foram agrupadas, permanecendo apenas a categoria Gerencial.



## 301-1: Materiais Usados, discriminados por Peso ou Volume | 301-2: Materiais Usados Provenientes de Reciclagem

### Materiais não renováveis

Programa de Recondicionamento de Cartuchos e Toner <sup>1</sup> (Prorec – em unidades)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Total de cartuchos consumidos	86.406	12.565	7.411	-41,01%
Cartuchos recondicionados	85.818	12.565	7.411	-41,01%
Percentual de recondicionados	99,32%	100%	100%	-

(1) Os suprimentos de cartuchos de toner que utilizamos não são provenientes de reciclagem. Adquirimos cartuchos de toner recondicionados, originais dos fabricantes dos equipamentos e remanufaturados. Independentemente do material adquirido, nosso objetivo é o descarte sustentável, sendo priorizada a gestão de resíduos sólidos pelos nossos fornecedores e usuários. O aumento das transações por meio eletrônico e a racionalização da disponibilização das impressoras em nossas dependências possibilitaram redução no consumo de cartuchos de toner.

### Materiais renováveis

Uso de papel	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Total de papel consumido (t)	4.035	1.868	1.740	-6,85%
Papel reciclado (t)	256	156	118	-24,35%
Percentual de papel reciclado	6,34	8,38	6,76	-19,33%

A redução ocorrida a partir de 2020 no consumo de papel é resultado da campanha Papel Zero, de conscientização do público interno, e do processo de transformação digital, por meio da qual diversos setores passaram documentos e produtos em papel para o modo digital, além do aumento das transações por meios eletrônicos, como mobile e internet.

## 302-1: Consumo de Energia dentro da Organização | 302-3: Intensidade Energética | 302-4: Redução do Consumo de Energia

Intensidade energética <sup>(1) (2) (3)</sup>	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Intensidade de energia elétrica (Consumo total de eletricidade/funcionário/ano) (MWh/funcionário/ano)	6,13	5,81	6,11	5,16%
Consumo total de eletricidade (MWh)	571.000	532.839	516.993	-2,97%
Consumo total de eletricidade (GJ)	2.055.600	1.918.220	1.861.174	-2,97%
Número de funcionários <sup>3</sup>	93.190	91.673	84.597	-7,72%

(1) Mesmo com a redução do consumo de energia em 2021, a intensidade energética teve uma elevação em 2021 com o retorno ao trabalho presencial no segundo semestre.

(2) Consumimos energia do SIN – Sistema Integrado Nacional, adquirimos energia no ambiente de contratação livre (ACL), e possuímos usinas de geração solar atendendo o Banco na modalidade de geração distribuída. Com objetivo de reduzir a pegada de carbono, a partir de 2020 passamos a adquirir I-RECs no volume total consumido pelo Banco.

(3) Considerada a força de trabalho real, conforme informação oficial.



Combustíveis (litros)	2019	2020	2021	2021 (GJ)	Varição 2020-2021
Consumo total de óleo diesel grupo gerador	383.658,00	195.333,00	219.089,00	8,99	12,16%
Consumo total de óleo diesel para veículos	70.568,00	47.088,00	85.385,71	3,39	81,33%
Consumo total de gasolina	1.071.786,00	734.434,00	505.801,22	17,98	-31,13%
Consumo total de etanol	387.016,00	202.471,00	467.944,92	9,97	+131,11%

Em 2021, o consumo total de energia (eletricidade + combustíveis) somou 1.861.214,33 GJ.

### 306-3: Resíduos Gerados

Peso de resíduos perigosos, discriminados por tipo de destinação (lâmpadas, baterias e placas eletrônicas) <sup>(1) (2) (3)</sup>	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Outro (reação química e descontaminação) (t)	3,20	65,10	67,97	4,41%

(1) Os dados relativos às lâmpadas e às baterias se referem aos itens recolhidos e destinados por contrato de reciclagem de bens móveis.

(2) O serviço de recolhimento e destinação sustentável, no qual está incluído o descarte de lâmpadas baterias e outros item perigos, foi reformulado em 2019 permitindo a intensificação do recolhimento em 2020.

(3) Em 2020, passou-se a contabilizar as placas eletrônicas nessa categoria, aumentando o peso para o tipo de resíduo, em comparação aos anos anteriores.

Peso de resíduos não perigosos, discriminados por tipo de destinação	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Reuso – doação (unidade)	7.654,00	1.475,00	9.768,00	562,24%
Reuso – interno (unidade)	49.033,00	19.401,00	42.157,00	117,29%
Reciclagem (t)	988,00	2.689,50	4.258,39	58,33%
Armazenamento no local <sup>(1)</sup>	-	-	-	-
Coleta pública (resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do programa coleta seletiva) (t) <sup>(2) (3) (4)</sup>	333,90	318,90	128,90	-59,58%

(1) O processo de destinação de bens foi reestruturado, desde 2019 o serviço é executado de forma contínua, sem realização de pesquisa prévia para dimensionar os bens inservíveis armazenados nas dependências. Desta forma, a existência de resíduos de bens é informada e eles são recolhidos por empresa contratada.

(2) 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 registros efetuados são comparados às quantidades médias de resíduos gerados por funcionário lotado no Edifício BB Brasília, local onde o Sistema de Gestão Ambiental possui certificação ISO 14001. Os dados com grande discrepância são desconsiderados, uma vez que os registros são voluntários e se trata de quantidades estimadas.

(3) 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.

(4) 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.



Resíduos não perigosos <sup>(1)</sup> (t)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Plástico	92,9	67,9	32,9	-51,55%
Metal	38,4	14,2	11,5	-19,01%
Vidro	16,8	12,5	3,8	-69,60%
Papel	673,5	889,6	257,7	-71,03%

(1) 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 registros efetuados são comparados às quantidades médias de resíduos gerados por funcionário lotado no Edifício BB Brasília, local onde o Sistema de Gestão Ambiental possui certificação ISO 14001. Os dados com grande discrepância são desconsiderados, uma vez que os registros são voluntários e se trata de quantidades estimadas.

## 401-1: Novas Contratações e Rotatividade de Colaboradores

[103-2] | 103-3 | Atração e retenção de talentos

O incremento percebido na taxa de rotatividade, em relação ao ano de 2020, decorre dos programas de Adequação de Quadros (PAQ) e de Desligamento Extraordinário (PDE), lançados em janeiro de 2021. Por meio dos programas, foram 5.533 desligamentos e os demais desligamentos foram decorrentes de saídas naturais, principalmente por reunir condições para aposentadoria pelo INSS e/ou entidade de previdência complementar.

	2019	2020	2021	Varição
Taxa de rotatividade voluntária (%)	4,05	2,03	8,48	6,45 p.p.
<b>Faixa etária</b>				
< 30 anos	0,14	0,06	0,21	0,15 p.p.
30-50 anos	1,34	1,19	3,01	1,82 p.p.
>50 anos	2,57	0,78	5,26	4,48 p.p.

	2019	2020	2021	Varição
<b>Por gênero</b>				
Homens	2,71	1,19	5,11	3,92 p.p.
Mulheres	1,34	0,84	3,37	2,53 p.p.

Rotatividade por Faixa Etária (total)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
<b>Desligamentos no Período</b>	4.117	2.121	7.537	255,35%
Até 30 Anos	146	66	186	181,82%
De 30 a 50 Anos	1.476	1.256	2.766	120,22%
Acima de 50 Anos	2.495	799	4.585	473,84%

	2019	2020	2021	Varição
Taxa de rotatividade total (%)	4,41	2,31	8,90	6,59 p.p.
<b>Faixa etária</b>				
< 30 anos	0,16	0,07	0,21	0,14 p.p.
30-50 anos	1,58	1,37	3,27	1,90 p.p.
>50 anos	2,68	0,87	5,42	4,55 p.p.

O índice de rotatividade maior para as faixas etárias próximas ou superiores aos 50 anos resulta das disponibilidades do complemento de aposentadoria da Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil (Previ), a partir dos 50 anos de idade.



Rotatividade por Gênero (total)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Número de Funcionários	93.190	91.673	84.597	-7%
Feminino	39.122	38.645	35.927	-7%
Masculino	54.068	53.028	48.670	-8%
Desligamentos no Período	4.117	2.121	7.537	255%
Feminino	1.333	834	2.930	251%
Masculino	2.784	1.287	4.607	257%

Rotatividade por Região (total)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Desligamentos no Período	4.117	2.121	7.537	255,35%
Sul	717	273	1.267	364,10%
Sudeste	1.841	806	3.595	346,03%
Centro-Oeste	653	732	1.302	77,87%
Norte	145	58	245	322,41%
Nordeste	761	250	1.128	351,20%
Exterior	-	2	-	-100,00%
Taxa de Rotatividade (%)	4,4300	2,3100	8,9000	6,5900 p.p.
Sul	0,7700	0,3000	1,4900	1,1900 p. p.
Sudeste	1,9800	0,8800	4,2500	3,3700 p.p.
Centro-Oeste	0,7000	0,8000	1,5400	0,7400 p.p.
Norte	0,1600	0,0600	0,2900	0,2300 p.p.
Nordeste	0,8200	0,2700	1,3300	1,0600 p.p.
Exterior	-	0,0022	-	-0,0022 p.p.

Taxa de rotatividade por Gênero	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Feminino	1,43	0,91	3,46	2,55 p.p.
Masculino	2,98	1,40	5,44	4,04 p.p.

Contratações por Gênero	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Contratações no Período	30	4	18	350%
Feminino	14	2	9	350%
Masculino	16	2	9	350%
Taxa de Contratação (%)	0,0300	0,0044	0,0212	0,0168 p.p.
Feminino (%)	0,0100	0,0022	0,0106	0,0084 p.p.
Masculino (%)	0,0200	0,0022	0,0106	0,0084 p.p.

Todas as nossas contratações são realizadas por meio de concurso público, sem qualquer distinção de gênero e de idade para o preenchimento de vagas.



Contratações por Faixa Etária	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
Contratações no Período	30	4	18	350%
Até 30 Anos	6	-	4	-
De 30 a 50 Anos	23	4	14	250%
Acima de 50 Anos	1	-	-	-
Taxa de Contratação (%)	0,0300	0,0044	0,0210	0,0166 p.p.
Até 30 Anos	0,0100	-	0,0050	0,0050 p.p.
De 30 a 50 Anos	0,0200	0,0044	0,0160	0,0116 p.p.
Acima de 50 Anos	-	-	-	-

Contratações por Região	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
Contratações no Período	30	4	18	350%
Sul	3	-	1	100%
Sudeste	3	1	1	-
Centro-Oeste	18	2	15	650%
Norte	1	-	-	-
Nordeste	5	1	1	-
Taxa de Contratação (%)	0,3000	0,0044	0,0213	0,0169 p.p.
Sul	-	-	0,0012	0,0012 p.p.
Sudeste	-	0,0011	0,0012	0,0001 p.p.
Centro-Oeste	0,200	0,0022	0,0177	0,0155 p.p.
Norte	-	-	-	-
Nordeste	0,0100	0,0011	0,0012	0,0001 p.p.

As vagas disponibilizadas guardam consonância com a necessidade de pessoal em cada região, de acordo com a distribuição do quadro de funcionários.

## 402-1: Prazo Mínimo de Notificação 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.

## 403-9: Acidentes de Trabalho

### Número absoluto de óbitos



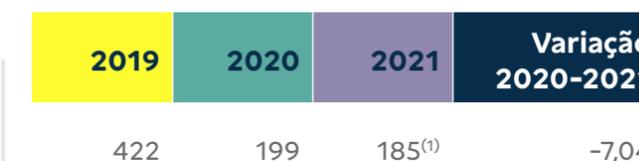
(1) O óbito informado em 2020 foi decorrente de acidente típico. (número de óbitos/ número de funcionários = 1/92585=0,00)

(2) Dois óbitos decorrentes de acidente típico e dois por doença. (número de óbitos / número de funcionários = 4/84.578 = 0,00)

**Acidente típico:** Conforme a legislação brasileira, os acidentes de trabalho podem ser caracterizados como típicos quando ocorrem pelo exercício do trabalho provocando lesão corporal.

**Acidente de trajeto:** Apesar da orientação da norma GRI de reporte desses acidentes apenas quando a empresa fornece veículos para o deslocamento dos funcionários, reportamos esse tipo de acidente como Acidente de Trabalho, pois são de comunicação obrigatória por lei.

### Número total de acidentes de trabalho



(1) 2021 (no. acidentes/qtde funcionários) = 185/84.578 = 0,00

Todos os acidentes de trabalho são de comunicação obrigatória. Exceto por óbitos, não há a estratificação dos acidentes em relação à gravidade da lesão.

Os principais tipos de acidente de trabalho (são de comunicação obrigatória):

- 1 Típico
- 2 Trajeto



### Taxas de lesões <sup>1</sup>



(1) Nº de lesões / nº de funcionários

(2) 2021 = 158/84.578 = 0,00\*

Taxa de lesões: considera lesões oriundas de acidentes que englobam acidentes durante a realização do trabalho e de trajeto (deslocamento casa-trabalho-casa), independentemente da gravidade, afastamento ou óbito.

### Taxa de dias perdidos (%)<sup>1</sup>



(1) Dias agendados de trabalho perdidos / dias agendados de trabalho.

A Taxa de dias perdidos leva em conta o total de dias agendados perdidos por lesão e doença ocupacional em relação aos dias agendados totais.

(2) 2021 = (2.481+40.670) \* 100/21.144.500 = 0,2\*

## 403-10: Doenças profissionais - Funcionários (empregados próprios)

### Taxa de doenças ocupacionais <sup>1</sup>



(1) Frequência da doença/nº de funcionários

(2) 2021 = 27/84.578 = 0,00\*

### Dias perdidos números absolutos



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

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.

## 404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado

### Treinamentos - Funcionários (empregados próprios)

Informação	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Nº total de funcionários	93.190	91.673	84.597	-7,72%
Nº de funcionários treinados	92.701	91.387	84.331	-7,72%
Nº total de treinamentos	3.176.498	3.315.423	3.108.791	6,23%
Nº total de horas	5.989.004	6.059.020	7.872.493	29,93%
% funcionários de treinados <sup>(1)</sup>	99,48	99,69	99,69	-
Nº de treinamentos por funcionário <sup>(1)</sup>	34,27	36,28	36,86	1,60%
Nº de horas por funcionário <sup>(1)</sup>	64,61	66,30	93,35	40,80%

(1) GRI 102-48 – A base de dados foi ajustada – A partir de 2021 a quantidade de treinamentos e horas de capacitação serão consideradas em relação aos funcionários treinados a fim de refletir as quantidades e percentuais reais aplicados a cada categoria.



## Treinamentos por gênero e função - Funcionários (empregados próprios)

Informação	2019				2020				2021							
	Homens		Mulheres		Homens		Mulheres		Homens				Mulheres			
	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Não Gerencial	Gerencial	Variação 2020-2021	Não Gerencial	Variação 2020-2021	Gerencial	Variação 2020-2021	Não Gerencial	Variação 2020-2021
Funcionários	20.483	33.585	11.565	27.557	20.407	32.621	11.629	27.016	19.817	-2,89%	28.853	-11,55%	11.619	-0,09%	24.308	-10,02%
Treinados	20.440	33.390	11.534	27.337	20.360	32.481	11.618	26.928	19.793	-2,78%	28.706	-11,62%	11.606	-0,10%	24.226	-10,03%
Treinamentos	621.705	1.133.864	399.294	1.021.635	545.969	1.294.382	330.618	1.144.454	666.601	22,10%	1.107.582	-14,43%	379.321	14,73%	955.287	-16,52%
Horas	1.233.673,00	2.121.594,00	756.175,00	1.877.562,00	1.089.483,00	2.298.670,00	630.071,00	2.040.796,00	1.825.535,00	67,56%	2.763.068,00	20,20%	974.736,00	54,70%	2.309.154,00	13,15%
Percentual de treinados <sup>(1)</sup>	99,79%	99,42%	99,73%	99,20%	99,77%	99,57%	99,91%	99,67%	99,90%	0,13 p.p.	99,50	-0,07 p.p.	99,90%	-	99,70	0,03 p.p.
Treinamentos por funcionário <sup>(1)</sup>	30,42	33,96	34,62	37,37	26,82	39,85	28,46	42,50	33,68	25,58%	38,58	-3,19%	32,68	14,83%	39,43	-7,22%
Horas por funcionário <sup>(1)</sup>	60,36	63,54	65,56	68,68	53,51	70,77	54,23	75,79	92,26	72,42%	96,25	36,00%	83,99	54,88%	95,32	25,76%

(1) GRI 102-48 – A base de dados foi ajustada – A partir de 2021 a quantidade de treinamentos e horas de capacitação serão consideradas em relação aos funcionários treinados a fim de refletir as quantidades e percentuais reais aplicados a cada categoria.



## Treinamento por cargo - Funcionários (empregados próprios)

	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
	Gerencial <sup>(1)</sup>				Assessoramento				Operacional				Técnico			
Funcionários	32.048	32.036	31.436	-1,87%	7.510	10.365	10.085	-2,70%	49.479	48.039	41.803	-12,98%	4.153	1.233	1.273	3,24%
Treinados	31.974	31.978	31.399	-1,81%	7.492	10.347	10.072	-2,66%	49.086	47.833	41.587	-13,06%	4.149	1.229	1.273	3,58%
Treinamentos	1.020.999	876.587	1.045.922	19,32%	179.121	254.719	300.927	18,14%	1.890.310	2.144.973	1.720.881	-19,77%	86.068	39.144	41.061	4,90%
Horas	1.989.848,00	1.719.554,00	2.800.271,00	62,85%	401.526,00	466.828,00	866.448,00	85,60%	3.434.065,00	3.803.640,00	4.080.528,00	7,28%	163.565,00	68.998,00	125.246,00	81,52%
Percentual de treinados <sup>(2)</sup>	99,77	99,82	99,9	0,08 p.p.	99,76	99,83	99,90	0,07 p.p.	99,21	99,57	99,50	0,07p.p.	99,90	99,68	100,00	0,32 p.p.
Treinamentos por funcionário <sup>(2)</sup>	31,93	27,41	33,31	21,52%	23,91	24,62	29,88	21,36%	38,51	44,84	41,38	-7,72%	20,74	31,85	32,26	1,29%
Horas por funcionário <sup>(2)</sup>	62,23	53,77	89,18	65,85%	53,59	45,12	86,03	90,67%	69,96	79,52	98,12	23,39%	39,42	56,14	98,39	75,26%

(1) A partir do ano de 2021 as categorias Alta Direção e Gerencial foram agrupadas permanecendo apenas a categoria Gerencial.

(2) GRI102-48 – A base de dados foi ajustada – A partir de 2021 a quantidade de treinamentos e horas de capacitação serão consideradas em relação aos funcionários treinados a fim de refletir as quantidades e percentuais reais aplicados a cada categoria.



### 404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Nível funcional	2019				2020				2021					
	Feminino	%	Masculino	%	Feminino	%	Masculino	%	Feminino	% total	variação 2020-2021	Masculino	% total	variação 2020-2021
Gerencial	11.392	12,40	20.431	22,20	11.618	35,94	20.712	64,06	11.704	36,79	0,74%	20.111	63,21	-2,90%
Técnico	1.189	1,30	2.831	3,10	658	50,97	633	49,03	903	47,25	37,23%	1.008	52,75	59,24%
Operacional	8.923	9,70	7.749	8,40	21.270	47,28	23.717	52,72	20.467	46,61	-3,78%	23.447	53,39	-1,14%
Assessoramento	3.068	3,30	4.377	4,70	3.688	35,92	6.578	64,08	3.862	37,30	4,72%	6.493	62,70	-1,29%
Outros	13.696	14,90	18.561	20,10	-	-	-	-	30	15,23	-	167	84,77	-
<b>Total</b>	<b>38.268</b>	<b>41,50</b>	<b>53.949</b>	<b>58,50</b>	<b>37.234</b>	<b>41,90</b>	<b>51.640</b>	<b>58,10</b>	<b>36.966</b>	<b>41,92</b>	<b>-0,72%</b>	<b>51.226</b>	<b>58,08</b>	<b>-0,80%</b>

Plano de Desenvolvimento	2019		2020 <sup>(2)</sup>		2021	
	1º sem	2º sem	1º sem	2º sem	1º sem	2º sem
Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências	82.120	77.615	26.618	24.091	26.431	
Percentual de Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências <sup>1</sup>	85,59	80,99	29,03	26,28	28,82	

Em virtude de revisão das competências do programa de GDP, o sistema esteve indisponível para os funcionários

(1) Os percentuais foram calculados com base na quantidade de funcionários aptos à elaboração do Plano de Desenvolvimento de Competências.

(2) Desde 2020, a elaboração do PDC passou a ter foco no desenvolvimento das lacunas observadas na avaliação de desempenho. Já as oportunidades de construção de planos de desenvolvimento de competências com foco nos objetivos de carreira passam a ser centralizadas no Mapa de Carreira e não estão contabilizados no quadro acima.



## 405-1: Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores

Diversidade na governança (%) <sup>1</sup>	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
<b>Por gênero</b>				
Feminino	10,00	17,60	19,11	1,51 p.p.
Masculino	90,00	82,40	80,89	1,51 p.p.
<b>Por faixa etária</b>				
Até 30 Anos	-	-	-	-
De 30 a 50 Anos	56,00	54,90	29,41	25,49 p.p.
Acima de 50 Anos	44,00	45,10	70,58	25,48 p.p.
<b>Por grupos minoritários</b>				
Indígenas	-	-	-	-
Pretos	4,00	3,90	1,47	-2,43 p.p.
Pardos	8,00	3,90	5,88	1,98 p.p.

(1) Considerados integrantes do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal (apenas titulares) e dos Comitês de Auditoria; de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade; de Riscos e de Capital; de Tecnologia e Inovação e de Sustentabilidade Empresarial.

(2) O Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação foi criado em dezembro de 2019, porém seus integrantes foram indicados somente no ano de 2020. Em 2021, a nomenclatura do Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação foi alterada para Comitê de Tecnologia e Inovação.

(3) A partir de 2020, são considerados apenas os membros titulares do Conselho Fiscal para efeitos de apuração deste índice.

(4) Em 2021 foi criado o Comitê de Sustentabilidade Empresarial.

Em 2021, o Conselho de Administração (CA) do Banco do Brasil escolheu a Conselheira Iêda Aparecida de Moura Cagni como presidente. Ela é a primeira mulher escolhida presidente do CA na história do BB.

Além disso, Walter Eustáquio Ribeiro foi escolhido como Vice-Presidente do Conselho, ambos para servirem no mandato 2021/2023.

Indicadores gerais de diversidade no quadro funcional (%)	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
<b>Por gênero</b>				
Feminino	42,00	42,16	42,47	0,31 p.p.
Masculino	58,00	57,84	57,53	-0,31 p.p.
<b>Por faixa etária</b>				
Até 30 Anos	6,20	2,61	1,59	-1,02 p.p.
De 30 a 50 Anos	75,20	76,73	78,70	1,97 p.p.
Acima de 50 Anos	18,60	20,66	19,71	- 0,95 p.p.
<b>Por grupos minoritários</b>				
Indígenas	0,20	0,18	0,17	0,01 p.p.
Pretos	3,00	2,98	3,07	0,09 p.p.
Pardos	20,20	20,30	20,62	0,32 p.p.

### Por gênero (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Gênero	2019	2020	2021	Varição 2020-2021	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
	Gerencial				Técnico			
Feminino	36,10	36,30	36,96	0,66 p.p.	29,60	51,26	49,96	-1,30 p.p.
Masculino	63,90	63,70	63,04	-0,66 p.p.	70,40	48,74	50,04	1,30 p.p.



Gênero	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
	Operacional				Assessoramento				Estagiários			
Feminino	46,90	47,07	47,63	0,56 p.p.	41,80	36,41	37,29	0,56 p.p.	-	59,32	48,48	-10,84 p.p.
Masculino	53,10	52,93	52,37	0,56 p.p.	58,20	63,59	62,71	-0,56 p.p.	-	40,68	51,52	10,84 p.p.

#### Por faixa etária (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Faixa Etária	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
	Gerencial				Técnico			
Até 30 Anos	3,9	1,53	1,22	0,31 p.p.	4,8	1,14	1,26	0,12 p.p.
De 30 a 50 Anos	81,8	82,29	85,85	3,56 p.p.	78,3	75,43	81,62	6,19 p.p.
Acima de 50 Anos	14,3	16,18	15,92	-0,26 p.p.	16,9	23,44	17,12	6,32 p.p.

Faixa Etária	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021	2019	2020	2021	Variação 2020-2021
	Operacional				Assessoramento				Estagiários			
Até 30 Anos	8,2	3,54	1,97	1,57 p.p.	3,5	1,79	1,23	-0,56 p.p.	-	97,46	100	2,54 p.p.
De 30 a 50 Anos	69,4	71,54	74,21	2,67 p.p.	84,1	83,72	84,01	0,29 p.p.	-	2,54	-	-%
Acima de 50 Anos	22,4	24,92	23,82	1,10 p.p.	12,4	14,48	14,76	0,28 p.p.	-	-	-	-%



### Por grupos minoritários (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)

Grupo	2019	2020	2021	Varição 2020-2021	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
	Gerencial				Técnico			
Indígena	0,10	0,12	0,10	0,02 p.p.	0,10	0,16	0,16	-
Preto	2,70	2,78	2,90	0,12 p.p.	3,00	2,76	3,22	0,46 p.p.
Parda	19,20	19,41	20,18	0,77 p.p.	21,50	14,11	15,24	1,13 p.p.

Grupo	2019	2020	2021	Varição 2020-2021	2019	2020	2021	Varição 2020-2021	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
	Operacional				Assessoramento				Estagiários			
Indígena	0,20	0,22	0,22	-	0,20	0,17	0,19	0,02 p.p.	-	-	-	-
Preto	3,20	3,16	3,22	0,06 p.p.	2,60	2,81	3,00	0,19 p.p.	-	7,75	6,06	-1,69 p.p.
Parda	21,10	21,12	21,25	0,13 p.p.	18,00	19,94	20,08	0,14 p.p.	-	35,11	24,24	10,87 p.p.



## 405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens

|103-2|103-3|Diversidade|

### Proporção salário base mulher/homem

	2019	2020	2021
Executivo	1	1	1
Gerencial	1	1	1
Técnico	1	1	1
Operacional	1	1	1
Assessoramento	1	1	1
Outros	1	1	1

Com relação ao salário-base ou valor de referência, não há diferença na remuneração entre homens e mulheres com uma mesma função e código de pagamento, 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.

## 406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas

Não foram identificados, durante o ano de 2021, processos judiciais ou administrativos cuja origem seja discriminação por motivo de raça, cor, gênero, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social.

## Incidentes de discriminação conhecidos pelo BB

	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Incidentes em investigação	-	-	2	-
Incidentes investigados	12	17	12	-29,41%
Incidentes ainda não investigados	-	-	-	-
Incidentes julgados procedentes	-	-	-	-
Incidentes julgados não procedentes (não sujeitos a ação)	12	17	12	-29,41%
Total	12	17	14	-17,65%

## 408-1: Operações e Fornecedores Identificados como de Risco para a Ocorrência de Casos de Trabalho Infantil | 409-1: Operações e Fornecedores Identificados como de Risco Significativo para a Ocorrência de Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo | 412-1: Operações que Foram Sujeitas a Revisões ou Avaliações de Impacto em Direitos Humanos

### Operação Própria

Não há risco de ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo em nossas operações próprias.

### Clientes

Não foram identificadas operações que apresentem riscos significativos de ocorrência de trabalho infantil ou de exposição de jovens a trabalhos perigosos. Tais

ocorrências são capturadas pelo Banco do Brasil por meio de pesquisas em mídia que geram alertas de risco social ou ambiental.

Na tabela a seguir, apresentamos a quantidade de clientes com registro de ocorrência de trabalho escravo, que bloqueia o acolhimento de novas operações em nossos sistemas operacionais, o que materializa a vedação constante na Política Específica de Crédito.



## Operações/clientes do BB

	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Número de clientes com anotação cadastral relacionada à ocorrência de trabalho escravo	49	25	15	-40%

Dos 15 clientes com registro de ocorrência de trabalho escravo em 2021, 12 atuam no setor agropecuário e três em outras atividades. Dez estão localizados na região Sudeste e cinco distribuídos nas demais regiões do País.

A Política Específica de Crédito, cujas práticas são tornadas públicas por meio das Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão e das Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito, veda a concessão de crédito a clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas a de escravo, ou que pratiquem a exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil. Os sistemas de concessão de crédito estão preparados para inibir novas operações com clientes que apresentem tais ocorrências.

Adicionalmente, todas as operações de crédito contam com cláusulas que permitem a decretação do vencimento antecipado e a suspensão imediata dos desembolsos na hipótese de decisão administrativa final sancionada e/ou sentença transitada em julgado em razão de práticas de discriminação de raça ou

gênero, trabalho infantil, trabalho análogo a escravo, tráfico de pessoas ou assédio moral ou sexual.

Dessa forma, todas as propostas de crédito são submetidas à análise quanto ao tema Direitos Humanos, tanto nas etapas de cadastro e acolhimento, prévias à contratação, como durante a vigência da operação, por meio do monitoramento da regularidade do cliente em relação ao tema.

### 410-1: Pessoas que trabalham com segurança que receberam treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos

Todos os empregados das empresas contratadas na área de segurança devem possuir curso de formação em vigilância com material homologado pelo Departamento de Polícia Federal, que inclui aspectos de direitos e relações humanas, conforme previsão legal e contratual.

## 412-2 Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos

Os direitos humanos são os princípios norteadores do desenvolvimento de soluções educacionais da UniBB e, recorrentemente, aparecem, de forma transversal, entre os cursos que oferecemos aos funcionários. Os treinamentos relacionados diretamente ao tema direito humanos abordam diversas perspectivas, como acessibilidade, diversidade, equidade de gênero e pessoas com deficiência, nos contextos de relacionamento com clientes, relacionamento com os colegas de trabalho, sustentabilidade e educação corporativa.

Informação	2019	2020	2021	Varição 2020-2021
Total de horas de treinamento dedicadas à formação em políticas/procedimentos de direitos humanos relevantes para as operações	66.367,00	149.190,00	122.369,00	-17,98%
Percentual de funcionários treinados no período em políticas/procedimentos de direitos humanos relevantes para as operações	27,00	32,00	55,00	71,88%
Percentual total de funcionários	98,00	99,30	99,80	0,50%

Desde 2017, está disponível no Portal UniBB o curso Alta Administração em Foco. O treinamento foi desenvolvido com o objetivo de ampliar as possibilidades de capacitação à disposição dos administradores e conselheiros fiscais do Banco do Brasil e está em linha com as exigências da Lei nº 13.303/16 (Lei das Estatais).

Segundo os normativos internos, todos os dirigentes e conselheiros, ao tomar posse, devem realizar esse curso em até 15 dias. A tabela a seguir lista os blocos do curso Alta Administração em Foco. [412-2]



## 1. Introdução

## 2. Código de ética e normas de conduta o que é ética

## 3. Código de ética e normas de conduta a ética de um grupo

## 4. Código de ética e normas de conduta a ética do BB

## 5. Código de ética e normas de conduta a conduta individual

## 6. Lei Anticorrupção um breve caso

## 7. Lei Anticorrupção algumas questões básicas

## 8. Controles internos um breve caso

Os cursos que compõem a Trilha Alta Administração são:

- Alta Administração em Foco
- Vivenciando o Código de Ética
- O Banco do Brasil cuida de Valores
- Valores BB
- Autorregulação do Banco do Brasil
- LGPD Introdução à Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
- Prevenção e Combate à Corrupção
- Empresas e a Prevenção à Corrupção
- Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo
- Uma conversa sobre Prevenção à Lavagem de Introdução à Gestão de Riscos e de Capital
- Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA
- Clientividade
- Fit Cultural

A Tabela a seguir apresenta o percentual de conclusões em 2020 e 2021, para cada um dos cursos da Trilha Alta Administração, exceto o curso Administração em Foco.

Curso	2020 % <sup>1</sup>	2021 % <sup>1</sup>
Vivenciando o Código de Ética	18	63
O Banco do Brasil Cuida de Valores	27	36
Valores BB	18	34
Autorregulação Banco do Brasil	27	31
Sapiência 2022 LGPD Introdução à Privacidade e Proteção de Dados Pessoais	20	19
Prevenção e Combate à Corrupção	24	31
Empresas e Prevenção à Corrupção	16	14
Sinapse Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo	33	47
Uma conversa sobre PLD	14	11
Gestão do Ambiente de Controle	27	15
Introdução à Gestão de Riscos de Capital	18	17
Política de Responsabilidade Socioambiental - PRSA	27	34
Sapiência 2020 - Clientividade	14	21
Fit Cultural	08	23

<sup>1</sup>100% = 47 considerando membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal (titulares), Diretoria Executiva e membros dos comitês de assessoramento ao CA.



## 416-1: Avaliação dos Impactos de Saúde e Segurança do Produto e Categorias de Serviço nos Clientes

|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação do cliente|

Em todas as intervenções de arquitetura e engenharia nos pautamos em normativos internos e nas legislações vigentes, inclusive do Corpo de Bombeiros, de Órgãos Ambientais e do Patrimônio Histórico.

Os processos de aquisição de mobiliário do Banco do Brasil contam com uma etapa eliminatória de qualificação técnica - em que é exigida a apresentação, por parte dos fornecedores, de uma série de documentações relativas à conformidade normativa, saúde e segurança. Dentre eles, o Certificado de Conformidade de Produto ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), Laudo NR17 Ergonomia (Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho) e Declaração RoHS (Restrição de Certas Substâncias Perigosas). Essa avaliação prévia tem por objetivo garantir a qualidade do mobiliário fornecido, preservando as condições de trabalho de funcionários e atendimento a clientes.

## 417-2: Casos de não Conformidade Relativo à Informação e à Rotulagem de Produtos e Serviços

Não identificamos, durante o ano de 2021, casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a incidentes de não conformidade com informação e rotulagem de produtos e serviços.

## 419-1: Não Conformidade com Leis e Regulamentos nas Áreas Econômicas e sociais

|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação do cliente|

Em 2021, registramos R\$ 5,5 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, 57% acima dos R\$ 3,5 milhões registrados em 2020.

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](#).

## 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.

Carteira Agro	2020 (em R\$ bilhões)	2021 (em R\$ bilhões)	Varição 2020-2021
<b>Norte</b>			
PF	14,73	19,61	33,13%
PJ	0,19	0,41	115,79%
Total	14,92	20,02	34,18%
<b>Nordeste</b>			
PF	15,77	20,19	28,03%
PJ	0,51	0,75	47,06%
Total	16,28	20,94	28,62%
<b>Centro-Oeste</b>			
PF	57,32	75,54	31,79%
PJ	2,65	3,46	30,57%
Total	59,97	79,00	31,73%
<b>Sudeste</b>			
PF	40,73	50,18	23,20%
PJ	8,4	4,91	-41,55%
Total	49,13	55,09	12,13%
<b>Sul</b>			
PF	41,33	50,36	21,85%
PJ	4,56	7,02	53,95%
Total	45,89	57,38	25,04%
<b>Total</b>	<b>186,21</b>	<b>232,43</b>	<b>24,82%</b>
Médio e Grande Produtor	118,88	159,01	33,76%
Mini e Pequeno Produtor	51,02	56,87	11,47%
Empresas e Cooperativas Agropecuárias	16,31	16,55	1,47%



## Agronegócio por Tipo de Item Financiado (R\$ milhões)

	Dez 2019	Dez 2020	Dez 2021	Varição 2020-2021
Carteira de Crédito Classificada	179.335,00	186.208,00	232.429,00	24,82%
Bovinocultura	42.426,00	46.948,00	58.462,00	24,53%
Carne	29.463,00	33.353,00	44.015,00	31,97%
Leite	12.963,00	13.595,00	14.447,00	6,27%
Máquinas e Implementos	27.787,00	32.094,00	41.088,00	28,02%
Soja	19.905,00	20.488,00	31.437,00	53,44%
Milho	7.754,00	8.248,00	15.872,00	92,43%
Armazenagem	7.320,00	7.276,00	9.869,00	35,64%
Melhoramento do Solo	6.135,00	7.142,00	8.310,00	16,35%
Café	5.021,00	4.881,00	6.888,00	41,12%
Pastagem	4.429,00	5.141,00	6.261,00	21,79%

	Dez 2019	Dez 2020	Dez 2021	Varição 2020-2021
Avicultura	3.002	2.931	3.955	34,94%
Cana-de-açúcar	3.088	2.720	3.410	25,37%
Arroz	1.861	1.787	2.677	49,80%
Suinocultura	1.850	2.059	2.605	26,52%
Caminhões/Veículos	2.880	2.540	2.391	-5,87%
Trigo	864	1.045	1.784	70,72%
Algodão	1.120	1.259	1.569	24,62%
Eucalipto/Pinus/Florestas	1.759	1.233	1.032	-16,30%
Demais	28.912	29.764	32.569	9,42%
Crédito Agroindustrial	13.222	8.653	2.251	-73,99%



**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 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Variação 2020-2021
Fundo BB Ações Sustentabilidade	Ambiental	Repasse de 20% da taxa de administração para o programa à Fundação Banco do Brasil. O Fundo é composto por uma carteira de ativos cuja rentabilidade bruta reflete o comportamento da carteira teórica do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).	16,60	28,00	27,50	-1,80%
Fundo BB Ações Equidade	Social	Tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.	296,40	269,60	174,20	-35,40%
Fundo BB Ações Equidade Private <sup>(1)</sup>	Social	Destina-se aos segmentos Private e Varejo e tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.	232,50	215,50	130,40	-39,50%
BB Ações Equidade FIC <sup>(1)</sup>	Social	Destina-se aos segmentos Private e Varejo e tem por característica alocar recursos em empresas de capital aberto que sejam signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres. Aplica 60% de seus recursos no Brasil e 40% em um ou mais fundos sediados no exterior. As alocações priorizam empresas que incluam e considerem o impacto de seus negócios e/ou promovam diretamente a responsabilidade socioambiental no meio ambiente e na comunidade.	61,60	51,90	38,20	-26,40%
Fundo BB Asset Ações Equidade <sup>(1)</sup>	Social	A Família de fundos visa investir em empresas que adotem ou incentivem a prática de equidade difundindo, além da questão de equidade de gênero, a delegação de poder às mulheres no ambiente corporativo.	2,30	2,10	2,30	9,50%



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021
Fundo BB Multimercado LP Global Green Private	Ambiental Social	Tem como objetivo agregar rentabilidade aos recursos investidos pelos cotistas, mantendo no mínimo 60% do seu PL em ativos financeiros no Brasil e no máximo 40% do seu PL em ativos financeiros no exterior com a temática relacionada a ASG, mais especificamente Meio Ambiente, Sustentabilidade e consumo consciente de recursos.	135,60	344,40	374,50	8,70%
Fundo BB Multimercado LP Global Vita Private	Ambiental	Traz para a estratégia de gestão da carteira as temáticas de longevidade e qualidade de vida. O fundo tem por objetivo compor uma carteira de ativos financeiros direcionada a ações de emissão de empresas dos setores de saúde, biotecnologia, nutrição e meio ambiente, entre outros relacionados à expectativa de vida saudável.	118,70	494,20	519,20	5,10%
Fundo BB Ações Governança	Governança	Busca acompanhar a carteira teórica do IGC-T, índice composto por ações de empresas reconhecidas por boas práticas de governança corporativa. Elas devem negociar no novo Mercado ou estar classificadas nos Níveis 1 ou 2 da B3	745,50	1.245,40	994,60	-20,10%
Fundo BB Ações Carbono Sustentabilidade <sup>(2)</sup>	Ambiental	Acompanha o Índice Carbono Eficiente (ICO2), composto por ações das companhias participantes do IBrX-50 que adotam práticas transparentes com relação às suas emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE).	4,60	3,70	2,50	-32,40%
BB Ações ESG FI BDR Nível I	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo oferecer aos cotistas, a médio e longo prazos, performance consistente e competitiva em relação ao mercado acionário global, dentro das oscilações e riscos inerentes a este mercado, por meio do investimento de seus recursos, primordialmente, em recibos de ações de empresas estrangeiras que atendam os critérios da temática ASG (ambiental, social e governança corporativa – ESG em inglês) negociados no Brasil (BDR).	-	647,60	2.396,70	270,10%



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Variação 2020-2021
BB Ações ESG Globais BDR I <sup>(1)(3)</sup>	Ambiental Social Governança	A família de fundos tem como objetivo oferecer aos cotistas, a médio e longo prazo, performance consistente e competitiva em relação ao mercado acionário global, dentro das oscilações e riscos inerentes a este mercado, por meio do investimento de seus recursos primordialmente em recibos de ações de empresas estrangeiras que atendam os critérios da temática ASG (ambiental, social e governança corporativa) negociados no Brasil (BDR).	-	528,50	1.468,40	177,80%
Brasilprev Top ASG Brasil FI Ações	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos para compor uma carteira de ativos de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança), tem como finalidade proporcionar retornos superiores ao ISE.	-	-	108,40	-
Brasilprev Top ASG Multi IE Cred Priv	Ambiental Social Governança	O fundo tem por estratégia a avaliação de investimento ASG pela avaliação dos riscos e oportunidades em relação aos impactos sociais, no meio ambiente e no investimento, além de práticas de governança empresarial.	-	-	757,00	-
Brasilprev Private ASG FIC Multimercado <sup>(1)</sup>	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo obter retornos superiores ao ISE (B3) por meio de estratégias únicas e diferenciadas, utilizando avaliação dos riscos e oportunidades em relação aos impactos sociais, no meio ambiente e no investimento, além de práticas de governança empresarial.	-	-	125,30	-
BB Ações ASG Brasil	Ambiental Social Governança	O fundo tem como objetivo aplicar seus recursos através de uma gestão ativa, em ativos financeiros que componham uma carteira de renda variável relacionados a empresas brasileiras que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança).	-	-	9,90	-
BB Nordea Global Disruption ESG IE	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	-	-	58,10	-
BB Asset Nordea Global Disruption ESG IE <sup>(1)</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo investe em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	-	-	1,30	-



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021
BB FX Nordea Global Disruption ESG Private IE <sup>(1)</sup>	Ambiental Social Governança	Fundo destinado ao segmento <i>private</i> , que tem por objetivo investir em empresas globais focadas em ações disruptivas e sustentáveis	-	-	53,30	-
BB Top Nordea Global Climate And Environment Investimento No Exterior FI Ações	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor.	-	-	30,50	-
BB Nordea Global Climate And Environment Investimento No Exterior FI Ações	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor.	-	-	1.266,50	-
BB Asset Nordea Global Climate And Environment Investimento No Exterior FIC Ações <sup>(1)</sup>	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor	-	-	7,80	-
BB FX Nordea Global Climate And Environment Investimento No Exterior FIC Ações <sup>(1)</sup>	Ambiental	A Família de fundos investe em empresas que, por meio de suas soluções climáticas, estão mudando o mundo para melhor	-	-	168,80	-
BB TOP ASG FI Multimercado LP <sup>(4)</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional, que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	-	-	254,10	-
BB ASG FIC Multimercado LP <sup>(1)(4)</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	-	-	206,90	-
BB ASG Private FIC Multimercado LP <sup>(1)(4)</sup>	Ambiental Social Governança	O Fundo busca uma exposição balanceada em ativos de Renda Fixa e ativos de Renda Variável, direcionada ao mercado financeiro e de capitais nacional e internacional que adotem boas práticas quanto aos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança)	-	-	47,70	-

<sup>(1)</sup> Os saldos destes fundos compõem os saldos dos fundos imediatamente acima deles (em negrito) e não devem ser computados ao saldo total dos fundos.

<sup>(2)</sup> Fundos fechados para aplicação.

<sup>(3)</sup> Fundo reformulado em 2020 a fim de incluir, em sua nomenclatura e objetivo, os critérios ASG.

<sup>(4)</sup> Fundo reformulado em 2021 a fim de incluir, em sua nomenclatura e objetivo, os critérios ASG.



## Crédito do Agronegócio

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Programa ABC	Ambiental	Tem como objetivos principais reduzir as emissões de GEE oriundas das atividades agropecuárias e o desmatamento e estimular a recuperação de áreas degradadas.	8.449,00	8.055,00	7.434,00	-7,71%	18.173,00	16.115,00	1.689,00
ABC Recuperação	Ambiental	Recuperação de pastagens degradadas	3.443,00	3.404,00	3.583,00	5,26%	10.328,00	9.567,00	826,00
ABC Orgânico	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas orgânicos de produção agropecuária	3,00	7,00	7,00	-	18,00	21,00	5,00
ABC Plantio Direto	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de plantio direto "na palha"	2.108,00	2.156,00	2.522,00	16,98%	3.576,00	3.844,00	610,00
ABC Integração	Ambiental	Implantação e melhoramento de sistemas de integração lavoura- pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta e de sistemas agroflorestais	283,00	286,00	298,00	4,20%	545,00	507,00	63,00
ABC Florestas	Ambiental	Implantação, manutenção e melhoramento do manejo de florestas comerciais, inclusive aquelas destinadas ao uso industrial ou à produção de carvão vegetal	762,00	852,00	779,00	-8,57%	1.801,00	1.642,00	72,00
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	112,00	103,00	177,00	71,84%	358,00	405,00	96,00



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
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	28,00	36,00	38,00	5,56%	74,00	73,00	7,00
ABC Dendê	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de florestas de dendezeiro, prioritariamente em áreas produtivas degradadas	-	-	-	-	-	-	-
ABC Fixação	Ambiental	Estímulo ao uso da fixação biológica do nitrogênio	-	6,00	17,00	183,33%	7,00	19,00	7,00
ABC Cultivos Permanentes	Ambiental	Implantação, melhoramento e manutenção de plantações de açaí, cacau, oliveira e noqueira	5,00	12,00	13,00	8,33%	35,00	37,00	4,00
ABC Demais <sup>(1)</sup>	Ambiental	Outras operações de ABC sem identificação de subprograma	1.705,00	1.194,00	-	-	1.431,00	-	-
Custeio Plantio Direto	Ambiental		20.530,00	25.308,00	40.271,00	59,12%	117.421,00	130.106,00	37.800,00
Custeio Agrícola Tradicional - Plantio Direto	Ambiental	Financiamentos com uso do Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP)	14.495,00	19.208,00	33.214,00	72,92%	33.728,00	47.226,00	30.981,00
Pronamp Custeio - Plantio Direto	Ambiental		4.295,00	3.732,00	3.815,00	2,22%	22.545,00	20.429,00	3.660,00
Pronaf Custeio - Plantio Direto	Ambiental Social		1.740,00	2.368,00	3.242,00	36,91%	61.148,00	62.451,00	3.159,00



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Pronaf Mais Alimentos	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares para investimento em sua estrutura de produção e de serviços	35.614,00	36.336,00	38.763,00	6,68%	909.085,00	887.077,00	7.924,00
Pronaf Investimento	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos	1.644,00	1.772,00	1.613,00	-8,97%	66.500,00	75.768,00	277,00
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.	134,00	128,00	124,00	-3,13%	5.054,00	4.619,00	-
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.	14,00	14,00	14,00	-	325,00	363,00	2,00
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.	13,00	11,00	10,00	-9,09%	169,00	214,00	-



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Variação 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
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 fertilidade do solo.	250,00	318,00	466,00	46,54%	5.661,00	9.256,00	156,00
Pronaf Mulher	Social	Financiamento destinado a mulheres agricultoras independentemente de sua condição civil.	12,00	63,00	56,00	-11,11%	1.904,00	1.664,00	5,00
Pronaf Agroindústria	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (pessoa física e jurídica) e a cooperativas, para investimento em beneficiamento, armazenagem, processamento e comercialização agrícola, extrativista, artesanal e de produtos florestais; e para apoio à exploração de turismo rural	436,00	495,00	499,00	0,81%	2.001,00	1.810,00	60,00
Pronaf Cotas - Parte	Social	Financiamento para integralização de cotas-partes por beneficiários do Pronaf associados a cooperativas de produção rural; e aplicação pela cooperativa em capital de giro, custeio, investimento ou saneamento financeiro	-	20,00	17,00	-15,00%	1,00	1,00	-
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	-	-	63,00	-	2,00	5.371,00 <sup>(3)</sup>	-



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Pronaf Programas Especiais - Jovem	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (pessoas físicas), para investimento nas atividades de produção, desde que os beneficiários sejam maiores de 16 anos e menores de 29 anos, entre outros requisitos	2,00	2,00	1,00	-50,00%	223,00	209,00	-
Pronaf Grupo B	Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares (pessoas físicas) que tenham obtido renda bruta familiar de até R\$ 23 mil, nos 12 meses de produção normal que antecederam a solicitação da Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP)	22,00	19,00	9,00	52,63%	3.728,00	2.703,00	-
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)	761,00	702,00	354,00	-49,57%	47.432,00	49.558,00	54,00
Investimentos	Ambiental Social	Linhas de crédito destinadas a investimentos agropecuários com atributos ambientais e sociais	19.682,00	20.954,00	23.599,00	12,62%	82.094,00	80.492,00	5.270,00
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.	7.719,00	7.084,00	7.259,00	2,47%	56.833,00	55.152,00	989,00



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Moderagro	Ambiental Social	Linha de crédito fixo destinada a investimentos agropecuários com recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Fomenta ações relacionadas à defesa animal e à implementação de sistemas de rastreabilidade animal para alimentação humana. O programa apoia a recuperação dos solos, além de fomentar os setores de produção, beneficiamento, industrialização e armazenamento de produtos da apicultura, aquicultura, avicultura, chinchicultura, cunicultura, floricultura, fruticultura, horticultura, pesca, ovinocaprinocultura, pecuária leiteira, ranicultura, sericultura e suinocultura.	3.337,00	3.282,00	2.113,00	-35,62%	10.586,00	7.732,00	704,00
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	Social	Visa a apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para a melhoria da renda dos produtores rurais e da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no país, e apoia a segurança alimentar.	4.681,00	5.820,00	7.678,00	31,92%	2.343,00	2.924,00	1.639,00
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.	3.301,00	4.090,00	5.098,00	24,65%	10.756,00	12.299,00	1.305,00



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
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.	644,00	678,00	1.451,00	114,01%	1.576,00	2.385,00	596,00
FCO Verde <sup>(2)</sup>	Ambiental	O FCO Verde tem por finalidade o financiamento voltado à regularização ambiental e fundiária de imóveis rurais na região Centro-Oeste que tenham como objetivo a implantação de sistemas produtivos e tecnologias voltadas à mitigação de gases de efeito estufa.	-	-	1.004,00	-	-	1.061,00	91,00
Prodecoop <sup>(2)</sup>	Social	Programa de Desenvolvimento Cooperativo para Agregação de Valor à Produção Agropecuária - Prodecoop, linha de financiamento com o objetivo de incrementar a competitividade do complexo agroindustrial das cooperativas agropecuárias brasileiras, por meio da modernização dos sistemas produtivos e de comercialização.	-	-	540,00	-	-	72,00	38,00
Pronaf Custeio - Exceto Plantio Direto	Social	Aquisição de sementes, fertilizantes, defensivos, vacinas, ração e outros itens necessários para a produção agrícola ou pecuária por produtores familiares com Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP), exceto do grupo A e A/C.	6.861,00	6.296,00	8.294,00	31,73%	213.412,00	216.049,00	6.980,00

Após a revisão da Carteira de Negócios Sustentáveis, realizada em novembro de 2021, com o parecer de segunda opinião da Sitawi, descontinuamos o reporte das operações realizadas nos municípios abrangidos pela região da Sudene de maneira geral, reportadas até o Relatório Anual 2020. A partir desse ano, serão consideradas apenas as operações contratadas através da linha de crédito Sudene, apresentadas no bloco Crédito PJ.

<sup>(1)</sup> Linha de crédito foi encerrada e substituída pelo FCO Verde a partir de 2021

<sup>(2)</sup> Linhas de crédito incluídas em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis na revisão realizada em 2021

<sup>(3)</sup> Número de operações aumentado devido a melhorias no processo de captura das operações dessa linha de crédito.



## Produtos de Captação ASG

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social alvo)	Captação em 2019	Captação em 2020	Captação em 2021
LCA Verde	Ambiental	Lançada em 2021, a Letra de Crédito ao Agronegócio tem como objetivo fomentar a carteira de sustentabilidade do BB. Os recursos são direcionados exclusivamente para operações de agricultura de baixo carbono, energia renovável e demais linhas que atendam aos critérios ASG previstas no Framework de Finanças Sustentáveis do BB	-	-	1,20 bilhão

## Crédito PF

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxi	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 manutenção de emprego e renda.	204,70	100,30	46,83	-53,31%	366,00	181,00	6,97
BB FCO Energia Renovável PF <sup>(1)</sup>	Ambiental	Linha destinada ao público Pessoa Física atendido pelo Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste - FCO, com a finalidade de financiamento dos equipamentos e serviços destinados a micro e minigeração de energia elétrica solar para suportar o consumo da residência e gerar créditos para compensação junto às empresas distribuidoras de energia.	-	-	1,09	-	-	37,00	1,15
BB Crédito Energia Renovável PF <sup>(1)</sup>	Ambiental	Linha destinada ao público Pessoa Física, com a finalidade de financiamento dos equipamentos e serviços destinados a micro e minigeração de energia elétrica solar para suportar o consumo da residência e gerar créditos para compensação junto às empresas distribuidoras de energia.	-	-	184,60	-	-	7.465,00	200,20

<sup>(1)</sup> Linhas de crédito vigentes a partir de 2021 e incluídas em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis na revisão realizada em 2021.



## Crédito PJ

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Programa de geração de renda (Proger) <sup>(1)</sup>	Ambiental Social	Linha de financiamento destinada à microempresa ou empresa de pequeno porte para projetos de investimento, com ou sem capital de giro associado, que proporcionem a geração ou a manutenção do emprego e renda na área urbana, a fim de viabilizar o desenvolvimento sustentável das microempresas e das empresas de pequeno porte, alinhados ao Proger Urbano.	1.279,00	867,00	485,04	-44,06%	(Linha não teve novas contratações <sup>1</sup> )	466,00	8,08
BB FCO Programa de Desenvolvimento Turismo Regional <sup>(2)</sup>	Social	A linha de desenvolvimento de turismo regional objetiva a modernização, abertura de crédito fixo, acesso a bens e serviços necessários à implantação, ampliação e modernização de empreendimentos turísticos.	-	-	449,32	-	-	34,00	18,03
BB FCO Programa de Infraestrutura Econômica <sup>(2)</sup>	Social	A linha de infraestrutura econômica objetiva a implantação, ampliação, modernização e reforma de infraestrutura econômica mediante o financiamento e abertura de crédito para serviços e bens necessários nos setores de transporte hidroviário, esgotamento sanitário, abastecimento de água, tratamento de efluentes domésticos e industriais, compostagem e aterros sanitários, e geração de energia com fontes renováveis.	-	-	1.398,44	-	-	26,00	302,42
BB FCO Capital de Giro Dissociado Covid-19 <sup>(2)(4)</sup>	Social	Esta linha de financiamento busca financiar necessidades de capital de giro baseada na Resolução CMN nº 4.798, de 06/04/2020, dado o contexto de calamidade pública em função da pandemia global da 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 da covid-19.	-	-	79,49	-	-	-	-



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o aspecto ambiental/social-alvo)	Saldo em carteira em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em carteira em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Sudene - FDNE <sup>(2)</sup>	Ambiental Social	A linha de crédito tem por finalidade a promoção do desenvolvimento regional das áreas de atuação da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), através do FDNE - Fundo de Desenvolvimento do Nordeste, garantindo recursos para investimentos em infraestrutura, serviços públicos e empreendimentos produtivos. Tem como público-alvo médias e grandes empresas, incluindo sociedades de economia mista. A Sudene tem como missão articular e fomentar a cooperação das forças sociais representativas para promover o desenvolvimento incluyente e sustentável do Nordeste, a preservação cultural e a integração competitiva da base econômica da região nos mercados nacional e internacional.	1.900,00	2.033,00	2.380,00	17,07%	280.931,00	16,00	577,20
PESE Fopag <sup>(5)</sup>	Social	Linha de crédito emergencial para financiar, por até quatro meses, a folha de pagamento de pequenas e médias empresas, conforme Programa Emergencial de Suporte a Empregos normatizado pela Lei 14.043, de 19/08/2020, tendo como público-alvo Pessoas Jurídicas, com faturamento bruto anual superior a R\$ 360 mil (exclusive) e igual ou inferior a R\$ 50 milhões (inclusive), apurado com base no exercício encerrado em 2019.	-	1.040,00	677,10	-34,89%	27.071,00	-	-
Pronampe <sup>(3)</sup>	Social	Linha de capital de giro vinculada ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), estabelecida pela Lei 13.999, de 18/05/2020. O programa tornou-se permanente pela Lei 14.161, de 02/06/2021, tendo como público-alvo clientes dos segmentos micro e pequenas empresas com Receita Bruta Anual registrada na Receita Federal do Brasil de até R\$ 4,8 milhões.	-	7.093,00	13.660,00	93,00%	112.300,00	96.134,00	8.200

<sup>(1)</sup> A linha de crédito esteve suspensa desde 2020, e não foi incluída em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis. Sua inclusão será avaliada oportunamente.

<sup>(2)</sup> Linhas de crédito incluídas em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis na revisão realizada em 2021.

<sup>(3)</sup> Os recursos do programa estão sujeitos à disponibilidade.

<sup>(4)</sup> A Resolução 4798, 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".

<sup>(5)</sup> Linha vigorou até 31/10/2020.



## Crédito Governo

Produto	Tipo de atributos	Descrição (Propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (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.	37.483,00	47.934,00	50.706,00	5,78%	20,00	13,00	4.522,00
Programa Eficiência	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 e à qualidade dos serviços públicos e contribui com o desenvolvimento econômico dos municípios e a qualidade de vida das comunidades.	627,50	1.518,00	1.623,00	6,92%	164,00	67,00	409,00

## Seguros e Capitalização

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021
Ourocap Estilo Flex <sup>(1)</sup>	Ambiental	Meio Ambiente - transfere à Fundação BB o percentual de 0,25% do total dos recursos arrecadados no pagamento, pelos subscritores, das 48 mensalidades dos títulos de capitalização PP 93 e no valor de R\$ 250,00 a R\$ 500,00, por meio de débito em conta.	4,50	2,40	1,40	-41,60%

<sup>(1)</sup> O faturamento 2021 dos produtos Ourocap Estilo Flex foi de R\$ 1.476.402,02. O valor de R\$ 3.669,40, referente às vendas de 2021, foi transferido à Fundação BB.



## Meios de pagamento

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Valor arrecadado para doação em 2019 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2020 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2021 (R\$ mil)	Varição 2020-2021	Faturamento dos cartões em 2020 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2021 (R\$ mil)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2020 (%)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2021 (%)
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.	6,20	1,90	1,43	-24,74%	13.061,00	7.456,00	-	-
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	Social	Cartão destinado ao pagamento de despesas com ações de socorro, assistência às vítimas e restabelecimento de serviços essenciais usados exclusivamente em situações de emergência ou estado de calamidade pública e reconhecidos pela Secretaria Nacional de Defesa Civil.	-	-	-	-	118.696,00	167.724,00	0,04	0,04
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.	176,90	175,70	170,90	2,73,00%	44.755,00	48.880,00	0,01	-



## Negócios Sociais

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, grupo social-alvo)	Saldo em 2019 (R\$ milhões)	Saldo em 2020 (R\$ milhões)	Saldo em 2021 (R\$ milhões)	Varição 2020-2021	Quantidade de operações realizadas em 2020	Quantidade de operações realizadas em 2021	Volume de desembolso em 2021 (R\$ milhões)
Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) (Faixas 1, 1,5, 2, 3 e Rural)	Social	Contempla o financiamento de empreendimentos e moradias que preencham requisitos como inclusão de idosos e portadores de necessidades especiais; normas e atitudes de preservação ambiental, como utilização de equipamentos e soluções; atendimento de recomendações na execução das obras; e promoção de discussões e difusão entre seus membros de conhecimentos sobre reaproveitamento de materiais, uso racional dos recursos naturais, medidas alternativas de baixo custo de aquecimento de água/materiais degradáveis para construção ou outros usos, riscos decorrentes da não preservação ambiental e demais questões pertinentes.	22.392,00 MCMV: 21.976,00 MCMV Convênios 416,00	21.572,00 MCMV: 21.183,00 MCMV Convênios <sup>(1)</sup> 389,00	20.557,00 <sup>(2)</sup> MCMV: 20197,00 MCMV Convênios 360,00	-4,61%	Pessoa Física: foram realizadas 4.751,00 operações. Pessoa Jurídica: uma operação.	PCVA: 42,00	MCMV 44,35
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.	184,00	182,70	199,90	9,41%	8.025,00	9.236,00	98,80
FIES – Fundo de Financiamento Estudantil <sup>(2)</sup>	Social	Programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na Educação Superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas.	45.179,00	46.867,00	47.156,00	0,62%	-	Obs.: desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações	Obs.: desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações
BB Microcrédito Empreendedor	Social	Linha de crédito destinada a clientes PF e PJ alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), destinada a capital de giro ou investimento, dedicada ao atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte. Utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores, visando orientação e acompanhamento do negócio.	164,50	108,40	67,56	-37,68%	62.816,00	31.739,00	83,77

<sup>(1)</sup> Estes valores não foram incluídos em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis e sua inclusão será avaliada oportunamente.

<sup>(2)</sup> Desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações.



## FS9: Cobertura e Frequência das Auditorias para Avaliar a Implantação de Políticas Socioambientais e Procedimentos de Avaliação de Risco

A [Política de Responsabilidade Socioambiental \(PRSA\)](#) faz parte do conjunto de documentos que compõem nossa arquitetura de governança e que são avaliados pela Auditoria Interna, no âmbito do processo de Governança e Gestão Empresarial.

O Planejamento Anual da Auditoria Interna contempla a avaliação, em ciclos conclusivos de até três anos, da aderência às políticas socioambientais e aos compromissos socioambientais empresariais que assumimos, a exemplo dos Princípios do Equador.

Em 2021, foi avaliada a adoção de critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) nos negócios, considerando a estratégia de sustentabilidade e a gestão do risco socioambiental nas dimensões Operações de Crédito, Atividades Administrativas, Produtos e Serviços e Investimentos e Participações.

As necessidades de aprimoramentos identificadas nesses processos são encaminhadas para tratamento por meio de recomendações, com indicação do gestor responsável e prazo compatível com o nível de risco associado.

## FS10: Porcentagem e Número de Empresas Mantidas no Portfólio da Organização com as quais a Organização Interage sobre Questões Ambientais ou Sociais

Todos os clientes (100%) são analisados à luz da Política Específica de Crédito do Banco do Brasil, cujas práticas são tornadas públicas por meio das Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão e das Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito. Tal Política veda a concessão de crédito a clientes que submetam trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou a condições análogas à de escravo, ou que pratiquem a exploração sexual de menores ou de mão de obra infantil, cujas ocorrências são registradas em cadastro interno.

No processo de análise de empresas de maior porte, inseridas em atividades com maior potencial de impacto socioambiental adverso, é aplicado o Questionário ASG, que permite avaliar suas práticas e identificar eventuais riscos sociais e ambientais.

As práticas do BB, divulgadas por meio de suas Diretrizes, também incluem a exigência da comprovação da regularidade ambiental, licenciamento e outorga d'água das atividades e empreendimentos financiados, quando aplicáveis. Adicionalmente, todas as operações contam com cláusulas que permitem a decretação do vencimento antecipado e a suspensão imediata dos desembolsos na hipótese de decisão administrativa final sancionada e/ou sentença transitada em julgado em razão de práticas de discriminação de raça ou gênero, trabalho infantil, trabalho análogo a escravo, tráfico de pessoas ou assédio moral ou sexual.

Dessa forma, o Banco do Brasil interage em questões sociais e ambientais com todas as empresas que são submetidas às análises cadastral e de crédito, em todas as etapas desses processos.

Com o objetivo de identificar, avaliar e gerenciar os riscos social e ambiental no financiamento de projetos de investimento de maior porte, o Banco do Brasil tornou-se, em 2005, o primeiro banco público do mundo a integrar o grupo de instituições financeiras que aderiram aos Princípios do Equador, estrutura de gestão de riscos referenciada em padrões da International Finance Corporation (IFC) e do Banco Mundial.

Em 2021, foram contratadas sete operações sob a ótica dos Princípios do Equador, das quais seis referentes a Project Finance, para o setor de energia, com custo total de capital igual ou superior a US\$ 10 milhões, e um Financiamento Corporativo Dirigido a Projeto (Project Related Corporate Loan), para o setor industrial, com participação do BB no financiamento igual ou superior a US\$ 50 milhões. No ano, não houve projetos analisados sob a ótica dos Princípios do Equador enquadrados em critérios que levassem à vedação do crédito por questões ambientais ou sociais.

Para os empreendimentos enquadrados nos Princípios do Equador nas categorias A ou B, exigimos, além da comprovação da regularidade socioambiental e da legislação aplicável, requerida para todas as operações de crédito no BB, a observância dos Padrões sobre Sustentabilidade Social e Ambiental da International Finance Corporation (IFC) e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial, incluindo a avaliação dos riscos e impactos socioambientais relevantes, em temas como direitos humanos, biodiversidade e mudanças climáticas, e a constituição de Sistema de Gestão Ambiental e Social, com previsão de ações preventivas, mitigadoras e compensatórias. As categorias que requerem acompanhamento especializado são:

### Categoria A

Empreendimentos com exigência de elaboração de Estudo de Impacto Ambiental (EIA), que tenham potencial de riscos ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam múltiplos, irreversíveis ou sem precedentes, destacadamente quando relacionados a um dos seguintes temas: povos indígenas, habitats críticos, patrimônio cultural ou reassentamento em grande escala.

### Categoria B

Empreendimentos para os quais o processo de licenciamento ambiental contempla a elaboração do EIA ou documento equivalente e que apresentam potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente controláveis por meio de medidas mitigatórias.

Em 2021, para todos os empreendimentos enquadrados nestas duas categorias, o Banco do Brasil exigiu a contratação de consultoria socioambiental independente para avaliar a conformidade com a legislação aplicável, os Padrões da IFC e as Diretrizes do Banco Mundial, por toda a vigência dos financiamentos.



## Projetos contratados sob a ótica dos Princípios do Equador

Setor	2020			2021		
	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura	-	-	-	-	-	-
Óleo e Gás	-	-	-	-	-	-
Energia	-	3	-	-	6	-
Outros (indústria)	-	-	-	-	1	-
Subtotal	-	3	-	-	7	-
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Américas	-	3	-	-	7	-
Europa, Médio Oriente e África	-	-	-	-	-	-
Ásia	-	-	-	-	-	-
Subtotal	-	3	-	-	7	-
Designação do país	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
País designado	-	-	-	-	-	-
País não designado	-	3	-	-	7	-
Subtotal	-	3	-	-	7	-
Consultoria independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	-	3	-	-	7	-
Não	-	-	-	-	-	-
Subtotal	-	3	-	-	7	-
<b>Total</b>	-	3	-	-	7	-

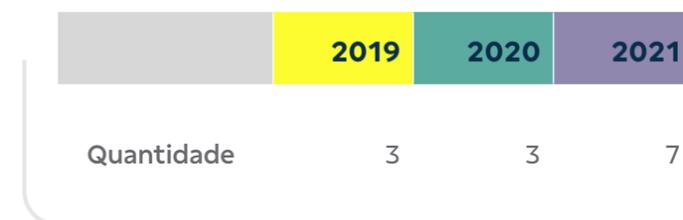


Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento. Atualmente, tais procedimentos são aplicados de acordo com critérios que levam em conta porte e potencial de impacto da atividade desempenhada e a projetos de investimento com valor por nós financiado igual ou superior a R\$ 8 milhões.

Quando aplicável, solicitamos licenciamento ambiental a todos os clientes, em conformidade com a legislação vigente.

No âmbito de Project Finance Advisory, em 100% dos casos, comunicamos aos clientes, por meio da inclusão de cláusula na proposta de prestação de serviços de assessoria financeira e estruturação (mandato), sobre a necessidade de observância

### Princípios do Equador



aos Princípios do Equador caso o projeto venha a ser financiado pelo Banco do Brasil. Em 2021, celebramos 22 mandatos, com 16 clientes.

Em 2021, houve ainda a contratação de 7 financiamentos de longo prazo em estruturas de Project Finance, nos quais estão sendo aplicados os Princípios do Equador.

Informação	2019	2020	2021	Variação
Número de operações contratadas sob a ótica dos Princípios do Equador	4,00	3,00	7,00	133,00%
Número de projetos em Project Finance	3,00	3,00	6,00	100,00%
Número de clientes com interação (Princípios do Equador)	11,00	8,00	7,00	-12,00%
Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais nas análises de risco e limite de crédito e de projetos de investimento de valor igual ou superior a:	R\$ 2,50 milhões	R\$ 2,50 milhões	R\$ 8,00 milhões	220,00%

### FS13: Pontos de Acesso em Áreas com Baixa Densidade Populacional ou Economicamente Desfavorecidas, discriminados por Tipo

Encerramos 2021 com 56.082 pontos de atendimentos entre rede própria, compartilhada e correspondentes, com presença em 96,8% dos municípios brasileiros.

UF	2020				2021			
	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km <sup>2</sup> )	(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)	(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)
Acre	186,00	4,47	2,53	-24,00	208,00	4,44	3,05	22,00
Santa Catarina	1.577,00	65,29	2,52	-614,00	1685,00	63,41	2,78	108,00
Espírito Santo	862,00	76,25	2,45	-226,00	911,00	74,9	0,26	49,00
Roraima	196,00	2,01	4,35	-41,00	232,00	1,83	5,62	36,00
Amazonas	841,00	2,23	2,41	-8,00	1.008,00	2,11	3,01	167,00
Mato Grosso	732,00	3,36	2,41	-214,00	835,00	3,26	2,82	103,00



UF	2020				2021			
	Número de pontos de atendimento (rede própria + postos de terceiros)	Densidade populacional (hab/km <sup>2</sup> )	(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)	(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)
Tocantins	465,00	4,98	3,36	-101,00	527,00	4,61	4,11	62,00
Amapá	207,00	4,69	3,09	-46,00	241,00	5,34	3,93	34,00
Pará	1.245,00	6,07	1,64	-11,00	1.680,00	5,84	2,29	435,00
Mato Grosso do Sul	848,00	6,86	3,46	-132,00	1.125,00	6,52	4,81	277,00
Rondônia	316,00	6,58	2,02	-111,00	395,00	6,27	2,64	79,00
Piauí	1.084,00	12,40	3,47	-189,00	1.368,00	12,37	4,38	284,00
Goiás	1.758,00	17,65	2,92	-311,00	2.021,00	17,12	3,45	263,00
Maranhão	1.337,00	19,81	2,03	-270,00	1.641,00	15,14	2,60	304,00
Bahia	3.836,00	24,82	2,73	-315,00	4.604,00	25,58	3,17	768,00
Minas Gerais	4.613,00	33,41	2,35	-1.197,00	5.367,00	31,85	2,70	754,00
Rio Grande do Sul	2.190,00	39,79	2,04	-976,00	2.385,00	39,96	2,19	195,00
Paraná	2.353,00	52,40	2,25	-699,00	2.582,00	53,03	2,43	229,00
Ceará	2.400,00	56,76	2,83	-248,00	2.669,00	57,73	3,15	269,00
Rio Grande do Norte	1.147,00	59,99	3,51	-115,00	1.320,00	57,87	4,17	173,00
Paraíba	999,00	66,70	2,65	-312,00	1.190,00	66,17	3,17	191,00
Pernambuco	1.905,00	89,63	2,16	-271,00	2.295,00	88,28	2,62	390,00
Sergipe	451,00	94,35	2,18	-102,00	576,00	90,67	2,88	125,00
Alagoas	802,00	112,33	2,57	-132,00	935,00	111,96	2,98	133,00
São Paulo	11.330,00	166,25	2,74	-406,00	1.2371,00	165,05	3,01	1.041,00
Rio de Janeiro	4.087,00	365,23	2,55	-180,00	4.317,00	361,07	2,72	230,00
Distrito Federal	1.481,00	444,07	5,76	-376,00	1.594,00	440,73	6,23	113,00



A Rede de Correspondentes Mais BB exerce papel relevante no acesso a produtos e serviços bancários com atuação complementar à rede BB e presença em praças desassistidas, propiciando aumento da capilaridade e capacidade de distribuição do BB e impacto positivo no impulsionamento da bancarização, inclusão financeira, social e melhoria da experiência dos clientes.

Além disso, os correspondentes transacionais, grande parte formada por micro e pequenas empresas, têm a oportunidade de fomentar a sua atividade principal com o aumento de fluxo de pessoas em suas lojas.

Considerando apenas agências ou postos de atendimento próprios (posição BACEN), somos presença exclusiva em 110 municípios, conforme distribuição por UF abaixo:

### FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências

Em 2019, foi encerrado o processo de adaptação de dependências (pavimento principal). Em 2020, assinamos um novo acordo com o MPF para buscar a acessibilidade plena. Em 2021, 739 dependências foram beneficiadas com a aquisição de 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.

UF	Qtd. Municípios 2020	Qtd municípios 2021	UF	Qtd. Municípios 2020	Qtd municípios 2021
AC	1	1	PE	2	2
AL	4	4	PI	11	11
BA	20	1	PR	3	3
CE	3	3	RJ	1	-
GO	7	6	RN	8	8
MA	3	3	RR	1	3
MG	14	16	SC	4	3
MS	3	2	SE	5	2
MT	3	1	SP	25	29
PA	1	-	TO	6	7
PB	7	5			



# Sumário de Conteúdo da GRI

O Serviço da GRI para Divulgação de Materialidade (Materiality Disclosures service) revisou que o sumário de conteúdo da GRI está apresentado claramente e que as referências para as Divulgações 102-40 a 102-49 estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório. O serviço foi realizado na versão em português do relatório.



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>GRI 102: Conteúdos gerais 2016</b>					
	102-1 Nome da organização	<u>11</u>			
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	<u>14</u> . Mais informações disponíveis na seção I do Capítulo II do Estatuto Social e na Seção 7 do <a href="#">Formulário de Referência</a> .			
	102-3 Localização da sede da organização	Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B, Edifício Banco do Brasil, Brasília, Distrito Federal, Brasil.			
	102-4 Local de operações	<u>12</u> . Mais informações disponíveis na Seção 7.6 do <a href="#">Formulário de Referência</a> .			
<b>Perfil organizacional</b>	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	<u>11</u>			
	102-6 Mercados atendidos	<u>12</u>			
	102-7 Porte da organização	Empresa de grande porte. Mais informações nas páginas <u>12</u> , <u>71</u> e <u>76</u> deste relatório, na Seção 7 do <a href="#">Formulário de Referência</a> e no capítulo 3 e 6 da <a href="#">Análise de Desempenho 4T21</a> e Tabela 54 - Índice de Basileia.			
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	<u>12</u> , <u>63</u> , <u>149</u>		8	6
	102-9 Cadeia de fornecedores	<u>84</u> , <u>85</u>			



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
Perfil organizacional	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Não houve mudança na estrutura dos fornecedores significativos ou no contrato firmado com eles que pudessem trazer algum impacto nas operações do Banco.  Mais informações disponíveis na Nota Explicativa 5 – Aquisições, Vendas e Reestruturações Societárias, no documento Demonstrações Contábeis da <a href="#">Análise de Desempenho 4T21</a> .			
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	<a href="#">86</a> , <a href="#">138</a>			7
	102-12 Iniciativas externas	<a href="#">150</a> . Nossos compromissos públicos e iniciativas em sustentabilidade também estão disponíveis no <a href="#">site de Sustentabilidade</a> .	X		
	102-13 Participação em associações	<a href="#">151</a>			
Estratégia	102-14 Declaração do mais alto executivo	<a href="#">4</a>			
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	<a href="#">19</a> , <a href="#">86</a>			
Ética e integridade	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	<a href="#">11</a> , <a href="#">121</a> . Mais informações disponíveis em nosso <a href="#">Código de Ética</a>	X	16	10
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	<a href="#">92</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">120</a> , <a href="#">121</a>	X	16	10
Governança	102-18 Estrutura de governança	<a href="#">32</a> , <a href="#">117</a> , <a href="#">118</a>			
	102-19 Delegação de autoridade	<a href="#">115</a> , <a href="#">151</a>	X		
	102-21 Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	<a href="#">16</a> , <a href="#">151</a> , <a href="#">152</a> , <a href="#">153</a>		16	



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
Governança	102-25 Conflitos de interesse	<a href="#">113</a> , <a href="#">153</a>		16	
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<a href="#">113</a> . Mais informações disponíveis na seção 12.12 do <a href="#">Formulário de Referência</a>		4	
	102-28 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<a href="#">115</a>			
	102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	<a href="#">16</a> , <a href="#">18</a> , <a href="#">151</a> , <a href="#">152</a> , <a href="#">153</a>		16	
	102-35 Políticas de remuneração	<a href="#">64</a> , <a href="#">114</a> . Mais informações disponíveis na seção 13 do <a href="#">Formulário de Referência</a> .			
	102-36 Processo para determinação da remuneração	<a href="#">64</a> , <a href="#">114</a>			
	102-37 Envolvimento dos stakeholders na remuneração	<a href="#">114</a>		16	
	102-38 Proporção da remuneração total anual	<a href="#">158</a>			
Engajamento de stakeholders	102-40 Lista de grupos de stakeholders	<a href="#">20</a> , <a href="#">196</a>			
	102-41 Acordos de negociação coletiva	O percentual de funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100 %.		8	1, 3
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	<a href="#">20</a>			
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	<a href="#">16</a> , <a href="#">20</a> , <a href="#">21</a> , <a href="#">72</a> , <a href="#">151</a> , <a href="#">152</a>	X		
	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	<a href="#">21</a>	X		



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Informações disponíveis na Nota Explicativa 2 – Apresentação das Demonstrações Contábeis no documento Demonstrações Contábeis da <a href="#">Análise de Desempenho</a> .			
	102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	<a href="#">151</a> , <a href="#">152</a> , <a href="#">153</a>			
	102-47 Lista de tópicos materiais	<a href="#">20</a> , <a href="#">151</a> , <a href="#">152</a>			
	102-48 Reformulações de informações	<a href="#">50</a> , <a href="#">53</a> , <a href="#">162</a> , <a href="#">163</a>			
<b>Prática de relato</b>	102-49 Alterações no relato	<a href="#">151</a> , <a href="#">152</a>			
	102-50 Período coberto pelo relatório	Nosso relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.			
	102-51 Data do relatório mais recente	O relatório anterior foi publicado em 2021, referência de 2020			
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Nosso relatório é publicado anualmente			
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	Dúvidas e comentários sobre informações financeiras: <a href="mailto:ri@bb.com.br">ri@bb.com.br</a> e sobre sustentabilidade: <a href="mailto:sustentabilidade@bb.com.br">sustentabilidade@bb.com.br</a> .			
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI na opção "Essencial"			
<b>Prática de relato</b>	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	<a href="#">196</a>			
	102-56 Verificação externa	<a href="#">223</a>			



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
<b>Desempenho Econômico</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21, 40</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>21, 40</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>21, 40</u>	X		
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<u>154</u>	X	2, 7, 8, 9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<u>40, 45, 51, 54, 139, 140</u>		13	7
<b>Presença no Mercado</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>154</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>154</u>	X		
<b>GRI 202: Presença no Mercado 2016</b>	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	<u>83, 154</u>	X	1, 5, 8	6
<b>Impactos Econômicos Indiretos</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>40</u>			
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>40</u>		1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>40</u>			
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	<u>40, 43, 44, 45, 82, 86, 92</u>		1, 2, 3, 8, 10, 17	



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
<b>Combate à corrupção</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>123</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>123</u>	X		
<b>GRI 205: Combate à Corrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<u>95, 123, 155</u>	X	16	10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<u>83, 121, 123, 124, 155, 223</u>	X	16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<u>95, 123, 124</u>	X	16	10
<b>Materiais</b>					
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	<u>53, 157</u>		8, 12	7, 8
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	<u>157</u>		8, 12	8, 9
<b>Energia</b>					
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	<u>52, 157</u>	X	7, 8, 12, 13	7, 8
	302-3 Intensidade energética	<u>157</u>		7, 8, 12, 13	8
	302-4 Redução do consumo de energia	<u>52, 157</u>		7, 8, 12, 13	8, 9
<b>Água e Efluentes</b>					
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>	303-5 Consumo de água	<u>52</u>	X	6	7, 8



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
<b>Emissões</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21, 51, 54</u>			
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>21, 51, 54</u>		1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>21, 51</u>			
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)			3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia			3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Informação indisponível - os dados serão divulgados no <a href="#">site de Relações com Investidores</a> em maio de 2022.		3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)			13, 14, 15	8
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)			13, 14, 15	7, 8, 9
<b>Resíduos</b>					
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	306-3 Resíduos gerados	<u>53, 158</u>	X	3, 6, 12	8
<b>Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21, 51</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>83, 85, 138</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>83, 85, 138</u>	X		



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<u>84</u>	X		8
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<u>85</u>	X		8
<b>Emprego</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>57, 62, 68, 159</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>57, 62, 68, 159</u>	X		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	<u>159</u>		5, 8	6
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	<u>68</u>	X	8	
<b>Relações de Trabalho</b>					
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	<u>161</u>		8	3
<b>Saúde e Segurança do Trabalho</b>					
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	<u>66, 67, 84, 161</u>	X	3, 8	
	403-10 Doenças profissionais	<u>65, 66, 67, 68, 69</u>	X	3, 8	
<b>Capacitação e Educação</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>62, 63</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>62, 63</u>	X		



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<u>162</u>	X	4, 5, 8	6
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<u>63, 165</u>	X	5, 8	6
<b>Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>21, 58, 169</u> Nossos compromissos públicos e iniciativas de diversidade e igualdade de oportunidades estão disponíveis em nosso <a href="#">site</a> .	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>21, 58, 169</u>	X		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<u>58, 166</u>	X	5, 8	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<u>169</u>	X	5, 8, 10	1, 6
<b>Não Discriminação</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>169</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>169</u>	X		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<u>169</u>	X	5, 8, 16	6



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
<b>Trabalho Infantil</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>83, 85, 138</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>83, 85, 138</u>	X		
<b>GRI 408: Trabalho Infantil 2016</b>	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	<u>83, 84, 85, 138, 169</u>	X	8, 16	1, 2, 5
<b>Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>83, 85, 138</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>83, 85, 138</u>	X		
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	<u>83, 85, 138, 169</u>	X	8	1, 2, 4
<b>Práticas de Segurança</b>					
<b>GRI 410: Práticas de Segurança 2016</b>	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	<u>170</u>		16	1
<b>Avaliação de Direitos Humanos</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
<b>GRI 103: Forma de Gestão 2016</b>	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>83, 85, 138</u>	X		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>83, 85, 138</u>	X		



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-1 Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	<u>138, 169</u>		1, 2	
	412-2 Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	<u>61, 170</u>	X	1, 2, 3, 4, 5, 6	
<b>Avaliação Social de Fornecedores</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>83, 85, 138</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>83, 85, 138</u>	X		
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	<u>84</u>		5, 8, 16	2
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<u>83, 85, 138</u>	X	5, 8, 16	2
<b>Saúde e Segurança do Consumidor</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>	X		
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>172</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>172</u>	X		
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	<u>172</u>	X		1
<b>Marketing e Rotulagem</b>					
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>16, 21</u>			
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>70, 72, 73, 172</u>		1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>70, 72, 73, 172</u>			



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	<u>172</u>		16	1
<b>Privacidade do Cliente</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>	X		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>70, 73, 136</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>70, 73, 136</u>	X		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	<u>136</u>	X	16	1
<b>Conformidade Socioeconômica</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>	X		
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>172</u>	X	1, 5, 8, 16	1, 8
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>172</u>	X		
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	<u>172</u>	X	16	
<b>Suplemento setorial – serviços financeiros</b>					
<b>Portfólio de produtos</b>					
	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	<u>21</u>			
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-2 A forma de gestão e seus componentes	<u>43, 172</u>			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>43, 172</u>			



Norma	Conteúdo	Página/Resposta/Omissão	Verificação externa	ODS	Pacto Global
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4)	FS6 Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor	172. Mais informações disponíveis na Nota Explicativa 12 - Carteira de Crédito do documento Demonstrações Contábeis, da <a href="#">Análise de Desempenho 4T21</a> .		1, 8, 9	
	FS7 Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício social específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	174		1, 8, 9, 10, 11	
	FS8 Valor monetário de produtos e serviços desenvolvidos para entregar um benefício ambiental específico para cada linha de negócio, discriminada por propósito	43, 174			
<b>Controle acionário ativo</b>					
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seus Limites	21			
	103-2 A forma de gestão e seus componentes	191			
	103-3 Avaliação da forma de gestão	191			
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4)	FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	191		10	
	FS10 Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais	137, 138, 139		10	
	FS11 Percentual de ativos sujeitos a triagens ambiental ou social (positiva e negativa)	47		10	
<b>Comunidades locais</b>					
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4)	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	193		1, 8, 10	
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências	195		1, 8, 10	



# Tabela de referência SASB

## Bancos Comerciais (Commercial Banks)

Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento	
<b>TEMA: Segurança da Informação</b>				
FN-CB-230a.1	Número de violações de dados, percentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados. Nota a FN-CB-230a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição das ações corretivas implementadas em resposta a violações de dados.	<u>136</u>	Completo	Em 2021, não houve nenhum caso de violação de privacidade de clientes.
FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	<u>118, 133, 134, 136</u>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil
<b>TEMA: Construção de inclusão e capacidades financeiras</b>				
FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade. Nota a FN-CB-240a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição de como os resultados da entidade nos Exames da Lei de Reinvestimento Comunitário (CRA) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	<u>39, 43, 44, 45, 80</u>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil
FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.		Parcial	Atendimento parcial. Mais informações podem ser acessadas na <a href="#">Análise de Desempenho 4T21</a> , em Créditos Prorrogados (pág. 29), em Créditos Renegociados por Atraso (pág. 131) e em INAD +90 – em % da Carteira de Crédito Classificada (pág. 138)
FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.		Não atendido	No Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de nível de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários



Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento
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.	<a href="#">43</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">80</a>	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
<b>TEMA: Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de crédito</b>			
FN-CB-410a.1 Exposição a crédito comercial e industrial, por setor.		Completo	A carteira de crédito por setores de atividade econômica pode ser encontrada na tabela 59, da Carteira de Crédito Classificada, na <a href="#">Análise de Desempenho 4T21</a> (pág. 127)
FN-CB-410a.2 Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito.	<a href="#">43</a> , <a href="#">45</a> , <a href="#">48</a> , <a href="#">136</a>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil
<b>TEMA: Ética nos negócios</b>			
FN-CB-510a.1 Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro. Nota a FN-CB-510a.1 – A entidade fará uma breve descrição da natureza, do contexto e de quaisquer ações corretivas tomadas como resultado das perdas pecuniárias.	<a href="#">123</a>	Parcial	Atendimento parcial considerando que uma ou mais legislações não se aplicam ao Brasil Demais multas e sanções por não conformidades com leis e regulamentos podem ser consultadas nas Seções 4.3, 4.4 e 4.7 do <a href="#">Formulário de Referência</a> .
FN-CB-510a.2 Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	<a href="#">92</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">120</a> , <a href="#">121</a>	Completo	-


**TEMA: Gestão de risco sistêmico**

FN-CB-510a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria. Nota a FN-CB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB) é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.	<u>123</u>	Parcial	As informações para Avaliação da Importância Sistêmica Global – IAISG serão divulgadas posteriormente, conforme prazo definido na Circular BACEN 3.751/15 no site de Relações com Investidores. ( <a href="https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/relatorio-de-generciamento-de-riscos/">https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/relatorio-de-generciamento-de-riscos/</a> )
FN-CB-510a.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.	<u>128, 130, 132, 136</u>	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 ( <a href="https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/relatorio-de-generciamento-de-riscos/">https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/relatorio-de-generciamento-de-riscos/</a> )

**TEMA: Métrica de atividade**

FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoa física e (b) pequenas empresas.	<u>43, 44, 45, 73</u>	Parcial	Algumas das informações solicitadas são consideradas estratégicas pelo Banco do Brasil. Mais informações na Nota Explicativa 17 – Recursos de Clientes, das Demonstrações Contábeis Consolidadas de 2021, e na <a href="#">Análise de Desempenho 4T21</a> , em Recursos de clientes (pag 316)
FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) pessoa física, (b) pequenas empresas, e © corporate. Nota a FN-CB-000.B – Empréstimos imobiliários e crédito rotativos deverão ser excluídos do escopo da divulgação.		Parcial	Algumas das informações solicitadas são consideradas estratégicas pelo Banco do Brasil. Mais informações no Capítulo 7 – Crédito da <a href="#">Análise de Desempenho do 4T21</a>



# 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 stakeholders.	<a href="#">36</a>
		Gerenciamento liderado por propósitos: como o propósito declarado da empresa está incorporado nas estratégias, políticas e metas da empresa.	<a href="#">21-30</a>
	Qualidade do corpo de governança	Composição do corpo de governança.	<a href="#">117-119</a>
		Progresso em relação aos marcos estratégicos.	<a href="#">115-116</a>
		Remuneração: Como os critérios de desempenho nas políticas de remuneração se relacionam com os objetivos do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores para tópicos econômicos, ambientais e sociais, relacionados ao propósito declarado da empresa, estratégia e valor de longo prazo.	<a href="#">114</a>
	Engajamento de stakeholders	Aspectos materiais que impactam stakeholders: lista dos aspectos relacionados aos principais stakeholders, bem como o processo de identificação e engajamento.	<a href="#">151-153</a>
	Comportamento ético	Anti-corrupção: Percentual total de membros do corpo de governança, empregados e parceiros de negócios que receberam treinamento sobre a política anti-corrupção da empresa; Número e natureza dos incidentes de corrupção confirmados no ano de referência; Discussão de iniciativas para melhorar a cultura de combate à corrupção.	<a href="#">123</a> , <a href="#">124</a> , <a href="#">155</a>
		"Aconselhamento ético protegido e mecanismos de denúncia. Uma descrição dos mecanismos internos e externos para: 1) Buscar aconselhamento sobre comportamento ético e legal e integridade organizacional; 2) Relatar preocupações sobre comportamento antiético ou legal e integridade organizacional."	<a href="#">95-96</a> , <a href="#">120-123</a>



Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Princípios de Governança	Comportamento ético	Perdas monetárias por comportamento anti-ético	<a href="#">123</a>
	Supervisão de riscos e oportunidades	Integração de riscos e oportunidades no negócio: declaração dos principais riscos e oportunidades relacionados ao negócio; como a empresa gere os riscos e oportunidades; como esses tópicos mudaram com o tempo e qual a resposta a essas mudanças.	<a href="#">127-141</a>
		Tópicos econômicos, ambientais e sociais na estrutura de alocação de capital: Como o mais alto órgão de governança considera questões econômicas, ambientais e sociais ao supervisionar as principais decisões de alocação de capital, como despesas, aquisições e desinvestimentos.	<a href="#">127-128</a>
Planeta	Mudanças climáticas	Emissões de gases de efeito estufa (GEE): Para todos os gases de efeito estufa relevantes (por exemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases fluorados etc.), relate em toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e)	Informação indisponível - os dados serão divulgados no site de Relações com Investidores ( <a href="https://ri.bb.com.br/">https://ri.bb.com.br/</a> ) em maio de 2021.
		Implementação do TCFD: Implementar integralmente as recomendações do Grupo de Trabalho sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).	Mais informações serão divulgadas em nosso site ( <a href="https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/">https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/</a> ), na aba "Políticas, Diretrizes e Compromissos", Documento "Compromisso BB com as Mudanças Climáticas".
	Disponibilidade de água limpa	Consumo de água e fontes críticas: consumo total de água e percentual retirado de fontes consideradas críticas	<a href="#">52</a>
	Perda de natureza	Uso da terra e sensibilidade ecológica: número e área (em hectares) dos empreendimentos dentro ou em adjacência a áreas protegidas ou áreas-chave da biodiversidade.	Não se aplica
Pessoas	Dignidade e igualdade	Diversidade e inclusão: percentual de colaboradores por categoria de diversidade (idade, gênero, raça, etc.)	<a href="#">58, 166-168</a>
		Pagamento igualitário: razão do pagamento e remuneração de cada cargo e tópicos prioritários de igualdade - gênero/ raça	<a href="#">169</a>
		Nível de remuneração: Proporção do salário básico padrão por gênero em relação ao salário mínimo local. Proporção da remuneração anual total do CEO para a remuneração anual total média de todos os funcionários (excluindo o CEO).	<a href="#">154</a>
	Saúde e bem-estar	Risco de ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo.	<a href="#">169-170</a>
		Saúde e segurança: número de acidentes e fatalidades/ atividades de alto risco/ principais tipos de acidentes registrados	<a href="#">65-66</a>
		Habilidades para o futuro	Treinamentos: média de horas de capacitação proporcionada por pessoa/gênero e cargo. Média de investimento em capacitação e treinamentos oferecidos por colaborador



Pilar	Tema	Métrica	Capítulo, seção, página
Prosperidade	Geração de emprego e renda	Geração de emprego: número total e taxa de empregos gerados no ano de referência diferenciados por idade, gênero e outros indicadores de diversidade. Número total e taxa de turnover.	<a href="#">159-161</a>
		Divulgação de contribuição de investimento financeiro	<a href="#">153</a>
	Contribuição econômica	<a href="#">40-50</a>	
	Inovação em melhores produtos e serviços	Despesas totais em P&D	<a href="#">104-111</a>
	Vitalidade comunitária e social	Investimento comunitário está incluído na métrica de contribuição econômica.	<a href="#">86-92</a>
Total de impostos pagos		<a href="#">Análise do Desempenho 4T/21, página 253</a>	

# Recomendações da TCFD

Eixo	Divulgações Recomendadas <sup>1</sup>	Capítulo, seção ou páginas
Governança	Divulgar a governança da companhia sobre riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	<a href="#">123</a> , <a href="#">140</a> , <a href="#">141</a>
Estratégia	Divulgar os impactos reais e potenciais de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização, sempre que tais informações forem relevantes.	<a href="#">140</a> , <a href="#">141</a>
Gestão de riscos	Divulgar como a organização identifica, avalia e gerencia os riscos relacionados às mudanças climáticas.	<a href="#">140</a> , <a href="#">141</a>
Métricas e metas	Divulgar as métricas e as metas utilizadas para avaliar e gerir riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sempre que tais informações forem relevantes.	Os dados serão divulgados no <a href="#">site de Relações com Investidores</a> em maio de 2021.

<sup>1</sup>Mais informações serão divulgadas em [nosso site](#), na aba "Políticas, Diretrizes e Compromissos", Documento "Compromisso BB com as Mudanças Climáticas".



# Sumário de Conteúdo TCU

Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
<b>Elementos pré-textuais</b>	
Informações que auxiliem o leitor, de acordo com a necessidade, a localizar as informações contidas no relatório, a exemplo de sumário.	2. A página atual (215) também atende ao solicitado.
<b>Visão geral organizacional e ambiente externo</b>	
a) identificação da Unidade Prestadora de Contas (UPC) e declaração da sua missão e visão;	11
b) indicação das principais normas direcionadoras;	<a href="https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/estatuto-politicas-e-codigo-de-etica/">https://ri.bb.com.br/governanca-e-sustentabilidade/estatuto-politicas-e-codigo-de-etica/</a>
c) organograma da estrutura organizacional, incluindo as estruturas de governança (conselhos ou comitês de governança, entre outros);	<a href="https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional/">https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/estrutura-organizacional/</a>
d) modelo de negócio, abrangendo insumos, atividades, produtos, impactos, valor gerado e seus destinatários e diagrama de cadeia de valor, visando proporcionar compreensão abrangente da visão geral organizacional;	33-34
e) se for o caso, a relação de políticas e programas de governo/ações orçamentárias, bem como de programas do Plano Plurianual, de outros planos nacionais, setoriais e transversais de governo nos quais atua, com seus respectivos objetivos e metas;	Prestação de contas será divulgada através da <a href="#">Carta Anual</a>
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;	13
h) capital social e participação em outras sociedades.	<a href="https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/composicao-acionaria/">https://ri.bb.com.br/o-banco-do-brasil/composicao-acionaria/</a>
<b>Riscos, oportunidades e perspectivas</b>	
a) quais são os principais riscos específicos identificados que podem afetar a capacidade de a UPC alcançar seus objetivos e como a UPC lida com essas questões;	<a href="#">Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T/21</a>
b) quais são as principais oportunidades identificadas que podem aumentar a capacidade de a UPC atingir seus objetivos e as respectivas ações para aproveitá-las;	16 a 18
c) as fontes específicas de riscos e oportunidades, que podem ser internas, externas ou, normalmente, uma combinação das duas;	<a href="#">Relatório de Gerenciamento de Riscos 4T/21</a>



Indicadores do Tribunal de Contas da União (TCU)	Capítulo, seção ou páginas
d) avaliação, pela UPC, da probabilidade de que o risco ou a oportunidade ocorram e a magnitude de seu efeito, caso isso aconteça, levando em consideração, inclusive, as circunstâncias específicas que levariam à ocorrência do risco ou da oportunidade.	<a href="#">126-141</a>
<b>Governança, estratégia e desempenho</b>	
a) descrição de como a estrutura de governança apoia o cumprimento dos objetivos estratégicos, abordando o relacionamento com a sociedade e as partes interessadas da organização, bem como a consideração de suas necessidades e expectativas na definição da estratégia, a gestão de riscos e a supervisão da gestão;	<a href="#">32-126-127</a>
b) objetivos estratégicos, responsáveis, indicadores de desempenho, com as metas pactuadas para o período e seu desdobramento anual, bem como sua vinculação ao Plano Plurianual, aos planos nacionais e setoriais do governo e dos órgãos de governança superior, indicando os resultados já alcançados, comparando-os com as metas e os objetivos pactuados;	<a href="#">16-18</a> e <a href="#">Carta Anual</a>
c) planos de curto prazo da organização com a indicação dos objetivos anuais, das medidas, iniciativas, projetos e programas necessários ao seu alcance, dos prazos, dos responsáveis, das metas para o período a que se refere o relatório de gestão, e os resultados alcançados comparando-os com as metas e os objetivos pactuados;	<a href="#">Análise do Desempenho 4T/21</a>
d) apresentação resumida dos resultados das principais áreas de atuação e/ou de operação/atividades da UPC e dos principais programas, projetos e iniciativas, abrangendo ainda, conforme o caso, a contribuição de autarquias e fundações vinculadas e de empresas controladas, contratos de gestão e SPEs, conforme a materialidade da contribuição dos segmentos na composição do valor gerado pela UPC;	<a href="#">35 a 111</a>
e) medidas adotadas em relação aos indicadores de governança e gestão levantados, a exemplo dos que foram tratados pelo TCU nos Acórdãos 588/2018-Plenário e 2.699/2018-Plenário (ambos da Relatoria do Ministro Bruno Dantas);	<a href="#">217-221</a>
f) principais ações de supervisão, controle e de correição adotadas pela UPC para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.	<a href="#">Prestação de Contas 2021</a>
<b>Informações orçamentárias, financeiras e contábeis</b>	
a) resumo da situação financeira da UPC (saldos das principais contas e/ou grupos de contas, resultados, receitas e despesas) e da evolução no exercício de referência e em comparação com o último exercício;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/21</a> <a href="#">Central de Resultados</a>
b) as contas relativas aos fundos de financiamento devem apresentar informações sobre o patrimônio global e os resultados das operações de crédito realizadas à conta desses recursos em face dos objetivos estabelecidos;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/21</a> <a href="#">Central de Resultados</a>
c) principais fatos contábeis, contas ou grupos de contas, saldos e ocorrências relativos à atuação e à situação financeira da UPC no exercício;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/21</a> <a href="#">Central de Resultados</a>
d) conclusões de auditorias independentes e/ou dos órgãos de controle público e as medidas adotadas em relação a conclusões ou eventuais apontamentos;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/21</a> <a href="#">Central de Resultados</a>
e) indicações de locais ou endereços eletrônicos em que balanços, demonstrações e notas explicativas estão publicadas e/ou podem ser acessadas em sua íntegra;	<a href="#">Sumário do Resultado 4T/21</a> <a href="#">Central de Resultados</a>
f) esclarecimentos acerca da forma como foram tratadas as demonstrações contábeis em caso de a UPC possuir em sua composição mais de uma entidade contábil.	<a href="#">Banco do Brasil</a> <a href="#">BB Banco de Investimento S.A.</a> <a href="#">BB DTVM</a> <a href="#">BB Leasing S.A.</a> <a href="#">BB Seguridade</a> <a href="#">BB Tecnologias e Serviços</a> <a href="#">Banco Patagonia</a> <a href="#">BV</a> <a href="#">Cielo</a> <a href="#">Elo Cartões Participações S.A</a>



# Anexo TCU

## Informações que auxiliem o leitor, de acordo com a necessidade, a localizar as informações contidas no relatório, a exemplo de sumário.

O Relatório de Gestão do Banco do Brasil 2021, em linha com 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 2021, resultando em um único documento. Nele, abordamos, de forma integrada, o desempenho financeiro e socioambiental e os fatores internos e externos que afetam a nossa criação de valor compartilhado, com conteúdo orientado por um processo de materialidade multi-stakeholder, visando assegurar

a integridade das informações (fidedignidade, precisão e completude) e pela Decisão Normativa TCU 187/2020.

Para facilitar a leitura e o entendimento, trazemos um sumário exclusivo com os itens de relato integrado constantes na decisão do TCU e um anexo em que esses indicadores-chave são detalhados. Dessa forma, é possível acessar de forma direta os trechos do relatório em que respondemos às demandas da metodologia de Relato Integrado, assim como endereçamos às sugestões de melhoria presentes na decisão normativa.

## Medidas adotadas em relação aos indicadores de governança e gestão levantados, a exemplo dos que foram tratados pelo TCU nos Acórdãos 588/2018-Plenário e 2.699/2018-Plenário (ambos da Relatoria do Ministro Bruno Dantas)

Ao adotarmos boas práticas de governança corporativa, demonstramos nosso compromisso com os princípios básicos de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa e fomentamos a confiança nas relações com todos os públicos de interesse. A Gestão das Contratações (IGovContrat) avalia a existência de atividades coordenadas para implementar diretrizes de governança nessa área, de modo a direcionar o

macroprocesso de contratação (agrupamento dos processos de trabalho de planejamento, seleção de fornecedores e gestão de contratos) em prol do atingimento dos objetivos organizacionais. Esse índice é gerado pela combinação dos resultados obtidos em “Governança das contratações” (GovContrat) com o “Índice de Gestão das Contratações” (IGestContrat).

O índice iGestContrat foi construído pela avaliação:

- i da colaboração entre os gestores de recursos humanos e os gestores de contratações;
- ii da existência de processos de trabalho estruturados para definição de planos de contratações, planejamentos, seleção de fornecedores e gestão de contratos;
- iii da existência de gestão de riscos, incluindo a análise dos riscos das contratações relevantes;
- iv da elaboração de contratos com base em desempenhos e gestões sobre o desempenho dos contratados.

Adotamos, como medida relativa à contratação, a utilização da especialização das áreas técnicas, de forma segregada, para que possam tratar o processo de contratação de forma sincronizada.

Desse modo, verificada a necessidade dos serviços, a área demandante, observando as responsabilidades que lhe são peculiares, envia à área de compras a solicitação para realização de contratação. Assim, obedecendo aos 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).

## Nosso modelo

### Área Demandante de compras/contratações, gestora de bens materiais ou serviços:

responsável por justificar a necessidade da contratação, planejar, definir o objeto a ser contratado, formular a demanda, autorizar sua execução, inclusive autorizando a despesa ou encaminhando para decisão da instância competente quando o dispêndio estimado exceder sua alçada;

**Área de compras e contratações:** não possui alçada para autorizar despesa; responsável por realizar licitações, dispensas e inexigibilidades de licitação, visando obter o objeto (bem ou serviço) especificado e solicitado pela área demandante, mediante a formalização de contrato específico para a finalidade;

**Área de administração de contratos:** responsável pelo acompanhamento do fiel cumprimento das disposições contratuais, inclusive consultando a área demandante/gestora de bens ou serviços/fiscalização de serviço, quanto ao cumprimento/execução das condições pactuadas;

**Área de pagamentos:** responsável por realizar os pagamentos desde que comprovada a entrega e aceite do bem, material ou serviço definido pela área demandante ou usuária.



No processo de Gestão de Contratos, da mesma forma, existe uma área gestora que acompanha, de forma estratégica, a gestão de contratos (administração/ fiscalização de contratos) a partir da sua formalização. No centro especializado de Gestão de Fornecedores é feito o acompanhamento individualizado de cada contrato, por meio de atuação do Gestor de Contrato e do Fiscal de Contrato. Esse acompanhamento é realizado por meio de ferramenta departamental chamada Plataforma Digital de Suprimentos (PDS), na qual, por meio de painéis específicos, é realizado todo o monitoramento/acompanhamento individualizado por contrato. Nestes painéis é feito o monitoramento dos vencimentos contratuais (com alertas de vencimento a partir de 180 dias) consumo dos contratos, saldo dos contratos, registro de irregularidades de execução, controle de vencimento de certidões, processos sancionatórios etc.

Além dos citados controles, a área gestora monitora as atividades do Centro especializado por meio de indicadores onde são acompanhados o andamento e prazos de execução de encerramento de contratos, processos sancionatórios no prazo, pagamentos efetuados no prazo etc., além de verificações de conformidade mensais onde por amostragem, aos processos de administração de contratos e processos sancionatórios são aplicadas verificações de conformidade/ *compliance*, para apurar a efetividade e qualidade dos procedimentos realizados pelo Centro especializado (por meio dos fiscais e gestores de contrato).

Em ambos os processos, as informações são armazenadas em bancos de dados específicos de

cada ferramenta utilizada, os quais podem ser disponibilizados consulta dos gestores ou de órgãos de auditoria/fiscalização.

O BB conta com a “Política Específica de Relacionamento com Fornecedores”, que compõe a relação de políticas associadas ao gerenciamento do risco operacional do BB. O texto é revisado anualmente e a alçada para aprovação, em caso de alterações, é do Conselho de Administração do BB. Em 16/12/2021, foi realizada a atualização da Política a fim de alinhar com a regulação e documentos vigentes no Banco e às boas práticas de governança corporativa.

O texto dessa Política está publicado nos normativos internos do BB, no [site do BB/Relações com Fornecedores](#) e no [Portal do Fornecedor](#).

Nas minutas contratuais, os representantes das empresas declaram conhecer e respeitar a Política Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores, Código de Ética, Programa de *Compliance* do BB, bem como a Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção. |205-2|

No Portal do Fornecedor (fornecedor.bb.com.br), 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 31/12/2021, 4.162 representantes de 3.300 fornecedores, que representam 78,05% do total de 4.228 fornecedores declararam conhecer o Código de Ética. Também, 764 representantes de 594 fornecedores (14,04% do total) declaram conhecer o novo texto da Política

Específica de Relacionamento do Banco com Fornecedores publicado em 22/12/2021, e 3.503 representantes de 2.876 fornecedores (68,02% do total) já haviam sido cientificados do texto vigente anteriormente. |205-2|

O Portal do Fornecedor (fornecedor.bb.com.br) é uma solução, via internet, de relacionamento do BB com seus fornecedores, com o objetivo de ser o principal canal de comunicação com este público, estabelecendo interações de forma padronizada e segura.

Para as empresas que querem fornecer produtos ou serviços para o Banco, foi criado o Auto cadastro, acessível pelo botão “Quer ser um fornecedor?” disponível na página inicial do [Portal do Fornecedor](#). Por esse módulo, a empresa realiza o seu cadastro junto ao Banco, informando seus dados, formas de contato, linhas de fornecimento, entre outras informações.

Os temas como ética e integridade são de extrema relevância. Sendo assim, a fim de fortalecer e disseminar os valores da empresa junto aos fornecedores e prestadores de serviço, o BB disponibiliza, em seu Portal (fornecedor.bb.com.br), cursos que abordam o seguinte conteúdo: Prevenção e Combate a Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Assédio e Ética. |205-2|

A realização dos cursos, pelo representante/preposto da empresa, ou o envio de evidências comprobatórias de cursos com temas similares do mercado passou a ser exigência contratuais do BB em outubro de 2021. As declarações de conclusão dos cursos ou as evidências comprobatórias podem ser incluídas no Portal do Fornecedor.

De outubro a dezembro de 2021, 670 fornecedores (15,85% do total) já declararam a conclusão dos cursos disponibilizados pelo BB ou pelo mercado. Em 2022, vamos continuar acompanhando a realização desses cursos, principalmente para fornecedores dos segmentos estratégicos e críticos. |205-2|

## Modelos operacionais

O Banco do Brasil realizou em 2021 estudos das cadeias de suprimento globais. As práticas de mercado vivenciadas nos últimos anos demonstraram a importância estratégica de uma efetiva Gestão de Fornecedores para o aumento da competitividade e eficiência das empresas, garantindo, por meio de uma estratégia de relacionamento, acompanhamento do desempenho e da exposição ao risco, o melhor controle dos custos, da qualidade dos produtos e serviços adquiridos e da satisfação dos clientes e acionistas.

Alinhado a esses estudos, em 2021, o BB aprovou os modelos operacionais de relacionamento e desempenho.

O modelo operacional de relacionamento constitui na organização das atividades, papéis e responsabilidades das estruturas que atuam no relacionamento com fornecedores. Apresenta uma abordagem integrada entre gestão do relacionamento, desempenho e risco, com o monitoramento da jornada do fornecedor em equipes multidisciplinares para planejamento de ações de desenvolvimento e monitoramento de fornecedores, observando o Plano de Relacionamento de cada segmento.

O modelo operacional de desempenho cria uma estrutura centralizada de indicadores com foco



na integração de informações, definindo papéis e responsabilidades na proposição, avaliação e revisão dos indicadores de desempenho dos fornecedores.

O monitoramento do desempenho de fornecedores é realizado por meio de indicadores, pesquisas de satisfação e cumprimento de Acordo de Nível de Serviços – ANS, quando for o caso.

A fim de disseminar o tema Gestão de Fornecedores entre os funcionários do BB que atuam diretamente com este público, foi criada na UniBB uma trilha de capacitação específica para este tema. Foram selecionados cursos disponíveis na Unibb tais como: como Administração de Contratos, Gestão Baseada em Riscos, Gestão e Fiscalização de Contratos, 4 Minutos de Negociação, entre outros. Em 2021 foi incentivada a realização da trilha pelos funcionários da Diretoria de Suprimentos Infraestrutura e Patrimônio, até 31/12/2021, 1.393 funcionários concluíram todos os cursos indicados.

A Área Gestora de Fornecedores conta com um “Plano de Relacionamento”, com as melhores práticas de mercado, dando importância estratégica à gestão eficiente do relacionamento com fornecedores. Estabeleceu-se, ainda, a sua segmentação, na seguinte forma:

- **Fornecedores Estratégicos** – a abordagem é personalizada, buscando dirimir o risco e vulnerabilidade àqueles de importante relevância estratégica;
- **Fornecedores Críticos** – recebem uma abordagem de forma preventiva, buscando evitar interrupções no funcionamento de produtos/serviços;

- **Fornecedores de Alavancagem** – a ênfase resta na abordagem convencional, voltada a manutenção dos negócios;
- **Fornecedores Táticos** – a atuação é reativa, focada na estratégia de suprimento e no atendimento simplificado;

Os contratos contêm “Matriz de Riscos”, onde há, por disposição contratual, a definição de riscos e responsabilidades entre as partes, caracterizadora do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, em termos de ônus financeiro, decorrente de eventos supervenientes à contratação.

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como responsabilidade da contratada. Nas licitações que têm lotes com valor estimado superior a R\$ 10 milhões, bem como em todas as compras/contratações de TI, é feito procedimento específico, que envolve a obrigatoriedade de resposta ao “Questionário de Due Diligence de Fornecedores do BB”. Para esses casos, também, existe uma “Métrica de Avaliação”.

No ano de 2020, foram realizadas 150 avaliações de due diligence para os fornecedores do BB, contemplando as dimensões Ambiental, Direitos Humanos e Integridade.

## Índice de Governança e Gestão de TI (iGovTI)

Desde 2017, a avaliação da governança de TI deixou de ser levantamento específico, passando a fazer parte do questionário integrado de avaliação da governança.

Para comparar a evolução do iGovTI, utilizou-se como base o índice obtido em 2017, já calculado com base no questionário integrado. O propósito principal dessa avaliação é criar condições para as organizações entenderem a razão de existir da TI e definirem estratégias com foco na entrega de valor ao negócio.

É um processo lento, tendo em vista que as transformações necessárias decorrem da mudança de cultura, influenciada fortemente ao longo do tempo por um modelo patrimonialista, em que a coisa pública não é devidamente compreendida. Ou seja, partiu-se de um cenário de governança, em geral, extremamente desfavorável.

A principal deficiência revelada pela pesquisa de 2017 diz respeito ao monitoramento e avaliação da gestão. Dois terços das organizações avaliadas ainda não dispõem de estrutura adequada para realizar as funções básicas de governança. Assim, dificilmente conseguem detectar fragilidades ou desvios na execução das políticas e planos de TI, bem como promoverem as mudanças necessárias.

A capacidade em governança de TI é avaliada com base nas questões que abordaram os componentes “modelo de gestão de TI”, “monitoramento e avaliação da gestão de TI”, e “resultados de TI”. Em alinhamento com o Modelo de Referência de Processo do Cobit 5 e diferentemente das avaliações de governança de TI anteriores, incluíram-se nessa dimensão, para fins de cálculo do índice, os resultados de TI, haja vista o componente estar diretamente relacionado com o processo “Assegurar a Entrega de Benefício”, um dos cinco processos de governança de TI estabelecidos pelo Cobit 5.

A capacidade em gestão de TI é avaliada a partir das questões que abordaram os componentes planejamento, pessoas e processos de TI. Esse último componente, em específico, contempla as práticas que constituem a essência das atividades da área de TI: serviços de TI e seus níveis, riscos de TI, segurança da informação, processo de software, projetos de TI e de contratações de TI.

## Tecnologia de Informação

A Diretoria de Tecnologia encontra-se vinculada à Vice-Presidência de Desenvolvimento de Negócios e Tecnologia do Banco do Brasil. Para desempenho das funções de tecnologia, a Diretoria é dividida em: a) duas Unidades de Engenharia e Construção de Soluções (UEC I e UEC II) responsáveis, principalmente, pela estruturação e desenvolvimento de soluções, sendo a UEC I composta por seis Gerências Executivas de construção de soluções e UEC II, composta por cinco Gerências Executivas de construção de soluções e uma Gerência Executiva responsável pela Evolução Tecnológica e Arquitetura de TI; b) Uma Unidade de Operação de Soluções, composta por cinco Gerências Executivas responsáveis pela Operação de Soluções de TI e 3 Gerências de Tecnologia no Exterior; e c) Três Gerências Executivas responsáveis pela Governança de TI e pela Gestão Administrativa da TI. Dentro dessa estrutura estão distribuídos 3.894 funcionários.

A partir da implementação do Modelo Referencial de Linhas de Defesa, a Diretoria passou a ser gestora específica do risco de TI. Para atuação neste contexto, foi desenvolvida metodologia de identificação e avaliação de riscos, assim como



definição de escopo dos processos priorizados. O objetivo dos trabalhos de avaliação é de assegurar que os principais riscos inerentes a cada processo de TI sejam passíveis de identificação, classificação e avaliação quanto às possíveis medidas para mitigação, controle e monitoramento. Esse trabalho de avaliação tem caráter periódico e abrangência em todos os processos de TI declarados pelo Banco, com revisão anual dos processos a serem avaliados.

### Destaque: ISO/IEC 20000

Garantimos, em abril de 2021, a primeira supervisão da certificação da ISO/IEC 20000:2018. Com isso, a marca BB mantém o reconhecimento oficial de padrão internacional de qualidade no Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação. A ISO/IEC 20000:2018 tem validade de três anos.

## Gestão de Custos

Na gestão de nossos custos, definimos metodologias de identificação, apuração, alocação e avaliação de custos. Para a gestão estratégica, utilizamos um modelo proprietário híbrido, baseado predominantemente no método de Custeio Baseado em Atividades Activity Based Costing (ABC) e no Custeio por Absorção. Para identificação dos custos fixos é considerado o tempo de execução das atividades para contratação e manutenção dos produtos e serviços do banco, que permite quantificar os recursos consumidos a fim de calcular o custo unitário.

O sistema utilizado para apuração dos custos é denominado Sistema de Cálculo de Resultado (RST) Módulo de Custos Fixos. As informações gerenciais geradas pelo RST permitem a identificação dos custos alocados aos produtos de forma comparativa nos períodos apurados.

As informações de custos nos auxiliam na tomada de decisões estratégicas, no processo de precificação de produtos e serviços, na otimização e alocação de recursos/processos, na análise da viabilidade de produtos, na performance dos mercados e no ressarcimento de custos das entidades ligadas.

## Ouvidoria Externa

A Ouvidoria Externa do Banco atende aos requisitos regulamentares da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. A Ouvidoria Externa do Banco é responsável por (i) atender, em última instância, às demandas dos clientes do Banco que não foram solucionadas em seus canais primários de atendimento; (ii) atuar como canal de comunicação entre o Banco e seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e (iii) informar o Conselho de Administração do Banco sobre suas ações. Um relatório contendo informações detalhadas sobre as atividades da Ouvidoria Externa é disponibilizado semestralmente.

## Índice de Governança e Gestão de Pessoas (iGovPess)

### Atração de talentos

Em atendimento ao Acórdão 588-2018-Plenário-Governança, informamos as seguintes ações relativas a 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 efetividade do programa sucessório. Estão alinhados à estratégia corporativa da empresa, e sua realização fortalece o compromisso do BB com a meritocracia e com a inovação para melhoria da experiência dos funcionários e dos clientes.

Atração e Retenção de Talentos são prioridades para nós. Em 2021, o Banco do Brasil e a Fundação Cesgranrio divulgaram o Edital de Abertura da Seleção Externa 2021/001. O Certame obteve mais de 1,6 milhão de inscritos e mais de 850 mil participantes. Em janeiro de 2022, iniciamos a convocação dos funcionários para nossa rede de atendimento e para as áreas de tecnologia e segurança virtual e já contamos com 2.560 convocados.

O desenvolvimento e a retenção de talentos são fundamentais para 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, o planejamento e desenvolvimento da carreira dos funcionários é estimulado por meio de ferramentas de gestão e programas corporativos de sucessão e ascensão profissional, com ações relevantes, conciliando as estratégias organizacionais com as expectativas

de crescimento profissional, tendo como base a ascensão pelo mérito, pela transparência e democratização de oportunidades.

Em 2021, para apoiar cada vez mais essa estratégia da Empresa, a UniBB continuou investindo na seleção e desenvolvimento de seus líderes, baseados na ECBB e nos impulsionadores culturais. Para a gerência média, foi lançado o PIT+ (Programa de Identificação de Talentos), com foco identificação de talentos em consonância com as melhores práticas do mercado, que tem a finalidade de identificar e desenvolver talentos alinhados à estratégia do BB. Consiste em uma abordagem orientada a dados que coleta, organiza, diagnostica e relaciona informações sobre as equipes, otimizando o gerenciamento dos recursos humanos do Banco. Em sua primeira edição, a partir do cruzamento de indicadores diversos de resultados e comportamentos, o Banco certificou 2.139 funcionários para as funções foco do PIT+.

Ainda com um olhar para quem conduz os negócios no dia a dia, as Jornadas do Líder Digital, Líder Evolution e Super Regional capacitaram mais de 4 mil gestores em competências de liderança, fazendo uso de tecnologias digitais. Houve também uma seleção corporativa para Superintendente Regional, onde foram identificados 65 candidatos.

Para a alta liderança, a seleção Executivos e Gestores no Exterior qualificou 56 candidatos para o banco de talentos, reforçando o compromisso da UniBB com a meritocracia e o processo sucessório da nossa empresa. Com essas iniciativas, as lideranças do BB estarão cada vez mais preparadas para construir o banco do futuro, com sustentabilidade e eficiência.



Para as funções da alta administração do Banco (Gerentes Gerais de Unidades Estratégicas, Auditor Geral, Diretores e Vice-Presidentes), iniciamos em 2016 o “Programa Dirigentes BB”, cujos objetivos principais são a avaliação e mitigação de eventuais riscos sucessórios e orientação ao desenvolvimento dos participantes de forma planejada e proativa, além de gerar subsídios a decisões de movimentação e sucessão para funções da alta administração da Empresa.

Neste programa, são realizados ciclos anuais de avaliação de todo o público-alvo do Programa, onde são discutidos o desempenho, potencial e prontidão de cada funcionário, sempre com foco na sucessão, no desenvolvimento dos profissionais e na mitigação dos riscos sucessórios da Empresa.

## Principais ações de supervisão, controle e de correção adotadas pelo BB para a garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos

A Auditoria Interna realiza atividade de acompanhamento dos trabalhos de auditoria e fiscalização realizados pelas Entidades de Fiscalização e Controle Governamentais. No âmbito do Conglomerado, é responsável pela recepção e encaminhamento das solicitações referentes à supervisão e à fiscalização, cabendo à Unidade avaliar as respostas às solicitações quanto à coerência e completude.

As constatações apresentadas nesses trabalhos resultam em determinações e recomendações aos gestores, as quais, aliadas às constatações dos trabalhos da Auditoria Interna, contribuem para melhoria da governança e do gerenciamento de riscos e controles. Essas recomendações são certificadas previamente pela auditoria interna e os apontamentos são considerados nas avaliações dos processos, agregando valor nas conclusões sobre os objetos auditados.

Ao longo de 2021, a Auditoria Interna avaliou processos de agronegócios, negócios com entes públicos e operações de crédito, vinculadas a fundos e programas governamentais, expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.

Em relação à Gestão de Fundos e Programas, dentre os quais Fundo Garantidor de Operações (FGO), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Fundo da Marinha Mercante (FMM), foi verificado que o gestor apresenta aprimoramentos contínuos no processo, notadamente no que diz respeito à automatização dos controles e monitoramento.

Periodicamente, monitoramos e prestamos informações da transferência de recursos com partes relacionadas. Mais esclarecimentos estão disponíveis na seção 16.4 do Formulário de Referência e na seção 4 da Carta Anual de Política Públicas e Governança Corporativa.

## Cultura organizacional

Além de mantermos políticas estratégicas e investirmos em programas de *Compliance*, que visam assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, buscamos aderência às melhores práticas de governança, inclusive observando apontamentos de órgãos reguladores, como o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União, a exemplo do programa Pró Ética. Todas as unidades são responsáveis por garantir a aplicação das diretrizes éticas.

O corpo funcional é o protagonista e executor de ações que compõem as diretrizes. Diariamente, no exercício de suas atividades, os funcionários aplicam leis, regulamentos, normas, políticas e procedimentos, observando princípios de integridade, conduta ética, eficiência e sustentabilidade dos negócios.

Tendo em vista a nossa capilaridade, um grande desafio é desenvolver, implementar e consolidar a cultura organizacional, baseada em princípios éticos e respeitando as diferenças regionais, culturais e individuais. Para tanto, são realizadas ações para disseminar a cultura de prevenção à corrupção, ministrados treinamentos acerca do tema e implementados controles nos processos. Quando é identificada situação ilícita, são adotadas medidas disciplinares cabíveis, que compreendem a apuração tempestiva e abrangente da ocorrência e a aplicação de sanções aos responsáveis.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2021, os Comitês Regionais de Ética solucionaram as denúncias que citam conflitos interpessoais consideradas procedentes pela Ouvidoria Interna, avaliando o comportamento inadequado de cada demandado e atribuindo medidas que visam ao seu reposicionamento.

## Operações de crédito

Temos processo sistematizado para análise, concessão e condução de operações de crédito, de modo a mitigar os riscos de crédito e socioambiental, prevenir a lavagem de dinheiro e garantir a privacidade e proteção dos dados de seus clientes e usuários. O processo tem por base parâmetros e critérios técnicos, em consonância com o que estabelece a legislação aplicável às instituições financeiras brasileiras, cujas alterações são monitoradas por meio de ferramenta institucional específica.

São princípios básicos para a realização de operações de crédito com o Banco do Brasil a segregação da gestão do risco de crédito da gestão de negócios e a tomada de decisões em colegiado, baseadas em estrutura de alçadas.

A Política Específica de Crédito do Banco do Brasil, cujas práticas são tornadas públicas por meio das Diretrizes Socioambientais BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão e das Diretrizes de Sustentabilidade para o Crédito, veda a concessão de crédito a clientes



enquadrados nos crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores ou que exerçam qualquer outra atividade ilegal, que ofereça garantias provenientes de atividades ilícitas, 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 ou que sejam responsáveis por dano doloso ao meio ambiente. Os sistemas de concessão de crédito estão preparados para inibir novas operações com clientes que apresentem tais ocorrências.

As práticas do BB, divulgadas por meio de suas Diretrizes, também incluem a exigência da comprovação da regularidade ambiental, licenciamento e outorga d'água das atividades e empreendimentos financiados, quando aplicáveis – condição precedente à contratação do crédito e acompanhada por toda a sua vigência, em processo contínuo de monitoramento, inclusive por meio de fiscalizações in loco das atividades. Todas as operações de crédito do Banco contam com cláusulas que permitem a decretação do vencimento antecipado e a suspensão imediata dos desembolsos no caso de cassação, suspensão ou cancelamento das licenças ambientais, ou na hipótese de decisão administrativa final sancionada e/ou sentença transitada em julgado em razão de práticas de discriminação de raça ou gênero, trabalho infantil, trabalho análogo a escravo, tráfico de pessoas ou assédio moral ou sexual.

No que diz respeito às operações de crédito ao setor público, foi verificado que os gestores possuem controles eficazes para assegurar, com razoável garantia, a conformidade com as normas vigentes.

Dispomos, ainda, de solução digital corporativa para o arquivamento eletrônico e recuperação de documentos para apoiar a conformidade do processo de crédito.

## Agronegócio

A Diretoria de Agronegócios é responsável pela condução e acompanhamento da identificação, avaliação e mitigação de riscos; implementação e manutenção dos controles; e conformidade dos processos relacionados às operações agro.

Para automatizar o *compliance* dos financiamentos rurais, o BB conta com uma ferramenta, chamada “Diagnóstico Geo Sócio Ambiental”, 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, inclusive no Bioma Amazônia.

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.

Destaca-se ainda que, periodicamente, os produtos, serviços e processos são objeto de supervisão por Auditoria Externa, Auditoria Interna e área de Controles Internos do Banco.

**Se for o caso, a relação de políticas e programas de governo/ações orçamentárias, bem como de programas do Plano Plurianual, de outros planos nacionais, setoriais e transversais de governo nos quais atua, com seus respectivos objetivos e metas.**

As informações referentes ao acompanhamento de 2021 do PPA 2020-2023 constam da [Carta Anual de Política Públicas e Governança Corporativa – Ano-base 2021](#).



# Carta de Asseguração

[102-56]

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA  
DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS NORMAS GRI  
STANDARDS CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL 2021

Aos Administradores e Acionistas do Banco do Brasil S.A.  
Brasília – DF

## Introdução

Fomos contratados pela Administração do Banco do Brasil S.A. (“Banco”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das informações relacionadas às Normas *Global Reporting Initiative* – GRI, constantes no Relatório Anual 2021 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

## Responsabilidades da Administração do Banco

A Administração do Banco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações das Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021, de acordo com os critérios definidos pela “Global Reporting Initiative – GRI” Standards e pelos controles internos que ele determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

## Responsabilidades dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações relacionadas às Normas GRI, constantes do Relatório Anual 2021, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico – CT nº 07/12, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, e elaborado com base na norma brasileira NBC-TO-3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida

pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE – 3000, emitida pela “International Federation of Accountants – IFAC”, aplicáveis às informações não históricas. Essas Normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada, e que as informações relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021, tomadas em conjunto, estejam livres de distorções relevantes, independentemente se causada por fraude ou erro.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a norma brasileira NBC-TO-3000 (ISAE 3000) consiste principalmente em indagações à Administração do Banco e a outros profissionais do Banco que estão envolvidos na elaboração das informações relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite 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 leve a acreditar que as informações relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos tópicos relativos à compilação e apresentação das informações relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas nas quais distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- 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 relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021 do Banco.
- O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação das Normas mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.
- Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com as Normas divulgados nas informações relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021.
- Confronto das Normas de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam,

também, a aderência às diretrizes e aos critérios da estrutura de elaboração da GRI Standards, aplicável na elaboração das informações relacionadas às Normas GRI, constantes no Relatório Anual 2021.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

## Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações relacionadas às Normas GRI, constantes do Relatório Anual 2021. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações relacionadas às Normas GRI, constantes do Relatório Anual 2021. 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 sujeitas 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.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações relacionadas às Normas GRI, constantes do Relatório Anual 2021, não foram compiladas, em todos os tópicos relevantes, de acordo com as Normas definidas pela Global Reporting Initiative – GRI Standards.

### Outros assuntos

#### *Escopo da asseguarção limitada*

O critério para definição do escopo da asseguarção limitada consistiu na seleção das Normas diretamente associados aos tópicos materiais informados pelo Banco no estudo de materialidade e sua correlação das Normas GRIs durante a etapa de planejamento do trabalho. Destacamos, a seguir, as Normas que foram objeto desta asseguarção:

“Conteúdo Gerais”: 102-12, 102-16, 102-17, 102-19, 102-43, 102-44.

“Desempenho Econômico”: 201-1.

“Presença de Mercado”: 202-1.

“Combate à Corrupção”: 205-1, 205-2 e 205-3.

“Materiais”: 301-1.

“Energia”: 302-1.

“Água e Efluentes”: 303-5.

“Resíduos”: 306-3.

“Avaliação Ambiental de Fornecedores”: 308-1 e 308-2.

“Emprego”: 401-2.

“Saúde e Segurança Ocupacional”: 403-9 e 403-10.

“Capacitação e Educação”: 404-1 e 404-3.

“Desigualdade 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 de Direitos Humanos”: 412-2.

“Avaliação Social de Fornecedores”: 414-1.

“Saúde e Segurança do Consumidor”: 416-1.

“Privacidade do Cliente”: 418-1.

“Conformidade Socioeconômica”: 419-1.

### Diretrizes e especificações

De acordo com a GRI Standards, o Banco declara estar “de acordo” com as especificações “Essencial” em seu Relatório Anual relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, no qual reporta as Normas de desempenho essenciais.

**Brasília, 29 de abril de 2022**

**DELOITTE TOUCHE TOHMATSU** Luiz Carlos Oseliero Filho  
**Auditores Independentes Ltda.** Contador

CRC nº 2 SP 011609/O-8 “F” DF CRC nº 1 SP 234751/O-6



# Créditos

**Banco do Brasil S.A.**  
sustentabilidade@bb.com.br

**Vice-Presidência de Governo e Sustentabilidade Empresarial:**  
Antônio José Barreto de Araújo Júnior

**Gerência Sustentabilidade Empresarial**  
**Gerente Executivo**  
Gabriel Maceron Santamaria

**Gerentes**  
Henrique Leite de Vasconcellos  
Luciano Müller Gil Cardoso  
Tiago Francisco de Paula

**Assessores**  
Alícia Tabata  
Ana Paula Zago Udenal  
Arthur Henrique Martins Ferreira  
Elizabeth Calixto Abrao  
Humberto Fernandes de Oliveira  
Jefferson Guarnieri Aquino  
Jorge Andre Gildi dos Santos  
Marcelo de Campos e Silva

Marcelo Ottoni Nepomuceno  
Miriam Martins de Souza Caruso  
Rodrigo Gomes da Costa  
Rosana Gehlen Loblein  
Saulo Suassuna Santos  
Thiago Paro Presotto  
Thiago Quiaratti  
Vilmar Francisco Thewes

**Coordenação do projeto**  
Gabriel Maceron Santamaria  
Luciano Müller Gil Cardoso  
Thiago Paro Presotto

**Approach Comunicação**  
Marcelo Vieira (coordenação)  
Karina Rohde (direção de arte)  
Patricia Fiasca (edição)  
Ana Clara Barreto (PMO)  
Dayana Portela (PMO)  
Alessandra Pereira  
Antonio Carlos Pimentel

Andréa Machado  
Cilene Marcondes  
Joana Garcia  
Karen Saji  
Luiza Dupim  
Raquel Sabrina  
Rita Nardy  
Tatiane Silingovschi

**Fotos**  
Executivos: Acervo BB  
Agências: Acervo BB  
Demais: Adobe Stock e Getty Images