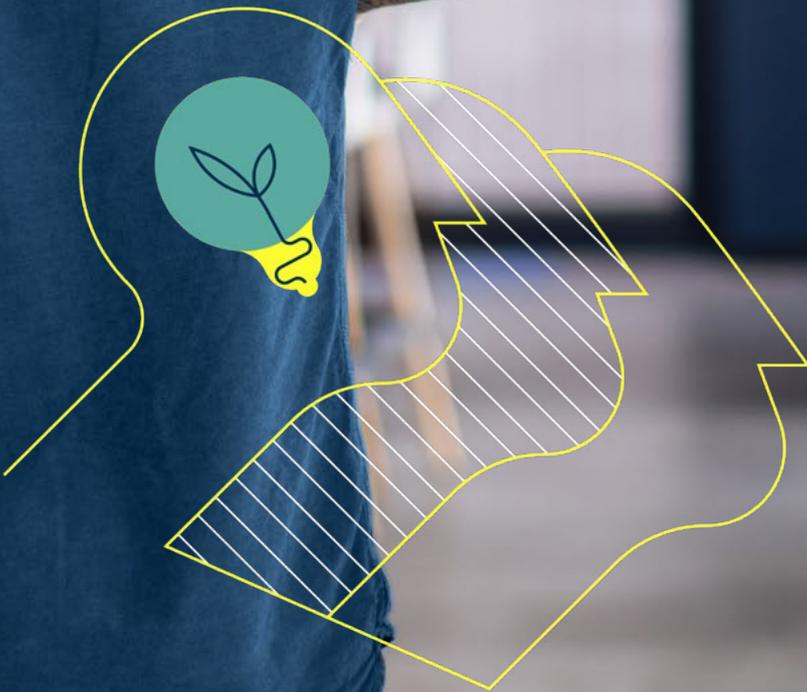
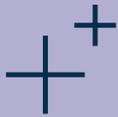




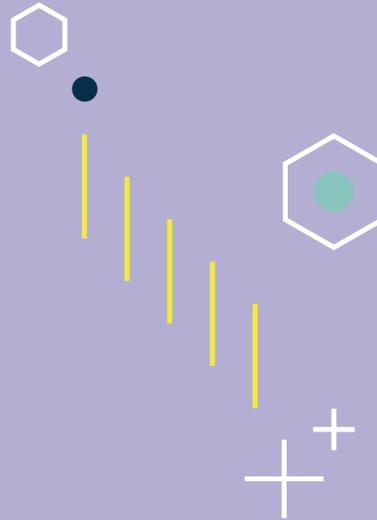
# Relatório Anual 2020



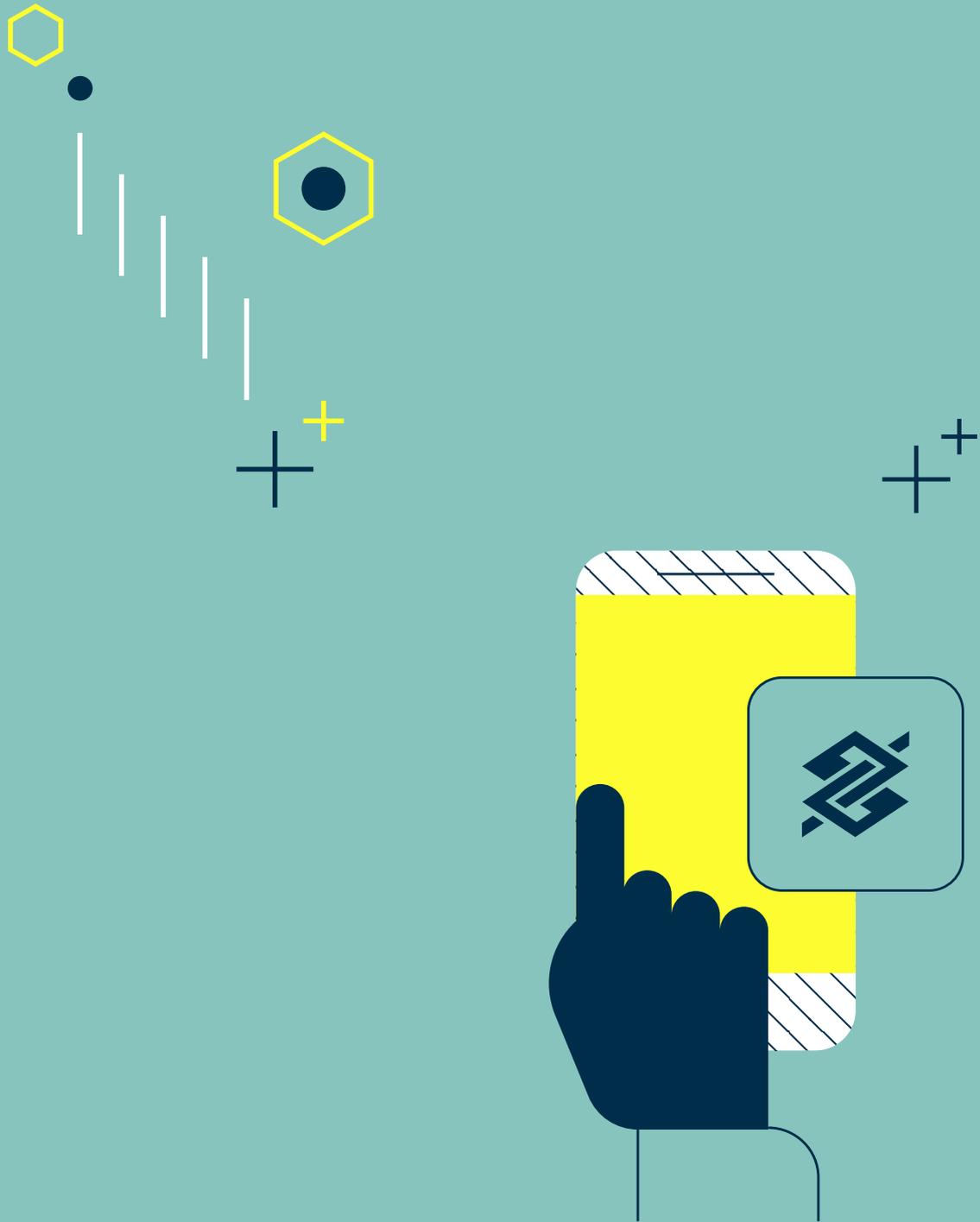


# Índice

Apresentação	4
Carta da Administração	6
Destaques do ano	10
Premiações e reconhecimentos	14
<b>Quem Somos</b>	<b>18</b>
Contexto de negócios	22
Nossas principais marcas	24
Estratégia Corporativa e de Sustentabilidade	26
Nosso modelo de negócios e geração de valor	50
<b>Papel Transformador</b>	<b>54</b>
Como enfrentamos a covid-19	56
Carteira de Negócios Sustentáveis	60
Produtos e serviços com aspectos ASG	62
<b>Ambiental</b>	<b>71</b>
Ecoeficiência	71
Índice de ecoeficiência operacional	76
Certificações	76
<b>Social</b>	<b>78</b>
Funcionários	78
Clientes	99
Fornecedores	110
Investimento social privado	113
Canais de informações, reclamações e denúncias	118



<b>Financeiro</b>	<b>123</b>
Sumário do resultado	123
Acionistas	132
Inovação e negócios digitais	133
<b>Governança, Ética e Transparência</b>	<b>138</b>
Governança corporativa	139
Ética e transparência	148
Prevenção e combate a corrupção e lavagem de dinheiro	154
<b>Gestão de Riscos</b>	<b>158</b>
Governança da gestão de riscos	159
Mapeamento e identificação de riscos	160
Temas emergentes	182
Capital	186
Controles internos	187
Auditoria Interna	189
<b>Conteúdo Complementar</b>	<b>192</b>
Anexo GRI	193
Sumário de conteúdo GRI	246
Tabela de referência SASB	257
Carta de asseguração	260
Créditos	263



Apresentação <



É com satisfação que apresentamos nosso Relatório Anual 2020, onde 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 foi 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 de 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, através de nosso desempenho financeiro e socioambiental. Também apresentamos o contexto de negócios e fatores internos e externos que afetam a nossa criação de valor.



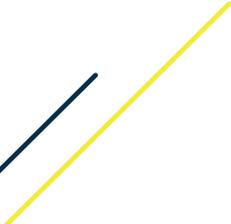

O conteúdo do relatório é organizado em capítulos onde apresentamos nosso perfil (Quem Somos), nosso compromisso com uma atuação sustentável e o nosso desempenho social, ambiental e financeiro (Papel Transformador), além da apresentação da nossa estrutura de Governança, Ética e Transparência e Gestão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

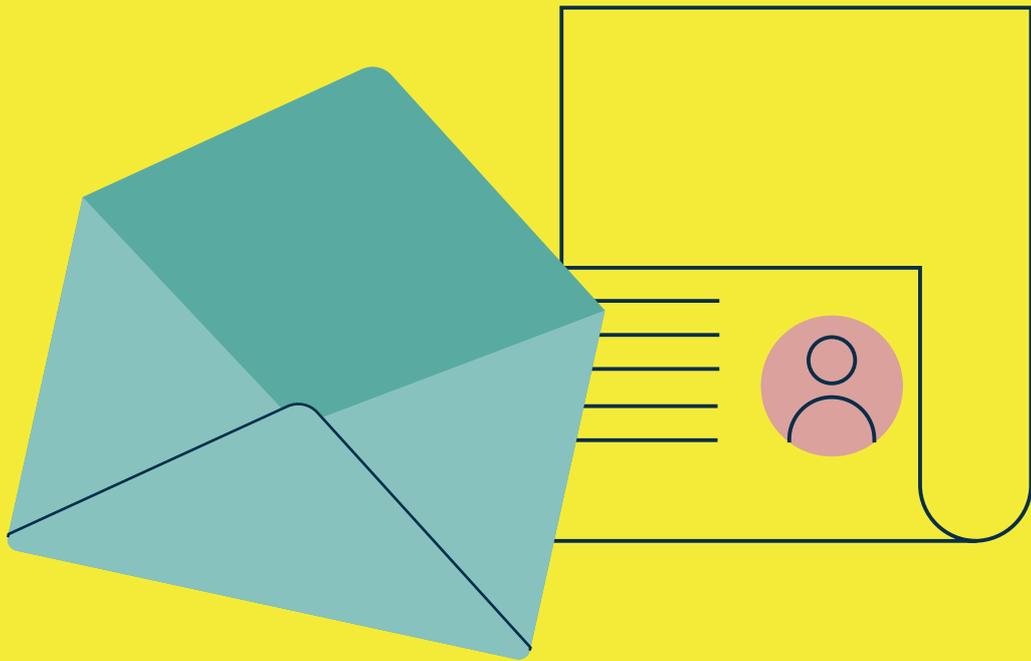
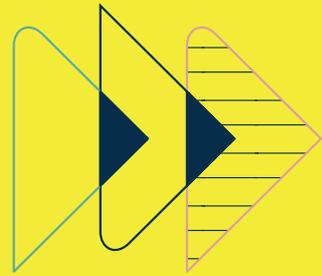
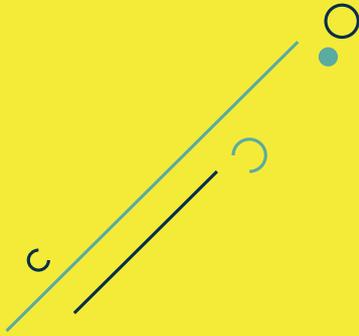
Nossos dados econômico-financeiros estão em conformidade com a Lei das Sociedades por Ações e com as normas emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e pelo Banco Central do Brasil (Bacen). Os saldos apresentados referem-se ao desempenho do Conglomerado BB, conforme as demonstrações contábeis disponíveis no [sítio de Relações com Investidores](#). Já as informações relativas às divulgações sociais e ambientais referem-se 100% ao Banco do Brasil, que, em 2020, contribuiu com 64,87% 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 a uma economia de baixo carbono e inclusiva, 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]

O ano de 2020 foi desafiador e transformador em decorrência da pandemia do novo Coronavírus. Diante desse cenário, concentramos nossos esforços em continuar oferecendo um atendimento de qualidade, apoiando nossos clientes para que pudessem superar as adversidades.

Colocamos o cliente no centro da nossa atuação e de nossas decisões, em todos os níveis organizacionais, de forma a atender integralmente suas necessidades. Buscamos tornar o BB cada vez mais seu principal banco de relacionamento, agindo ativamente, entendendo seu contexto de vida, antecipando suas necessidades e oferecendo as melhores soluções, de acordo com seu perfil e na conveniência do canal que lhe for mais adequado.

Queremos nos manter como um banco competitivo, rentável, eficiente e inovador. Para isso, primamos pela otimização da alocação de capital, melhoria da eficiência operacional, otimização da nossa estrutura, novos negócios e fontes de receita, bem como pela aceleração da transformação cultural e intensificação do uso de dados.

A fim de avançarmos ainda mais na transformação digital, foram aprovados investimentos adicionais de mais de R\$ 2,3 bilhões em tecnologia até 2022, especialmente em *analytics*, *big data* e inteligência artificial. Tudo isso para trazer mais proximidade, simplicidade, efetividade e conveniência para nossos clientes. Finalizamos o ano com quase 21,2 milhões de clientes ativos nos canais digitais, sendo que 25% deles chegaram nos últimos 12 meses.

Consolidamos nossa atuação para além da presença física, com a integração e especialização do atendimento, oferecendo comodidade e agilidade aos nossos clientes. Hoje, 86,5% das transações já são realizadas por meio de plataformas digitais. Foram 17 milhões de atendimentos via WhatsApp em 2020.

Registramos lucro líquido ajustado de R\$ 13,9 bilhões, decréscimo de 22,2% em relação ao ano anterior, impactado, principalmente, pela antecipação prudencial de provisões de crédito, que alcançaram R\$ 8,1 bilhões. Essas provisões fortalecem o nosso balanço e permitem gerir possíveis impactos decorrentes da pandemia.

O Resultado Estrutural, descontados os efeitos das provisões, seguiu com elevação de 5,9%, totalizando R\$ 42,4 bilhões no ano, evidenciando que nosso desempenho operacional permanece sólido e resiliente. Além disso, destacamos a nossa margem financeira, que aumentou em 5,1%, e o RSPL de 12,0%.





O controle de despesas e a busca pela eficiência são uma agenda constante. As despesas administrativas se mostraram estáveis, com variação de 0,1%. Temos iniciativas importantes em andamento que nos trarão economias recorrentes de R\$ 3 bilhões anuais, após sua completa implementação.

Nossa carteira de crédito ampliada atingiu R\$ 742,0 bilhões, crescimento de 9,0% no ano, com destaque para a elevação dos empréstimos a pessoas físicas (+6,7%), micro, pequenas e médias empresas (+25,6%) e ao agronegócio (+4,3%). O índice de inadimplência recuou para 1,9%, o que contribuiu para a elevação do índice de cobertura para 348,3%.

Reforçamos a cada ciclo nosso compromisso com a sustentabilidade. Ela está presente na dinâmica do nosso dia a dia, integrada à gestão dos negócios e dos processos, e materializada em nosso plano de sustentabilidade. Adotamos as melhores práticas Ambientais, Sociais e de Governança (ASG), que permitem ações de antecipação e de gerenciamento de riscos/oportunidades e realização de negócios cada vez mais sustentáveis.

Com a participação de funcionários e representantes da Alta Administração promovemos, ao longo do período, um amplo processo de revisão dos temas materiais e desafios em sustentabilidade, definindo ações, indicadores e metas para o plano de sustentabilidade – Agenda 30 BB 2021–2023, em alinhamento às demandas da sociedade e aos objetivos globais.

Queremos avançar ainda mais. Em busca de novas oportunidades de gerar valor para nossos públicos de relacionamento e contribuir para a preservação do meio ambiente, estabelecemos 10 compromissos de longo prazo em sustentabilidade, que envolvem as frentes de Negócios Sustentáveis, Investimento Responsável e Gestão ASG.

Estamos focados na melhoria do desempenho financeiro e socioambiental. A BB DTVM realiza ampla triagem de ativos considerando os aspectos socioambientais e de governança corporativa. Por meio de metodologia ASG própria, encerrou o período com R\$ 648,9 bilhões em ativos sujeitos a triagem positiva, e R\$ 1,2 trilhão em ativos totais.

O compromisso de desenvolver soluções negociais também se reflete na alocação de R\$ 244,7 bilhões em operações e linhas de crédito destinadas a financiar atividades e segmentos que possuem impactos socioambientais relevantes. Nossa carteira de Negócios Sustentáveis passou por um completo processo de revisão, que contou com a avaliação independente de consultoria externa e, como resultado, as operações obtiveram classificação majoritária de alta adicionalidade (rating A), evidenciando



que possuem contribuição positiva e transformacional para o desenvolvimento sustentável e para a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

Com foco na saúde e segurança do trabalho, em função da pandemia, expandimos o trabalho remoto residencial emergencial para mais de 32 mil funcionários, liberamos do trabalho presencial todos os autodeclarados pertencentes aos grupos de risco além de adotar medidas de apoio à saúde ocupacional e assistencial.

Geramos impacto positivo na ordem de R\$ 43,2 bilhões, que beneficiaram a sociedade, os acionistas e os mais de 91 mil funcionários, tendo sido recolhido deste montante R\$ 6,1 bilhões em impostos.

Como reflexo de nossa atuação, fomos reconhecidos em 2021 como o banco mais sustentável do mundo pelo ranking Global 100, da Corporate Knights. Fazemos parte também de índices de sustentabilidade internacionais e nacionais, como o DJSI da Bolsa de Nova Iorque, o FTSE4 da Bolsa de Valores de Londres e o ISE da B3. Somos ainda avaliados com o "AA" pela Morgan Stanley Capital International (MSCI) ESG Rating.

Essas conquistas demonstram que estamos no caminho certo ao considerarmos os impactos sociais e ambientais associados à rentabilidade na gestão de atividades e negócios criando valor para acionistas, clientes, funcionários e sociedade. Ressaltamos ainda o compromisso com as ações estabelecidas em nosso plano de sustentabilidade e com os 10 Princípios do Pacto Global.

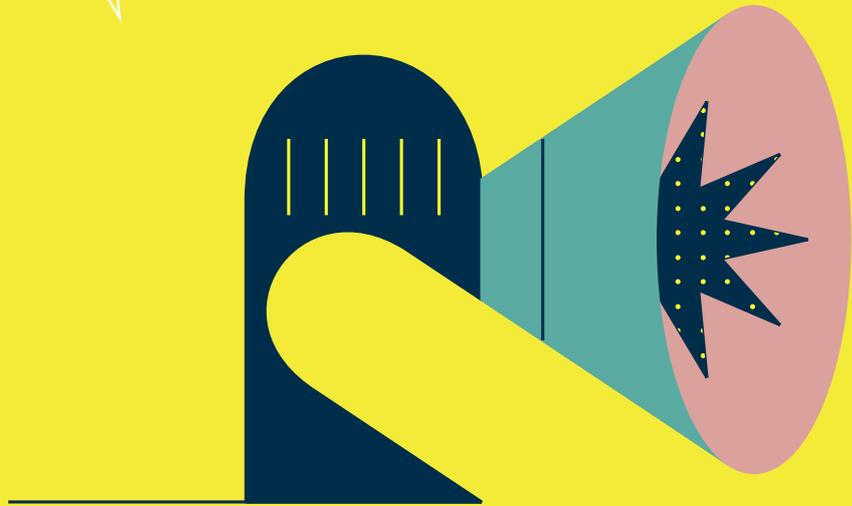
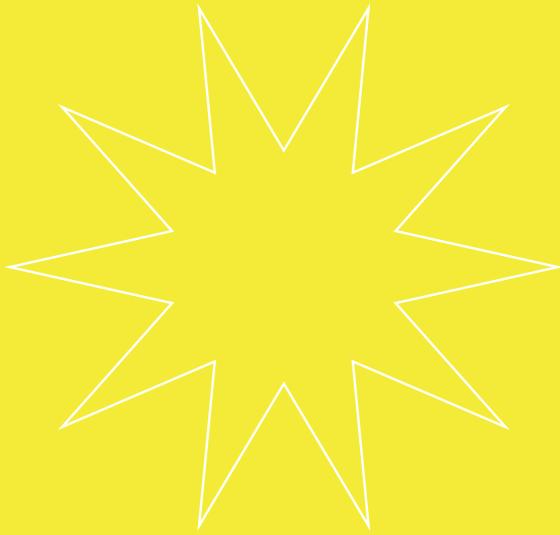
Manter a centralidade no cliente é fundamental para a perenidade da nossa Empresa, buscando proporcionar sempre a melhor experiência e estabelecendo negócios rentáveis e duradouros. Este pilar, somado aos pilares de cultura de inovação que transforma a organização, de eficiência operacional e de responsabilidade socioambiental, continuará guiando nossa atuação, o que permitirá a elevação da rentabilidade e a construção de resultados sustentáveis, ampliando a geração de valor aos nossos públicos de relacionamento e contribuindo para o desenvolvimento do país.

Agradecemos a dedicação e a força do nosso corpo funcional, com sua capacidade de superar desafios, de se reinventar e encantar nossos clientes, e principalmente nossos mais de 750 mil acionistas pela confiança em nossa empresa.

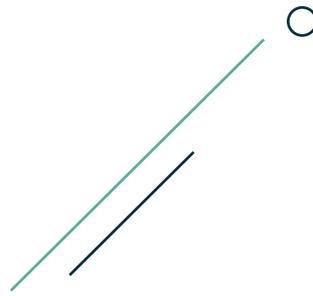
### **Fausto de Andrade Ribeiro**

Presidente do Banco do Brasil





**Destques** <  
**do ano**



- > **Lucro líquido ajustado de R\$ 13,9 bilhões** em 2020\*.
- > **Resultado Estrutural R\$ 42,4 bilhões.**
- > **Ativos de R\$ 1,7 trilhão.**
- > **Carteira de Crédito Ampliada** chegou a R\$ 742,0 bilhões.
- > **Carteira de Negócios Sustentáveis:** saldo de R\$244,7 bilhões.
- > **Receitas de Prestação de Serviços de R\$ 28,7 bilhões.**
- > **Participação de 54,1% no mercado de crédito** para o Agronegócio.
- > **A marca Banco do Brasil atingiu o valor de R\$ 18,0 bilhões,** um crescimento de 10%.
- > **Liderança na contratação de financiamentos do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC): 70,3% do mercado.** Por meio dele, identificam-se implicações financeiras positivas com a contratação de operações que totalizaram R\$ 1,4 bilhão.

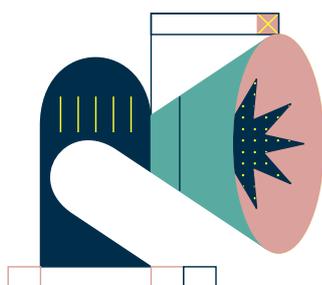


\* Esta posição e as seguintes: dezembro de 2020.





- > **O crédito Pronampe** (Programa de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte) chegou a R\$ 7,0 bilhões, alcançando 12 mil empresas.
- > **O Programa Emergencial de Acesso a Crédito** (PEAC) Maquininhas, do BNDES, chegou a R\$ 2,2 bilhões, beneficiando 76 mil empresas.
- > **A BB DTVM encerrou 2020 com R\$ 1,2 trilhão em recursos de terceiros** sob sua administração, crescimento de 11,4% no ano, e com R\$ 648,8 bilhões em ativos com critério ASG, 55,1% do total administrado.
- > **Crescimento de 26,1%** no montante liberado no âmbito do Programa Agro Energia.
- > **Empreendedorismo feminino:** 42,3% das empresas de nossa carteira lideradas por mulheres. Aumento de 24,9% em 2020.
- > **2ª Edição do Programa Liderança Feminina** com a participação de mais de 6,4 mil funcionários nas atividades do programa.
- > **Inauguração de duas usinas solares** gerando 15 Gwh/ano.
- > **Redução de 54% de documentos impressos**, em relação a 2017, superior à meta estabelecida de 50%.





- **Lançamento da iniciativa Plástico Zero**, com o objetivo de reduzir o consumo de material plástico nos processos e produtos do Banco e de zerar nosso uso de copos descartáveis até o final de 2022.
- **86,5% de todas as transações foram realizadas via App e/ou Internet**, com 81,2% de satisfação, sendo 83,7% app e 78,8% internet.
- **35 anos da Fundação Banco do Brasil** – Somente nos últimos dez anos, foram beneficiadas mais de 5,6 milhões de pessoas em mais de 2.200 municípios brasileiros.
- **21,2 milhões** de clientes ativos<sup>(1)</sup> nos canais digitais.
- **Somente em dezembro de 2020, registramos mais de 30,1 milhões de transações via Pix**, entre envios e recebimentos, alcançando um valor movimentado superior a R\$ 37,1 bilhões e market share de 31,5%.
- **Revisão do Modelo Referencial de Linhas de Defesa – MRLD.**
- **Criação do Programa de Conscientização em Risco Cibernético.**



<sup>(1)</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.





# Premiações e reconhecimentos

Em 2020, apesar das dificuldades causadas pela pandemia da covid-19, recebemos prêmios e certificações em reconhecimento ao nosso trabalho, no qual buscamos sempre a excelência. As distinções atestam nosso comprometimento com a qualidade dos serviços que prestamos e com a sustentabilidade.

- > **Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI):** integramos o índice da Bolsa de Nova Iorque nas carteiras “World” e “Emerging Markets”.
- > **FTSE4 Good Index Series:** fomos listados no índice da Bolsa de Valores de Londres.
- > **Global 100:** ficamos na 3ª colocação do ranking das empresas líderes mundiais em sustentabilidade, sendo considerada a instituição financeira mais sustentável do mundo. Estamos na lista da Corporate Knights pelo terceiro ano consecutivo.
- > **The Sustainability Yearbook 2020:** fomos incluídos na Classe Ouro do anuário feito pela S&P Global e RobecoSAM AG, uma das publicações mundiais mais abrangentes sobre sustentabilidade corporativa.
- > **Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE):** figuramos pelo 16º ano consecutivo no Índice da Bolsa de Valores de São Paulo – B3 – Brasil, Bolsa, Balcão.
- > **Índice Carbono Eficiente (ICO2) da B3:** seguimos compondo o ICO2, por boas práticas em emissões de gases do efeito estufa.



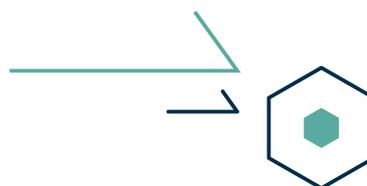


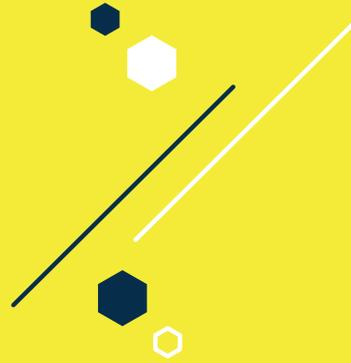
- > **Morgan Stanley Capital International (MSCI) ESG Rating:** classificação “AA”, com destaque para os temas relacionados à gestão de talentos, à segurança cibernética e ao gerenciamento de riscos.
- > **GHG Protocol:** recebemos selo ouro, pelo inventário de emissões de gases do efeito estufa.
- > **6ª marca mais valiosa do Brasil:** no ranking Interbrand 2020.
- > **Top of Mind categoria Bancos:** no ranking Folha de São Paulo, pelo 30º ano consecutivo.
- > **Top of mind RH:** pela quinta vez, BB foi 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.
- > **Top Employers:** pelo oitavo ano consecutivo, pelo Instituto Top Employers.
- > **Prêmio Época Negócios 360º:** 1º lugar na dimensão Sustentabilidade do Anuário Época Negócios 360º, feito em parceria pela revista e a Fundação Dom Cabral.
- > **Prêmio The Art Newspaper:** CCBB está na lista das 20 exposições mais visitadas do mundo em 2019, com “Dreamworks: uma jornada do esboço às telas” (1º e 2º) e “Ai Weiwei: Raiz” (3º), “50 Anos de Realismo – do Fotorrealismo à Realidade Virtual” (10º) e “Jean-Michel Basquiat (20º lugar)”.
- > **Prêmio APCA (Associação Paulista de Críticos de Arte):** CCBB ganhou na categoria melhor exposição, “Man Ray em Paris”.
- > **Selo Empresa Pró-Ética:** pela 3ª vez recebemos o selo Pró-Ética, em sua última edição, um reconhecimento às empresas engajadas na construção de um ambiente de integridade e confiança nas relações comerciais.



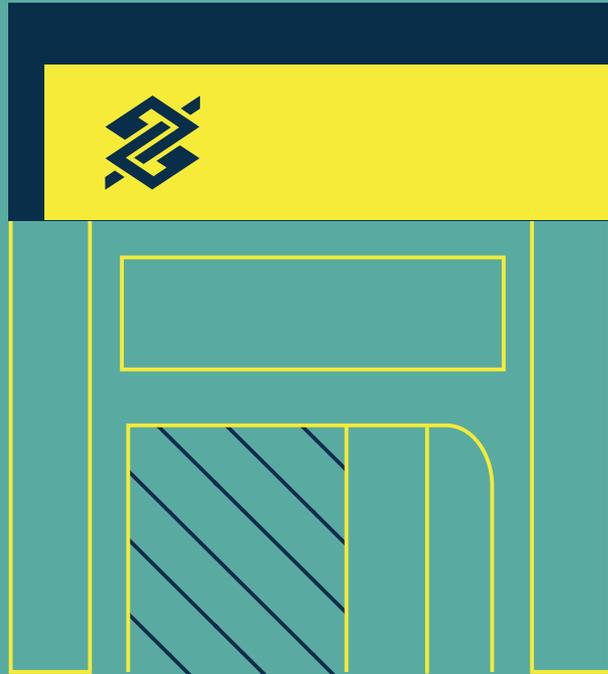
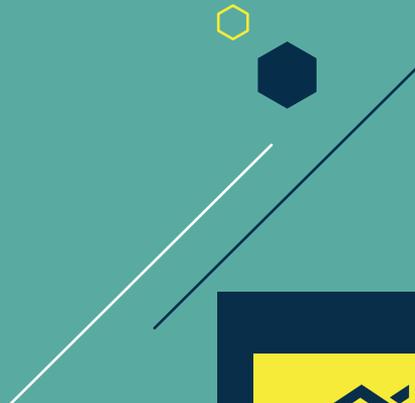


- > **CIO 100 Awards 2020:** figuramos na lista das 100 empresas mais inovadoras do mundo. Fomos a única instituição latino-americana premiada.
- > **The Innovators 2020:** vencemos o prêmio dado pela revista Global Finance como instituição financeira mais inovadora da América Latina.
- > **Prêmio IBEST 2020:** somos o melhor banco digital, pelo júri popular.
- > **Prêmio Ouvidorias Brasil 2020:** além de termos as atuações de Ouvidoria externa e interna reconhecidas pela oitava vez, o BB também conquistou a premiação Destaque Institucional. As escolhas são feitas pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec).
- > **Prêmio Cliente SA 2020:** destaque em duas categorias; a Ouvidoria Externa foi premiada como “Líder em Projeto de Integração”, ao apresentar programas de capacitação e ferramentas de solução de conflitos utilizadas pela rede, e que fortalecem o papel dos funcionários no relacionamento com os clientes. Trata-se da principal premiação às melhores práticas em gestão de clientes da América Latina.
- > **Global Private Banking Awards 2020:** melhor banco do mundo na categoria Educação e Formação de Private Banker. A premiação é organizada anualmente pelos veículos especializados PWM (Professional Wealth Management) e The Banker, do grupo Financial Times, e que são referências mundiais em assuntos relacionados a finanças e Private Banking.
- > **Nível de excelência pelo TCU:** com base na Lei das Estatais, o Tribunal de Contas da União analisou nosso desempenho nas áreas de interesse público e função social da empresa, governança corporativa, *compliance* e gestão de riscos, transparência e licitações e contratos.
- > **Prêmio ABT (Associação Brasileira de Telesserviços):** fomos reconhecidos com o selo ouro na categoria “Campanhas de Comunicação” e com selo prata na categoria “Atendimento por Redes Sociais”.



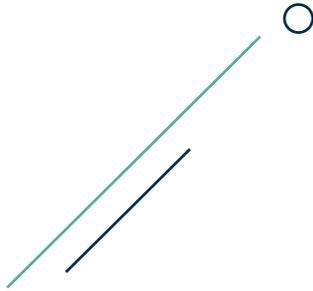


**Fomos reconhecidos como a instituição financeira mais sustentável do mundo, ocupando a terceira colocação na classificação geral do Ranking Global 100, da Corporate Knights. Fazemos parte, também, do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) da Bolsa de Nova Iorque, o FTSE4 Good Index Series da Bolsa de Valores de Londres, e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.**



1

# Quem Somos <



**O Banco do Brasil S.A. (BB) foi o primeiro a operar no país e, com seus mais de 210 anos de existência, contribui de maneira fundamental para o desenvolvimento nacional.**

Fomos também a primeira empresa a realizar uma oferta pública de ações no mercado de capitais brasileiro e somos o único banco brasileiro listado no segmento Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, que exige práticas avançadas de governança corporativa. |102-1|

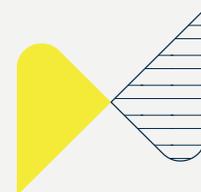
Somos uma sociedade anônima aberta, Pessoa Jurídica de direito privado, de economia mista e controlada pela União, que detém 50% das ações. |102-5| Pelo nosso compromisso com a entrega de resultados consistentes e sustentáveis, sob o signo de transparência, prestação de contas, equidade e responsabilidade socioambiental, além de integrar o Novo Mercado, estamos no Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE) e no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), todos 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.

## Os valores que nos guiam |102-16|

Foco no Cliente, Inovação, Senso de Dono, Ética, Eficiência, Confiabilidade e Espírito Público.

## 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.



## O BB em números

Estamos presentes em **94,8% dos municípios brasileiros**, com **49,2 mil pontos de atendimento** entre rede própria, compartilhada e correspondentes, contando com as **4.368 agências**. A rede externa é composta por **23 unidades** localizadas em **15 países**. Mantemos ainda acordo com instituições financeiras no exterior para atuação de **706 bancos** como correspondentes em **92 países**.

|102-4|102-5|102-6|



Ilhas Cayman



## Presença Nacional

Quantidade de agências:

<b>Norte</b>	290
<b>Nordeste</b>	922
<b>Centro-Oeste</b>	431
<b>Sudeste</b>	1.821
<b>Sul</b>	904
<b>Total</b>	4.368



## Presença Internacional desde 1941

### Empregados permanentes:

por região (unidade) |102-8|

<b>Norte</b>	3.981
<b>Nordeste</b>	15.106
<b>Centro-Oeste</b>	16.650
<b>Sudeste</b>	39.800
<b>Sul</b>	16.117
<b>Exterior</b>	19
<b>Total</b>	91.673

**Ativos** R\$ 1,7 trilhão

**Lucro líquido ajustado** R\$ 13,9 bilhões

**Carteira de crédito ampliada** + 9,0%

**Receitas com prestação de serviços** - 1,7%

**Participação de mercado no agronegócio** 54,1%

**Participação de mercado no crédito** 16,2%

**Índice de capital principal** 13,6%

**Patrimônio líquido** R\$127,0 bilhões

## Contexto de negócios

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia da covid-19, um divisor de águas para o cenário macroeconômico. A crise sanitária mundial frustrou qualquer projeção realizada no final de 2019. À medida que o vírus se alastrou, maiores foram as restrições ao funcionamento de empresas e à movimentação de pessoas, desencadeando impactos expressivos nas economias.

Um ano sem precedentes na história recente da humanidade exigiu ações imediatas e decisivas por parte de governos e bancos centrais. A injeção de mais

de 12 trilhões de dólares na economia mundial, por meio de estímulos monetários e fiscais, contribuiu para amenizar o efeito da crise sobre o setor corporativo e as famílias. Esses incentivos criaram a base para a retomada da atividade econômica a uma velocidade mais rápida do que inicialmente esperado, mas não evitaram o movimento sincronizado de retração econômica em nível global, dinâmica que poupou pouquíssimos países.

Primeira nação a enfrentar a pandemia, a China saiu mais cedo da crise. Em 2020, a

economia chinesa cresceu 2,3% em 2020. A retomada foi acompanhada por um aumento na demanda pelas principais commodities negociadas nos mercados globais (agrícolas, minérios e energia), movimento que contribuiu para a elevação do preço desses bens e favoreceu países exportadores desses itens, como o Brasil.

Embora a pandemia tenha sido o principal evento de risco global em 2020, não foi o único. A eleição presidencial norte-americana e as negociações sobre a saída do Reino Unido da União Europeia (Brexit) também preocuparam os investidores internacionais. No entanto, a superação dessas ameaças e as notícias favoráveis sobre a eficácia e disponibilização de vacinas para a covid-19 criaram condições para a melhora do humor nos mercados financeiros.

No Brasil, após a forte retração econômica na primeira metade de 2020, o crescimento do segundo semestre foi expressivo. Seguindo o modelo adotado pelas principais economias avançadas, a flexibilização das medidas de distanciamento social e os estímulos fiscais e monetários contribuíram para que a retomada de





## Um ano sem precedentes na história recente da humanidade exigiu ações imediatas e decisivas por parte de governos e bancos centrais.

atividades se materializasse em ritmo superior ao inicialmente estimado.

Entre as medidas adotadas para amenizar os efeitos adversos da pandemia destacaram-se a implementação do auxílio emergencial e do Benefício Emergencial de Preservação de Emprego e Renda (BEm). Políticas creditícias patrocinadas pelo governo e pelo Banco Central também impulsionaram os empréstimos para famílias e empresas em meio à crise.

Por um lado, essas medidas evitaram uma deterioração ainda maior da economia doméstica, fomentando a demanda. Por outro, como consequência, houve reflexo direto sobre as contas públicas. As regras fiscais foram flexibilizadas para permitir a expansão dos gastos. Somente as despesas empregadas no combate à covid-19 superaram R\$ 500 bilhões em 2020. Com isso, o déficit primário e o endividamento bruto fecharam 2020 em patamar mais elevado, resultado que exigirá esforços adicionais do governo na busca pelo equilíbrio das contas públicas no médio e longo prazos.

Durante o período de restrição social, momento em que a oferta se encontrava

prejudicada, os estímulos monetários e fiscais impulsionaram o consumo. Nessas condições, choques de oferta e demanda simultâneos, materializados principalmente nos preços de alimentos, elevaram a inflação. O IPCA encerrou o ano em 4,52%, patamar acima da meta de 4,00% estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

Avaliando que os riscos fiscais e inflacionários ainda eram administráveis, e com a necessidade de estimular a atividade econômica, o Copom levou a taxa Selic para a mínima histórica de 2,00% a.a. Com a redução do diferencial de juros e o aumento das incertezas fiscais, a taxa de câmbio fechou o ano em R\$/US\$ 5,20. Patamar ainda alto, mas distante das máximas observadas ao longo de 2020.

Após a retração observada em 2020, a economia global deve se expandir de forma sincronizada em 2021, preveem análises prospectivas, ainda que de forma desigual entre países e setores. Esse movimento decorre principalmente da perspectiva de que a covid-19 será superada com o avanço dos programas de vacinação e a imunização da população mundial.

No Brasil, com a expectativa de que o ambiente externo evolua de forma favorável e considerando que as questões fiscais domésticas serão endereçadas, a perspectiva é de redução do nível de aversão ao risco, movimento que seria acompanhado pela apreciação do real frente ao dólar. Quanto à atividade econômica, uma importante aceleração do crescimento é esperada. No entanto, há vetores, não exaustivos, que podem mitigar essa trajetória:

1. retirada, ao menos parcial, dos estímulos monetários e fiscais;
2. recrudescimento da pandemia nos primeiros meses do ano, em que pese o processo de imunização;
3. elevada ociosidade no mercado de trabalho, dificultando a recuperação do consumo.

Nesse sentido, diante da ociosidade ainda elevada na economia e da visão de que os choques de oferta vigentes sobre os preços são temporários, a inflação ao consumidor deve convergir levemente para baixo do centro da meta, abrindo espaço para que a normalização das condições monetárias (elevação da taxa básica de juros) ocorra de forma gradual em 2021.



# Nossas principais marcas

[102-2]

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

O conglomerado Banco do Brasil é composto por empresas 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:

## Controladas

- > **BB Consórcios**  
Empresa administradora de consórcios, criada em 2003, com o objetivo de ser referência nesse mercado.
- > **BB DTVM**  
Especialista na gestão de recursos de terceiros e na administração dos fundos de investimento

O valor de mercado da marca Banco do Brasil saltou de R\$ 16,3 bilhões para **R\$ 18,0 bilhões em 2020**, um crescimento de 10%, com melhoria do desempenho entre todos os públicos de relacionamento.



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 trilhão<sup>(1)</sup>.

- > **BB Seguridade**  
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.

- > **BB Tecnologia e Serviços – BBTS**  
Criada na década de 1970, como Cobra Computadores e Sistemas Brasileiros, é voltada para soluções empresariais de TI e segurança no mercado brasileiro.

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



1

2

3

4

5



## Coligadas e simples participações

> **Brasilcap**  
Empresa de capitalização com 25 anos de existência e mais de R\$ 2,3 bilhões em prêmios sorteados.

> **Brasilprev**  
Com 27 anos de existência e mais de dois milhões de clientes, a Brasilprev é líder nacional do segmento de previdência privada.

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

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

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

> **Nívelo**  
Empresa especializada em programas de fidelidade por coalizão independente e aberto tendo como

parceiros: emissores de instrumentos de pagamento, varejistas e demais programas de fidelidade.

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

## Administradas, patrocinadas e fundações

> **Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil – PREVI**  
Criada em 1904, antes mesmo da Previdência

Oficial em nosso país, a Previ – está entre os maiores fundos de pensão da América Latina.

> **Fundação Banco do Brasil – Fundação BB**  
Instituída em 1985, a Fundação BB tem a missão de contribuir com a transformação social dos brasileiros e com o desenvolvimento sustentável do país. Desde 2010, foram mais de R\$ 3,1 bilhões em investimento social e mais de 5,6 milhões de pessoas que tiveram suas vidas valorizadas e suas realidades transformadas. Desse total, cerca de 2 milhões receberam ajuda para enfrentar os impactos da pandemia da covid-19.



# Estratégia corporativa e de sustentabilidade

## Estratégia Corporativa BB 2021-2025

[102-21|102-29|102-43]

[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]

Em 2020, a Estratégia Corporativa BB (ECBB) foi revisada para o período 2021-2025 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, no mercado e no Banco do Brasil, 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, levantamento de percepções e direcionamentos da alta administração,

elaboração de cenários, 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;
- otimização do capital, rentabilidade e eficiência operacional;
- reforço do compromisso com a sustentabilidade;
- aceleração da transformação digital;
- evolução da cultura organizacional, com foco no cliente e na inovação.

Nas discussões ocorridas durante a formulação da ECBB, dos Planos de Negócio de Mercado (PNM) e do Planejamento das

Unidades Estratégicas, 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

<p>➤ <b>Estratégia das <i>big techs</i> dentro do ecossistema financeiro</b></p> <p>As gigantes de tecnologia concentrarão sua atuação em nichos específicos ou assumirão a liderança no mercado de serviços financeiros? Quem será o centro do ecossistema financeiro?</p>	<p>➤ <b>Papel dos bancos na indústria de serviços financeiros</b></p> <p>Como serão prestados os serviços financeiros: por instituições financeiras e <i>fintechs</i>, atuando como agregador (hub) dos ecossistemas ou serão oferecidos por instituições de vários setores (inclusive grandes redes varejistas) e descentralizados, com empresas de tecnologia atuando como agregadores (hubs) do sistema?</p>
<p>➤ <b>Cultura organizacional e competências profissionais</b></p> <p>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?</p>	<p>➤ <b>Velocidade da recuperação da economia</b></p> <p>Qual será a velocidade da recuperação da economia e da dinâmica do mercado? A recuperação da economia será mais acelerada e impulsionada por alguns setores, especialmente o agronegócio, e pelas reformas tributária e administrativa, 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?</p>

**A Estratégia Corporativa BB (ECBB) foi revisada para o período 2021–2025, com a participação ativa dos nossos públicos de relacionamento.**



> **Comportamento dos reguladores do SFN**

Qual será o comportamento dos reguladores do Sistema Financeiro Nacional 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?

> **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?

> **Plataformas de relacionamento e canais de atendimento**

Diante do avanço tecnológico e da propensão dos consumidores a migrarem entre canais de atendimento, como será a complementariedade entre os canais físicos e digitais (mundo *Phygita*)? Os pontos de atendimento de diversas instituições financeiras estarão organizados em uma rede ampla, com predominância de atendimento presencial, ou serão espaços para relacionamento e experimentação, organizados em uma rede concentrada e com clientes interagindo predominantemente por meio de canais digitais?

> **Mudanças nas estruturas de financiamento**

Como o Brasil financiará sua atividade produtiva e o consumo: os financiamentos da atividade produtiva e de consumo serão realizados por meio do crédito bancário tradicional, direcionando bancos a captações diretas, ou por meio de crédito não bancário e processos não tradicionais (tais como crédito P2P), produzindo receitas de serviços?

> **Relação do consumidor com a marca**

Considerando comportamentos sociais como consumo consciente, cliente multiplataforma e maior valorização da experiência, a marca continuará a ser um ativo importante?

> **Importância da sustentabilidade**

Qual a influência da preocupação com a sustentabilidade no comportamento dos consumidores? Os padrões e hábitos de consumo serão guiados prioritariamente por quesitos de sustentabilidade, com cidadãos mais conscientes do impacto do consumo sobre o meio ambiente?

## 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:

### > Pessoas

Buscamos transformar a cultura organizacional com foco no cliente, na inovação e na meritocracia.

### > Clientes

Colocamos o cliente no centro da estratégia e assumimos o compromisso de sermos o banco mais relevante, proporcionando-lhe a melhor experiência e priorizando ações que ampliem negócios e favoreçam o aumento da satisfação, da retenção e da atração de novos clientes.

### > 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, produtos e canais, 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 alocação do capital.

### > 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, ferramenta de gestão da estratégia e planejamento estratégico das unidades, bem como por relatórios periódicos aos órgãos de governança.

### Planos de Negócios dos Mercados 2021-2025

O Plano de Negócios dos Mercados (PNM), parte da nossa arquitetura estratégica, é o documento que orienta a nossa atuação para maximizar o valor entregue aos clientes e garantir alinhamento entre a estratégia corporativa e a dos mercados, de acordo com suas especificidades. O modelo de planejamento foi aperfeiçoado e, desde 2019, adotamos um plano de negócios para cada segmento de clientes.

Os planos são compostos por: cenários macroeconômicos, análise de informações e estudos de mercado, proposta de valor por segmento de cliente, objetivos estratégicos priorizados para o mercado com respectivos indicadores e metas, bem como ações que viabilizarão a estratégia definida.

# Sustentabilidade

[102-15]

[103-2|103-3|Risco Socioambiental]

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 socioambiental e ao risco socioambiental. Os princípios expressos na PRSA se desdobram 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.

Em 2020, a PRSA foi revisada, em consonância com a Resolução CMN 4.557/2017, que prevê que esse processo ocorra anualmente.

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.



# Materialidade



[102-21|102-29|102-43|102-44|102-47]

No 2º semestre de 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, considerando a percepção dos públicos de relacionamento e a estratégia da empresa. Esses temas, por sua vez, se desdobram nos desafios em sustentabilidade que compõem a 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; 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.

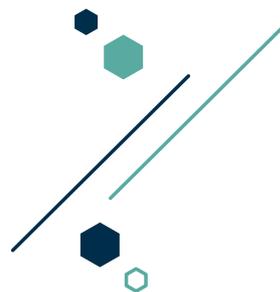
[102-44|102-47]

## Os 11 temas materiais:



- 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 a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro
- Mudanças Climáticas
- Relacionamento e Satisfação dos Clientes





# Plano de Sustentabilidade

## – Agenda 30 BB

|102-43|102-44|

|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 a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro|Mudanças Climáticas|Relacionamento e Satisfação dos Clientes|

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 nosso alinhamento com

as tendências da gestão integrada e 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.

A cada dois anos, realizamos um amplo processo de revisão e definição dos temas relevantes em sustentabilidade por meio da análise de riscos, oportunidades e tendências; estudos setoriais; *benchmarking*

com pares nacionais e internacionais; análise de índices e rankings de mercado, e da percepção dos nossos diversos públicos de relacionamento.

Ordenado em desafios em sustentabilidade, o Plano se desdobra em ações, indicadores e metas para um período de três anos. A seguir apresentamos os resultados de nossos compromissos para o ano de 2020, divulgados em nosso Relatório Anual 2019, no âmbito da Agenda 30 BB 2019-2021.



## Prestação de contas 2020 - Agenda 30 BB 2019 - 2021

### Ação

### Indicador e prazo

#### Pilar Prosperidade

**Desafio 1:** Alinhar a governança do Banco do Brasil às melhores práticas a fim de reforçar o papel da alta administração na estratégia de sustentabilidade.

**Ação 1** - Implementar critérios para aprimorar a efetividade do CA.

**Indicador:** Estudo de revisão da composição do CA para verificar a possibilidade de aumento do percentual de membros independentes.

**Prazo:** 31/12/2020

**Prestação de contas:** Foi realizada revisão da composição do Conselho de Administração (CA), resultando na indicação de aumento de duas vagas naquele Conselho. Contudo, a proposta não foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas.

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

**A ação e os indicadores referentes a este desafio foram concluídos em 2019.**

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

**Ação 4** - Implementar plataforma que possibilite a interação entre investidores e projetos sustentáveis, num modelo de crowdfunding ou startups.

**Indicador:** Apresentação de estudo de análise de viabilidade de implementação de plataforma que possibilite a interação entre investidores e projetos sustentáveis, num modelo de crowdfunding ou startups.

**Prazo:** 30/06/2020

**Prestação de contas:** Desenvolvimento de estudo que demonstrou a inviabilidade, neste momento, para as instituições financeiras implementarem plataformas de equity crowdfunding em razão da Instrução Normativa CVM 588 de 13/07/2017.

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

**Ação 5** - Implementar iniciativas para aumentar o índice de satisfação dos clientes do BB, com vistas ao alcance da meta estabelecida.

**Indicador:** Apresentação de reporte das iniciativas implementadas para o público PF Varejo e Private, Atacado PJ, MPE e Setor Público.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

#### **Prestação de contas:**

# Melhorias na ferramenta "Fale com o BB" e na estratégia "Momentos de Vida" voltadas ao público PF Varejo;

# Revisão no modelo de atendimento ao cliente Private no exterior;

# Ampliação da disponibilização da ferramenta "Fale com o BB" para os clientes Setor Público e capacitação da Rede Governo;

# Implementação da estratégia de visitas virtuais, conduzidas pelos Gerentes de Relacionamento dos Escritórios de Atendimento Corporate Bank;

# Implementação do Modelo de Atendimento Polo, no qual clientes microempresa passam a ter um Gerente de Atendimento localizado em Agências Especializadas Varejo.



## Pilar Parceria

**Desafio 6:** Reforçar as iniciativas do Banco do Brasil em prol do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção da inclusão social e financeira, contemplando os negócios sociais.

A ação e o indicador referentes a este desafio foram concluídos em 2019.

## Pilar Pessoas

**Desafio 9:** Garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil.

**Ação 12** - Ampliar o percentual de mulheres em todos os níveis hierárquicos, com vistas a fortalecer a equidade de gênero no BB.

**Indicador:** Ampliação do percentual de mulheres em cargos de gerência.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

**Prestação de contas:** Atingimento de 36,44% de mulheres gestoras no BB. Dentre as ações desenvolvidas para a superação da meta de 20%, destacamos o "Programa Liderança Feminina".

**Desafio 11:** Aprimorar o modelo de remuneração variável dos funcionários, inclusive da Alta Administração, ampliando os critérios socioambientais e contemplando o desempenho individual.

**Ação 14** - Aumentar o percentual de funcionários cuja recompensa seja impactada pela avaliação de desempenho individual.

**Indicador:** Aumento do percentual de funcionários abrangidos pelo uso sistemático de metas mensuráveis acordadas com o superior direto com impacto na recompensa.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

**Indicador:** Aumento do percentual de funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional com impacto na recompensa.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

### Prestação de contas:

Implementação do Programa Performa, que modernizou os modelos de remuneração, premiação e avaliação e ampliou o público alvo do Programa de Desempenho Gratificado (PDG) para todos os funcionários lotados. Assim, verificou-se que 70,70% dos funcionários são abrangidos pelo uso sistemático de metas mensuráveis acordadas com o superior direto com impacto na recompensa e 100% dos funcionários em força de trabalho real possuem avaliação de desempenho multidimensional com impacto na recompensa.

**Desafio 12:** Reforçar a atuação do Banco do Brasil em relação ao capital humano, contemplando a gestão de saúde, segurança e bem-estar, o desenvolvimento e a retenção de talentos.

**Ação 17** - Aprimorar a cobertura da pesquisa de engajamento de funcionários.

**Indicador:** Aumento do percentual de funcionários engajados.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

**Indicador:** Aumento da cobertura da pesquisa de engajamento.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

**Ação 18** - Implementar processo de verificação externa independente de saúde, segurança e bem-estar.

**Indicador:** Contratação da verificação externa independente.

**Prazo:** 30/06/2020

**Indicador:** Apresentação de relatório do processo de verificação emitido por um terceiro independente.

**Prazo:** 31/12/2020





#### Prestação de contas:

- Atingimento de 84,23% de funcionários engajados e 82,37% da cobertura da pesquisa de engajamento.
- Devido à limitação orçamentária e aos efeitos da pandemia da covid-19, os indicadores não foram cumpridos no prazo. No entanto, devido à importância do tema, nova ação com finalidade similar foi aprovada na Agenda 30 BB 2021-2023.

**Desafio 13:** Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e às práticas de combate à corrupção, de atos ilícitos e de lavagem de dinheiro.

As ações e os indicadores referentes a este desafio foram concluídos em 2019.

#### Pilar Planeta

**Desafio 14:** Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.

**Ação 23** - Implementar soluções financeiras que promovam a transição para uma Economia Verde e Inclusiva.

**Indicador:** Implementação de nova(s) solução(es) financeira(s) proposta(s).  
**Prazo:** 30/06/2020

#### Prestação de contas:

# Lançamento da linha de crédito BB Financiamento Pessoa Jurídica voltada à aquisição de bens e equipamentos de economia verde e/ou energia renovável;

# Aprimoramento do Diagnóstico GeoSocioAmbiental, ferramenta de identificação de Alertas e impedimentos para financiamentos a partir de bases geográficas;

# Implementação de campanha "Consórcio Economia Verde" com o objetivo de divulgar e estimular a aquisição de bens verdes, com foco em sistemas de captação e reuso de água e placas fotovoltaicas;

# Revisão e ampliação do escopo do BB Multimercado Global Acqua Private alterando para o fundo BB Multimercado Longo Prazo Global Green Private.

**Desafio 17:** Aprimorar a gestão do risco socioambiental na cadeia de fornecedores, na concessão de crédito, nos financiamentos, em investimentos próprios e na gestão de ativos de terceiros, considerando também os assuntos polêmicos.

**Ação 39** - Desenvolver rotinas e procedimentos para identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental nas operações, atentando para o disposto na CMN 4.327/2014, 4.557/2017 e SARB nº 14.

**Indicador:** Revisar papéis e funções no sentido de aprimorar os procedimentos de avaliação de risco socioambiental.  
**Prazo:** 31/01/2020

**Indicador:** Revisar o questionário socioambiental incluindo análise por setor e por cliente para avaliar ao risco socioambiental.  
**Prazo:** 30/03/2020

**Indicador:** Revisar a metodologia de rating socioambiental.  
**Prazo:** 30/03/2020

**Indicador:** Aplicar o rating socioambiental no fluxo de negócios, assim como sua integração aos modelos de risco de crédito.  
**Prazo:** 30/09/2020

**Indicador:** Revisar o processo de constituição da base de perdas em função de danos socioambientais.  
**Prazo:** 30/12/2020





## Pilar Planeta

**Desafio 14:** Desenvolver soluções financeiras e modelos de negócios que promovam a transição para uma economia verde e inclusiva.

**Ação 40** - Atualizar as Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito e as condicionantes para financiamentos previstas nas Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos.

**Indicador:** Publicação das Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito revisadas.

**Prazo:** contínuo anual até 31/12/2021

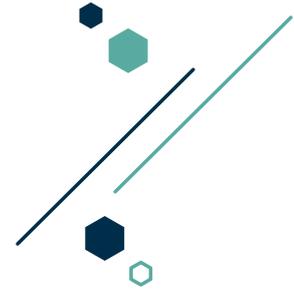
**Indicador:** Publicação das Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos revisadas.

**Prazo:** 30/06/2020

### Prestação de contas:

- Aprovação do novo Modelo Referencial de Linhas de Defesa, especificando papéis e funções das áreas em relação aos riscos relevantes aos quais o Banco incorre. Em relação ao risco socioambiental, foram atribuídas responsabilidades à Diretoria Gestão de Riscos como gestora corporativa (2ª Linha de Defesa); Diretoria de Crédito, Diretoria de Suprimentos, Infraestrutura e Patrimônio e Unidade Relações com Investidores e Sustentabilidade como gestores específicos, e áreas tomadoras de risco, todos desempenhando seus papéis como 1ª Linha de Defesa.
- Revisão do questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental.
- Revisão da metodologia de Rating Socioambiental com a inclusão de três novos insumos para a geração do rating socioambiental dos clientes.
- Aprovação da proposta de aplicação do Rating Socioambiental no fluxo de negócios e no processo de análise de risco e limite de crédito, com efeitos no resultado dos modelos de riscos de crédito (risco de clientes e de operações).
- Revisão da base de perdas em função de danos socioambientais foi aprovada em dezembro de 2020, considerando como orientadores os temas para captura de registros de perda subjacentes às categorias desse risco, em especial à categoria social, fatores de Risco Socioambiental e os mecanismos e/ou procedimentos que assegurem integração com a gestão do Risco Operacional. Promoveu-se também a adequada vinculação de eventos, antes vinculados ao Risco Socioambiental, ao Risco de Conduta, em consonância com a última versão do Dicionário Corporativo de Riscos.
- Atualização e publicação das Diretrizes BB de Sustentabilidade para o Crédito e das Diretrizes Socioambientais: Lista Restritiva e Lista de Exclusão.





## 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 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, 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.

# Revisão da Agenda 30 BB

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 como o Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e demandas da sociedade.

Em 2020, ocorreu o **8º ciclo de atualização**, no qual também foram definidos **10 Compromissos de Longo Prazo em Sustentabilidade** com metas para alcançarmos até 2030 e com o objetivo de aumentar a nossa contribuição positiva em alinhamento às prioridades globais e demandas da sociedade.

A nova versão 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.

Consideramos ainda a análise correta dos riscos e das oportunidades presentes no atual cenário global, incluindo os fatores sociais e ambientais como extremamente importantes na avaliação dos riscos aos quais as instituições estão submetidas, dentro da lógica ASG (Ambiental, Social e Governança). Dessa maneira, a atualização da nossa Agenda 30 BB reflete o processo contínuo de aprimoramento de nossa atuação e dos nossos compromissos.



## Nossos dez compromissos

### Negócios Sustentáveis

1. Fomento à energia renovável: **R\$ 15 bilhões** de saldo até 2025.
2. **R\$ 125 bilhões** de saldo em agricultura sustentável até 2025.
3. Fomento ao empreendedorismo: **1 milhão de empreendedores** até 2025.
4. **R\$ 20 bilhões** de desembolso até 2025 para eficiência estadual e municipal<sup>(1)</sup>.

### Investimento Responsável

5. Saldo de **R\$ 20 bilhões** em fundos ASG até 2025 e avaliação ASG de 100% dos ativos sob gestão aplicáveis até 2022.
6. **R\$ 30 bilhões** de originação em recursos sustentáveis para o BB e clientes até 2030.

### Gestão ASG

7. **Emissões** de GEE: **compensar 100%** a partir de 2021 e **reduzir 30%** até 2030. 90% de energia renovável até 2024.
8. **Cargos** de liderança: **30% de mulheres e 23% de pretos e pardos** até 2025.
9. **17 milhões** de clientes com alta maturidade digital até 2025.
10. **R\$ 1 bilhão** investidos por meio da Fundação BB<sup>(2)</sup> até 2030.

Saiba mais em [nosso site de Sustentabilidade](#).

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

(2) Educação, meio ambiente, inclusão socioproductiva, voluntariado e tecnologias sociais.

A atualização da nossa Agenda 30 BB reflete o processo contínuo de aprimoramento de nossa atuação e dos nossos compromissos.



## Agenda 30 BB | 2021-2023<sup>(1)</sup> |102-44|

### Inovação e Tecnologia

**Desafio 1:** Antecipar-se às tendências do mercado e promover as inovações necessárias, a fim de garantir a perenidade do Banco do Brasil.

**Ação 1:** Inovar, com o auxílio de novas tecnologias, os modelos de negócios, produtos e serviços do BB.

○ **Indicador 1:** 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.

○ **Indicador 2:** Ter 10,6 milhões de clientes com alta maturidade digital até 31/12/2023.

**ODS impactados:**



**Ação 2:** Aprimorar o processo de gestão de pessoas com a utilização de Analytics aplicado a determinadas práticas, como: mensuração da performance dos funcionários, planejamento estratégico e identificação dos gaps de competência da força de trabalho, recrutamento e contratação, identificação de riscos, inteligência competitiva, e análise de networking profissional.

○ **Indicador 1:** Incorporar, até 31/12/2022, a utilização de Analytics em, no mínimo, dois processos de atração, identificação e retenção de talentos, alinhados às melhores práticas de mercado.

**ODS impactados:**



(1) 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 a atualização da Agenda 30 BB.

## Diversidade

**Desafio 2:** Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.

**Ação 3:** Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.

- **Indicador 1:** Alcançar 22% de mulheres em cargos de liderança em 31/12/2021, de forma a refletir o perfil do quadro de funcionários do BB.
- **Indicador 2:** 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 3:** 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.
- **Indicador 4:** Alcançar 26% de mulheres em cargos de liderança em 31/12/2023, de forma a refletir o perfil do quadro de funcionários do BB.

ODS impactados:



## Negócios Sustentáveis

**Desafio 3:** 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 4:** 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 1:** 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.

ODS impactados:



### Ação 5: Emitir e originar título sustentável.

- **Indicador 1:** Emitir um título sustentável, conforme modelo de Finanças Sustentáveis do BB até 31/12/2021.
- **Indicador 2:** Originar R\$ 6,5 bilhões em títulos sustentáveis até 31/12/2023.

#### ODS impactados:



### Ação 6: Aumentar a cobertura dos ativos sob gestão abrangidos por verificação ASG.

- **Indicador 1:** Alcançar 100% de cobertura dos ativos aplicáveis sob gestão com verificação ASG em 31/12/2022.

#### ODS impactado:



### Ação 7: Ampliar o saldo de recursos administrados com aspectos ASG.

- **Indicador 1:** Desenvolver soluções de investimento ASG para clientes do segmento varejo e private até 30/06/2022.
- **Indicador 2:** Alcançar saldo de R\$ 12 bilhões de recursos administrados com aspectos ASG em 31/12/2023.

#### ODS impactados:



### Ação 8: Ampliar o volume de crédito sustentável

- **Indicador 1:** Desembolsar, no exercício 2023, R\$ 536 milhões, destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Mercado Agro.
- **Indicador 2:** Desembolsar, de 2021 a 2023, R\$ 548 milhões destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Pilar PJ/MPE.
- **Indicador 3:** Contratar, no exercício 2023, R\$ 1.499 milhões em Project Finance e/ou Operações Estruturadas de energia renovável e/ou operações destinadas a players do segmento de energia renovável para aplicação em suas atividades, até 31/12/2023.

### Ação 8: Ampliar o volume de crédito sustentável

- **Indicador 4:** Desembolsar, no exercício 2023, R\$ 200 milhões destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Mercado Setor Público.
- **Indicador 5:** Desembolsar, de 2021 a 2023, R\$ 590 milhões destinados à eficiência energética e energia renovável até 31/12/2023 – Mercado PF.
- **Indicador 6:** Ampliar o saldo em carteira destinado a boas práticas agrícolas e agricultura de baixo carbono para R\$ 113,0 bilhões até 31/12/2023.

#### ODS impactados:



## Atração, Retenção e Desenvolvimento de Talentos

**Desafio 4:** 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 9: Aumentar o percentual de funcionários cuja recompensa é impactada pela avaliação de desempenho individual.

- **Indicador 1:** 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 2:** Ter 90% dos funcionários abrangidos pela avaliação de desempenho multidimensional com impacto na remuneração em 31/12/2022.

#### ODS impactados:



### Ação 10: Ampliar a cobertura da pesquisa de clima organizacional de funcionários e o percentual de funcionários engajados.

- **Indicador 1:** Manter a cobertura da pesquisa de clima organizacional superior a 80% em 31/12/2021.

#### ODS impactado:



## Impactos Socioambientais das Operações/Atividades

**Desafio 5:** 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 11:** Mensurar os impactos (externalidades) socioambientais e econômicos dos produtos, serviços e atividades do BB.

- **Indicador 1:** Mensurar os impactos de duas novas atividades, produtos, serviços ou projetos até 30/06/2023.

ODS impactado:



**Ação 12:** 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 Impactado:



## Cultura da Sustentabilidade

**Desafio 6:** 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 13:** Fomentar a cultura da sustentabilidade por meio de um maior envolvimento da alta administração.

- **Indicador 1:** Definir metas de sustentabilidade com impacto na remuneração variável para 100% dos funcionários até 31/12/2022.

ODS impactado:





## Risco Socioambiental

**Desafio 7:** Fortalecer a gestão do risco socioambiental nos negócios, processos e relações comerciais do Banco do Brasil.

**Ação 15:** Revisar o processo de crédito do BB sob a ótica do risco socioambiental.

**Indicador 1:** Desenvolver, até 31/12/2021, formas de monitorar a conformidade socioambiental nas operações de crédito rural durante toda a vigência da operação.

**Indicador 2:** Revisar e publicar as Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito e as Diretrizes Socioambientais - Lista Restritiva e Lista de Exclusão até 31/12/2023.

ODS impactados:



## Ética e Compliance

**Desafio 8:** 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 17:** Desenvolver iniciativas sobre o tema ética e *compliance*, buscando fortalecer a gestão e o comprometimento dos funcionários.

**Indicador 1:** Ter 95% dos funcionários das ELBB capacitados sobre o Código de Ética do BB ou da ELBB em 31/12/2021.

**Indicador 2:** 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.

**Indicador 3:** Ter 50% dos funcionários, identificados como público-alvo, capacitados sobre o tema evasão fiscal em 31/12/2022.

ODS impactados:



## Combate a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro

**Desafio 9:** 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 18:** Revisar a Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção.

- **Indicador 1:** Revisar a PLDFTC até 31/12/2021 destacando a definição de termos da Política e em alinhamento com os Princípios Wolfsberg.

ODS impactado:



## Mudanças Climáticas

**Desafio 10:** Aprimorar a governança e a gestão dos riscos e das oportunidades relacionados às questões climáticas, dando transparência aos compromissos e às práticas do Banco do Brasil em relação ao tema.

**Ação 21:** Reforçar a gestão e a transparência das questões climáticas.

- **Indicador 1:** Aprimorar informações relacionadas ao clima nos relatórios financeiros até 30/06/2022.

ODS impactados:



## Relacionamento e Satisfação de clientes

**Desafio 12:** Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.

**Ação 22:** Fortalecer a cultura da sustentabilidade no relacionamento com os clientes, por meio do engajamento e da capacitação dos funcionários em produtos/serviços ASG.

- Indicador 1:** 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 2:** Desenvolver e implementar, conforme necessidade a ser identificada, novas ações de capacitação na Trilha de Sustentabilidade até 30/06/2022.
- Indicador 3:** Ofertar produtos e serviços ASG para os clientes propensos ao consumo destes produtos até 31/12/2023.

**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.



## Governança da sustentabilidade

[102-18]

O principal objetivo da governança em sustentabilidade é gerir o desempenho socioambiental, com base na Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA).

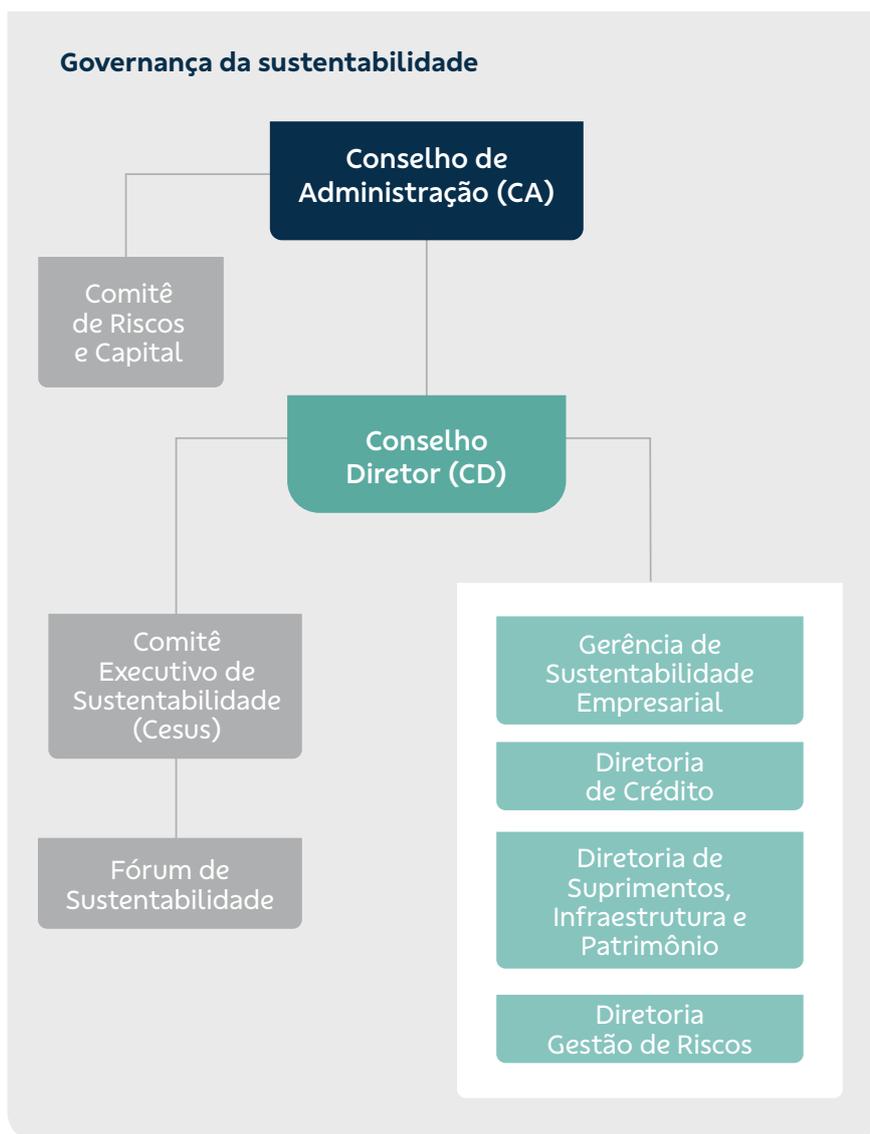
No Banco do Brasil, ela segue a seguinte estrutura:

> **Conselho de Administração**  
Acompanha semestralmente o desempenho socioambiental e as iniciativas em andamento;

> **Conselho Diretor**  
Responsável pela aprovação e acompanhamento das iniciativas do Plano de Sustentabilidade – Agenda 30 BB, até o ano de 2020. Em 2021, passa a acompanhar semestralmente o desempenho socioambiental e as iniciativas correlatas;

> **Comitê de Riscos e de Capital**  
Assessora o CA no exercício das suas funções relativas à gestão de riscos, entre as quais socioambiental e de capital;

> **Fórum de Sustentabilidade BB**  
Instância composta por Gerentes Executivos do Banco e da Fundação Banco do Brasil (Fundação BB). 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, até final de 2020, estava subordinado ao Comitê Executivo de Negócios, e atualmente reporta-se ao Comitê Executivo de Sustentabilidade;





“ A sustentabilidade está incorporada em nossa estratégia de negócios e pressupõe uma gestão baseada em transparência, governança corporativa e responsabilidade socioambiental. Buscamos otimização recorrente de despesas e acreditamos na capacidade de desenvolver o capital humano e aprimorar as práticas ambientais e de ecoeficiência, assegurando o uso eficiente e sustentável dos recursos naturais. ”

**Mauro Neto**  
VP Corporativo



> **Gerência de Sustentabilidade Empresarial (\*)**  
Gerência autônoma vinculada à Vice-Presidência de Agronegócios e Governo – responsável pela condução do tema sustentabilidade e pelo gerenciamento específico do risco socioambiental em 1ª Linha de Defesa, com orientações estratégicas e de aculturação do tema;

> **Diretoria de Crédito**  
Unidade responsável pelo gerenciamento específico do risco socioambiental em 1ª Linha de Defesa relacionado ao processo de crédito;

> **Diretoria de Suprimentos, Infraestrutura e Patrimônio**  
Unidade responsável pelo gerenciamento específico do risco socioambiental em 1ª Linha de Defesa

relacionado a compras, contratações, gestão de recursos logísticos e ecoeficiência;

> **Diretoria de Gestão de Riscos**  
Unidade responsável pela gestão corporativa dos riscos socioambiental e climático em 2ª Linha de Defesa.

(\*) Em 2020, a gestão da sustentabilidade esteve sob responsabilidade da Unidade Relações com Investidores e Sustentabilidade.

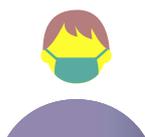
**Em 2021, foi criado o Comitê Executivo de Sustentabilidade (Cesus), subordinado ao CD e composto por Vice-Presidentes e Diretores e tem, dentre outros objetivos, decidir sobre o Plano de Sustentabilidade do Banco – Agenda 30 BB, orientar a implementação de iniciativas de sustentabilidade com potencial impacto nos negócios, definir diretrizes para o tema, além de conferir uma visão multidisciplinar às tomadas de decisão.**





# Nosso modelo de negócios e geração de valor

## Capitais



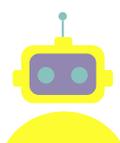
### Capital humano

**91.673** funcionários/  
Mais de 6 milhões de horas de treinamento.



### Capital social e de relacionamento

Mais de **750 mil** acionistas  
**74,4 milhões** de clientes.



### Capital intelectual

**Iniciativas em inovação:**  
Plataforma Mobile  
Liga Emerging Technologies  
Open Banking Marca com  
**212** anos de história.



### Capital financeiro

**R\$ 1,7 trilhão** em ativos.



### Capital manufaturado

O App BB manteve sua posição de destaque entre os mais bem avaliados do mundo: **4,6** para a plataforma Android e **4,7** para iOS, os melhores resultados entre todos os aplicativos de bancos e fintechs.

**49,2 mil pontos** de atendimento.

**21,2 milhões** de clientes ativos<sup>(1)</sup> nos canais digitais.



### Capital natural

Duas usinas solares geram **15 Gwh/ano**.

## Nossa estratégia

### Direcionadores estratégicos:

- Clientes
- Financeira
- Sustentabilidade
- Processos
- Pessoas



(1) Clientes PF e PJ que fizeram pelo menos uma transação nos últimos 90 dias nas plataformas digitais B

## 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

## Nossos diferenciais



Serviços\*

Participação no mercado  
de Agronegócio: 54,1%

Participação no mercado  
de Crédito: 16,2%

Carteira de  
Negócios Sustentáveis  
R\$ 244,7 bilhões

Presença física

Negócios digitais

Marca

\* Veja mais em Cadeia de valor,  
na próxima página.

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

## Nossos resultados

**88,2%** de funcionários satisfeitos/ Entre  
as **150** Melhores Empresas para Trabalhar.

**203,5 mil** agricultores familiares atendidos.

**Instituição financeira mais  
sustentável do mundo**, segundo  
o Ranking Global 100. Presente no DJSI  
e no ISE da B3.

**Uma das 100 empresas mais  
inovadoras do mundo**, segundo o  
CIO Awards.

**86,5%** de todas as transações foram  
realizadas via App e/ou Internet, com **81,3%**  
de satisfação: **83,7%** no app  
e **78,9%** na internet.

Lucro líquido ajustado de  
**R\$ 13,9 bilhões** em 2020.

Retorno sobre Patrimônio Líquido: **12,0%**

**Redução** de **6,7%** no consumo de energia  
e **15,9%** no consumo de água, de **54%**  
nos documentos impressos e de **35,6%** nas  
despesas com descartáveis plásticos. Selo  
Ouro do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Valor da marca: **R\$ 18,0 bilhões/**  
**6ª** marca mais valiosa do Brasil, segundo  
o Interbrand/Top of Mind na categoria  
Bancos por **30** anos seguidos.

# Cadeia de valor

## Acionistas

Mais de 750 mil acionistas, 98,0% deles pessoas físicas e 1,9% pessoas jurídicas.

## Funcionários

Mais de 91 mil funcionários em todas os estados brasileiros e no exterior.

## Total do valor adicionado distribuído:

### R\$ 43,2 bilhões.

- > Pessoal: R\$ 21,5 bilhões
- > Governo: R\$ 8,3 bilhões
- > Remuneração de capitais de terceiros e acionistas minoritários + lucros retidos: R\$ 13,4 bilhões

Materiais: água, energia e gás  
R\$ 0,6 bilhão

Processamento de dados e comunicação  
R\$ 1,2 bilhão

**Fornecedores**  
R\$ 8,5 bilhões pagos a fornecedores.

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

Serviços\*  
R\$ 3,4 bilhão

\* Terceiros, vigilância, propaganda e transporte

## Segmento bancário

### > Serviços

Depósitos, operações de crédito e prestação de serviços, que são disponibilizados aos clientes por meio dos mais variados canais de distribuição situados no país e no exterior.

### > Mercados

Varejo, atacado, governo, microempreendedores e o setor informal.

### > Receitas operacionais 147,7 bilhões

## Modelo de negócios

## Segmento de investimentos

### > Serviços

Intermediação e distribuição de dívidas no mercado primário e secundário, participações societárias, prestação de serviços financeiros, assessorias econômico-financeiras, aplicações em títulos e valores mobiliários.

### > Mercados

Investidores Pessoa Física e Jurídica, captadores de recursos.

### > Receitas operacionais R\$ 0,7 bilhão



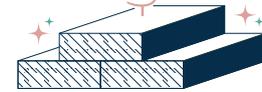
## Segmento de gestão de recursos

- > **Serviços**  
Compra, venda, e custódia de títulos e valores mobiliários, administração de carteiras e administração de fundos e clubes de investimento.
- > **Mercados**  
Investidores pessoas Física, Jurídica e Institucionais.
- > **Receitas operacionais**  
**R\$ 3,0 bilhões**



## Segmento de seguros, previdência e capitalização

- > **Serviços**  
Produtos e serviços relacionados a seguros de vida, patrimonial e automóvel, planos de previdência complementar e títulos de capitalização.
- > **Mercados**  
Pessoa Física e Jurídica.
- > **Receitas operacionais**  
**R\$ 5,7 bilhões**

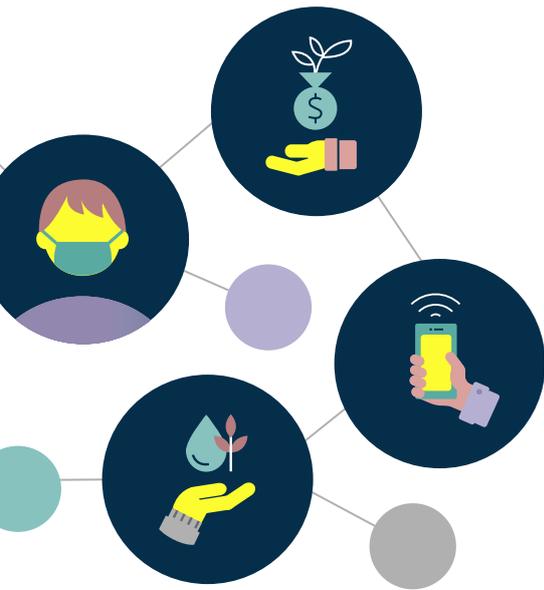


### Impactos com o consumo de recursos naturais

- o **Água: 955,7 mil m<sup>3</sup>**
- o **Energia: 533 GWh**
- o **Papel: 1.868 t**

#### Legenda:

- Stakeholders
- Impactos
- Serviços



## Segmento de meios de pagamento

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



### Fundação BB

Desde 2010, foram mais de **R\$ 3,1 bilhões em investimento social** e mais de **5,6 milhões com as realidades transformadas pela Fundação Banco do Brasil.**

**Comunidade CCBB:** ações educativas e **62 iniciativas culturais presenciais** e **33 virtuais.**

**Mais de 1.200 ações** cadastradas no Portal Voluntário em 2020.

### AABB Comunidade

O programa alcançou **31.270 beneficiários em 235 municípios**. Nos últimos 10 anos, cerca de **500 mil crianças** foram atendidas.



# 2 Papel Transformador



[SASB FN-CB-240a.1]

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

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



**Contribuímos para que a sociedade possa acessar novas tecnologias e gerar crescimento e desenvolvimento para o país.**



## Como enfrentamos a covid-19

Diante do cenário de incertezas trazido pela pandemia da covid-19, agimos em várias frentes para dar suporte aos nossos colaboradores e clientes com agilidade e segurança, reforçando nosso propósito de “cuidar do que é valioso para as pessoas”. Desde março de 2020, estamos trabalhando para auxiliar a sociedade e o país a atravessar esse período de tantas dificuldades. Graças ao grande empenho de todos os funcionários, adequamos nosso atendimento e seguimos prestando serviços financeiros de qualidade.

Além disso, foram feitos investimentos em tecnologia e em segurança da informação, reforçando

o atendimento digital. Também tomamos todas as medidas necessárias para manter o atendimento presencial seguro.

Entre as ações adotadas, destacamos:

### Funcionários

Com o surgimento da pandemia, foi disponibilizado o trabalho remoto residencial emergencial, em que milhares de funcionários passaram a trabalhar de casa a partir de março de 2020, o que incluiu pessoas de grupos de risco e gestantes

- Nas agências, distribuimos máscaras aos funcionários,

conforme recomendação do Ministério da Saúde, além de face shields (protetores faciais de acrílico). Também foram instaladas barreiras de acrílico no mobiliário, quando necessário.

- Todos os colaboradores receberam instruções sobre medidas sanitárias e de distanciamento social a serem tomadas.
- Novas rotinas de higienização de estruturas físicas, como mobiliário e equipamentos, foram sistematizadas.
- A conduta quanto a casos suspeitos e confirmados nos locais de trabalho



**Desde março de 2020, estamos trabalhando para auxiliar a sociedade e o país a atravessar esse período de tantas dificuldades.**



## Desenvolvemos um sistema de acompanhamento de informações de casos suspeitos e confirmados da covid-19 entre os colaboradores.

- 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.
- As homologações presenciais de atestados médicos foram suspensas.
  - Foram canceladas as viagens internacionais e restringidas as nacionais.
  - Todos os treinamentos presenciais foram desmarcados, assim como eventos e reuniões, sendo priorizados os meios digitais.
  - Foi dada prioridade à vacinação dos bancários contra a gripe (H1N1).
  - As equipes dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMTs) vêm mantendo comunicação constante com a Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho, com reuniões virtuais para alinhamento de condutas e implementação de protocolos para evitar a contaminação pela covid-19. Informativos e projetos são elaborados de forma conjunta.
  - Os SESMTs vêm dando assessoramento técnico aos funcionários e administradores sempre que necessário. Quando há atualização de decretos e portarias, protocolos são alterados. Paralelamente, as reuniões com as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) seguem ocorrendo, em modelo virtual, para discussões sobre medidas de implementação local.
  - As equipes de saúde ocupacional têm elaborado e divulgado diversos materiais informativos nos nossos veículos de comunicação, incluindo podcasts sobre as medidas de prevenção à covid-19. Outro conteúdo oferecido é o gerenciamento do estresse neste contexto de distanciamento social. Antes mesmo de iniciada a pandemia, a nossa Universidade Corporativa já disponibilizava cursos autoinstrucionais com foco na saúde emocional, no autoconhecimento e no desenvolvimento da resiliência e da liderança, além da manutenção de hábitos saudáveis. O objetivo final: promover a saúde integral dos colaboradores e o bem-estar no trabalho.
  - Foram criados grupos estratégicos, um executivo e outros regionais, para a condução das medidas adotadas, sempre baseadas nas recomendações do Ministério da Saúde. Foi instaurado o Comitê Bipartite de Crise/ Covid-19, que estabeleceu um canal permanente, em tempo real, para debate de situações relacionadas ao assunto, seja tratando de regras de abrangência setorial e nacional, seja cuidando de procedimentos individuais de interesse dos funcionários.
  - Um sistema de acompanhamento de informações de casos suspeitos e confirmados de covid-19 entre os colaboradores foi desenvolvido. Isso permite a busca ativa de contactantes dessas pessoas, e vem contribuindo para o controle epidemiológico entre nossa equipe.

### Cientes

- O número de pessoas dentro das agências vem sendo controlado,

“ O Brasil e o Mundo foram afetados em 2020 pelo início e o agravamento da pandemia da covid-19, tornando a saúde de todos os nossos *stakeholders* nossa principal preocupação e o direcionador de nossas ações. Uma das prioridades das nossas estratégias foi fazer com que os clientes se sentissem completamente apoiados, mesmo diante de todas as dificuldades. Reafirmamos o compromisso de ter o cliente no centro e estamos preparados para atendê-lo com toda segurança e rapidez, oferecendo orientação financeira e soluções inovadoras e adequadas para o seu crescimento sustentável. ”

**Bernardo Rothe**  
VP de Negócios de Atacado



e são dadas orientações para que somente transações essenciais sejam realizadas presencialmente.

- Colaboradores orientam os clientes quanto a medidas de prevenção a serem adotadas, como o uso de máscara.
- Os pisos na área de autoatendimento foram demarcados, para evitar aglomerações.
- Foram criados horários específicos para o atendimento a clientes de grupos de risco, reconhecidos pela Resolução nº 3.991/2020 do Banco Central.
- 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.

## Empresas

[SASB FN-CB-240a.2]

[SASB FN-CB-000.A]

- Fizemos o desembolso de R\$ 7,0 bilhões no Programa de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe).
- Participamos do Programa Emergencial de Acesso a Crédito (PEAC) Maquininhas, do BNDES, disponibilizado

para 76 mil clientes, com empréstimos de R\$ 2,2 bilhões. Fomos responsáveis por 71% do que foi feito por todos os bancos.

## Setor Público

- Apoiamos o Governo Federal, por meio do Ministério da Cidadania, no pagamento do auxílio emergencial previsto na Lei 13.982, de 2 de abril de 2020, com a realização de mais de 9,5 milhões de créditos. O total chegou a R\$ 11,7 bilhões de abril a dezembro de 2020. [SASB FN-CB-410a.1]
- Disponibilizamos atendimento exclusivo para os benefícios emergenciais, realizando 1,9 milhão de atendimentos. Desde agosto de 2020, a Central de Relacionamento ampliou a capacidade de atender pela ferramenta “Fale com” para os segmentos Pessoa Física



1

2

3

4

5



e Pessoa Jurídica, atingindo 21 mil por dia em dezembro.

- 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 está sendo pago aos funcionários das empresas que aderem ao programa, independentemente do cumprimento de qualquer período aquisitivo ou número de salários recebidos. Até 30/12/2020, foram disponibilizados 20,1 milhões de benefícios. O montante chegou a R\$ 16,4 bilhões, sendo R\$ 2,7 bilhões por meio de crédito automático em contas poupança BB, R\$ 11,4 bilhões por DOCs e R\$ 2,3 bilhões de créditos via Carteira Digital bB. [SASB FN-CB-240a.1]
- Realizamos, por meio de acordo com o Ministério da Saúde, o pagamento de 491,2 mil bonificações aos residentes e estudantes da área de saúde que participam da ação “O Brasil Conta Comigo”, por meio da Carteira Digital bB. Foram mais de R\$ 336,9 milhões pagos. A ação do ministério possibilita a convocação de profissionais interessados em atuar junto ao Sistema Único de Saúde (SUS) no enfrentamento da pandemia em locais de maior necessidade.

- Apoiamos alguns Estados e municípios no pagamento de auxílio emergencial. Os focos foram o atendimento de necessidades básicas dos cidadãos e a aquisição de merenda escolar para alunos da rede pública inscritos no Bolsa Família. Os créditos foram disponibilizados por meio da carteira Digital bB a cerca de 96 mil beneficiários e representantes dos estudantes.
- Em novembro de 2020, nas eleições municipais, 1,3 milhão de mesários de 23 Estados receberam o auxílio-alimentação por meio do smartphone. O benefício foi pago por meio do aplicativo Carteira bB, graças a uma parceria com os Tribunais Regionais Eleitorais. Cada TRE definiu o valor e a data de pagamento, e as condições de recebimento foram divulgadas no site da Justiça Eleitoral de cada Estado.

## Sociedade

- Anunciamos a doação de R\$ 20 milhões à Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) para a produção de um milhão de kits de diagnósticos rápidos para a covid-19, destinados ao Ministério da Saúde. Todos os kits já contam com tecnologia brasileira nascida na Fiocruz, reconhecida internacionalmente e com amplo histórico de pesquisas científicas na área da saúde. A doação se dá através da holding EloPar,

acionista majoritária das empresas Alelo, Livel, Veloe e Dígio, além da Bandeira Elo.

- O Conglomerado BB adotou medidas relevantes para contribuir para o combate à pandemia. Dois destaques foram as ações da Fundação Banco do Brasil, com recursos do BB Seguros, no valor de R\$ 40 milhões, e do banco BV, no total de R\$ 15 milhões. Os recursos foram doados para a compra de alimentos, produtos de higiene e de limpeza. A Fundação também lançou site [coronavirus.fbb.org.br](https://coronavirus.fbb.org.br) para receber doações institucionais e de voluntários que queiram contribuir com esse esforço conjunto. Também financiamos a importação de EPIs e ventiladores para hospitais de base, num total de U\$ 309 milhões.

## Saúde financeira

- Monitoramos os potenciais impactos da crise na carteira de crédito, considerando as peculiaridades dos diversos segmentos e linhas de crédito, e temos adotado medidas proativas para a gestão do risco e do capital. Trabalhamos para preservar a continuidade das nossas operações e a perenidade de nossa empresa. Nos últimos doze meses, realizamos provisões prudenciais de R\$ 8,1 bilhões, para reforçar nosso balanço em relação ao cenário à frente.



# Carteira de Negócios Sustentáveis

[SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-410a.2] | 201-2 | 203-2 | 103-1 | 103-2 | 103-3 | Impactos Socioambientais das Atividades e Operações]

Nossa carteira de negócios sustentáveis 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, incluindo novas linhas, e 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. Submetemos a revisão à

avaliação independente da consultoria Sitawi Finanças do Bem, que 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 que possuem contribuição positiva e transformacional para o desenvolvimento sustentável e para a transição para uma economia de baixo carbono e inclusiva.

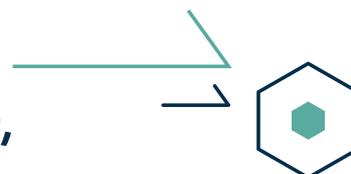
## Desafio 3 |||||

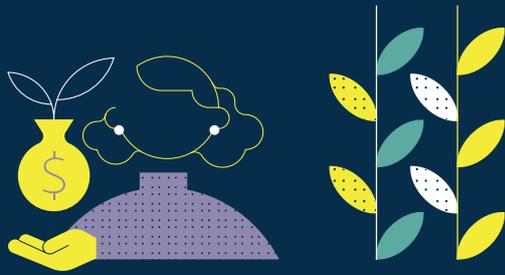
Desenvolver e ofertar soluções financeiras e modelos de negócios que incorporem aspectos ASG (ambientais, sociais e de governança), a fim de fomentar a transição para uma economia inclusiva e de baixo carbono.

Em dezembro de 2020, a carteira apresentou um saldo de R\$ 244,7 bilhões. Ela 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, nessa carteira são consideradas áreas de cunho social, como: educação, saúde e desenvolvimento local e regional. O volume de recursos foi destinado aos clientes de todos os segmentos, como Pessoa Física (Varejo e Private), empresas de diferentes portes (MPE, Corporate, Atacado) e para o Setor Público.

[SASB FN-CB-000.A]

Nossa carteira de negócios sustentáveis apresentou, em 2020, um saldo de R\$ 244,7 bilhões.



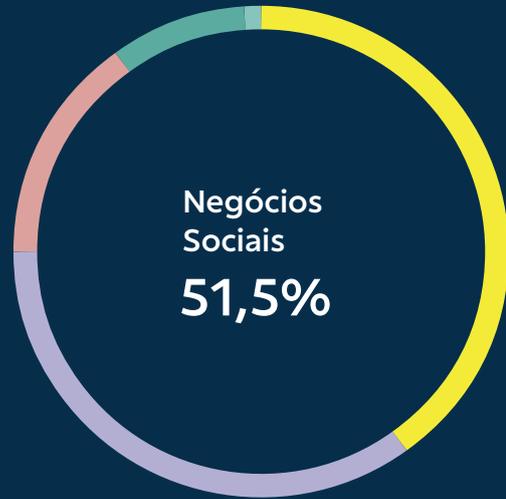


Majoritariamente  
Alta/Transformacional

# Carteira de Negócios Sustentáveis

**Total:**  
R\$ 244,7 bilhões

(R\$ - bilhões)  
Posição: Dez/2020



R\$ 126,03 bilhões



R\$ 32,17 bilhões



R\$ 65,36 bilhões



R\$ 21,14 bilhões

## Negócios Sociais

Governo	49,45	
Fundo de Financiamento Estudantil (Fies)	46,87	
Minha Casa Minha Vida	21,18	
Emergencial Covid	8,13	
Demais	0,39	

## Agricultura de Baixo Carbono

Custeio Plantio Direto	25,31	
Programa ABC	6,86	

## Empresarial

Empresarial	21,14	
-------------	-------	--

## Boas Práticas Socioambientais

Pronaf Mais Alimentos	36,34	
Investimentos	11,85	
PCA/Moderagro	9,10	
Pronaf Custeio	6,30	
Pronaf Investimento	1,77	

Adicionalidade /  
Contribuição para  
a Sustentabilidade

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

Confira a  
avaliação  
completa:



Parecer de  
Segunda Opinião

**SITAWI**  
FINANÇAS do BEM

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

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

O posicionamento como financiadores de cadeias produtivas sustentáveis reforça o alinhamento com as disposições do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (ONU Meio Ambiente) 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 estes 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.

“

Diante do cenário de incertezas trazido pela pandemia do novo coronavírus (covid-19), temos atuado para prover suporte aos clientes com seriedade, rapidez e segurança, ao mesmo tempo em que fortalecemos o nosso compromisso com o agronegócio, com o Setor Público e com a sociedade, a partir de ações que visam apoiar o país a superar este momento de dificuldades, incentivando atividades que geram impacto positivo.”

João Rabelo  
VP de Agronegócios e Governo





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.

## Negócios inclusivos

[SASB FN-CB-240a.1]

[SASB FN-CB-410a.2]

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

[Negócios Sustentáveis]

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.

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

Já o BB Crédito Acessibilidade procura incluir o público de pessoas com deficiência no mercado de trabalho por meio do financiamento de bens e serviços de tecnologia assistiva, com condições diferenciadas de juros. Exclusivo do Banco do Brasil e regulamentada pelo Governo Federal, o BB Crédito Acessibilidade já beneficiou a mais de 76 mil pessoas, desde 2012.

[SASB FN-CB-240a.4]

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. Atividades não sustentáveis ou que infringem a legislação ambiental são coibidas, diminuindo riscos dos clientes e o nosso. 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). Mais informações podem ser encontradas no [sítio de Sustentabilidade](#).

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 [sítio de Sustentabilidade](#).

## Agricultura sustentável

[203-2]

[SASB FN-CB-240a.1]

[SASB FN-CB-410a.2]

Como um dos principais indutores do desenvolvimento do agronegócio no País, e apoiadores do setor em todas as etapas de sua cadeia produtiva, fornecemos soluções com atributos socioambientais para os clientes produtores rurais, a exemplo do Pronaf, que conta com suporte de equipes capacitadas em crédito rural, especialistas em investimentos e engenheiros agrônomos. O programa é voltado ao atendimento especializado de mini e pequenos produtores rurais, o que promove geração de renda e fortalece as atividades desenvolvidas pelo produtor familiar.

Em 2020, no âmbito do Pronaf, aproximadamente 203,5 mil agricultores



1

2

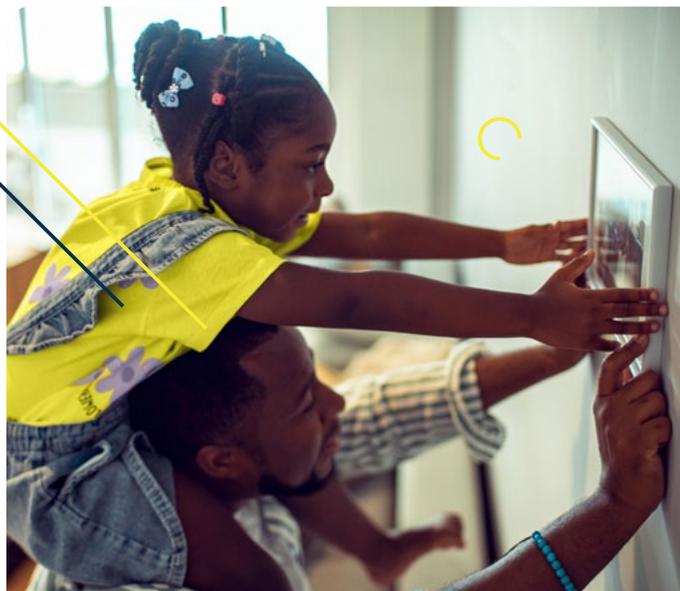
3

4

5



## Atuamos em favor do desenvolvimento produtivo, do empreendedorismo e da promoção das inclusões social e financeira.



familiares (ante 221 mil, em 2019) foram atendidos, com participação em 47,4% das contratações do mercado em operações de custeio, investimento e industrialização (ante 49,8%, em 2019). Os negócios atingiram 85,3% (ante 87,70%, em 2019) dos municípios brasileiros, o que demonstra a abrangência do programa.

[SASB FN-CB-240a.4]

[SASB FN-CB-000.A]

Durante o ano, mantivemos a liderança na contratação de financiamentos do Programa de Agricultura de Baixo Carbono (ABC), alcançando 70,3% do mercado (ante 68,80% do mercado, em 2019). 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.

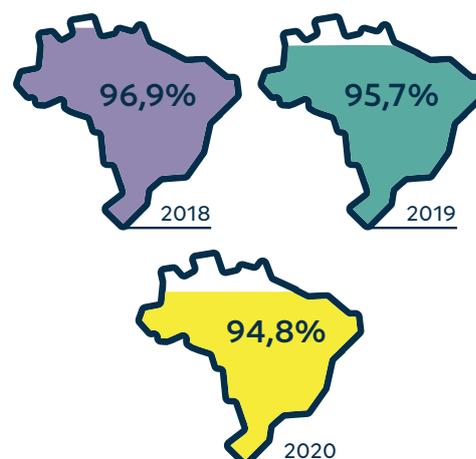
Outro importante aliado no apoio à agricultura sustentável é o Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP), o qual incentivamos através de nossas operações de Custeio Plantio Direto. Trata-se de financiamentos para o uso de sistemas que seguem a lógica das florestas. Ou seja, da mesma maneira como o material orgânico caído das árvores se transforma em rico adubo natural, a palha decomposta de safras anteriores por macro e microrganismos transforma-se em alimento do solo. As vantagens 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. Este sistema contribui ainda para que o solo não seja levado pelas erosões e armazene mais nutrientes, fertilizantes e corretivos.

Somente em 2020, apresentamos um saldo de R\$25,31 bilhões em operações nestas linhas de crédito, um aumento de 23% frente ao ano de 2019.

[SASB FN-CB-000.A]

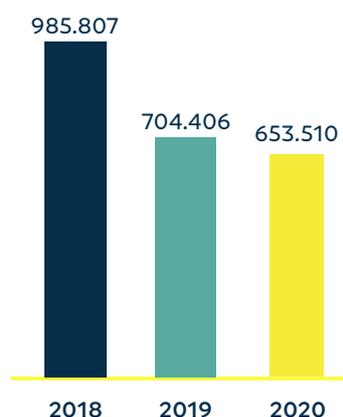
### Informações sobre a Carteira<sup>(1)</sup> – Pronaf |

#### Percentual de municípios brasileiros com ao menos uma contratação



(1) (Operações em estoque + operações contratadas em 2020)

#### Número de agricultores familiares beneficiados



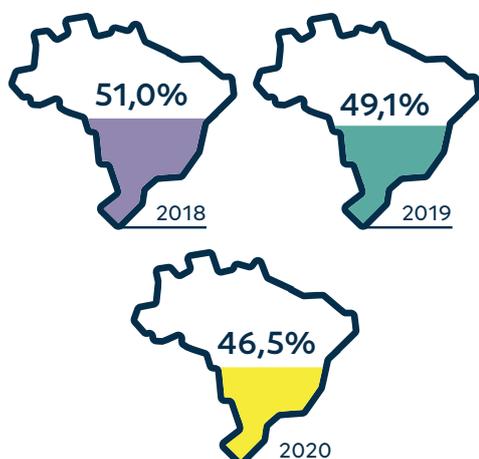
## Atividades não sustentáveis ou que infringem a legislação ambiental são coibidas, diminuindo riscos dos clientes e o nosso.

A redução observada nos últimos anos deve-se, especialmente, ao endividamento dos clientes, ao aumento da taxa de juros e à concorrência com os bancos cooperativos.

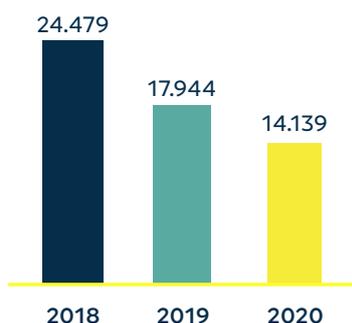
### Informações sobre a Carteira<sup>(1)</sup> – Programa ABC

(1) (Operações em estoque + operações contratadas em 2019)

#### Percentual de municípios brasileiros com ao menos uma contratação



#### Número de produtores rurais beneficiados



### Programa Agro Energia

Visa estimular o uso de energias renováveis no meio rural, por meio de financiamento de usinas micro e/ou minigeradoras de energia alternativas. Em 2019, foram liberados **R\$ 347,9 milhões** em investimentos sob o âmbito desse programa. Em 2020, foi observado crescimento de 26,1%, tendo sido liberados **R\$ 438,7 milhões**. |SASB FN-CB-000.A|

### 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 Programa Minha Casa Minha Vida (MCMV). 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 2020, foram concluídas 58 obras que totalizaram 6.879 novas unidades imobiliárias, 33 das quais empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 3.266 unidades habitacionais. Houve ainda a liberação do montante de R\$ 59,17 milhões para a construção de 22 novos empreendimentos, um deles na linha do MCMV, com 3.273 unidades habitacionais. No segmento Pessoa Física (PF), foram realizadas 4.751 operações do MCMV.

Se considerado o acumulado entre 2018 e 2020, foram concluídas 215 obras que totalizaram 33.451 novas unidades imobiliárias. Destas, 90 empreendimentos na linha do MCMV, com a entrega de 12.016 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, a exemplo da BB Conta Fácil MEI 100% digital e do cartão de crédito Ourocard Empreendedor.

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 2020 com o total superior a 66 mil clientes ativos e mais de

62 mil operações de crédito contratadas, uma redução em comparação com 2019, que teve mais de 117 mil clientes e 116 mil operações de crédito, devido à pandemia da covid-19. [SASB FN-CB-240a.4| SASB FN-CB-000.A]

Para intensificarmos nossa atuação em microfinanças, contamos com a Movera, parceira estratégica que atua por meio de agentes de microcrédito especializados na contratação e na orientação aos empreendedores de forma qualificada.

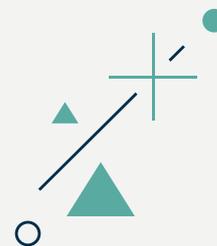
Reforçamos nosso papel de parceiro das micro e pequenas empresas, acompanhando-as de perto no decorrer desse ano desafiador, garantindo a manutenção do crédito na medida certa, atuando com

**Encerramos o ano com o total superior a 66 mil clientes ativos e mais de 62 mil operações de crédito contratadas.**



## Apoio ao empreendedorismo feminino

Ao final de 2020, contávamos com **1.066.471 empresas dirigidas por mulheres** em nossa carteira de clientes, **42,3% do total**, com **crescimento de 24,9%** em relação a 2019. Essas empresas são responsáveis por **37,4% do saldo em carteira** e possuem historicamente um menor nível de inadimplência.



[SASB FN-CB-240a.1]

[SASB FN-CB-240a.4]

[SASB FN-CB-000.A]



as prorrogações de parcelas, as linhas emergenciais e o monitoramento preventivo dos clientes. Ao todo foram R\$ 36,4 bilhões em crédito, entre prorrogações, renegociações e linhas emergenciais.

O valor total destinado a financiamentos de itens relacionados à economia verde e/ou energia renovável (Linha de crédito BB Financiamento), em 2020, foi de R\$ 83,94 milhões (ante R\$ 112,1 milhões, em 2019). A queda registrada em relação a 2019 justifica-se pela menor perspectiva de investimentos por parte das empresas, face à diminuição do ritmo de atividade e às incertezas do cenário econômico.

Quanto às linhas emergenciais, merecem destaque o Pronampe, com R\$ 7,0 bilhões destinados a

112 mil empresas, e o PEAC Maquininhas, do BNDES, com R\$ 2,2 bilhões para 76 mil empresas. Cabe ressaltar que fomos a instituição líder nacional em liberações de crédito no âmbito do PEAC Maquininhas, de acordo com ranking do BNDES.

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.

### MPE Week

|203-2|

Em 2020, a MPE Week apresentou formato diferente dos anos anteriores. Realizada no mês de outubro, promoveu o evento Empreenda

Brasil 2020, que reuniu grandes nomes do empreendedorismo nacional para debater as melhores estratégias para o novo futuro. Foram cinco eventos, transmitidos pela internet e com inscrição gratuita. Como na edição anterior, também foram oferecidos benefícios e vantagens especiais para o público-alvo. As ofertas ficaram disponíveis no [hotsite](#).

Após a MPE Week, os contratos de Cobrança tiveram um salto positivo de 66% em relação a agosto de 2020. O pagamento de contas com Ourocard Empresarial cresceu 13% em relação ao mesmo mês. Destaque também para o incremento de 13% no Desembolso PJ e de 14% nos Convênios Fopag, no período da MPE Week 2020.



## Desafio 3 |||||

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.

## Modelo de finanças sustentáveis

[SASB FN-CB-410a.2]

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 Sustainability, 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.

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 poderão ser categorizadas como verdes, sociais e sustentáveis, dependendo do projeto a ser financiado, bem como fomentar o incremento do nosso desempenho socioambiental, atrelando o custo financeiro da transação ao desempenho em indicadores de performance ASG específicos pré-estabelecidos.

## Recursos administrados

[FS11]

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 2020 com o montante de R\$ 1,2 trilhão em recursos de terceiros sob sua administração, crescimento de 11,48% no ano.

A BB DTVM, por direcionamento estratégico, realiza ampla triagem de ativos considerando os aspectos socioambientais e de governança corporativa.





1

2

3

4

5



Por meio de metodologia ASG própria, que utiliza uma combinação entre screening positivo e negativo, encerrou o período com R\$ 648,85 bilhões em ativos sujeitos a esta metodologia, representando 55,12% do total de ativos administrados. A gestora de recursos administra e distribui aos diferentes segmentos de investidor dez fundos de investimento com características socioambientais que, em dezembro de 2020, somaram R\$ 3,15 bilhões de patrimônio líquido.

A fim de atender ao Banco Central e às diretrizes do Principles for Responsible Investment (PRI) e do Código AMEC de Princípios e Deveres dos Investidores Institucionais – Stewardship, 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 às normas 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 – Avalia questões relacionadas a rotatividade, saúde e segurança no trabalho, certificações sociais, equidade e assistência à família; e
- Indicadores de desempenho ambiental – Avalia 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 o 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 2020, 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 uma excelente infraestrutura de investimento, com gerenciamento de portfólio em tempo real, controles de risco e sistemas de conformidade e uma exposição muito baixa ao risco de interrupção dos negócios. 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.





### Fundo BB Ações Equidade

O fundo BB Ações Equidade destina-se aos segmentos Private e Varejo e se caracteriza por alocar recursos em empresas de capital aberto, signatárias dos Princípios de Empoderamento das Mulheres. A definição dos pesos e ponderação dos atributos partem de dois pilares:

- **Avaliação econômico-financeira:** por meio de análise de múltiplos resultados, potencial de valorização e análise de sustentabilidade, com metodologia própria que considera as dimensões ambiental, social e de governança; e
- **Crítérios de equidade:** participação de mulheres em cargos de gerência, executivas e no Conselho de Administração.

Em 2020, o Fundo BB Ações Equidade apresentou rentabilidade de 7,02%. A alta equivale a 240% à alta do índice Ibovespa, seu *benchmark*, que teve, no mesmo período, um crescimento de apenas 2,92%.

### Fundos de Investimentos em Participações (FIP)

|FS7|FS8|

O Programa de Investimento em *private equity* e venture capital está em processo de desinvestimento. Em 2020 foram realizados 16

desinvestimentos em ativos dos FIPs investidos pelo BB-BI. No período, o BB-BI recebeu R\$ 127,2 milhões entre desinvestimentos e proventos desses fundos.

Os regulamentos dos FIPs, 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 para nós 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 no 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 ciclo do FIP, promove reuniões periódicas com atualização do acompanhamento das companhias investidas.

[Veja mais no Anexo GRI](#)



# 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.

Em 2020, a migração para o Mercado Livre envolveu mais dois edifícios, totalizando 24, e resultou na economia de R\$ 4,5 milhões, equivalente a uma redução de despesas de 20% em comparação com a tarifa do mercado cativo (adquirida diretamente da concessionária de energia).

Os gráficos a seguir demonstram a previsão do montante de energia adquirida e o impacto econômico anual até 2023.

## Energia adquirida

kWh – milhões

2021	88
2022	88
2023	88

## Economia anual <sup>(1)</sup>

R\$ milhões

2021	7,7
2022	13,7
2023	13,7

(1): |102-48| Valores revisados

## 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

|302-1 |302-4|

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. O objetivo será alcançado por meio de geração distribuída remota, com 22%, e pelo mercado livre, com 68%.

Nesse contexto, inauguramos em março de 2020 nossa primeira usina de energia solar na modalidade de geração distribuída. Em outubro, a segunda usina foi inaugurada e outras cinco usinas estão previstas para que entrem em operação até o final de 2021.





Durante o ano inauguramos duas usinas de energia solar na modalidade de geração distribuída e outras cinco estão previstas até o final de 2021.

Os dois empreendimentos em operação têm capacidade conjunta instalada de 6 MW, gerando 15 GWh/ano e vão garantir fornecimento de energia renovável para 141 agências, permitindo à instituição economizar R\$ 53,7 milhões ao longo de 15 anos. Também possibilitarão redução média de 45% na conta de energia de nossas agências e contribuirão com a diversificação da matriz energética renovável no Brasil. Quando todas as usinas estiverem em operação, 3.150 toneladas de dióxido de carbono deixarão de ser emitidas por ano, o que corresponde ao plantio de cerca de 21 mil árvores.

Entre as outras ações desenvolvidas em 2020 para otimizar o consumo e as despesas de energia elétrica, destacam-se:

**Gestão automatizada de energia elétrica:** iniciativa realizada nas unidades que poderá reduzir em mais de R\$ 500 mil as despesas com esse insumo, assim como a ampliação da eficiência operacional e a melhoria dos indicadores de consumo;

**Controle integrado de energia, água e utilidades prediais:** início das instalações para um grupo de 300 unidades de atendimento, com expectativa de atingir 15%

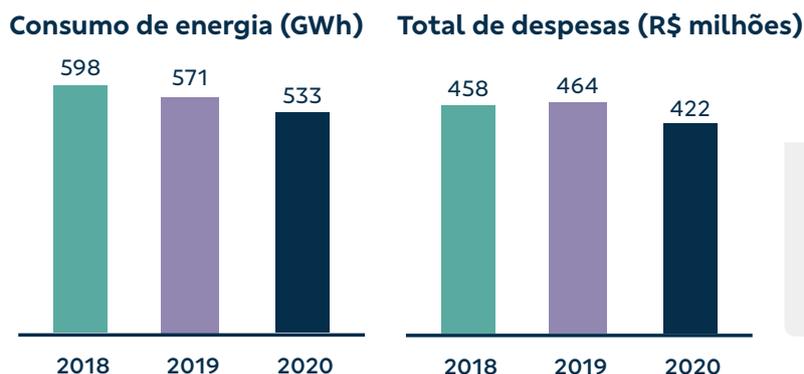
de economia no consumo ao longo do contrato de serviço previsto para quatro anos.

Utilizamos parâmetros de consumo eficiente de energia regionalizados (kWh/m<sup>2</sup>). A evolução ao longo dos anos pode ser verificada na tabela a seguir:

**Parâmetros regionalizados de consumo de energia**  
(kWh/m<sup>2</sup>)

Região	2018	2019	2020
Norte	18	18	18
Nordeste	16	16	16
Centro-Oeste	15	15	15
Sudeste	13	13	13
Sul	11	11	11

**Consumo de energia (comparativo)**



Meta estabelecida para 2020:  
-5% em relação consumo de 2019

Meta estabelecida para 2021:  
-3% em relação consumo de 2020



## Consumo de água (comparativo)

	2018	2019	2020	Meta 2019	Meta 2020	Meta 2021
<b>Consumo de água<sup>(1)</sup> (mil m<sup>3</sup>)</b>	1.383	1.136	955,7	-1% em relação ao ano anterior	-3% em relação ao ano anterior	-5% em relação ao ano anterior
<b>Total de despesas (R\$ milhões)</b>	31,9	33	28,6	-	-	-

- (1) Não se utiliza água reciclada nas unidades. O fornecimento de água é realizado pelas concessionárias. Seguindo a mesma metodologia adotada em 2019, o consumo de água do ano de 2020 foi obtido com base na média R\$/m<sup>3</sup>, após o levantamento de 11 mil faturas de água registradas por empresa contratada. Dessa forma, o consumo de água do BB se dá entre o produto da média (R\$/m<sup>3</sup>) pela despesa anual R\$ 28,6 milhões.
- (2) 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.
- (3) 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.

## Água

|303-5|

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.

### Parâmetros regionalizados de consumo de água

Região	2018	2019	2020
Norte	64	64	64
Nordeste	64	64	64
Centro-Oeste	58	58	58
Sudeste	53	53	53
Sul	48	48	48

## Papel

|301-1|301-2|

O apetite por inovação tem transformado o uso de documentos impressos em transações digitais, e por meio do programa BB Papel Zero, temos como objetivo principal, tornar o papel obsoleto em nossos processos, o que envolve a participação de todo o Banco, segue orientação estratégica e das melhores práticas de mercado.

Com otimização de processos por meio da digitalização, foram reduzidos os impactos ao meio ambiente, mas também há um positivo impacto financeiro, uma vez que houve forte queda de despesas com papel, 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.

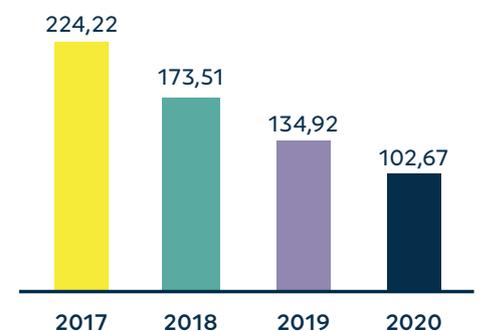
Em 2018 definimos uma meta para o ano de 2020 de reduzir

os documentos impressos em 50%, em relação à quantidade de impressos realizada em 2017, o qual foi atingido e superado, com a redução observada ao final de 2020 de 54% de documentos impressos.

Já para 2021, pretendemos extinguir 20% das impressões em relação ao ano de 2020. E para 2025, estabelecemos a desafiadora meta de zerar a impressão de documentos.

### Papel Zero - Impressos BB

#### Quantidade de impressos (milhões)



Varição (%) em relação a 2017: **-54%**

Meta 2021 em relação a 2020: **-20%**





## Resíduos sólidos

[306-3]

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 2019, alteramos a forma de contratação do serviço de recolhimento e destinação sustentável dos bens inservíveis para que ocorra de forma contínua em nossas dependências. 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, 221.319 bens de uso inservíveis tiveram a destinação ambientalmente adequada e foram reciclados.

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 2020, 19.401 bens foram reutilizados.

Em ano eleitoral, é vedado ao Banco do Brasil realizar doações, conforme o artigo 73 da Lei nº 9.504/1997 -Lei Eleitoral. Contudo, tendo em vista a situação de calamidade decretada no País, doamos 1.475 bens móveis destinados a atender situações que decorreram da calamidade pública reconhecida em 2020. Foram beneficiadas sete instituições públicas e duas instituições civis sem fins lucrativos.

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.

Em 2020, a meta foi superada em 70% com o incremento de 170 novas dependências no Programa Coleta Seletiva frente às 1.679 dependências participantes em 2019, proporcionando grande mobilização e um excelente resultado, num total de 1.849 dependências participantes em 2020. Veja mais no conteúdo GRI – [306-3].

## Plástico Zero

Em julho de 2020, aderimos ao movimento global #julhoemplastico 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 até o final de 2022.

**Usamos aplicativo interno para reaproveitamento de bens ociosos, com interface amigável que incentiva a reutilização de bens.**



	2018	2019	2020	Meta 2020 <sup>2</sup>	Meta 2021
Unidades com coleta seletiva implementada <sup>(1)</sup>	1.848	1.679	1.849	100 novas unidades	100 novas unidades

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

(2) Para a coleta seletiva de resíduos, a meta é implantar 100 novas unidades a cada ano.

Estabelecemos, para 2020, a meta de reduzir o uso de copos descartáveis em 25% em relação a 2019. A meta foi superada e houve uma redução de despesas com descartáveis plásticos de 35,6%, evidenciando o engajamento com o objetivo estabelecido. Também incentivamos o uso de copos e garrafas reutilizáveis pelos funcionários, por meio de parceria com uma empresa de copos retráteis de silicone. Um dos resultados dessa iniciativa foi o plantio de 5.000 árvores no bioma Cerrado, equivalentes a 31 mil toneladas de CO<sub>2</sub> neutralizadas.

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

## 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 (ICO<sub>2</sub>) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão.

Conforme anos anteriores, buscou-se 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.

## Precificação interna de carbono

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

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

## Desafio 5

**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.**

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, visando 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.

## Índice de ecoeficiência operacional

A fim 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.
- **Em 2020, 76% (4.364) das unidades avaliadas atingiram a meta estabelecida para o IEO.** Esse resultado foi decorrente de ações de comunicação, orientação e acompanhamento do desempenho das unidades.

## Certificações

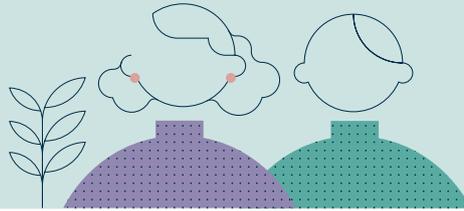
Ao fim de 2020, mantínhamos as seguintes certificações, que atestam o compromisso com a preservação ambiental:

- **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 8 mil pessoas residentes nos escopos.





## Principais iniciativas ambientais e resultados



### Iniciativas e resultados

**Eficiência energética**, que promove o uso responsável de energia elétrica em nossas dependências.

**6,7% de redução do consumo de energia elétrica em comparação a 2019**, equivalentes a 38 milhões de kWh. Resultado de iniciativas que englobaram ações de conscientização interna, aquisição de energia no mercado livre e devido à restrição de funcionários nas dependências do banco, em função da pandemia e da utilização do trabalho remoto residencial emergencial. O total economizado reduziu a despesa anual em 42 milhões e seria suficiente para fornecer energia elétrica a mais de 16 mil residências ao ano.

**Eficiência hídrica**, que busca a redução no consumo de água por meio de ações de conscientização, manutenção e instalação de equipamentos para consumo otimizado.

**15,9% de redução estimada do consumo de água** em comparação com 2019.

**Gestão de emissões de gases do efeito estufa (GEE)**, que estabelece a nossa estratégia para enfrentamento das mudanças climáticas, com a contabilização, reporte, metas e compensação de nossas emissões de GEE com base na metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol.

**Gestão de resíduos, que promove a coleta seletiva** para a destinação adequado dos resíduos sólidos não perigosos, recicláveis (papel, plástico, metal e vidro) e não recicláveis, gerados nas unidades em todo o país. Os resíduos recicláveis são encaminhados prioritariamente para cooperativas e associações de catadores. Os resíduos orgânicos e não recicláveis são destinados à coleta pública.

**Gestão de insumos**, pela qual todo papel que se adquire possui uma das certificações Cerflor ou FSC, ou seja, sua produção respeita o padrão de qualidade e sustentabilidade.

**Papel Zero**, que monitora o consumo de papel da organização.

**54% de redução de documentos impressos** em comparação com 2017 e 23,9% de redução em relação a 2019.

**Certificação Ambiental ISO 14.001 de edifícios**. Atualmente, temos dois prédios certificados, Ed. BB Brasília (DF) e Ed. BB São Paulo – Torre Matarazzo (SP).

# 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 2020, adotamos diversas ações de identificação de talentos e sucessão. Entre elas, já no formato on-line, foram realizadas novas edições dos Programas de Ascensão Profissional Superintendente, Superintendente Regional

## Desafio 4

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.

(Varejo, Atacado e Reestruturação de Ativos Operacionais) e das Gerências Especializadas Governo, Pequena Empresa e Large Corporate.

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

### Perfil do quadro funcional

|102-8|

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>

		2018	2019	2020
<b>CLT<sup>(2)</sup></b>	Masculino	56.646	54.068	53.028
	Feminino	40.243	39.122	38.645
	<b>Total</b>	<b>96.889</b>	<b>93.190</b>	<b>91.673</b>
<b>Estatutário</b>	Masculino	28	29	28
	Feminino	3	3	6
	<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>34</b>
<b>Estagiários</b>	Masculino	759	877	336
	Feminino	1.022	1.164	490
	<b>Total</b>	<b>1.781</b>	<b>2.041</b>	<b>826</b>

(1) O quadro de funcionários próprios não inclui funcionários em regime temporário.

(2) Contrato individual de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho.



1

2

3

4

5



Organização Internacional do Trabalho (OIT), e de boas práticas e padrões mundiais.

### 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), e ao fim do prazo de adesão, foram validados 5.533 desligamentos; cerca de 75% são elegíveis à aposentadoria.

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.

A estimativa é que as ações descritas irão gerar uma economia anual recorrente de R\$783 milhões e R\$ 2,9 bilhões até 2025.

### Diversidade do quadro funcional

|405-1|

|103-2|103-3| Diversidade|

A maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça faz com que profissionais de origens, habilidades, experiências

## Desafio 2

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

**As políticas de gestão de pessoas são norteadas pela meritocracia. Também investimos na qualidade de vida, saúde e segurança.**





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.

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 certificados em programas que valorizam a diversidade, como os Padrões de Conduta para Empresas no enfrentamento à discriminação de pessoas lésbicas, gays, bissexuais, transgêneros e intersexuais da ONU e os Princípios de Empoderamento das Mulheres. Veja mais no [sítio 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)

	2018	2019	2020	% do total
Pretos	2.795	2.745	2.732	2,98
Pardos	19.395	18.840	18.606	20,30
Indígenas	176	172	166	0,18
Pessoas com Deficiência <sup>(1)</sup>	1.584	1.601	1.640	1,78
<b>Total</b>	<b>23.950</b>	<b>23.358</b>	<b>23.137</b>	<b>25,24</b>

(1) Número total de Pessoas com Deficiência (PcD) no triênio é de 1.646, em 2018; 1.658 em 2019; e 1.707, em 2020.

### Diversidade nos cargos de chefia

	2018	2019	2020	% do total
Pretos, Pardos e Indígenas	7.029	7.043	7.145	22,30
Pessoas com Deficiência <sup>(2)</sup>	276	314	337	1,05
<b>Total</b>	<b>7.305</b>	<b>7.357</b>	<b>7.482</b>	<b>23,35</b>

(2) O número de 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.

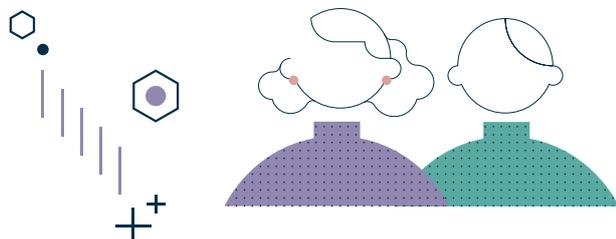
O diagnóstico de cultura organizacional representa o cenário interno e é um

dos elementos considerados/ analisados na definição dos direcionadores. Desde 2017, após a revisão da estratégia de pesquisas por nossa área de comportamento organizacional, aplicou-se anualmente apenas a Pesquisa de Clima e Engajamento Organizacional, conforme tabela a seguir.

### Pesquisa de Engajamento

Pesquisa de Engajamento	2018	2019	2020	Meta para 2019	Meta para 2020	Meta para 2021
<b>Percentual de Funcionários Engajados</b>	77,60	78,40	84,23	78,0	79,0	64,0*
Feminino	77,30	78,73	85,34			
Masculino	77,80	78,17	83,41			
Administradores	96,42	96,66	97,07			
Gerência Média	82,03	82,38	87,14			
Assessoramento	78,03	78,49	85,21			
Técnico	79,29	79,54	85,23			
Operacional	72,55	72,94	80,63			
Escriturários e Caixas Executivos	72,37	74,27	80,79			
<b>Percentual de Funcionários Satisfeitos</b>	83,60	84,78	88,27	83,6	83,0	64,0*
Pesquisa Clima Organizacional	2018	2019	2020	Meta para 2019	Meta para 2020	Meta para 2021
Cobertura da Pesquisa (% do total de funcionários)	67,70	80,59	82,37	67,0	68,0	80,0

\* A pesquisa de engajamento passará a ser realizada por fornecedor externo (Instituto Gallup), com metodologia de aplicação e cálculo diferentes dos anos anteriores, o que exigiu redimensionamento na meta para atendimento da nova metodologia. Esta pesquisa engloba engajamento e satisfação.



## Permanecemos entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar, segundo edição 2019 do Guia da Você S/A.



Outras iniciativas para melhoria do clima e satisfação dos funcionários, ao longo de 2020, foram:

- **Oficina Gestão do Clima Organizacional**, com 50 gestores capacitados em treinamento on-line, devido à pandemia;
- **Curso O Clima e Você**, oferecido aos funcionários por meio do portal da UniBB, com 2.043 conclusões;
- **Metodologia Desenvolvendo o Clima Organizacional**, com envolvimento de 40 funcionários.
- **Em 2020, devido à pandemia, treinamentos presenciais foram suspensos**, o que causou redução na quantidade de funcionários treinados em relação a 2019.

### Carreiras e sucessão [404-2]

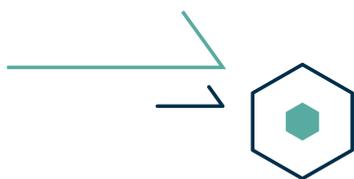
A educação corporativa é um recurso estratégico para alcançarmos o propósito e os objetivos, além de reforçar os valores organizacionais. Para que as soluções educacionais oferecidas contribuam efetivamente com o desenvolvimento dos funcionários, nosso sistema de educação corporativa está estruturado 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 2020, foram recebidas 30 demandas para desenvolvimento de iniciativas, das quais 17 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), cuja 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 2020, referente ao Programa de Treinamento Workshop Exclusivo, implementado no período



## A educação corporativa é um recurso estratégico para alcançarmos o propósito e os objetivos, além de reforçar os valores organizacionais.

de agosto e setembro de 2019. Trata-se de uma série de workshops direcionados para os gerentes que atuam com cerca de 2,8 milhões de clientes Pessoa Física do modelo de relacionamento especializado Exclusivo e que correspondem a 45% do total de clientes com atendimento especializado em carteiras de negócios. Esses clientes têm demandas mais sofisticadas e maior nível de maturidade digital.

Direcionado a 91 Gerentes Gerais e a 3.171 Gerentes de Relacionamento dos 139 escritórios de negócios, distribuídos em 77 municípios do Brasil, o treinamento teve como objetivo construir melhor experiência de atendimento por meio da implementação de estratégia de relacionamento, mantendo a proximidade e os laços

de confiança em ambiente digital e visando satisfação dos clientes e maximização de resultados sustentáveis.

A partir dessa avaliação, verificamos um retorno sobre o investimento de 3.760%, resultado de um incremento na margem de contribuição (MC) de R\$ 47,13 milhões frente a um investimento de R\$ 1,2 milhão. O volume total de crescimento da margem de contribuição no grupamento de clientes alvo refletiu a efetividade do programa. O resultado da avaliação demonstrou que o treinamento no trabalho apresentou ótimo nível de aprimoramento em desempenhos específicos.

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. Exatos 11.328 funcionários criaram planos de carreira, para um total de 25.247 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.

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,

### Educação corporativa

Iniciativa	2019	2020
Nº de demandas para desenvolvimento de iniciativas de capacitação	42	30
Nº de iniciativas do total das demandas identificadas como aderente à Estratégia Corporativa	14	17

**Avaliação de programa de treinamento**

	2019	2020
<b>Nome do programa avaliado</b>	<b>Programa Relaciona-e</b>	<b>Workshop Exclusivo</b>
No de funcionários/perfil no programa avaliado	6 mil	3.262
Investimento realizado no programa avaliado	R\$ 835 mil	R\$ 1.221 mil
Retorno sobre o investimento do programa avaliado	224,67%	3.760%
Incremento na margem de contribuição (MC)	R\$ 2,71 milhões	R\$ 47,13 milhões

**Bolsas de estudo**

Tipo de bolsa concedida	2019	2020
BB MBA Turma Contratada	211	0 <sup>(1)</sup>
Especialização	1.055	0 <sup>(1)</sup>
Graduação	946	0 <sup>(1)</sup>
Idiomas	866	267 <sup>(1)</sup>
Mestrado/Doutorado	147	27 <sup>(1)</sup>
<b>Total Geral</b>	<b>3.225</b>	<b>294<sup>(1)</sup></b>
<b>Nº total de bolsas de estudos em andamento, em 31 de dezembro</b>	<b>5.974</b>	<b>4.306<sup>(1)</sup></b>

(1) Em 2020, 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. Tal decisão, que explica a queda do número de concessões em relação a 2019, teve como exceções apenas os incentivos para cursos de mestrado e doutorado em universidades públicas\*\* e cursos de idiomas, já que independem de processo seletivo e foram concedidos no período que antecedeu a pandemia.

\*\* Afastamento de até uma jornada semanal para dedicação aos estudos e de 30 dias ao fim do curso para elaboração da dissertação ou tese, bem como R\$ 500,00 semestrais para a aquisição de material didático ou/e a contratação de serviços de apoio, como tradução, transcrição e análise estatística.

visando à gestão do conhecimento corporativo e ao desenvolvimento de competências importantes para o crescimento profissional dos participantes. Em 2020, foram realizados 24 programas de mentoria com participação de 9.645 mentorados.

Permanecemos entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar, segundo edição 2019 do Guia da Você S/A. Anualmente, a Revista realiza um levantamento, em parceria com a Fundação Instituto de Administração – FIA/USP, para premiar companhias que se destacam em gestão de pessoas e

clima organizacional. Dentre os aspectos que compõem a pesquisa, a categoria mais bem avaliada pelos nossos funcionários foi a que se refere a relações interpessoais, com ênfase para a confiança entre colegas e a disposição das pessoas para ajudarem umas às outras.





1

2

3

4

5



### 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 a distância.

Durante o ano de 2020, houve a suspensão da oferta de ações educacionais na modalidade presencial em virtude da pandemia da covid-19. As ações educacionais em modalidade a distância foram fundamentais para assegurar o desenvolvimento dos funcionários.

Atualmente, a UniBB oferece mais de 642 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 22,09 milhões de conteúdos, dos quais 3,59 milhões em 2020. Já o aplicativo UniBB Mobile teve mais de 3,16 milhões de acessos nos últimos 7 anos, sendo 679 mil somente em 2020.

A Trilha Estratégia e Planejamento, lançada em 2018, é composta por 10 cursos que abordam temas como Pensamento Estratégico, Planejamento, Experiência do Cliente, Liderança e Resultado e registrava 90,7 mil participações ao final de 2020.

A Trilha Transformação Digital, composta por 47 soluções educacionais com conteúdo técnico e comportamental, busca o desenvolvimento de competências direcionadas ao pensar e agir digital. Desde sua abertura, em 2017, a trilha já registrou mais de 93,9 mil participações de funcionários, sendo 78,3 mil em 2020.

Para o desenvolvimento de competências necessárias para trabalhar remotamente, prática acelerada neste período emergencial, que colocou ao final de 2020 mais de 32 mil funcionários em home office, cerca de 76% dos funcionários da Direção Geral e 23% dos funcionários das Unidades de Negócios, lançamos a Trilha Trabalho Remoto, que foi fundamental para os gestores e suas equipes nesse novo arranjo organizacional. São 8 soluções que tratam de mudança cultural, segurança da informação, produtividade, gestão do tempo e liderança

em contexto de trabalho remoto. No fim de 2020, pelo menos 68 mil funcionários já tinham participado da trilha. [SASN FN-CB-230a.2]

Lançada em sintonia com a Trilha Trabalho Remoto, a Trilha Novo Normal convida nossos funcionários a desenvolver habilidades para atuar no cenário de transformação, mudança e urgência que vivemos no mundo atual. São 33 soluções educacionais agrupadas nas etapas: Mundo em Transformação, Eu em Transformação, Aprendizagem em Transformação e Ferramentas para Transformação. Em 2020, 84 mil funcionários participaram da trilha.

Somando-se a essas iniciativas, o Programa Jornada Conexão Humana (JCH) aperfeiçoa as competências relacionadas à atuação consultiva do funcionário, com foco em um relacionamento mais próximo, sustentável e efetivo, voltado para a melhoria da experiência do cliente. No total, participaram da JCH mais de 27 mil funcionários. As avaliações de reação às temporadas atingiram médias superiores a 8,9, considerando uma escala de 10 pontos.

O Portal UniBB Família esteve disponível aos funcionários e suas famílias durante todo o ano de 2020 e foi descontinuado em dezembro.

### Universidade Corporativa Banco do Brasil – UniBB

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



**Trilhas**

Trilha de Liderança	2019	2020
Nº de participações de funcionários	+ de 3,9 mil	+ de 82,4 mil
Nº acumulado de participações de funcionários, desde o lançamento, em 2017	+ de 37,1 mil	+ de 94,2 mil
Trilha de aprendizagem sobre Transformação Digital	2019	2020
Nº de participações de funcionários	+ de 19,8 mil	+ de 78,3 mil
Nº acumulado de participações de funcionários, desde o lançamento, em 2017	+ de 80,1 mil	+ de 93,9 mil
Trilha Estratégia e Planejamento	2019	2020
Nº de participações de funcionários	+ de 13,6 mil	+ de 90,7 mil
Nº de cursos	10	23

A Trilha da Sustentabilidade reúne em um ambiente todos os conteúdos de capacitação de Responsabilidade Socioambiental Empresarial (RSAE) e Desenvolvimento

Sustentável. Em 2020, foram concluídos 58.721 treinamentos, totalizando 180.611 horas. Outra frente se refere à Certificação em RSAE do Programa

de Certificação Interna em Conhecimentos, cujo exame não foi realizado em 2020 em razão da pandemia da covid-19.

**Capacitação**

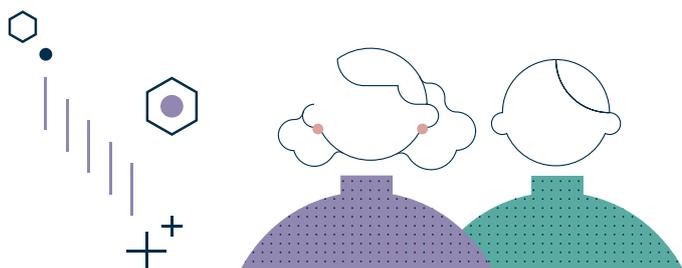
|103-2|103-3| Atração e retenção de talentos|

	2018	2019	2020
Horas Mínimas de Capacitação Anual por Funcionário	30 <sup>(1)</sup>	30 <sup>(1)</sup>	30 <sup>(1)</sup>
Percentual de Funcionários que Cumpriram a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	94,15	96,01	98,36
Meta de Percentual de Funcionários que Devem Cumprir a Quantidade de Horas Mínimas de Capacitação Anual	90	90	90

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

**Desafio 6** |||||

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.





1

2

3

4

5



## Em 2020, foram ofertados vários programas e soluções de desenvolvimento de líderes, em todos os níveis gerenciais.

### Investimento na formação de líderes

A UniBB oferece ações para a formação em liderança a todos os gestores da organização, com o objetivo desenvolver competências de liderança com foco no relacionamento com o cliente e alicerçadas em práticas sustentáveis de gestão de pessoas, negócios e processos. Em 2020, foram ofertados vários programas e soluções de desenvolvimento de líderes, abrangendo todos os níveis gerenciais, dos quais destacamos:

- As Trilhas de Liderança, lançadas em 2017, já contaram com a participação de mais de 94,2 mil funcionários, 84,2 mil deles em 2020;
- 24 programas de mentoria com participação de 9.645 mentorados;
- O programa Liderança Feminina teve sua 2ª edição lançada, com o objetivo de aumentar

o número de mulheres participantes de iniciativas voltadas para a ascensão profissional e disseminar a cultura de equidade de gênero. Mais de 6,4 mil funcionários já participaram de atividades do programa, sendo mais de 4,3 mil mulheres e mais de 2 mil homens, acumulando 700 comentários em atividade colaborativa sobre o tema "Diversidade no BB".

- O Game Líder em Ação, destinado a mais de 26 mil funcionários em funções de gerência média, encerrou-se com o Leader Experience (Leader X), prêmio que desenvolveu ideias para a melhoria da experiência do cliente e do funcionário, em evento de imersão on-line em centro tecnológico parceiro.
- Trilha Líder em Ação #paratodos, que promove o aprimoramento das competências de liderança àqueles que

desejam se preparar para assumir posições gerenciais, contava, no final de 2020, com mais de 28 mil participações, sendo que mais de 3 mil funcionários a haviam concluído.

- A Jornada do Líder – uma ação educacional destinada a Gerentes Gerais de Unidades de Negócios e Unidades de Apoio aos Negócios com foco na melhoria da gestão e geração de resultados sustentáveis – passou a ser digital e ampliou o público para 5 mil Gerentes Gerais. A previsão de conclusão é julho de 2021.
- A Jornada Super, destinada aos 148 superintendentes regionais e 11 aprovados do banco de talentos para a função, foi realizada entre agosto e setembro de 2020. Desenvolvida totalmente por meio de eventos de desenvolvimento





on-line ao vivo, contou com uma *live* de abertura, dez workshops que abordaram as competências críticas para nossa liderança e sessões de coaching.

- Em 2020, o Programa Ascensão Profissional Executivos identificou e desenvolveu funcionários com perfil para o exercício das funções de Gerente Executivo em Unidade Estratégica, Superintendente e Gestor no Exterior. Ao final do processo seletivo, 82 candidatos foram qualificados no programa dentre os 196 que chegaram à etapa de avaliação técnico-comportamental. Esses 82 aprovados somam-se a 23 executivos experientes, identificados a partir de seus Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) elaborados no Programa Dirigentes. Essa capacitação será realizada no ano de

2021. Os candidatos não indicados e que chegaram na seleção até a etapa de avaliação técnico-comportamental também receberão capacitação.

### Ascensão profissional

As ações de ascensão profissional contribuem para a identificação e retenção de talentos e, consequentemente, para a efetividade do programa sucessório. Estão alinhadas à estratégia corporativa da empresa e sua realização fortalece nosso compromisso com a meritocracia e com a inovação para melhoria da experiência dos funcionários e dos clientes.

Em 2020, em função da pandemia, houve a adaptação da metodologia de seleção presencial para o formato totalmente on-line, com uso de ferramenta remota, mantendo as premissas e princípios de recrutamento e seleção de isonomia, clareza, transparência e proatividade na identificação dos talentos.

Entre as ações realizadas destacam-se a versão inédita do Programa Ascensão Profissional Superintendente e a nova edição do Superintendente Regional e finalização do Programa Gerências Especializadas, com ações para aprimorar as competências necessárias aos ocupantes das respectivas funções.

- Programa Ascensão Profissional Superintendente, com 155 funcionários inscritos, 61 avaliados e 26 qualificados;
- Programa Ascensão Profissional Superintendente Regional, com 609 funcionários inscritos, 154 avaliados e 34 qualificados;
- Programa Ascensão Profissional Gerências Especializadas, com 185 avaliados e 70 qualificados.
- Para a alta liderança, o Programa Dirigentes mapeou 197 potenciais sucessores no BB e nas empresas ligadas Cassi (Caixa de Assistência), Previ (Caixa de Previdência), BB Consórcios, BB Previdência e Fundação Banco do Brasil.

Eventos corporativos de treinamento passaram a ser realizados de forma on-line, evitando-se assim aglomerações, em atendimento às recomendações vigentes. Os investimentos em bolsas de idiomas, graduação e pós-graduação referem-se aos valores realizados para manutenção dos contratos de períodos anteriores,



considerando que não foram abertos novos processos para concessão de bolsas de estudo em 2020.

Também não houve a realização dos certames do programa de certificação de conhecimentos, cujas provas ocorrem presencialmente em centros de testes distribuídos em 266 cidades de todos os Estados brasileiros. Por esse motivo, todas as certificações de conhecimentos válidas até março de 2020 foram prorrogadas por 365 dias.

### Avaliação de desempenho

|404-3|  
|103-2|103-3| Atração e retenção de talentos|

Por meio da Gestão de Desempenho Profissional por Competências e Resultados (GDP), é realizado semestralmente avaliação de desempenho dos funcionários, mensurando

## As ações de ascensão profissional contribuem para a identificação e retenção de talentos para o programa sucessório.

a contribuição deles para o alcance de resultados, sendo consideradas duas dimensões: Competências e Metas.

Na dimensão Competências, os funcionários são avaliados em cada uma das perspectivas (Financeira, Clientes, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento, e socioambiental). Na dimensão Metas, são avaliadas as entregas de resultados e os prazos acordados. Assim, a avaliação de desempenho é utilizada para subsidiar programas de retribuição

variável e ações de capacitação, além de poder ser adotada como critério objetivo para a dispensa de função por desempenho insatisfatório.

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 2020, o Radar do Gestor certificou

### Avaliação de desempenho<sup>(1)</sup>

	2018	2019	2020
Nº de Funcionários Avaliáveis	95.047	92.368	88.890
Nº de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	95.000	92.217	88.874
Percentual de Funcionários que Passaram por Avaliação de Desempenho	99,95	99,84	99,98

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

OBS.: Os dados correspondem respectivamente:

- 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.
- 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".
- Os critérios de seleção/definição dos avaliáveis não permitem que os públicos utilizados nos conteúdos 102-8 e 405-1 sejam os mesmos.



4.122 Gerentes Gerais e de Negócios da rede Varejo e Governo e na rede Atacado, 435 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.

### 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. O público participante é superior a 91 mil funcionários (que corresponde a 100% do total).

No 1º semestre de 2020, o PDG contemplou mais de 22 mil funcionários, que receberam premiações entre 25% e 100% do piso salarial da função avaliada no período. No 2º semestre de 2020, participaram do programa mais de 91 mil funcionários. Os contemplados desse período serão pagos no 1º semestre de 2021. Até o primeiro semestre de 2020, a premiação do programa era paga em até 50% em ações do BB (BBAS3).

#### Radar do Gestor

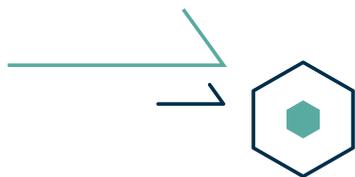
##### Programa Certificação

	2019	2020
Nº de Gerentes Gerais e Gerentes de Negócios da rede Varejo e Governo certificados	4.021	4.122
Nº de Gerentes Gerais e Gerentes de Relacionamento da rede Atacado certificados	*	435

\* 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.



No 1º semestre de 2020, o PDG contemplou mais de 22 mil funcionários com premiações entre 25% e 100% do piso da função.



## Todas as recompensas estão em permanente aperfeiçoamento, de acordo com o cenário e a estratégia para o período.

### Performa: Desempenho e Reconhecimento

O Programa Performa: Desempenho e Reconhecimento, que passou a vigorar em 2020, moderniza os modelos de remuneração, premiação e avaliação, visando à valorização do desempenho individual dos funcionários. Ele é resultado de pesquisa de mercado no segmento bancário e considera também o equilíbrio interno do modelo de encarreiramento e a atratividade entre as funções. Destacam-se:

- a) ampliação do público-alvo do PDG (Programa de Desempenho Gratificado) para 100% dos funcionários, com elevação dos percentuais de premiados e do valor distribuído;
- b) revisão do modelo de remuneração fixa para todas as Funções de Confiança e Funções Gratificadas, sem reduzir a remuneração dos funcionários que já exercem as atuais funções, ao mesmo tempo em que mantém a atratividade nas futuras ascensões;
- c) aprimoramento da GDP (Gestão de Desempenho por Competências e Resultados) visando minimizar a adoção de critérios distintos entre

os diferentes avaliadores e potencializar o desempenho dos funcionários, cujo acompanhamento passa a ser trimestral em vez de semestral;

- d) revisão do Plano de Funções, com ajustes de nomenclaturas e a criação e extinção de funções, a fim de potencializar a atratividade e o encarreiramento no segmento assessoramento.

### Remuneração

Os programas de Remuneração Variável e Premiação têm como propósito maximizar o engajamento dos funcionários e os resultados. A ampliação de critérios socioambientais e de desempenho individual evidencia aos funcionários a importância atribuída ao tema, com repercussão nos programas de recompensa e reconhecimento. Com isso, espera-se que os resultados para os acionistas, pelos efeitos sustentáveis, sejam positivos.

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

## Desafio 6

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.

Específica de Remuneração de Administradores, além de seguirem a legislação federal. 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. Veja mais compromissos públicos no [sítio de Sustentabilidade](#).

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.

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 2018. [102-36]

O último Acordo Coletivo de Trabalho sobre Participação nos Lucros ou Resultados (ACT/PLR), assinado em 2020, tem vigência de dois anos.

### Saúde, segurança e bem-estar |403-9|

Nossa Política de Gestão de Pessoas prevê a promoção da qualidade de vida no trabalho, priorizando a saúde e segurança e considerando o indivíduo em suas dimensões biológica, psicológica e social. A estratégia de promoção do bem-estar dos funcionários engloba ainda ações em saúde ocupacional e segurança e qualidade de vida no trabalho.

As ações estratégicas são executadas pela Rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt), que conta com 140 profissionais (engenheiros, técnicos de segurança do trabalho, médicos, enfermeiros e auxiliares de enfermagem) e tem equipes em todos os Estados.

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



### Rede de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (Sesmt)

2019  145 participantes

2020  140 participantes

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

	2019	2020
Avaliações de riscos ambientais realizadas	4.674	540
Inspeções de segurança realizadas	4.561	535
Análises ergonômicas realizadas	351	10

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

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 dessa visita, 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 solicitado, é realizada ainda a Análise Ergonômica do Trabalho (AET), para averiguar a ergonomia das atividades laborais. Em 2020, foram realizadas 540 avaliações de riscos ambientais, 535 inspeções de segurança e 10 análises ergonômicas.

### Prevenção de riscos

[403-9] 403-10]

Tradicionalmente, investimos na capacitação para prevenção de riscos relacionados ao trabalho e à saúde ocupacional. Em 2020, foram realizados 59.024 treinamentos na Trilha de Aprendizagem Saúde e Segurança no Trabalho, que envolve 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 2020, foram realizados 19.225 treinamentos nessa trilha.

Também foram promovidas ações visando minimizar os riscos/problemas de saúde por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Análise Ergonômica dos Postos de Trabalho (AET), campanha de vacinação voluntária contra o vírus influenza,

**Tradicionalmente, investimos na capacitação para prevenção de riscos relacionados ao trabalho e à saúde ocupacional.**



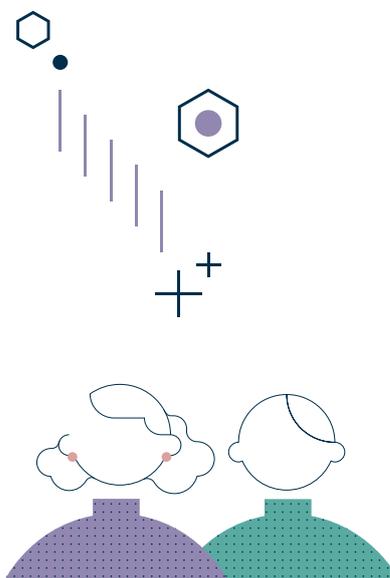
### Capacitação para prevenção de riscos relacionados ao trabalho e à saúde ocupacional

	2019	2020
Treinamentos na Trilha de Aprendizagem Saúde e Segurança no Trabalho	42.799	58.831
Treinamentos na Trilha Bem-Estar	29.639	24.496

### Vacinação contra a gripe - % de funcionários imunizados

2018	2019	2020	Meta para 2020	Meta para 2021
66,62	69,00	61,74 <sup>(1)</sup>	66,00	66,00

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



investigação de doenças relacionadas ao trabalho e estudo epidemiológico do absenteísmo por doença.

#### Qualidade de vida |403-10|

Adicionalmente, 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.

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.

O Exame Periódico de Saúde (EPS) tem por objetivo rastrear precocemente o adoecimento do trabalhador, seguindo protocolos das doenças mais incidentes por faixa etária e gênero. 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 2020, foram realizados 16.754 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>

	2019	2020
EPS realizados	94.762	16.754

(1) O número de EPS foi muito inferior ao previsto devido à pandemia: a realização do exame foi iniciada somente em outubro. Pessoas do grupo de risco para as formas graves de covid-19 e aquelas com idade abaixo de 45 anos foram dispensadas, em conformidade com a legislação.

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

	2019	2020
Gestores avaliados	4.712	0 <sup>(1)</sup>

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

#### Ações durante a pandemia

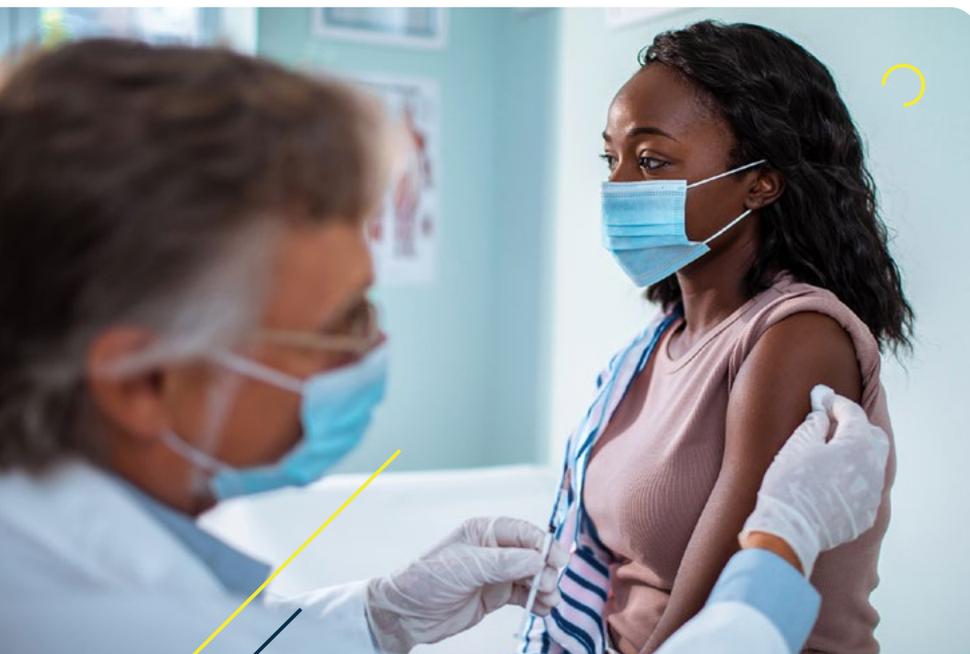
Com o início da pandemia da covid-19, criamos grupos estratégicos executivo e regionais para condução das medidas adotadas pela instituição, com base nas recomendações do Ministério da Saúde. Ao mesmo tempo, foi desenvolvido sistema de informação de acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados de covid-19, permitindo aos

profissionais de saúde o acompanhamento dos casos e a busca ativa de pessoas que tiveram contato com os doentes, o que resultou em um bom controle epidemiológico dos casos dentro da empresa.

As equipes de saúde ocupacional divulgaram materiais informativos nos nossos meios de comunicação, incluindo

podcasts sobre as medidas de prevenção à covid-19, e conteúdos voltados para o gerenciamento do estresse nessa fase em que se faz necessário implementar o contingenciamento e lidar com distanciamento/isolamento social. Antes mesmo de iniciada a pandemia, a nossa Universidade Corporativa já disponibilizava cursos autoinstrucionais voltados para a saúde emocional, autoconhecimento, resiliência, liderança, hábitos saudáveis, dentre outros que compõem as trilhas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho. |403-10|

Alguns dos procedimentos implantados em todo o país foram suspensão das viagens internacionais e restrição das viagens nacionais; cancelamento de todos os treinamentos, eventos e reuniões presenciais, priorizando os meios digitais; e criação de novas rotinas de higienização de meios de trabalho, móveis, equipamentos e estruturas físicas.



**Dispomos de uma ampla estratégia de promoção do bem-estar de nossos funcionários, visando mantê-los saudáveis.**



A partir de março de 2020, disponibilizamos o trabalho remoto residencial

emergencial que passou a se aplicar a milhares de funcionários, como forma

de proteger a saúde e a vida deles e de seus familiares.

Veja mais em “Como lidamos com a covid-19”.

#### Taxa de absenteísmo (%)<sup>(1)</sup>

|403-9|

	2018	2019	2020 <sup>(2)</sup>	Meta para 2019	Meta para 2020	Meta para 2021
Absenteísmo total por motivo de saúde	2,98	3,12	3,30	3,05	3,02	3,13
Absenteísmo por Questões de Saúde e Segurança Ocupacional	0,19	0,20	0,19			
Absenteísmo por Questões de Saúde não Ocupacional	2,78	2,92	3,11			

(1) 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.

(2) O aumento no absenteísmo por questões de saúde não ocupacional sofreu forte impacto devido à pandemia de covid-19 no ano de 2020.

#### 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
<b>Gerenciamento de estresse</b>  403-10	Acompanhamento do adoecimento por estresse; incluído na rotina do Exame Periódico de Saúde (EPS). O questionário indica níveis de estresse através do teste Lipp.	A detecção e intervenção precoce dos casos de adoecimento por estresse tendem a reduzir o agravamento do quadro, evitando afastamentos prolongados.	Taxa de absenteísmo
<b>Ergonomia do ambiente de trabalho</b>  403-10	Análise Ergonômica do Trabalho para adaptação das condições de trabalho, das características psicofisiológicas do trabalhador, abordando, no mínimo, os aspectos relacionados a mobiliário e equipamentos dos postos de trabalho; condições ambientais, como ruído, temperatura, velocidade do ar, umidade relativa do ar, iluminação; e a organização do trabalho.	Prevenção de doenças osteomusculares relacionadas ou agravadas pelo trabalho.	Clima e engajamento organizacional  Taxa de absenteísmo



Benefício/ Programa	Descrição	Ganhos/efeitos gerados ao funcionário	Indicadores de monitoramento
<b>Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)</b>  403-10	Promove ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho	Um estilo de vida saudável, incluindo atividade esportiva e de saúde emocional, tendem a reduzir o risco de doenças, aumentar a capacidade produtiva e melhorar o bem-estar geral.	Clima e engajamento organizacional  Taxa de absenteísmo  Indicadores do EPS
<b>Cesta alimentação</b>	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para ressarcimento de despesas com aquisição de alimento em mercearias ou supermercados.	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	-
<b>Ajuda alimentação/Refeição</b>	Valor disponibilizado em cartão eletrônico utilizado para ressarcimento de despesas com aquisição de alimento em restaurantes e lanchonetes.	Auxílio nas despesas com itens alimentícios.	-
<b>Horas de trabalho flexíveis</b>	Manutenção de banco de horas que permite que eventual necessidade de redução de jornada possa ser compensada em até seis meses.	Equilíbrio entre vidas pessoal e profissional.	-
<b>Auxílio-creche</b>	Auxílio financeiro com a finalidade de ressarcir despesas realizadas com creches e instituições pré-escolares de livre escolha e, inclusive, nas mesmas condições e valor, 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.	-
<b>Auxílio a filho com deficiência</b>	Auxílio financeiro com a finalidade de atender de forma parcial necessidades dos funcionários que tenham filhos com deficiência, sem limite de idade. O valor é definido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).	Auxílio para o atendimento de dependentes diretos nos vínculos filhos, enteados, tutelados, menor sob guarda judicial e menor sob guarda em processo de adoção, com deficiência.	-

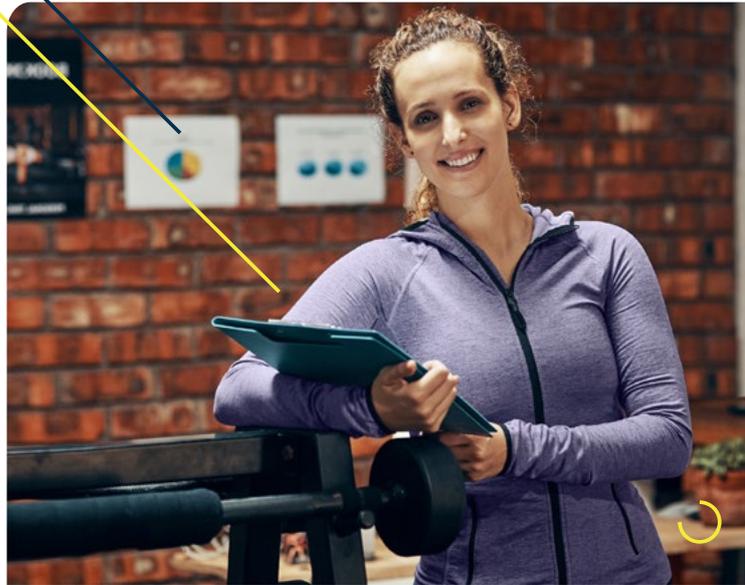


<b>Benefício/ Programa</b>	<b>Descrição</b>	<b>Ganhos/efeitos gerados ao funcionário</b>	<b>Indicadores de monitoramento</b>
<b>Licença- maternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido</b>	Prorrogação do período de afastamento por licença-maternidade por 60 dias, prevista no Programa Empresa Cidadã.	Maior tempo com a criança, favorecendo a amamentação e/ou seu desenvolvimento.	
<b>Licença- paternidade remunerada acima do mínimo legalmente exigido</b>	Prorrogação da licença paternidade por 15 dias, prevista no Programa Empresa Cidadã.	Maior tempo com a criança, fortalecendo o laço de responsabilidade paterna.	-
<b>Programa de Assistência às vítimas de Assalto e Sequestro (Pavas)</b>   403-10	Garante assistência médica, psicológica, jurídica e de segurança à população vitimada em assaltos e sequestros que visem ao patrimônio.	O apoio psicológico/ social auxilia na prevenção do desenvolvimento de doenças psiquiátricas potencialmente graves. Cobertura do tratamento dos agravos relacionados ao evento.	-Taxa de absenteísmo  -Taxa de Doenças Ocupacionais
<b>Licença para Acompanhar Pessoa Enferma da Família (LAPEF)</b>	Concessão de afastamento remunerado (70% dos proventos) para funcionário que comprove a necessidade de acompanhamento de cônjuge/companheiro, filhos e pais enfermos.	Possibilidade de estar presente no tratamento/ recuperação do familiar enfermo com manutenção parcial da remuneração.	-
<b>Programa de Assistência Social – Adiantamentos</b>	Tipo de assistência financeira que atende, de forma parcial, necessidades específicas. Complementa coberturas feitas pelo Plano de Associados Cassi, relacionadas a procedimentos em saúde.	Atendimento, de forma parcial, de necessidades previstas no programa.	-





**Promovemos ações complementares às de saúde ocupacional e de segurança no trabalho, para reduzir o risco de doenças.**



## Desafio 12 |||||

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

### 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

|103-1|103-2|103-3|

|Relacionamento e Satisfação dos Clientes|

A qualidade do atendimento é fundamental para a

satisfação dos clientes, na medida em que contribui para o aumento da confiança, a geração de oportunidades de negócios e o incremento da rentabilidade. Ao oferecer atendimento de excelência, o funcionário é a referência que o cliente identifica para realizar qualquer tipo de negócio conosco.

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

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

propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

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

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

Como metodologia para mensurar se o atendimento oferecido satisfaz ou excede a expectativa dos nossos clientes, utilizamos o NPS (Net Promoter Score), além de pesquisas relacionadas à experiência do cliente e sobre a sua satisfação com o





atendimento recebido, seja ele presencial, telefônico ou via mensagens trocadas pelo aplicativo BB.

Com foco na real necessidade e na satisfação dos nossos clientes, imprescindível para o sucesso e a sustentabilidade dos nossos resultados, a busca pela excelência no indicador é uma meta constante que, ao longo de 2020, demonstrou melhora significativa.

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

**Pesquisas de experiência**

|103-1|103-2|103-3|  
|Relacionamento e Satisfação dos Clientes|

Nossa Estratégia Corporativa (ECBB) 2021-2025, coloca o cliente no centro e assume o compromisso e

desafio de proporcionar-lhe experiências de valor em todos os canais de relacionamento, bem como prioriza ações que ampliem negócios e favoreçam o aumento da satisfação, da retenção e da atração de novos clientes.

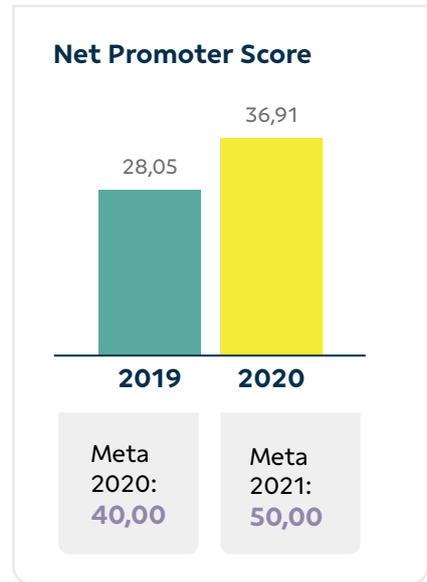
A partir da segmentação dos nossos clientes, estabelecemos propostas de valor e estratégias específicas para cada um deles, conforme o documento da arquitetura estratégica Plano de Negócios dos Mercados (PNM).

A experiência do cliente é avaliada por meio de 2 (dois) indicadores: Satisfação do cliente e Net Promoter Score – NPS.

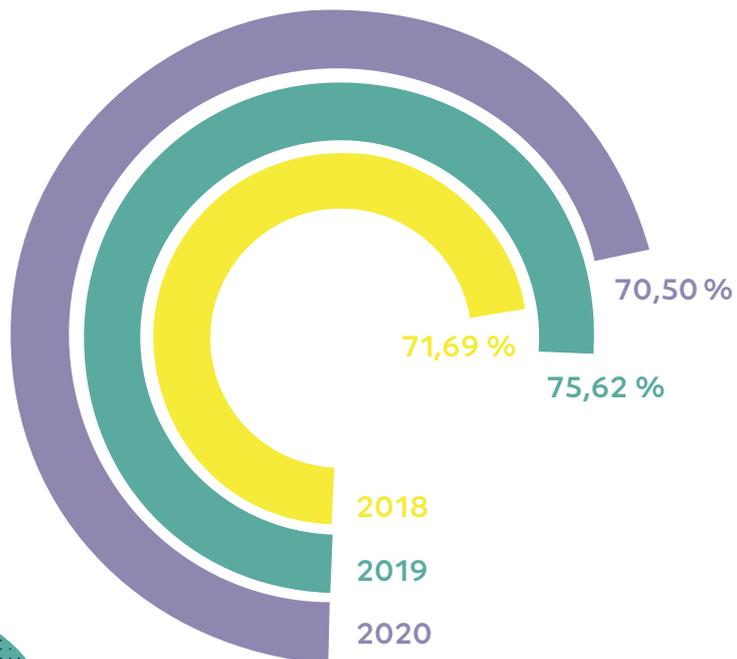
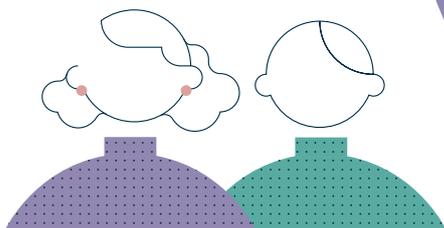
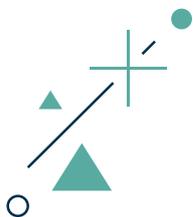
A série histórica da satisfação dos nossos clientes mostra uma evolução dos resultados, a partir de 2018. Houve relativo recuo nos níveis de satisfação em 2020, sobretudo por causa de adversidades em um ano

caracterizado pelo contexto de pandemia da covid-19.

De outro lado, em relação ao indicador Net Promoter Score (NPS), atingimos em 2020 um resultado de 36,91, o que representa um incremento de 8,86 pontos percentuais em relação ao NPS de 2019, conforme gráfico a seguir:



**Pesquisas de experiência – grau de satisfação do cliente**



“

Trabalhamos para oferecer um banco sob medida para cada cliente, com uma experiência única e personalizada, soluções integradas e inovadoras. A partir do conhecimento do cliente, aprimoramos nossos modelos e canais de atendimento para construir relacionamentos cada vez mais duradouros. Nesse contexto, reconhecemos o valor do nosso capital humano, engajando as pessoas em uma cultura orientada a uma experiência mais que digital. Reforçamos o papel do BB na vida das Pessoas, das micro e pequenas empresas, dos produtores rurais e também do Setor Público, acompanhando de perto as suas atividades, garantindo soluções e crédito na medida certa. ”

**Carlos Motta**  
VP de Negócios de Varejo



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

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. Antes realizada apenas uma vez no ano, desde 2017 a pesquisa passou a ocorrer de janeiro a dezembro, gerando resultados regularmente. 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 sensíveis 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 medidas:

- 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, a fim de registrar as percepções da clientela sobre sua experiência, pontos positivos e negativos, e sugestões para melhoria do atendimento. Tais percepções são analisadas para

#### Destaque para os segmentos do Agronegócio e de Governo





implementação e o feedback com as providências adotadas é apresentado aos clientes nas reuniões seguintes.

- Realização de pesquisa do cliente oculto, por meio da qual pesquisadores treinados se passam por clientes reais para avaliar o atendimento prestado por nós sobre os aspectos da agilidade, experiência do cliente, resolutividade e inovação. Os resultados obtidos permitem identificar eventuais falhas em cada canal avaliado, para ensejar ações de melhoria contínua da experiência e da satisfação do cliente.

### Conselho de clientes

[102-43]

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

[Relacionamento e Satisfação dos Clientes]

O Conselho de Clientes é um ambiente para que os nossos clientes interajam e se manifestem, de forma franca e direta, com a alta administração. O espaço é importante também para aprimorarmos atendimento, relacionamento, processos, produtos e serviços, visando à melhoria da experiência e

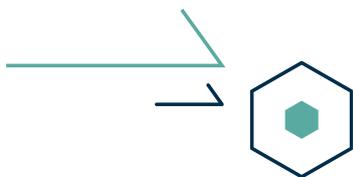


satisfação. Desde 2019, são realizadas reuniões virtuais do Conselho de Clientes, com o objetivo de ouvir consumidores de diferentes regiões do país e captar diferentes percepções acerca do relacionamento digital.

No âmbito de Corporate Banking, em 2020, o Conselho foi composto por três grupos de clientes, dos segmentos Middle, Upper Middle e Corporate, contemplando três praças distintas (São Paulo, Belo Horizonte e Curitiba), com um ciclo total de nove reuniões, três em cada cidade. Ao longo do ano, os clientes apresentaram 27 sugestões, das quais 24 foram entregues e três estão em desenvolvimento.

Para o segmento Private, realizamos, em parceria com o Instituto Innovare, três encontros em 2020, todos on-line devido à pandemia da covid-19. Os temas abordados foram Sucessão e Legado no Mercado Private; Megaprodutor Rural: Agronegócio e o Mercado Private; e, Inovações Bancárias e o Mercado Private.

Com o intuito de captar ideias para aprimorar o relacionamento com as micro e pequenas empresas, foram realizados dois eventos virtuais, que contaram com a participação de 14 clientes para debater temas como Produtos, Serviços e Atendimento prestado para as MPE.



**Desde 2019, são realizadas reuniões virtuais do Conselho de Clientes, com o objetivo de ouvir consumidores de todo o país.**



## Estratégia de relacionamento

### Pessoa Física (PF)

|SASB FN-CB-000.A|

|103-1|103-2|103-3|

|Relacionamento e Satisfação dos Clientes|

Diante das mudanças proporcionadas pela pandemia da covid-19, mantivemos, em nosso relacionamento com os clientes Pessoa Física, o foco em atender da melhor maneira suas demandas e necessidades, situando-os no centro de nosso negócio, com objetivo de preservar nossa histórica parceria ao mesmo tempo em que enfatizamos o uso dos canais digitais como principal forma de atendimento.

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 ao novo perfil e comportamento dos clientes, privilegiando a especialização do atendimento e a ampliação da oferta de soluções digitais. Além disso, expandimos nossa capacidade de assessoramento gerenciado aos clientes, ampliando em 1,3 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 passaremos a contar em 2021 com 800 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.

Estimulamos o 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. Alcançamos 19,7 milhões de clientes usuários de canais digitais do BB, com a expansão das soluções disponíveis, plano de conversação para incentivo ao uso desses canais e utilização de inteligência analítica para identificar padrões de comportamento do cliente e implementar ações para melhoria do engajamento.

Ampliamos o atendimento humano qualificado via chat no App BB ("Fale com o BB") para 9,8 milhões de clientes com atuação pioneira. Nosso Bot de inteligência artificial (pelo WhatsApp e pelos canais de mensagem do Twitter e Facebook) respondeu aos usuários sobre as principais dúvidas e realizou um primeiro atendimento aos usuários e clientes cadastrados.

Em relação aos beneficiários INSS, foi dada ampla comunicação a eles e familiares, sobre dicas de canais de autoatendimento disponibilizados para a realização de consultas, saques e demais transações, principalmente o APP.

Incentivamos o uso do cartão do benefício para realização de compras como alternativa ao saque do recurso em uma agência, sem a necessidade de ir até uma agência sacar o recurso, prorrogamos o vencimento de uso dos cartões para evitar que se deslocassem até as agências para a retiradas de retirar um novo. Para aqueles com posse de cartão, tivemos elevação de limite de saque no TAA, evitando assim maior exposição ao cliente no recebimento do benefício.



### 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 2020, foram liberados R\$ 8,0 bilhões em operações de Pronaf por este canal, contra os R\$ 4,6 bilhões em 2019.

### Cédula de Produto Rural Eletrônica (CPR Digital)

Criada em 2018, a Cédula de Produto Rural Eletrônica (CPR Digital) permite ao produtor rural Pessoa Física emitir o título pelo App. A facilidade de contratação foi um dos fatores que contribuíram para a evolução do saldo da carteira de R\$ 640 milhões no ano do lançamento para R\$ 3,7 bilhões em 2020.

### Público jovem

Em 2020, a estratégia com o público universitário atuou em conjunto

com a estratégia do e-sports, reforçando nosso posicionamento como incentivador da modalidade e parceiro de seus praticantes e focando na atração, fidelização e no rejuvenescimento da base de clientes. Realizamos patrocínios de eventos que possibilitaram a aproximação com esse público, como BGS, Expo CIEE e UEB League. No ano, registramos aumento de 16% na quantidade de clientes universitários e incremento de 31% na margem de contribuição líquida, em relação ao mesmo período de 2019.

### Estratégia nativos digitais

Em 2020, percebemos o aumento do comportamento digital dos clientes, considerando o contexto da pandemia. No ano, atingimos a marca de 6,83 milhões de clientes entrantes digitais, representando incremento de 78% de clientes em relação ao mesmo período de 2019. Buscamos aprimorar o modelo de relacionamento com esse público, prestando

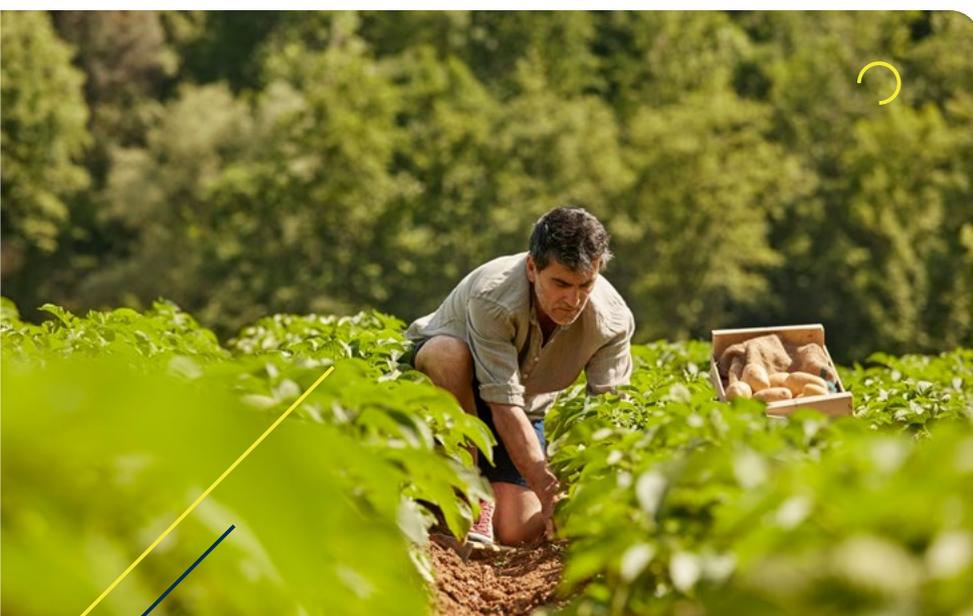
atendimento resolutivo e ágil por meio de canais digitais, inclusive WhatsApp, com uma comunicação dirigida de acordo com o momento de vida e perfil do cliente.

O número de clientes que iniciaram relacionamento exclusivamente por meio de canais digitais atingiu a marca de 2,3 milhões em 2020.

### Expansão Estilo Investidor

O movimento de especialização do atendimento visa proporcionar melhores experiências aos nossos clientes no que diz respeito à 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.

Em 2020, especializamos mais seis agências Estilo para atendimento aos clientes



**Em 2020, foram liberados R\$ 8,0 bilhões em operações de Pronaf, via correspondentes, contra os R\$ 4,6 bilhões em 2019.**





investidores, chegando a nove prefixos especializados, totalizando 273 carteiras Estilo Investidor e mais de 120 mil clientes investidores atendidos.

### Cartão Altus

Em parceria com a Visa, lançamos o Altus, o primeiro cartão de crédito concebido especialmente para o público Private, com benefícios diferenciados em comparação aos demais produtos do nosso portfólio de cartões e do mercado. Produzido com metal encapsulado, traz vantagens como pontos que nunca expiram (até 4 por dólar gasto), visitas ilimitadas a salas vip dos principais aeroportos do mundo, seguro de garantia estendida, concierge exclusivo, coberturas extras para viagens, entre outras.

Até a publicação deste relatório, o Altus era considerado o melhor cartão de crédito do mercado nacional, segundo o site especializado Melhores Destinos.

### Semana da Negociação e Orientação Financeira

[SASB FN-CB-240a.4]

Em dezembro de 2020, ocorreu o Mutirão de Orientação Financeira, organizada pela Febraban e associados, que oferece aos clientes Pessoas Físicas acesso a conteúdo de educação financeira na forma de vídeos com dicas e orientações sobre diversos assuntos da gestão do orçamento pessoal, como negociação de dívidas, novas fontes de renda, score de crédito, entre outros. Nossos clientes de diversos segmentos

## Atingimos a marca de 6,8 milhões de clientes entrantes digitais, representando incremento de 78% em relação a 2019.

foram comunicados e estimulados a acompanhar a programação, que tem potencial benefício a mais de 2,3 milhões de pessoas que possuem endividamento bancário relevante frente a sua renda.

### Pessoa Jurídica (PJ)

No âmbito do modelo de relacionamento do Varejo PJ, em 2020, foram abertos 401 polos empreendedores com o objetivo de oferecer um atendimento presencial às micro e pequenas empresas, preferencialmente para aquelas com faturamento bruto anual de até R\$ 1 milhão. Um dos principais atributos desse perfil de atendimento é a disponibilização de equipe qualificada para oferecer orientação financeira adequada para o crescimento sustentável das empresas e elevar a sua satisfação.

Como resultado dessa estratégia, elevamos a quantidade de clientes atendidos nesse modelo para 257 mil empresas e crescemos no volume de crédito e no resultado financeiro.

No âmbito da estratégia de expansão da base de

## Investalk

A *playlist* InvesTalk, lançada em 2019 no nosso canal no YouTube, passou a estar disponível também no Spotify em 2020. Com o objetivo de disseminar informação de qualidade com foco na experiência prévia de cada investidor, de forma isenta e descomplicada, a *playlist* conta com sugestões de investimentos, cenário econômico, análises de mercado, dicas, bate-papos entre outros. Durante o ano, foram realizadas 10 *lives* abertas ao público, que ultrapassaram a marca de 400 mil visualizações. Ao todo, a *playlist* teve mais de 22,5 milhões de visualizações.





clientes MPE, 321 mil novas micro e pequenas empresas passaram a ter relacionamento conosco, contribuindo para uma expansão líquida de 10% em 2020. Em 2020, alcançamos um total de 1.688 pontos de atendimento especializados MPE em todo país. O modelo conta com cerca de 6,7 mil funcionários voltados ao atendimento às Micro e Pequenas Empresas.

[SASB FN-CB-240a.1]

[SASB FN-CB-240a.4]

### Contingência – Visitas

Com a pandemia da covid-19, surgiu a necessidade de manter visitas constantes e qualificadas mesmo que a distância. A solução foram as visitas virtuais, conduzidas semanalmente pelos Gerentes de Relacionamento dos escritórios de Atendimento Corporate Bank com os clientes de suas carteiras. Essa estratégia resultou em um aumento de 50%, no período pré-pandemia, para 83% da carteira visitada por semana.

### Novas plataformas de atendimento

A estratégia de abertura de plataformas, unidades de relacionamento mais enxutas vinculadas a Escritórios Corporate Banking, em regiões com relevante potencial de negócios e considerável quantidade de clientes com perfil Atacado PJ, teve continuidade. Em 2020, foram abertas três novas plataformas.

### Eventos virtuais

Para manter a estratégia de aproximação com os clientes de Atacado PJ, investimos na realização de *lives* de Relacionamento e de Conteúdos do Ciclo BB Corporate, que abordaram temas atuais e relevantes, como inovação, tendências e mercado de capitais.

### Conta Fácil MEI 100% Digital

A solução BB Conta Fácil Microempreendedor possibilita aos microempreendedores

individuais a abertura de conta, com fluxo totalmente digital e simplificado, por meio do aplicativo BB no mobile. A transação permite acessar serviços como: débito automático, saques, depósitos, pagamentos, transferências, além do cartão de débito Ourocard Elo, que dá mais autonomia ao empresário.

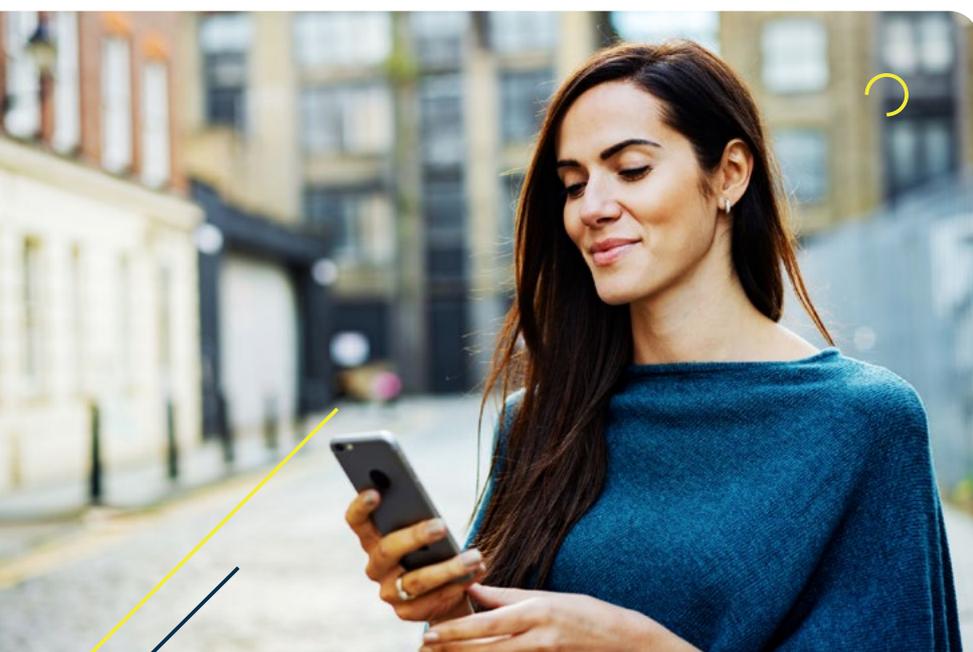
Finalizamos 2020 com um crescimento de 86% no estoque de contas abertas: foram 67.093 novas contas via aplicativo, superando as 48.024 de 2019.

### Projeto Hunter

O Projeto Hunter tem como objetivo aprimorar o relacionamento e agregar valor à experiência do cliente, melhorar a eficiência operacional, oferecer serviços de excelência em assessoria, desconcentrar resultados, atrair novos clientes, elevar a margem de contribuição. Em 2020, o projeto contemplou 1.153 grupos empresariais distribuídos em 28 carteiras negociais e atendidos por quatro Escritórios Corporate Banking. Até dezembro de 2020, apurou-se um crescimento de 200% (R\$ 650 milhões) da carteira de crédito e 127% (R\$ 3.327 milhões) da margem de contribuição deste grupo de clientes.

### App BB PJ

Com foco nas necessidades dos clientes e na melhoria de sua experiência, o App Banco do Brasil PJ conta com mais de 100 transações, possibilitando aos empresários realizarem suas transações bancárias com maior comodidade.





## Com foco nos clientes e na melhoria de sua experiência, o App Banco do Brasil PJ conta com mais de 100 transações.

O App permite efetuar transações voltadas para cartões, como consulta e pagamento de fatura, inclusão e exclusão de débito em conta, inibição de fatura impressa, solicitação de 2ª via, liberação de cartão, bloqueio/desbloqueio de cartão e alteração de data de vencimento. Em 2020, registramos mais de 1,05 bilhão de transações.

### Setor Público

Entre as ações e os projetos com impacto relevante em 2020, destaca-se a ampliação do atendimento remoto a todos os segmentos de clientes do Mercado Setor Público por meio de soluções digitais, como o Fale com o BB, para a realização de videochamadas, envio de documentos e interações em tempo real.

O modelo possibilita a resolução de demandas e tratativas negociais, sem a necessidade de deslocamento físico dos

clientes até as nossas agências. A expectativa é expandir o relacionamento especializado para mais de 1.900 municípios do interior.

Em outra linha, diante da necessidade de migração dos processos de pregão presencial para processos de pregão eletrônico, seja por conta da obrigatoriedade para Estados e Municípios quando o recurso utilizado fosse oriundo de repasses federais, ou por necessidade de realização de processos livres de contatos físicos como medida de contenção da expansão da covid-19, o Licitações-e foi posicionado como solução para realização de disputas eletrônicas de compras públicas ao oferecer a compradores públicos e fornecedores ambiente de disputa virtual ágil, transparente e seguro, que proporciona a seleção do melhor bem e serviço.

De forma a acompanhar as necessidades dos clientes Setor Público em busca de melhoria e eficiência,

o Licitações-e foi uma das primeiras plataformas a se adequar às novas regras de pregão eletrônico, que visa transferir uma quantidade significativa de pregões presenciais para digitais. Além disso, de modo a melhorar o relacionamento com os clientes, implementamos o primeiro chatbot do país para sanar dúvidas de compradores e fornecedores. Esse chatbot realizou uma média de 140 mil atendimentos por mês, de forma automática, rápida e intuitiva, facilitando a jornada do cliente, dos pregoeiros e empresas licitantes. Destaque-se uma concentração nos primeiros seis meses do ano, período em que os usuários de pequenos e médios municípios passaram a utilizar o pregão eletrônico com maior intensidade, tendo, assim, suas dúvidas resolvidas de forma on-line.

Avançamos com a interligação integrando nossos sistemas aos do



Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (Paraíba), da 22ª Região (Piauí), da 1ª Região (Rio de Janeiro), da 9ª Região (Paraná), da 24ª região (Mato Grosso do Sul), da 5ª Região (Bahia) e da 4ª Região (Rio Grande do Sul). Eliminamos 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 40 toneladas de papel em 2020 e crescimento de 72% em relação a 2019.

#### Canais de atendimento

O App é responsável por 68,40% de todas as transações realizadas e vem se firmando como principal canal de relacionamento com os clientes: mais de 16,7 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*.

Com a pandemia, verificou-se um aumento de 4,7 milhões de usuários<sup>(1)</sup> no aplicativo do Banco do Brasil, totalizando 19,4 milhões de clientes no canal. A média de novos usuários no aplicativo por dia, no período entre abril e dezembro, é 273% superior à média observada nos seis meses anteriores, onde destacamos o aumento de 20% no número de acessos em dezembro.

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 6 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, contribuindo para proximidade e disponibilidade das 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.

(1) Tendo como base de comparação abril/2020.

## Apoio a estados e municípios

[203-2]

Em 2020, desembolsamos cerca de R\$ 4,4 bilhões em operações de crédito com estados e municípios para viabilizar a execução de programas de investimentos constantes do plano plurianual dos entes públicos.

Em outra iniciativa desenvolvida durante o ano, uma parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) resultou na assinatura de contrato de empréstimo no valor de US\$ 600 milhões para oferecer solução de crédito e apoio técnico aos municípios com até 500 mil habitantes na implementação de melhorias na infraestrutura de transporte, energia e água. Em dezembro, foram desembolsados US\$ 100 milhões.



A pandemia intensificou a mudança no comportamento dos clientes na busca por canais para movimentações transacionais. O volume de transações nos canais digitais aumentou 8% no comparativo ao ano anterior, que havia crescido 2% em comparação a 2018.

As transações nos canais físicos, diminuíram 31%, uma queda, que já havia sido percebida no comparativo de 2019 a 2018, mas que foi acentuada, chegando a quase 4,4 vezes, em 2020,

quando comparada ao percentual de redução de 2019.

### App BB

[102-15]

Em 2020, o aplicativo do Banco do Brasil manteve sua posição de destaque entre os mais bem avaliados do mundo.

### Destaques 2020

- Usuários recorrentes (+2 vezes na semana): 10,2 milhões
- Aumento de 38,39% na quantidade de usuários únicos no canal: 19.436.855
- Aumento de 20,3% na média de usuários diários: 6.175.342
- Reduziu 0,095% na quantidade de contratações de produtos e serviços: 9.756.688.

### Canais de atendimento

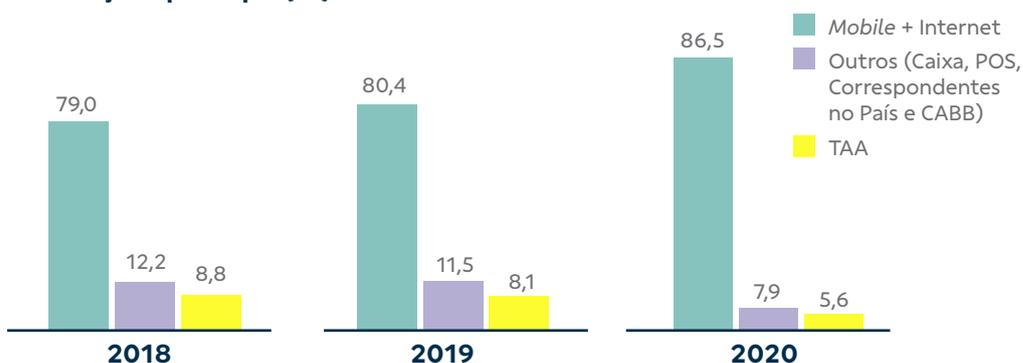
	2019	2020
% do total de transações pelo App	62,38%	68,40%
Clientes que acessam o App mensalmente	+ de 12,8 milhões	+ de 16,7 milhões
Avaliação da ferramenta pelas lojas de aplicativo	4,6 para Android	4,6 para Android
	4,7 para iOS	4,7 para iOS

### Número de usuários do App (em milhões)



(1) Série Revisada - Metodologia de cálculo dos usuários mobile foi revisada para adequação com práticas de mercado, que considera clientes recorrentes. Considera-se usuário mobile o cliente ativo que acessou o App nos últimos 3 meses (trimestres fechados).

### Transações por Tipo (%)





### Plataforma de benefícios - Loja BB no aplicativo

Solução que permite a liquidação ou ressarcimento de contas e produtos com a utilização de pontos acumulados no Programa Ponto pra Você. A Loja BB auxilia na retenção e fidelização de clientes, contribuindo para sua satisfação com a entrega de benefício escolhido pelo cliente.

Como solução inédita no mercado, disponibilizamos em fevereiro de 2020 a possibilidade de nossos clientes efetuarem o pagamento online de contas com pontos. Em 2020, a solução chegou à marca de 1,62 milhão de transações, movimentando 4,23 bilhões de pontos.

### Fornecedores

|408-1|409-1|412-1|

|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. O Código de Ética também prevê 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.

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. Constam em todos os contratos cláusulas e obrigações contratuais relacionadas a Direitos Humanos em que o fornecedor declara e obriga-se a:

|205-2|408-1|412-1|414-1|

|103-2|103-3|Risco Socioambiental|

- Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente (trabalhista, previdenciária e fiscal);
- Não utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, trabalho ilegal ou exploração de trabalho infantil, degradante e/ou análogo ao escravo;
- Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- 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;
- Não adoção de práticas de discriminação negativas

## Resultado da Pesquisa Canais Digitais

Os canais digitais obtiveram, em 2020:

81,29% de satisfação

83,71% app

78,88% internet





e limitativas para o acesso e manutenção do emprego; e

- Não utilização de práticas corruptas e/ou antiéticas que visem obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, entre outras.

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 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 2020, 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 2020, foram verificados 10 descumprimentos de legislação trabalhista em contratos com 3.212 fornecedores, de um total de 16.041 contratos vigentes, o que representa

uma taxa de 0,06% de descumprimento. Dos 10 casos, 20,00% foram multados e 30,00% receberam advertência e multa, após instaurados processos administrativos, conforme determinação legal e amparo contratual. Ainda, em 30,00% deles foi aplicada sanção de multa e rescisão; e em 20%, suspensão. Em 2019, 28,26% dos fornecedores com descumprimento receberam suspensão e rescisão. Em 2020, não foi observado nenhum caso. Todos os processos administrativos instaurados resultaram na aplicação de sanção.

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,



**O cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias é dever contratual e legal dos fornecedores com o BB.**





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.

Adotamos a gestão segmentada para controle e monitoramento da prestação dos serviços e da qualidade dos produtos entregues. Assim, baseamos-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: melhor

técnica, menor preço ou melhor combinação de técnica e preço.

A cadeia de fornecedores abrange uma série de setores e atividades, entre fornecimento de bens (mobiliários e equipamentos, por exemplo), prestação de serviços (vigilância, consultoria, engenharia e arquitetura, entre outros) e locação de bens imóveis. [102-9]

O total de pagamentos aos fornecedores no ano somou aproximadamente R\$ 8,5 bilhões. Desse montante, R\$ 22,2 milhões foram pagos a cinco fornecedores domiciliados no exterior, decorrentes de oito contratos – 0,26% 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

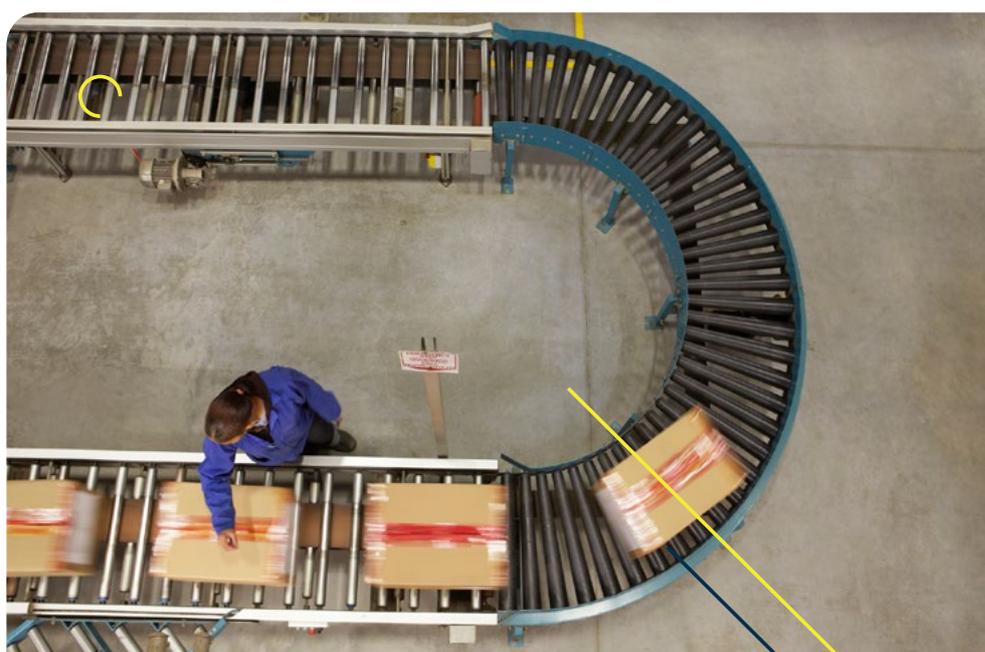
contratações sustentáveis, que contemplem o documento Padrão de Compras e Descartes Sustentáveis disponível no Portal BB para consulta, atendendo aos requisitos legais e aos compromissos sociais e ambientais assumidos. [308-1]

Esse termo de responsabilidade socioambiental registra o compromisso contratual dos fornecedores com práticas de preservação ambiental e desenvolvimento social, bem como com o cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária e o combate à corrupção. Outra condição para a assinatura do contrato é a apresentação, pela empresa selecionada, de declaração de inexistência de empregado menor em seu quadro de funcionários. Não foram identificados fornecedores com potencial ou real impacto ambiental negativo. [308-1|308-2|408-1|414-1]

[103-2|103-3|Risco Socioambiental]

A fim de aprimorar a due diligence documental

**Adotamos a gestão segmentada para controle e monitoramento da prestação dos serviços e da qualidade dos produtos entregues.**





realizada na contratação e no pagamento, em 2020, realizamos o 2º ciclo da Due Diligence Integrada de Fornecedores BB, que contempla as dimensões Ambiental, Direitos Humanos e Integridade. No período, foram avaliadas 150 empresas. O aprimoramento do processo de due diligence socioambiental foi iniciado em 2016, quando aderimos ao CDP por meio do Programa Supply Chain. Assim, em 2020, 117 fornecedores foram convidados para avaliação ambiental sobre mudanças climáticas e 115 sobre gestão hídrica. Conforme cronograma estabelecido, conquistamos taxa de resposta de 46% referente à clima e 33% referente à água.

[308-2|408-1|409-1|414-2|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 2017, tem permitido ao Banco do Brasil fazer 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 2020.

Mesmo no cenário pandêmico da covid-19,

do total de respondentes no ano, 70% 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, 56% confirmaram fazer a gestão dos riscos climáticos. Na categoria riscos climáticos, os respondentes do CDP indicaram que 35% é categorizado como físico e 61% é de risco de transição.

No tema Recursos Hídricos, do total de 38 respondentes, 21% internalizaram questões hídricas nas estratégias de longo prazo. Os demais fornecedores, 18% pretendem tratar o tema nos próximos dois anos, 40% não preveem ações, 16% informaram que a água não é um ativo estratégico para sua operação e 5% 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)

O investimento social da Fundação BB é destinado para ações urbanas e rurais que estejam em linha com um dos dois eixos de atuação da Fundação: meio ambiente e educação. O objetivo é contribuir para melhoria da qualidade de vida das pessoas em estado de maior vulnerabilidade e a promoção da sustentabilidade, por meio do desenvolvimento sustentável e à reaplicação das tecnologias sociais em todo o território brasileiro.

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.

Em 2020, em virtude da situação emergencial de pandemia que exigia distanciamento social, a Fundação BB realizou o





acompanhamento a distância e selecionou amostra de 41 projetos para monitoramento virtual, 19 a menos do que em 2019. Além de identificar o estágio de desenvolvimento do projeto e a eventual necessidade de ajustes, também avaliou questões 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.

## Programas

### AABB Comunidade

A Fundação BB, em parceria com a Federação Nacional das Associações Atléticas Banco do Brasil (FENABB) e instituições locais, investiu R\$ 16,72 milhões no programa AABB Comunidade, com 31.270 beneficiários atendidos em 235 municípios. O programa oferece complementação escolar para crianças e adolescentes da rede pública de ensino, com idades entre 6 e 18 anos incompletos. Nos últimos 10 anos, cerca de 500 mil crianças foram atendidas no programa.

### 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.

Na segunda quinzena de janeiro, o programa apoiou a população afetada pelas fortes chuvas nos estados de Minas Gerais e do Espírito Santo: foram abertas contas exclusivas para receber doações voluntárias de pessoas físicas ou jurídicas. Além do valor arrecadado pela campanha, mais de R\$ 764 mil em doações voluntárias realizadas por quase 6 mil pessoas, a Fundação BB repassou R\$ 1,25 milhão em recursos próprios, totalizando mais de R\$ 2 milhões, o que viabilizou o apoio a mais de 25 mil atingidos pelas enchentes. Toda a prestação de contas de como foram

## Fundação Banco do Brasil | 35 anos de transformação social



Em 2020, a Fundação Banco do Brasil completou 35 anos de história. Ao longo de sua trajetória, vem contribuindo para a transformação social dos brasileiros e para o desenvolvimento sustentável do país, com foco no atendimento aos segmentos mais vulneráveis da sociedade, de norte a sul, de leste a oeste, na cidade e no campo.

Nosso investimento social privado (ISP) e a mobilização de parceiros, investidores, empreendedores, voluntários e colaboradores impacta positivamente milhões de pessoas por meio de iniciativas pela Educação para o futuro, Meio ambiente e renda, Ajuda humanitária, Voluntariado e Tecnologia Social. Desde 2010, foram beneficiadas mais de 5,6 milhões de pessoas em mais de 2.200 municípios brasileiros. Desse total, cerca de 2 milhões receberam ajuda para enfrentar os impactos da pandemia da covid-19. |203-2|



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

### Fontes de recursos

	2019	2020
Banco do Brasil S.A. <sup>(1)</sup>	51,8	81,9
Brasilcap Capitalização S.A.	0,1	0
BB Gestão de Recursos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. - BB DTVM	2,4	1,2
Federação Nacional de Associações Atléticas Banco do Brasil – FENABB	20,9	20,9
Ativos S.A.	1	1
BB Seguridade <sup>(2)</sup>	-	40
Banco Votorantim <sup>(2) (3)</sup>	-	15,7
Livelo S.A. <sup>(2)</sup>	-	0,1

(1) Limitado em 5% do resultado operacional, conforme Estatuto Social.

(2) Recursos doados com destinação condicionada a ações de combate aos efeitos da pandemia causada pela covid-19.

(3) 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.

### AABB Comunidade

	2019	2020
Valor investido no programa AABB Comunidade	R\$ 16,56 milhões	R\$ 16,72 milhões
Beneficiários do AABB Comunidade	32.291	31.270
Municípios com o AABB Comunidade	243	235

empregados os recursos doados foi disponibilizado pela Fundação para consulta pública por meio do hotsite [enchantes.fbb.org.br](https://enchantes.fbb.org.br).

#### Proteja e salve vidas

Em março de 2020, após decretado o estado de calamidade pública no Brasil, em virtude da pandemia da covid-19, a BB Seguros e o Banco BV, empresas do conglomerado Banco do Brasil, além da cooperativa de crédito Cooperforte,

destinaram recursos à Fundação BB no valor de R\$ 40 milhões, R\$ 15 milhões e R\$ 1,5 milhão, respectivamente, para apoiar ações de prevenção e combate à covid-19 por meio da campanha “Proteja e Salve Vidas”.

A iniciativa atendeu pessoas em situação de vulnerabilidade social e buscou apoiar, preferencialmente, aquelas pertencentes aos grupos de risco da pandemia da covid-19. Os recursos foram utilizados para assistência

social, alimentação, cuidados com a saúde, aquisição de insumos, equipamentos de proteção individual e médico-hospitalares como ventiladores pulmonares, oxímetros, dentre outros. A ação também apoiou micro e pequenos empreendedores que foram os principais fornecedores dos insumos. Ao todo, foram beneficiadas mais de 1,7 milhão de pessoas em todos os estados brasileiros. Mais informações em [coronavirus.fbb.org.br](https://coronavirus.fbb.org.br)





## Tecendo o Amanhã

Parceria entre a Fundação BB e o Instituto Proeza visa gerar renda para 50 mulheres moradoras do Recanto das Emas (DF), em situação de vulnerabilidade, por meio da oferta de cursos de costura, bordado e crochê. O investimento social para a ação será de R\$ 589 mil, R\$ 202 mil pela Fundação BB e R\$ 387 mil de contrapartida da entidade. A previsão de duração do projeto é de 12 meses.

### 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 o projeto tem duração prevista de 12 meses.

### Voluntariado

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 ([voluntariadobb.com.br](http://voluntariadobb.com.br)), 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 2020, o Portal do Voluntariado BB atingiu

33.365 usuários cadastrados como voluntários, 1.209 ações voluntárias realizadas e 3.192 entidades sociais registradas. No âmbito do programa, foi realizada a Chamada Interna Voluntariado BB/Fundação BB 2020, com o objetivo de apoiar projetos sociais desenvolvidos por entidades sem fins lucrativos que tenham a atuação do voluntário BB. A chamada interna recebeu um total de 166 propostas, com valor individual entre R\$ 50 mil e R\$ 100 mil, totalizando R\$ 2,6 milhões em recursos não reembolsáveis e apoio a 29 propostas atendidas.

### Incentivos fiscais

Nossos incentivos fiscais seguem legislação específica e são destinados aos Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA), Fundos do Idoso, Programa Nacional de Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Atenção à

**O Programa Estruturado Ajuda Humanitária apoiou a população afetada pelas chuvas em Minas Gerais e no Espírito Santo.**





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

[203-2]

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).

Mesmo com a pandemia, mais de 20 eventos de vôlei (praia e quadra) reuniram cerca de 45 mil pessoas, em jogos realizados em arenas e ginásios pelo Brasil. Destaque para a “Arquibancasa”, no qual mais de 3 mil torcedores participaram virtualmente das etapas de vôlei de praia, realizadas no segundo semestre.

Projetos sociais mantidos pela Confederação Brasileira de Voleibol (CBV) atenderam cerca de mil crianças (entre 7 a 14 anos), em 15 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 450 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 2020, em função da pandemia e do cancelamento de eventos presenciais, foram realizadas 30 ações com os ex-atletas, em sua maioria virtuais, em 10 cidades de todas as regiões brasileiras.

No âmbito do Investimento Social em Cultura, mantemos 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 2020, o CCBB RJ completou 31 anos.

Em razão da pandemia da covid-19, as atividades presenciais ficaram suspensas de março a setembro de 2020. Por isso foi criado o CCBB em Casa, que continuou levando arte e cultura por meio de projetos virtuais. 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 2020, os CCBB foram palco de 62 iniciativas culturais presenciais, com 1,7 milhões de visitantes. No ambiente virtual, 33 iniciativas contabilizaram mais de 2,6 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.

[203-2]

### Incentivos fiscais (R\$ milhões) <sup>(1) (2)</sup>

	2019	2020
Lei Rouanet de Apoio à Cultura	28,9	18,22
Lei de Incentivo ao Esporte	5,2	6,06
<b>Total</b>	<b>34,1</b>	<b>24,28</b>

(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.

(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.



## Ações socioambientais do CCBB

Empregos diretos		Empregos indiretos	
2.958		14.790	
Coleta seletiva	Projeto educativo	Transporte educativo	Transporte gratuito
3.732	45.191	1.155	6.289
toneladas	visitantes atendidos	crianças do Programa Educativo	pessoas



### 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 93% dos casos.

Se a demanda não é solucionada nos canais de atendimento primários, os clientes podem acionar a Ouvidoria Externa. Em 2020, 99,41% dos demandantes procuraram os canais internos, como SAC e a Ouvidoria, e apenas 0,43% buscaram o atendimento no Banco Central.

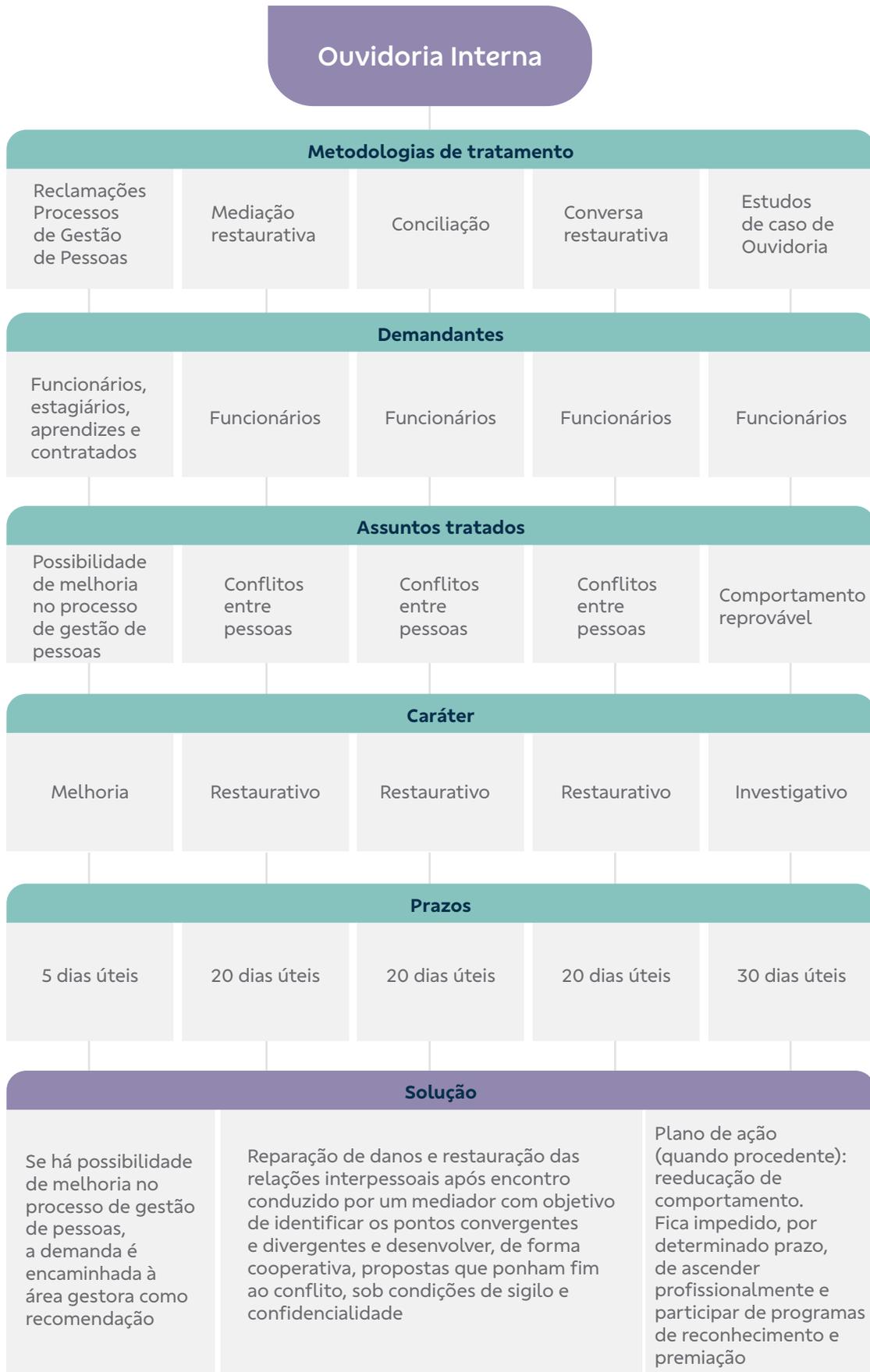
O Canal de Denúncia de Ilícitos foi criado para permitir o relato de situações

com indícios de ilicitudes de quaisquer naturezas, relacionadas às atividades. As denúncias podem ser feitas anonimamente ou sob identificação, com garantia de proteção aos denunciantes.

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. Constatada ocorrência grave, o caso é encaminhado para apuração, análise e julgamento pelo Controle Disciplinar, que delimita as participações, imputa as responsabilidades e define o tratamento e as consequências aos envolvidos.

Dúvidas de investidores sobre ações, pagamento de dividendos e informações contábeis são tratadas pelo canal Fale com a RI.

## Relação entre público interno e canais de atendimento





## Canais de Atendimento

Atendimento telefônico			
CRBB	Clientes	Assunto: Informação ou dúvida, reclamação, cancelamento ou suspensão de contratos e serviços.	Prazo: A depender do tipo de demanda, podendo ser de pronto atendimento ou em até 5 dias úteis.
Formulário no sítio do BB			
Denúncia de ilícitos	Sociedade e Clientes	Assunto: Denúncia de ilícitos criminais de qualquer natureza, incluindo de corrupção.	Prazo: A depender do tipo de demanda.
Formulário no sítio da RI a Atendimento telefônico			
Fale com a RI	Acionistas / Investidores	Assunto: Dúvidas sobre as ações, pagamento de dividendos e informações contábeis.	Prazo: 2 dias úteis.
Atendimento telefônico e internet			
Ouvidoria externa	Clientes	Assunto: Reclamações relacionadas a relação de consumo e não resolvidas nos canais de atendimento primário.	Prazo: 10 dias úteis.
Atuação multicanal <sup>(1)</sup>			
SAC	Clientes	Assunto: Informação ou dúvida, reclamação, cancelamento ou suspensão de contratos e serviços.	Prazo: Prazo médio de atendimento é inferior a 3 dias. Em relação às mídias sociais o tempo médio de solução é inferior a 24h.

(1) 0800, APF Internet, APF Celular, consumidor.gov, ReclameAQUI, CNJ, Facebook, Twitter, Fale Conosco no Portal BB



### Resultados SAC

Informação	2019	2020
Média de ligações mensais	415 mil	614 mil
% solucionada no 1º atendimento (FCR)	93,3%	94,4%
Prazo médio de solução	0,31 dia útil (incluindo as solucionadas no 1º atendimento (FCR))	
		0,18 dia útil
Prazo médio de outras demandas não resolvidas imediatamente	2,03 dias úteis	1,93 dias úteis
Atendimentos mensais solucionados via mídias sociais	27 mil	+33 mil

### Resultados Ouvidoria Externa |102-17|SASB FN-CB-510a.2|

Informação	2019	2020
Ocorrência recebidas	92.887	134.513 <sup>(1)</sup>
Prazo médio (sem FCR)	4,99 dias	3,60 dias
First Call Resolution – SAC	4.640.458	6.958.296
Ocorrências SAC	650.177	516.743
Ocorrências Ouvidoria (reabertas da Ouvid Ext)	50.792	89.264 <sup>(1)</sup>
Demandantes que procuraram os canais internos (SAC e Ouvidoria)	99,52%	99,41%
Demandantes que buscaram o Bacen	0,48%	0,43% <sup>(2)</sup>

(1) O isolamento social, gerado pelas ações de combate à covid-19, impactou o volume de ocorrências recebidas na Ouvidoria, sobretudo, em decorrência do fechamento de agências e ao receio dos clientes em buscarem o atendimento presencial.

(2) A diferença de percentual entre o total de clientes que procuraram os canais internos e aqueles que procuraram o Bacen é referente a demandas de clientes que procuraram Procons, Nuclecons ou outras Ouvidorias, os quais somam 0,16%.

## Acesso Direto

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 2020, foram solucionadas 668 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 de denúncia de ilícitos

[102-17] SASB FN-CB-510a.2]

	2019	2020
Denúncias recebidas	1.034	1.762
Fraude, falsidade ideológica, estelionato, falsificação de documento etc.	47,78%	75,09%
Outros crimes	15,18%	3,69%
Corrupção	9,86%	6,58%
Crime contra a Administração Pública Nacional ou Estrangeira, crimes contra o sistema financeiro, lavagem de dinheiro etc.	9,09%	8,80%
Crime cibernético	6,96%	0%
Quebra de sigilo bancário e funcional	4,74%	1,48%
Assédio sexual, discriminação, injúria, calúnia, difamação, crimes contra a honra	3,29%	0,51%
Assalto, arrombamento, furto e sequestro	3,00%	1,31%
Lesão corporal, vias de fato etc.	0,10%	0%
Relação de consumo	-	2,55%

### Indicadores de reclamações Bacen

O Banco Central (Bacen) realiza trimestralmente um ranking das reclamações das instituições financeiras. Em 2020, nos mantivemos bem posicionado, não figurando entre as primeiras posições do ranking, conforme tabela abaixo.

Nos três primeiros trimestres de 2020, o ranking era composto por todas as instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes. No quarto trimestre de 2020, o Banco Central alterou a metodologia para identificar as instituições mais reclamadas pelos consumidores. As instituições foram divididas em dois grupos: o 'Top 10'

contemplou as 10 maiores instituições em número de clientes e o 'Secundário' classificou as demais instituições. Esse é o motivo de figurarmos na quinta colocação. No terceiro trimestre de 2020, o ranking foi composto por 19 Bancos; no quarto, por apenas 10. Nossa meta é não figurar em uma das três primeiras posições.

#### Ranking Bacen

	Posição
1t20	9ª
2t20	7ª
3t20	7ª
4t20	5ª

#### Reclamações Bacen

	2018	2019	2020
Reclamações recebidas	32.450	25.664	32.589
Reclamações consideradas procedentes	5.980	5.210	6.229



# Financeiro

## Sumário do resultado

### • Lucro Líquido Ajustado de **R\$ 13,9 bilhões** <sup>++</sup>

Registramos lucro líquido ajustado de R\$ 13,9 bilhões em 2020, queda de 22,2% em relação a 2019, influenciado, principalmente, pelo aumento da PCLD ampliada em 47,6%, impactada, principalmente, pela antecipação de provisões prudenciais que somaram R\$ 8,1 bilhões. Apesar disso, o Resultado Estrutural cresceu 5,9% o que demonstra a resiliência

do desempenho operacional no período. Destaques positivos no período para o aumento da margem financeira bruta em 5,1%, Despesas Administrativas estáveis com variação de 0,1% e queda do risco legal em 51,1%. O RSPL foi de 12,0%.

Em 2020, distribuimos R\$ 4,2 bilhões em juros sobre capital próprio a nossos

acionistas, queda de 37,7% na comparação com 2019. O lucro ajustado por ação foi de R\$ 6,39 em 2019 para R\$ 4,39 em 2020 enquanto nosso dividend yield alcançou 5,8% no ano, frente a 4,5% no ano anterior.

A seguir, apresentamos a evolução dos principais itens que compõem o nosso resultado.

“  
Reforçamos o compromisso de elevação da rentabilidade de forma sustentável e buscamos otimizar a alocação de capital de forma a absorver os potenciais impactos econômicos da covid-19 e suportar a expansão dos negócios duradouros, ampliando a geração de valor aos nossos públicos de relacionamento.”

**Carlos André**  
VP de Gestão Financeira  
e Relações com Investidores



**Demonstração do resultado resumida - R\$ milhões**

	2019	2020	Varição (%)
<b>Margem Financeira Bruta</b>	53.999	56.726	5,1
<b>PCLD Ampliada</b>	(14.983)	(22.110)	47,6
PCLD - Risco de Crédito	(19.748)	(25.561)	29,4
PCLD - Recuperação de Crédito	6.745	7.359	9,1
PCLD - Descontos Concedidos	(1.068)	(990)	(7,3)
PCLD - Perdas por Imparidade	(913)	(2.919)	219,7
<b>Margem Financeira Líquida</b>	39.016	34.616	(11,3)
<b>Receitas de Prestação de Serviços</b>	29.209	28.702	(1,7)
<b>Despesas Administrativas</b>	(31.537)	(31.583)	0,1
<b>Risco Legal<sup>(1)</sup></b>	(8.603)	(4.207)	(51,1)
<b>Outros Componentes do Resultado<sup>(2)</sup></b>	(3.046)	(7.272)	138,8
<b>Resultado Antes da Trib. s/o Lucro</b>	25.038	20.256	(19,1)
<b>Imposto de Renda e Contribuição Social</b>	(3.140)	(3.093)	(1,5)
<b>Participações Estatutárias no Lucro</b>	(2.347)	(1.702)	(27,5)
<b>Lucro Líquido Ajustado<sup>(3)</sup></b>	17.848	13.884	(22,2)
<b>Itens Extraordinários</b>	315	(1.186)	-
<b>Lucro Líquido</b>	18.162	12.697	(30,1)

(1) Grupamento contendo o saldo da linha 'Demandas Cíveis, Fiscais e Trabalhistas';

(2) 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';

(3) Lucro líquido ajustado está líquido do resultado de 'Participação Minoritária'.

## • Margem Financeira Bruta **cresce 5,1%** +

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. Em 2020 a MFB totalizou R\$ 56,7 bilhões, crescimento de 5,1% na comparação com 2019, justificado pela redução de 30,1% das despesas de captação (comercial e institucional), e pelas reduções de 7,3% da receita

com operações de crédito e de 16,8% do resultado de tesouraria.

### Receitas com operações de crédito

As receitas financeiras de crédito tiveram queda de R\$ 5,5 bilhões (-7,3%), tendo como principal catalisador o efeito estrutural da queda do(a) CDI/TMS no período, reduzindo as taxas médias de crédito do mercado. O ano de 2020 encerrou com TMS efetiva anualizada de 2,76%,

contra 5,96% no ano anterior, uma redução de 53,7%.

Em 2020, o Crédito PF foi negativamente influenciado pela redução das receitas com cheque especial – em decorrência da Resolução nº 4.765/19, que limitou a taxa de juros praticada nesta modalidade de crédito, em vigor desde 1º de junho de 2020 para os contratos em estoque.

A queda no saldo da carteira PJ, principalmente nas linhas



### Margem Financeira Bruta – R\$ milhões

	2019	2020	Variação (%)
<b>Margem Financeira Bruta</b>	<b>53.999</b>	<b>56.726</b>	<b>5,1</b>
Receita Financeira com Operações de Crédito	74.694	69.221	(7,3)
Despesa Financeira de Captação	(24.481)	(14.340)	(41,4)
Despesa Financeira de Captação Institucional <sup>(1)</sup>	(11.124)	(10.561)	(5,1)
Resultado de Tesouraria <sup>(2)</sup>	14.910	12.406	(16,8)

(1) Inclui instrumentos de dívida sênior, dívida subordinada e IHCD no país e no exterior;

(2) Inclui o resultado com juros, hedge fiscal, derivativos e outros instrumentos financeiros que compensam os efeitos da variação cambial no resultado.

de capital de giro e ACC/ACE, somada à queda da taxa do CDI, a qual parte das operações está indexada, contribuíram para a redução das receitas com este segmento. Cabe ressaltar que a estratégia de crescimento da carteira no varejo amenizou esta queda nas receitas de crédito e o atendimento ao segmento de grandes empresas via mercado de capitais tende a incrementar as receitas de serviços.

As receitas financeiras do agronegócio foram afetadas, principalmente, pela queda da TMS, que compõe a taxa de equalização. Considerando-se as receitas financeiras de crédito ao agronegócio, excluídas as receitas de equalização, tem-se um crescimento influenciado pelo crescimento da carteira rural.

Em 2020, houve redução de R\$ 10,1 bilhões (-41,4%) nas despesas de captação,

justificada por menores despesas com depósitos judiciais além do movimento estrutural de corte da taxa básica de juros. As despesas de captação institucional recuaram 5,1% principalmente pela redução das despesas com letras financeiras (-60,6%) e operações de empréstimos, cessões e repasses (-15,6%). O resultado de tesouraria foi influenciado principalmente pela queda na TMS, com efeito sobre a carteira pós-fixada, bem como pelo menor volume de negociação de títulos. Nessa linha, apresentamos crescimento de 27,4%.

#### Receitas de Prestação de Serviços recuam 1,7%

Em 2020 as receitas de prestação de serviços somaram R\$ 28,7 bilhões, queda de 1,7% na comparação com o ano anterior. A retração é

explicada, principalmente, pela redução das linhas de conta corrente e operações de crédito. Os segmentos de administração de fundos (+7,2%), seguros, previdência e capitalização (+4,8%) e consórcios (+14,5%) foram destaques de performance positiva.

#### Despesas administrativas e Índice de Eficiência de 36,6%

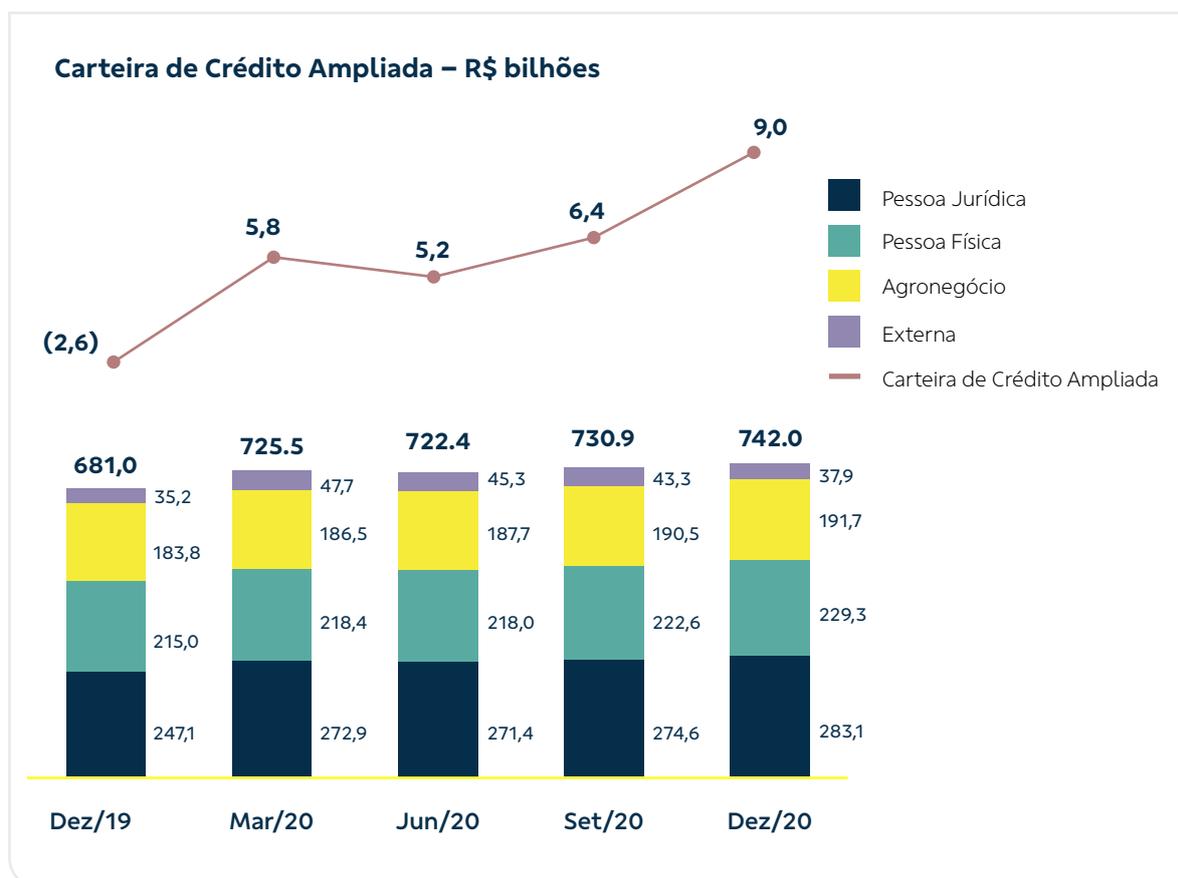
Buscamos constantemente melhorar a eficiência operacional e produtividade, mantendo controle de nossas despesas administrativas e de pessoal, ao mesmo tempo em que registramos aumentos sustentáveis e diversificados em nossa base de receitas.

Em 2020, as despesas administrativas somaram R\$ 31,6 bilhões, permanecendo estáveis (+0,1%) em relação ao exercício anterior.

### Variação da receita com prestação de serviços - R\$ bilhões

2019	2020	Variação (%)	Despesas administrativas e Índice de Eficiência (%)
29.209	28.702	-1,7	36,6





O desempenho foi influenciado pela queda de 1,1% em despesas de pessoal, especialmente por conta da adoção do novo Plano de Cargos e Salários (PCS), em fevereiro de 2020.

### Carteira de crédito

[SASB FN-CB-000.A]

A Carteira de Crédito Ampliada, que inclui, além da Carteira Interna, TVM privados e garantias, totalizou R\$ 742,0 bilhões em dezembro/20, crescimento de 1,5% na comparação com setembro/20, com destaque para as operações com o varejo e o agronegócio.

A carteira Pessoa Física cresceu 3,0%, principalmente devido à performance positiva no crédito consignado (+4,0%) e no cartão de crédito (+15,9%).

Na Pessoa Jurídica, destaque para as operações com as Micro, Pequenas e Médias Empresas (+11,1%), impulsionado pela variação trimestral de R\$ 2,5 bilhões nas linhas de crédito enquadráveis no programa de Capital de Giro para Preservação de Empresas (CGPE). No Agronegócio, destaque para o crédito rural (+2,7%). No mesmo período de comparação, o crédito agroindustrial (-29,1%) e a comercialização agropecuária (-31,0%) apresentaram redução. A queda na linha de agroindustrial pode ser explicada pela renegociação do caso específico, resultando na transferência do saldo da carteira agro para a carteira renegociada do segmento PJ. A retração na comercialização pode ser

explicada por liquidações mais aceleradas observadas e pela alta no preço dos produtos agropecuários, tornando a venda dos produtos mais atrativa para o produtor, em detrimento da armazenagem.

[SASB FN-CB-240a.1]

Na comparação com dezembro/19 (+9,0%), pode-se destacar o crescimento do segmento PF (+6,7%) e do MPME (+25,6%) além do aumento de 4,3% do Agronegócio.

### Despesa com PCLD cresce 47,6%

No acumulado anual, a PCLD ampliada somou R\$ 22,1 bilhões, crescimento de 47,6% frente a 2019. No período foram realizadas antecipações prudenciais de provisões de R\$ 8,1 bilhões



sendo 39,8% na PF, 45,9% na PJ e 14,3% no Agro. As provisões prudenciais são individualizadas por clientes e, para construí-las, temos um modelo proprietário de inteligência analítica que considera diversos fatores como a dinâmica de negócios ou de renda do cliente, perspectiva para o segmento no qual o cliente está inserido, nível de endividamento, entre outros.

A despeito das diversas medidas governamentais adotadas para atenuar os efeitos desfavoráveis do atual contexto, entre elas a prerrogativa

de prorrogações e renegociações de dívidas, os impactos foram sentidos de forma distinta entre os setores econômicos.

Para entender esse comportamento, foi necessário buscar novos dados e instrumentos para avaliar e monitorar o risco de crédito. Com base em análises do nível de impacto no faturamento das empresas nos diferentes setores de atividade da economia e na sua perspectiva futura, refletindo estudos internos e de mercado, foi criado o Indicador de Resiliência de empresas e pessoas físicas.

O objetivo foi identificar grupos que teriam maior resiliência ou fragilidade diante do arrefecimento das atividades das diversas empresas. A partir de uma Matriz de Resiliência, que conjuga, dentre outras variáveis, as perspectivas setoriais com o Sensoriamento de Risco de Crédito, é possível atribuir o indicativo de resiliência de cada empresa, ao qual tem sido utilizado como instrumento para a adoção de estratégias diferenciadas para novas concessões de crédito e em especial, para tratamento das carteiras prorrogadas.

#### PCLD Ampliada – R\$ milhões

	2019	2020	Variação % 2019
PCLD Ampliada	(14.983)	(22.110)	47,6
PCLD – Risco de Crédito	(19.748)	(25.561)	29,4
PCLD – Recuperação de Crédito	6.745	7.359	9,1
PCLD – Descontos Concedidos	(1.068)	(990)	(7,3)
PCLD – Perdas por Imparidade	(913)	(2.919)	-

#### Qualidade do Crédito

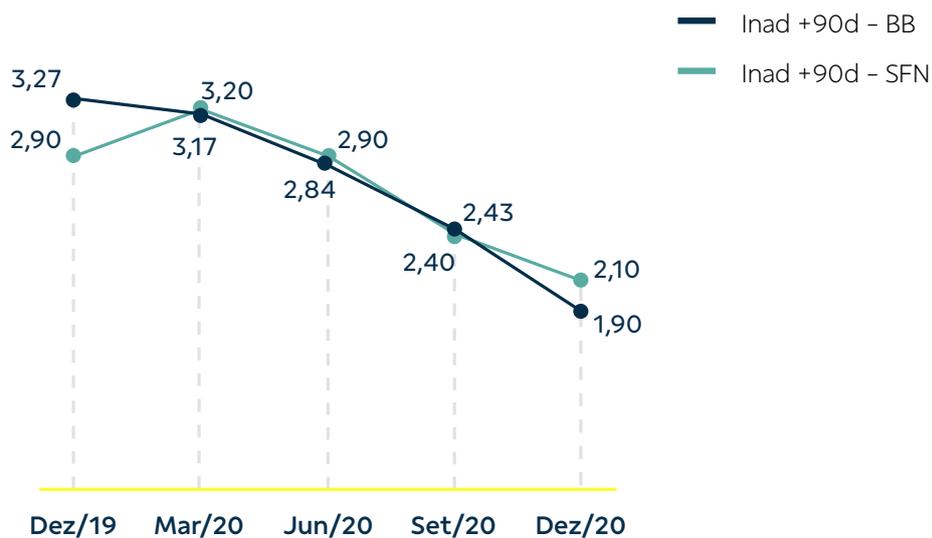
O índice de inadimplência INAD+90d (relação entre as operações vencidas há mais de 90 dias e o saldo da carteira de crédito classificada) recuou em relação a Dez/19 e alcançou 1,90% em Dez/20.

O Banco mantém cobertura compatível com o perfil de risco de sua carteira. O índice de cobertura manteve trajetória crescente ao longo de 2020, encerrando o ano em 348,3%. As provisões prudenciais realizadas ao longo do ano e a renegociação do caso específico favoreceram o crescimento da cobertura.

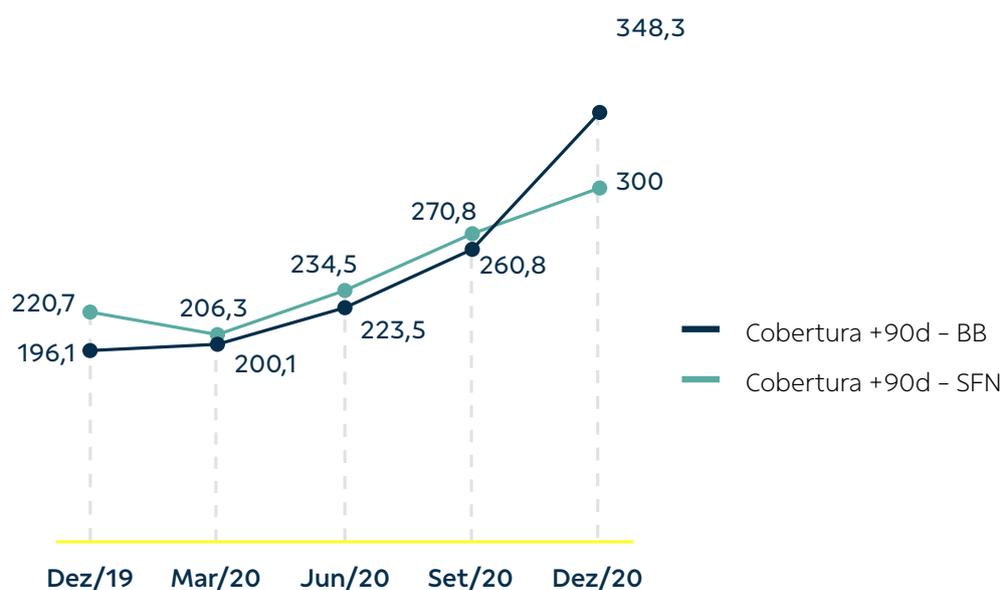




### Inad + 90 dias (%)



### Cobertura + 90 dias (%)

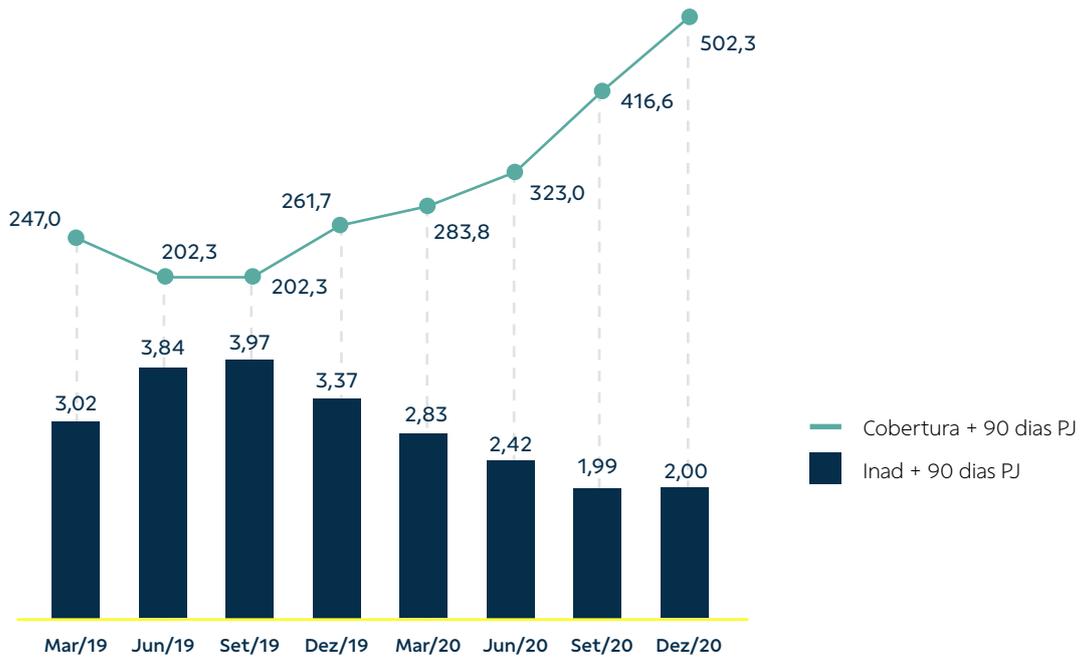


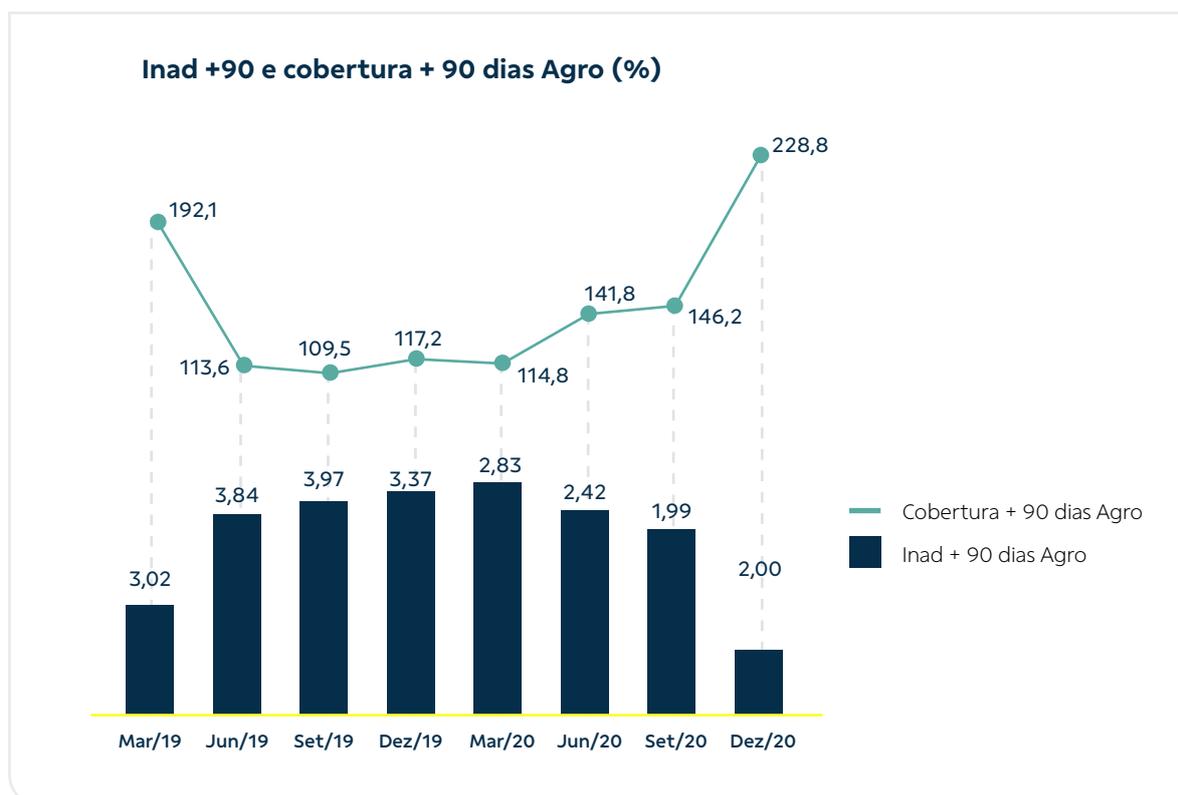


**Inad +90 e cobertura + 90 dias PF (%)**



**Inad +90 e cobertura + 90 dias PJ (%)**





### Índice de Basileia

Nosso Plano de Capital tem visão prospectiva de três anos e considera (a) a Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos, (b) a Estratégia Corporativa e (c) o Orçamento Corporativo. Na Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos e no Plano de Capital está definido um Índice de Capital mínimo de 11% a partir de janeiro de 2022.

Em dezembro de 2020, o índice de Basileia foi de 21,14% e o índice de capital nível I de 17,26%, sendo 13,62% de capital principal.

### Estratégia digital

Nossos investimentos em tecnologia e o foco na transformação digital nos últimos anos se mostraram

essenciais. Aprovamos para os próximos três anos investimentos adicionais de R\$ 2,3 bilhões para tecnologia, segurança cibernética e analytics, para oferecer aos clientes novas experiências com opções mais práticas, seguras e rápidas no mundo digital. Alcançamos 21,2 milhões de clientes ativos nas plataformas digitais<sup>(1)</sup>, enquanto as transações realizadas pelos canais de internet e mobile representaram 86,5% das transações realizadas pelos nossos clientes. O App BB permaneceu como um dos mais bem avaliados da indústria financeira com avaliação de 4,6 no Google play (a avaliação já foi feita por mais de 3,1 milhões de usuários) e 4,7 na Apple Store (sendo avaliado por mais de 1,9 milhão de

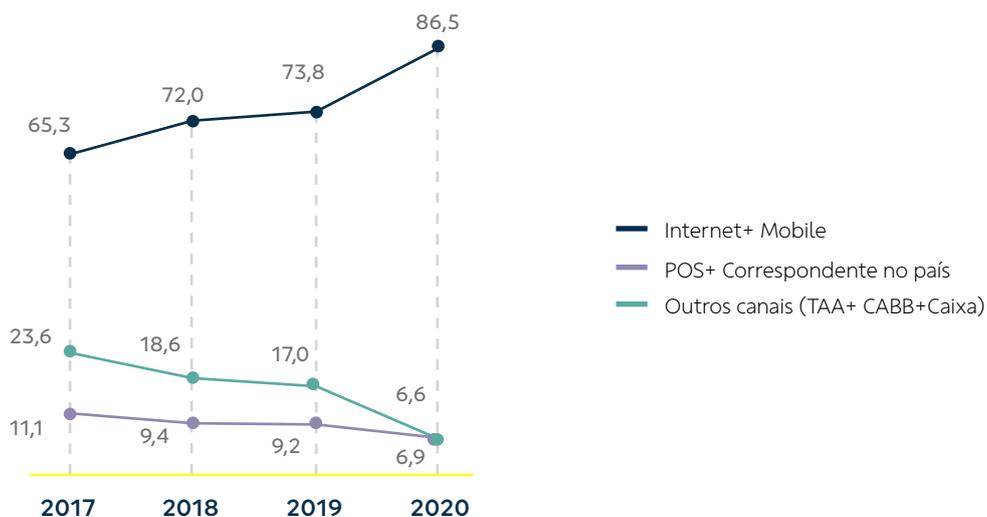
usuários). A pontuação máxima é 5.

O BB alcançou o número de 6,8 milhões de clientes nativos digitais, ou seja, que começaram o relacionamento com o Banco, por meio das plataformas digitais, inclusive pelo wallet, apresentou crescimento de 78% em doze meses.

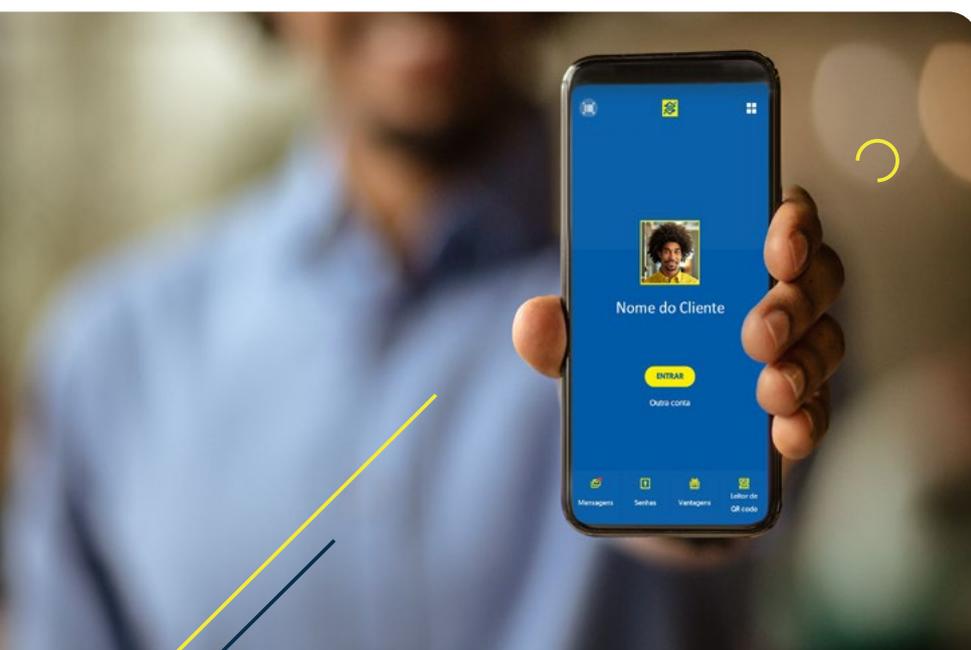
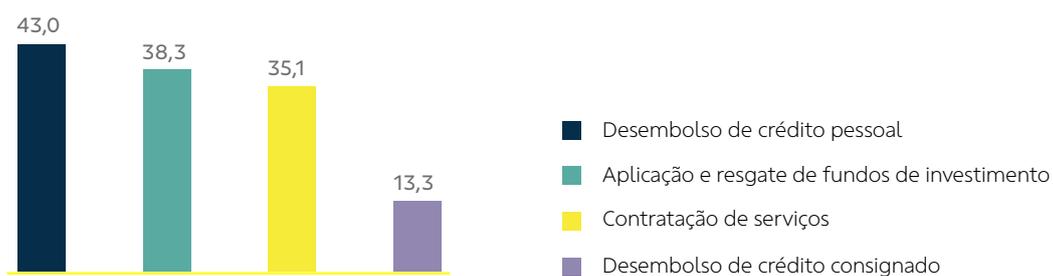
As plataformas digitais (internet e mobile) representaram 43,0% do desembolso em crédito pessoal, 13,3% no crédito consignado, 38,3% das aplicações e resgates nos fundos de investimento e 35,1% na quantidade de operações em serviços (contas, pacotes de serviços, fundos de investimento, cartão, capitalização, seguros e consórcios).

(1) 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.

### Participação dos canais de atendimento nas transações (%)



### Participação das plataformas digitais nas operações bancárias 2020 (%)



**Seguimos na vanguarda das soluções digitais, permitindo aos clientes interagirem conosco e usufruírem serviços.**



## Acionistas

O Banco do Brasil conta com uma base de mais de 750 mil acionistas, 98,0% deles Pessoas Físicas e 1,9%, Pessoas Jurídicas. Entre janeiro de 2018 e dezembro de 2020, nossa base de acionistas Pessoa Física cresceu de 330 mil para 735 mil. Entre dezembro de 2019 e dezembro de 2020, mais de 251 mil pessoas passaram a investir no Banco do Brasil.

Esses números demonstram 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 404 atendimentos em 2020, atingindo um total de 2.109 investidores, analistas de mercados e agências de rating. Nossas ações (BBAS3) mantiveram presença em todos os pregões da B3 e representaram 2,34% 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 <sup>(3)</sup>	2020	Participação Acionária (%) 2019	Participação Acionária (%) 2020
Tesouro Nacional	3.466	2.108	50,00	50,00
Pessoas Físicas	445	490	7,50	11,95
Pessoas Jurídicas	1.101	676	16,73	15,11
Capital Estrangeiro	1.696	922	25,28	22,52
Demais	25 <sup>(1)</sup>		0,50 <sup>(2)</sup>	0,43 <sup>(2)</sup>
<b>Total</b>	<b>6.732</b>	<b>4.197</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

(1) Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

(2) Demais é composto por ações em Tesouraria, ações detidas por Membros do CA, CD e Diretoria Executiva e ações referentes a incorporação do BNC e ações detidas pelo BNDES.

(3) Reformulação de informações [102-48]

#### Indicadores de mercado (sem ações em tesouraria)

	2018	2019	2020
Lucro por Ação (R\$)	4,54	6,39	4,39
Preço/Lucro 12 Meses	10,07	8,29	8,72
Preço/Valor Patrimonial	1,27	1,39	0,87
Capitalização de Mercado (R\$ bilhões)	129,5	150,6	110,7
Preço da Ação ON (R\$)	46,5	52,8	38,8



## Desafio 1 |||||

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

### 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.

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.

Esse contexto pressupõe novos modelos de negócios, mais eficientes e ágeis. Assim, seguimos na vanguarda das soluções digitais com uso da inteligência artificial, permitindo aos clientes interagirem conosco e usufruírem serviços via WhatsApp e redes sociais. O assistente virtual responde em linguagem natural e aprende continuamente, de acordo com as demandas e dúvidas dos usuários. Ele não substitui outros canais, como o internet banking, e se houver necessidade de atendimento pessoal o cliente pode ser atendido por funcionários.

Aprimoramos nossos investimentos em computação em nuvem, big data, plataformas sociais e computação cognitiva. Viabilizamos soluções capazes de identificar sentimentos e interesses dos nossos clientes no campo da computação afetiva, uma aplicação da inteligência artificial (IA). Essa ferramenta permite ainda identificar o grau de satisfação do cliente.

Desde 2017, mantém-se convênio com o Centro de Referência de Inovação Nacional – coordenado pela Fundação Dom Cabral –, comunidade que compartilha e discute práticas de gestão da inovação e temas desafiadores. A diversidade do grupo, composto por gestores, acadêmicos e especialistas, é um de seus maiores ativos, e confere elevado potencial para o desenvolvimento colaborativo de soluções.

|103-2| 103-3|  
|Inovação e Tecnologia|

“ 2020 foi um ano para acelerarmos a construção de uma nova perspectiva para os nossos negócios. Temos oferecido suporte aos nossos clientes durante a pandemia e intensificamos nossa transformação digital. Nossas soluções estão cada vez mais inovadoras e integradas em diversos canais, além de expandirmos nossos processos de analytics para conhecimento do cliente, visando uma maior especialização no atendimento e ganho de escala no relacionamento digital. ”

**Gustavo Fosse**  
**VP de Desenvolvimento**  
**de Negócios e Tecnologia**



## Um banco cada vez mais digital

**86,5%**

das transações realizadas por plataformas digitais<sup>(1)</sup> em dez/20



**21,2** milhões de clientes ativos nos canais digitais<sup>(2)</sup> +40% sobre dez/19

**6,8** milhões de nativos digitais<sup>(3)</sup> +78% sobre dez/19

**30,6** milhões de atendimentos "Fale Com"<sup>(4)</sup> +51% sobre dez/19

**WhatsApp 17** milhões de atendimentos +662% sobre dez/19

**PIX 31,5%**

Market Share<sup>(5)</sup> Único Banco com PIX no WhatsApp e por comando de voz

**CIO 100 Awards** Entre as 100 empresas mais inovadoras do mundo, 2020

**iBest** Júri Popular Banco Digital do Ano 2020

**72%**

desembolsos crédito PF de forma digital/remota

**The Innovators** Global Finance 2019 e 2020 Instituição mais Inovadora da América Latina

**APP BB** melhor avaliado entre os bancos. **Apple: 4,7** **Google Play 4,6**

(1) Mobile e internet

(2) Clientes PJ e PF que fizeram pelo menos uma transação nos últimos 90 dias nos canais digitais do BB

(3) Clientes que iniciaram relacionamento com o BB pelos canais digitais do BB: APP, CarteiraBB, APF, GerenciadorFinanceiro, APP Ourocard, APP e Home de investimentos e Whatsapp.

(4) Inclui atendimento a Pessoas Físicas, Empresas e Governo

(5) Em recursos transferidos

### Custo de transações com mobile



108 vezes mais barato

X



CRBB<sup>(1)</sup>

16 vezes mais barato

X



TAA<sup>(1)</sup>

1,4 vezes mais barato

X



Internet<sup>(1)</sup>

Pessoa Produto CDC (Crédito Pessoal): **315 vezes mais barato**

Pedido de Cartão (PF): **195 vezes mais barato**

X



Agência

Aplicação em Fundos de Investimento: **1.287 vezes mais barato**

(1) Produto CDC (Crédito Pessoal), Abertura de Conta Corrente (PF), Pedido Cartão (PF) e Aplicação em Fundos de Investimento.



## Outras iniciativas em inovação

### Aceleração – Liga Emerging Technologies

Patrocinamos e participamos do programa de aceleração de startups Liga Emerging Technologies. O programa nos aproximou do ecossistema de inovação e proporcionou que o realizássemos testes do tipo Prova de Conceito (PoC) com soluções apresentadas pelas aceleradas. Como resultado, destacamos a implementação de uma solução de checkout em parceria com a Startup SpinPay para oferecimento do BB Crediário em sites de e-commerce.

### Programa Squads BB

Selecionamos 12 projetos estratégicos, com alto grau de inovação e potencial de escala para testar o modelo de Squads, no qual os times de projeto têm maior autonomia e agilidade para desenvolver novos produtos e modelos de negócio. O programa contou o apoio do Centro de Estudos de Sistemas Avançados do Recife – CESAR.

Nosso objetivo é fortalecer o modelo de gestão de projetos baseado em Squads para habilitar a empresa para reagir com mais agilidade às demandas do mercado financeiro, cada vez mais complexo e volátil, além de competir em condições de igualdade com os principais players no sistema financeiro aberto, especialmente com os nativos digitais, e atender

de forma consistente necessidades reais dos clientes.

### Open Banking

Um dos assuntos relevantes da atualidade é Open Banking – OpB. Temos realizado ações tanto para atendimento regulatório quanto iniciativas próprias no tema. O Open Banking Regulatório é definido pelo Banco Central e será implementado no Brasil durante o ano de 2021. O Open Banking não regulado corresponde às integrações externas, por meio das quais estabelecemos parcerias com clientes para realização de transações por meio de interfaces de Programação de Aplicativos (APIs).

As ações desenvolvidas durante o ano de 2020 levaram em consideração tanto o OpB Regulatório, com prazos e datas específicas para entregas, como também a evolução dos negócios com clientes nas integrações externas.

Lançamos o Novo Portal do Desenvolvedor ([developers.bb.com.br](https://developers.bb.com.br)), plataforma para criação e gerenciamento de APIs, com acesso totalmente gratuito disponíveis aos nossos clientes e também aos não clientes, podendo ser acessado após um simples cadastro. Nele, pode-se acessar as APIs que foram desenvolvidas para o Sistema de Pagamentos Instantâneos – PIX, como também as APIs desenvolvidas para atender a Fase 1 do Open Banking – Open Data.

Em 2020, foram firmadas mais de 350 novas integrações com parceiros. Dentre as APIs já disponíveis para uso, destacam-se BB Crediário, Capital de Giro, Cartões, Clientes, Contas Públicas, Consultas Financeiras, PIX, Open Data.

### PIX

O PIX, plataforma de pagamentos, foi liberado em novembro de 2020 com as devidas regulamentações pelo Banco Central. Nossa solução PIX, integrada, a todos nossos aplicativos comerciais, 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, apoia a nossa rede na tarefa de fidelizar os clientes pelo cadastramento das chaves PIX que pode ser feita de forma inteiramente digital, via nosso APP, sem nenhuma necessidade de ida à agência. Clientes podem fazer transferências PIX por meio do nosso aplicativo, do Whatsapp e até por comando de voz usando o Google Assistente. Esses dois últimos serviços, até o fechamento deste relatório, eram oferecidos com exclusividade pelo Banco do Brasil.

Somente em dezembro de 2020, registramos mais de 30,1 milhões de transações via Pix, entre envios e recebimentos, alcançando um valor movimentado superior a R\$ 37,11 bilhões e market share de 31,5% .





## A Carteira bB foi disponibilizada para o pagamento de auxílios emergenciais do governo relacionados ao cenário da pandemia da covid-19.

### Carteira bB

A Carteira bB foi lançada com o objetivo de evoluir a forma com que as pessoas se relacionam com o dinheiro e o universo financeiro, além de simplificar as transações bancárias, tornando-as mais práticas, acessíveis, seguras e vantajosas. A carteira digital integra diversas funcionalidades que auxiliam o usuário no seu dia a dia, como transações de cash in (via depósito, transferência, boleto e recebimento de benefícios), transações de cash out (pagamentos via QR Code, boletos, convênios, débito automático, recarga de celular, saque sem cartão, transferências e compras com cartão BB), participação em promoções, cupons de desconto,

parcerias com pequenas e grandes empresas, convite remunerado, além de um atendimento 100% digital no próprio App.

Em abril de 2020, a Carteira bB foi disponibilizada para o pagamento de auxílios emergenciais do governo relacionados ao cenário da pandemia da covid-19, contribuindo com a população, com a economia do país e fortalecendo nosso posicionamento de cuidar do que é valioso para as pessoas.

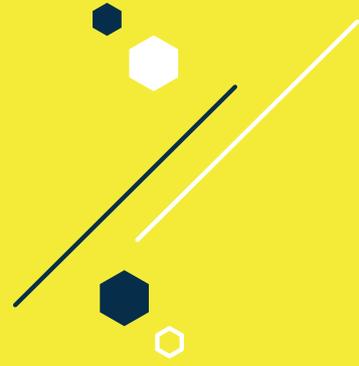
No final de 2020, a Carteira bB contava com mais de 2,5 milhões de clientes e com um total R\$ 13 bilhões em volume transacionado e havia pago mais de R\$ 2,5 bilhões em auxílios emergenciais.

### Tecnologia NFC

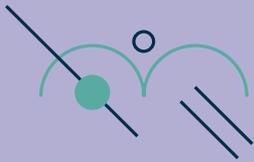
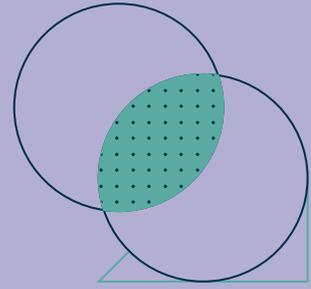
Com os cartões Contactless, os clientes do Banco do Brasil podem realizar suas compras a crédito ou a débito de forma mais rápida e fácil, apenas aproximando o cartão das maquininhas, um benefício da tecnologia de pagamento NFC (Near Field Communication). Dependendo do valor da compra, não há necessidade de digitação de senha, tornando a transação ainda mais ágil.

Em 2020, contamos com 12,36 milhões cartões com tecnologia NFC emitidos.

Mais informações, veja o capítulo Estratégia Digital em nossa [Análise de Desempenho 4T20](#).  
[SASB FN-CB-230a.2]



**Figuramos na lista das 100 empresas mais inovadoras do mundo. Fomos a única instituição latino-americana premiada. Somos o melhor banco do mundo na categoria Educação e Formação de Private Banker.**



# 3 Governança, Ética e Transparência <



# 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. Demonstramos comprometimento com 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. A natureza aberta do capital e nosso ramo de atuação nos subordinam 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, e uma das primeiras empresas a ser certificada no Programa Destaque em Governança de Estatais da B3.

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, e 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 de Vice-Presidência em que 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 de Vice-Presidente 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 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 subsídios a decisões de movimentação e sucessão para funções da alta administração.

Em 2020, 30 líderes foram avaliados por meio de ferramentas on-line de perfil comportamental; 197 Executivos, Superintendentes e Estatutários de nove Entidades Ligadas ao Banco do Brasil (ELBB) passaram

por avaliação em 26 comitês gestores, o que permitiu a identificação de áreas com maior risco sucessório e direcionamento para acelerar a formação de seus talentos;

25 posições de dirigentes de nove ELBB atualizadas e mais de 80 nomes estiveram sob análise para subsidiar decisões de sucessão para 10 posições do Conglomerado.

### O Programa Dirigentes BB tem entre seus objetivos a avaliação e mitigação de eventuais riscos sucessórios e orientação ao desenvolvimento dos participantes.

## Remuneração da alta administração

|102-35|

|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 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 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 sítio 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, adotamos indicadores corporativos, 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 a nosso favor. [103-2|103-3|Atração e retenção de valores]

Na edição 2020, o RVA foi mensurado por meio de 11 indicadores acompanhados nos níveis corporativo, da unidade, do colegiado e individual. Destacam-se dois indicadores referentes ao retorno financeiro: Retorno Sobre Patrimônio Líquido Mercado e Produtividade per Capita.

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]



**A política de remuneração de administradores visa atrair, incentivar, recompensar e reter os administradores à condução dos negócios de forma sustentável.**

## 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, 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.

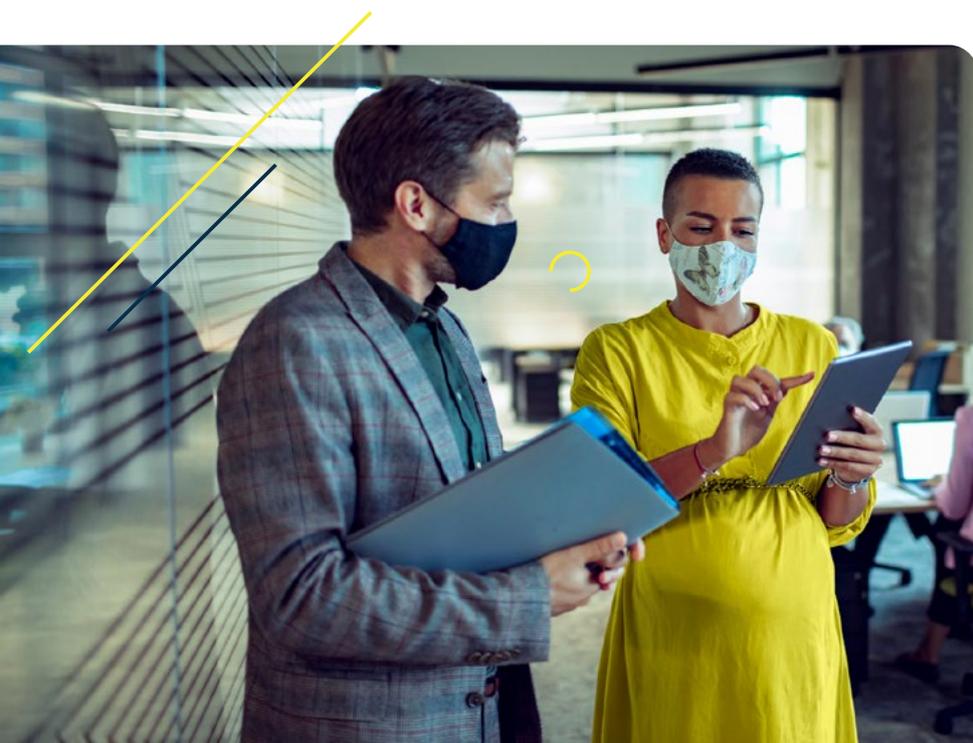
Semestralmente, os membros da Diretoria Executiva realizam autoavaliação e são

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.



**O modelo de avaliação, que tem como base os objetivos propostos na Estratégia Corporativa, possibilita equilíbrio entre as visões de curto e longo prazos.**



## 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|102-35]

## Inovações e adequações em governança

Desde 2017, somos certificados no Programa Destaque em Governança de Estatais (PDGE) pela B3. Em 2019, obtivemos, novamente, o Selo de Governança Nível I (IG-SEST), atingindo, nos quatro 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.

Em 2020, o Tribunal de Contas da União (TCU) nos conferiu o 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). Esses reconhecimentos são frutos de diversos aprimoramentos na estrutura e nas práticas internas de governança.

Ao longo do ano, foram promovidas ações de aprimoramento da estrutura e das práticas de governança, entre as quais

destacam-se a revisão do Informe BB sobre o Código de Governança Corporativa; a revisão das Políticas Gerais de Escopo Institucional, de Direcionamentos Mercadológicos, de Direcionamentos Operacionais e de Gestão de Pessoas, e da Política Específica de Transações com Partes Relacionadas; e alterações no Estatuto Social, dentre as quais destacamos:

- a previsão de que a administração de recursos de terceiros também possa ser realizada diretamente pelo Banco;
- o aumento do capital social em virtude de capitalização de parte da Reserva para Margem Operacional do Banco e da incorporação da Bescval, mediante versão do patrimônio líquido para o Banco do Brasil;
- a possibilidade de contratação de extensões de cobertura

para o seguro D&O e a inclusão da previsão de celebração de Contrato de Indenidade;

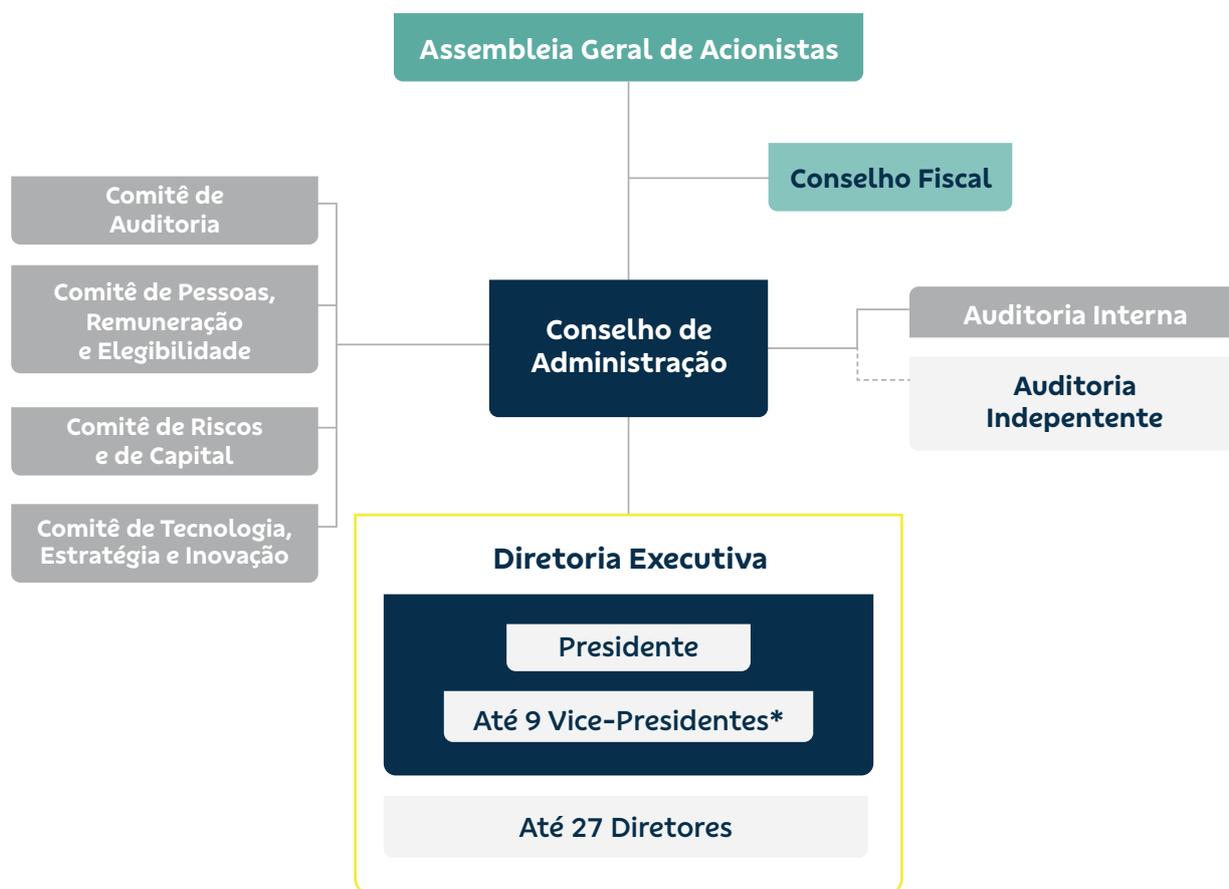
- a adequação da composição de membros efetivos do Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade e do Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação;
- a inclusão da previsão de que Diretores em exercício que solicitem aposentadoria pelo Plano de Previdência dos Funcionários do Banco Brasil (Previ) possam ser eleitos para o cargo de Diretor<sup>(1)</sup>; e
- foram evidenciados os procedimentos a serem adotados quando identificada a existência de conflitos de interesse nas reuniões do Conselho de Administração, Conselho Diretor, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.

<sup>(1)</sup> A partir de 09.12.2020.



# Estrutura de governança

[102-18]



\* O art. 24, incisos II e III, do nosso Estatuto Social, permite até 9 Vice-Presidentes e 27 Diretores. Atualmente, contamos com 7 Vice-Presidentes e 26 Diretores, tendo em vista a revisão da Arquitetura Organizacional aprovada pelo CA em novembro de 2020.

Acesse o [organograma com a nova Macroestrutura do BB](#).

### 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 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; e
- Práticas diferenciadas de governança corporativa e celebração de contrato para essa finalidade com a Bolsa de Valores.

### Conselho de Administração (CA)

Órgão de administração que reúne atribuições estratégicas, orientadoras, eletivas e fiscalizadoras, não abrangendo funções operacionais ou executivas.

[Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### 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.

[Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### 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 Plano de Negócios dos Mercados e 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.

[Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### 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.

[Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### Comitê de Auditoria (Coaud)

Órgão 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.

[Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### Comitê de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade (Corem)

Órgão 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 e dos conselheiros fiscais.

 [Clique para ver o Regimento interno.](#)

### Comitê de Riscos e de Capital (Coris)

Órgão colegiado 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 Apetite 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.

**O Comitê de Riscos e de Capital assessora o Conselho de Administração na gestão de riscos e de capital.**

 [Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação (Cotei)

Órgão colegiado cuja finalidade é assessorar o Conselho de Administração em temas relacionados a tendências tecnológicas e novos modelos de negócios, projetos ou iniciativas de inovação para fazer frente a essas tendências e seus efeitos, bem como no acompanhamento da execução da Estratégia Corporativa.

 [Clique para ver o Regimento Interno.](#)

### 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. SASN FN-CB-230a.2





# Governança do Conglomerado

Princípio da independência dos membros indicados

---

Respeito à personalidade jurídica de cada entidade

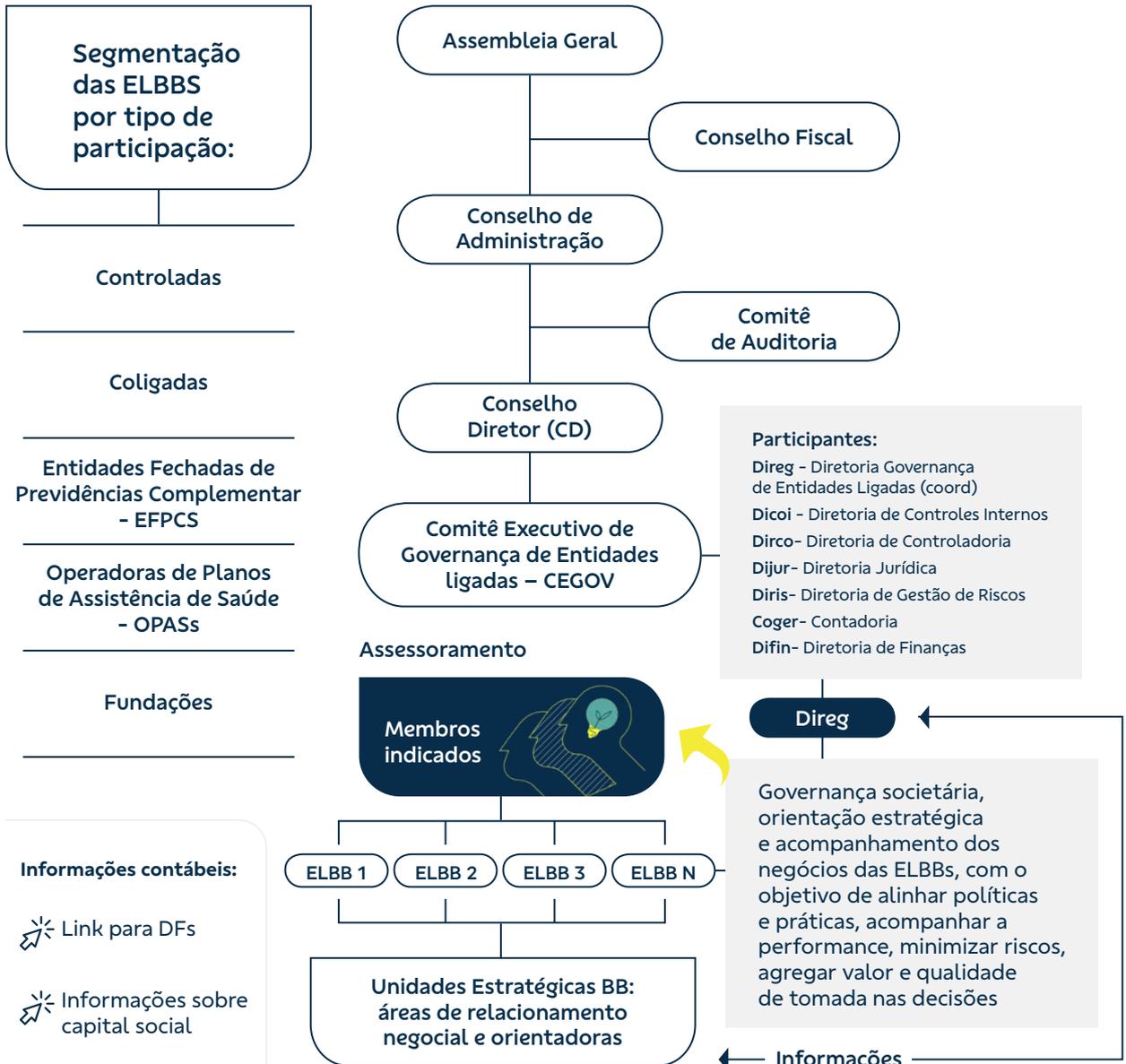
---

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**



# Ética e transparência

SASB FN-CB-510a.2|  
 |102-17|  
 |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 à corrupção e os atos ilícitos é 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,

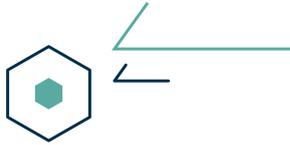
Ouvidoria Interna, Controle Disciplinar, Integridade e *Compliance*, que atuam de forma coordenada e articulada com os demais gestores de produtos, processos e serviços.

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 (Encclla), 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 [sítio 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. Em 2020, foram realizadas mais de 10 mil capacitações em prevenção à lavagem de dinheiro.

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.

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.

No âmbito corretivo, atua-se por meio da Ouvidoria Interna, via Comitês de

## Desafio 8

**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.**

Ética, ou do tratamento disciplinar aos envolvidos. Em 2020, 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.

## 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 sítio, é disponibilizado link ao canal SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, para assegurar o acesso a informações públicas não disponibilizadas de forma ativa por nós.

No ano de 2020, foram recebidos 1.110 pedidos de acesso à informação em nosso SIC, o que representa uma média mensal de 92,50 pedidos. O prazo médio de respostas tem sido de 16,42 dias.



## Código de Ética

[SASB FN-CB-510a.2]  
 [102-16 |102-17|205-2]  
 [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. Atualmente, encontra-se em fase de aprovação, contemplando alterações que visam alinhar seu conteúdo à nova Estratégia Corporativa. 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.

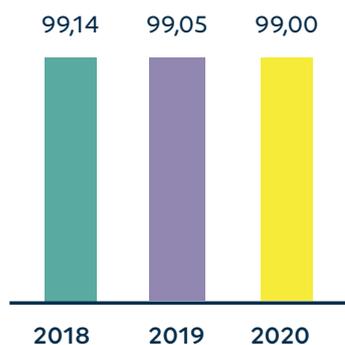
A cada atualização do Código, promovemos campanha de comunicação ao corpo funcional (intranet, e-mail e sistemas corporativos) para divulgação, conhecimento e registro de ciência ao documento. Em 2020, atingimos o índice de 99,00% de ciência ao Código.

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.

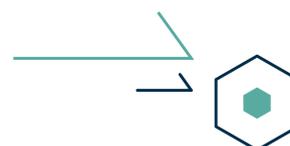
### Desafio 8

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.

Funcionários que declararam adesão ao Código de Ética (%)



Meta 2019: 98,00  
 Meta para 2020: 99,00  
 Meta para 2021: 99,50





## Em 2020, a Ouvidoria Interna recebeu:

# 1.237

**denúncias, das quais 197 foram encaminhadas para apuração disciplinar** por apresentarem indícios de irregularidades.

# 119

**denúncias que envolviam comportamento sociofuncional reprovável** foram conduzidas por Estudo de Caso de Ouvidoria Interna (ECO).

# 270

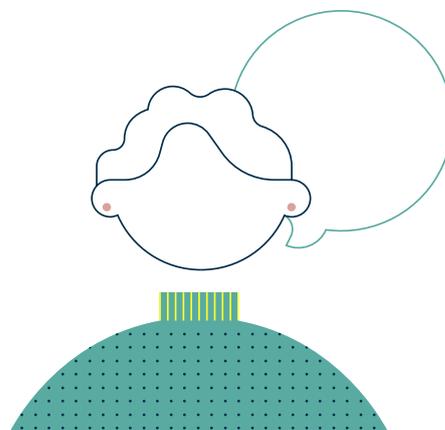
**demandas que apresentavam conflitos pontuais** entre dois funcionários foram tratadas por mediação.

# 402

**denúncias referentes a assuntos administrativos** foram encaminhadas aos gestores dos processos ou às unidades envolvidas.

# 249

**demandas envolvendo comunicação inapropriada e desvios leves de comportamento** foram tratadas por feedback de reposicionamento.





As denúncias enquadradas na metodologia de mediação, que tem por objetivo acordo entre as partes envolvidas, podem ser conduzidas por meio de três modalidades: mediação restaurativa, conciliação e conversa restaurativa. Das mediações realizadas, no total de 270, foram obtidos 152 acordos

entre as partes, sendo que 31 demandas ficaram sem acordo. Nas 87 restantes, houve desistência por parte dos demandantes, ou perda do objeto, sendo que algumas ainda estavam em estudo ao final de 2020.

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

Constatação	Tratamento	2018	2019	2020
Indícios de Irregularidade	Apuração Disciplinar	586	193	197
Comportamento sociofuncional reprovável	Estudo de Caso de Ouvidoria Interna	285	201	119
Comunicação inapropriada e desvios leves de comportamento	Feedback de reposicionamento	635	329	249
Conflitos entre dois funcionários	Mediação de conflito	274	280	270
Assuntos administrativos	Encaminhados aos gestores dos processos ou às unidades envolvidas	62	434	402

**Denúncias Recebidas pela Ouvidoria Interna: 1.237**

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 119 denúncias ECO, 39 foram considerados improcedentes, 43 procedentes com aplicação de medidas administrativas e pedagógicas, 22 consideradas

prejudicadas por insuficiência de elementos para condução, 15 encontravam-se em estudo até o fim de 2020.

Quando acolhe denúncias que apresentam indícios de irregularidades graves, praticadas em desconformidade com leis, regulamentos internos e/ou Código de Ética, que acarretem prejuízo ou nos exponham a riscos, a Ouvidoria Interna as encaminha para condução via Controle Disciplinar – processo que rege a disciplina em relação a funcionários e ex-funcionários com participação em irregularidade.

### Solução Estudo de Caso de Ouvidoria

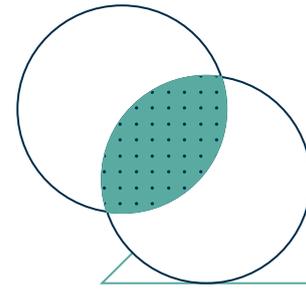
	2018	2019	2020
Improcedente	176	86	39
Procedente com medida administrativa/pedagógica	71	68	43
Sem dados suficientes para tratamento	21	37	22
Em estudo	16	9	15
Desistência	1	1	0



O processo conta com fases e instâncias para apuração, análise e julgamento. Uma vez comprovada a responsabilidade do funcionário na irregularidade, ele pode receber desde uma medida de orientação, como um Termo de Ciência, até uma sanção restritiva de direitos, 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 2020, as soluções disciplinares foram aplicadas (mais de um funcionário envolvido na mesma irregularidade), conforme tabela a seguir.



### Solução por funcionário

	2018	2019	2020
Em condução até o fim de 2020	96	103	83
Termo de ciência	22	113	20
Demissão	13	23	6
Suspensão	9	52	1
Advertência	8	28	0
Irregularidade Não comprovada	5	0	18
Destituição	5	2	1
Termo de ciência e responsabilização pecuniária	3	1	0
Advertência e responsabilização pecuniária	1	0	0
Alerta	0	42	45

## Trilha ética

|205-2|

Por meio da Trilha Ética, realizamos capacitações sobre o Código de Ética e preceitos éticos do BB. Disponível na Universidade Corporativa, ao fim de 2020 a Trilha era composta por 14 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 – CNV, Valores do BB, Cultura Inclusiva, entre outros.

A conclusão dos cursos são 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, são disponibilizados treinamentos em palestras semestrais. Em 2020, visando subsidiar o planejamento estratégico para o período 2021 – 2025, foram realizadas palestras com economistas e especialistas do mercado financeiro e da área de tecnologia, proporcionando espaço para reflexões sobre o papel da alta administração na definição das estratégias e sustentabilidade.

# Prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

[205-1 | 205-2]  
 [103-2 | 103-3] Combate a Corrupção,  
 Suborno e Lavagem de Dinheiro]

## Desafio 9

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

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 (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 2020, foi realizada avaliação do gerenciamento de riscos de 44 das principais ELBB com foco na prevenção e no combate à corrupção e, no âmbito da prevenção à lavagem de dinheiro, foram avaliadas 46.

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





## Todos os membros do CA e CD detêm conhecimento da Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção.

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 compõe os diversos aspectos de integridade nas empresas e mecanismos para fortalecê-los dentro da cultura corporativa.

Todos os membros do CA e 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.

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 2020, 44 dos 51 conselheiros, dirigentes estatutários e membros dos comitês de assessoramento do CA participaram da trilha.

A Trilha Segurança nos Negócios e Prevenção de Ilícitos é direcionada a todos os funcionários e disponibiliza 23 soluções educacionais no Portal da UniBB, nove delas relacionadas diretamente à prevenção e ao combate à corrupção e à lavagem de dinheiro. Ao final de 2020, registramos mais de 94 mil participações em treinamentos da trilha.

### 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, de modo que nenhum contrato foi rescindido e nem deixou de ser renovado em decorrência de violações. |205-3|

|103-2|103-3|

|Combate a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro|

Em 2020, oito novos processos administrativos de responsabilização foram instaurados para apurar a prática de ato de corrupção por parte de

pessoas jurídicas contra nós, somados aos 14 processos em andamento em 2019. No fim do exercício de 2020, 11 processos foram julgados, em cinco aplicaram-se sanção de multa e publicação extraordinária e em seis decidiu-se pelo arquivamento. Os demais processos continuam em apuração. |205-3| SASB FN-CB-510a.1|

Não foram identificados, durante o ano, processos judiciais públicos relacionados à corrupção movidos contra a organização ou seus funcionários. |205-3|

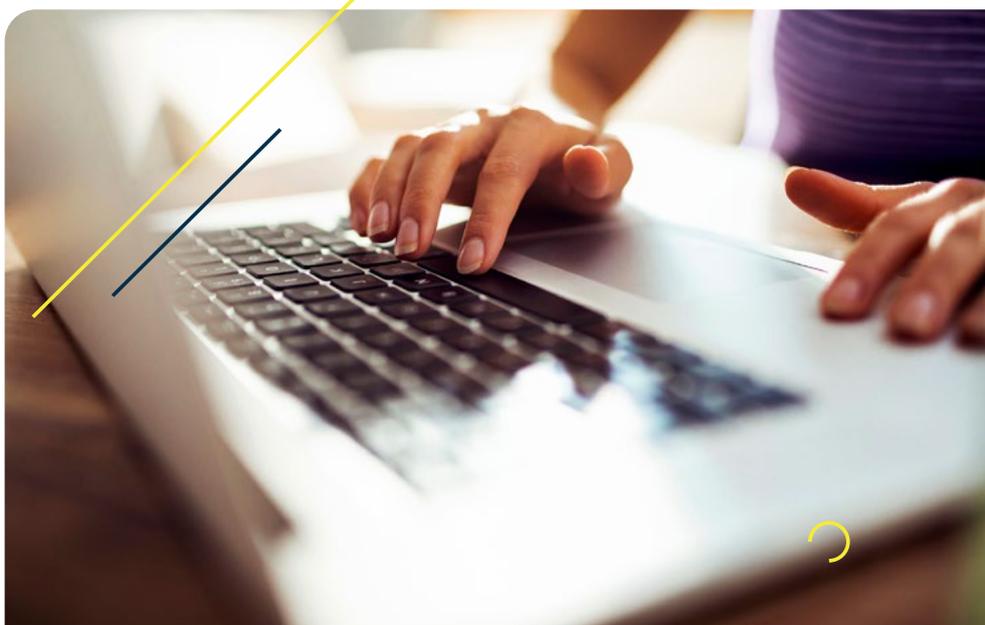
No ano de 2020 não houve procedimentos administrativos com apuração de responsabilidades em ocorrências que envolveram a cobrança ou o recebimento de comissão indevida por serviço prestado por funcionário. |205-3|

### Esforços e Resultados

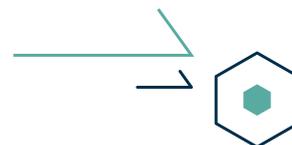
Em 2020, foram tomadas medidas para mitigar a ocorrência de atos lesivos qualificáveis como corrupção. Entre elas, destacam-se:

- **Integração do Programa de Integridade ao Programa de Compliance**, aprovada pelo Conselho de Administração (CA), contemplando as medidas de integridade e de *compliance* adotadas por nós;
- **Prospecção de ferramenta de gestão eletrônica do Processo Administrativo de Responsabilização - PAR**, em fase de aprovação;
- **Atingimento de mais de 64 mil funcionários capacitados no curso "Prevenção e Combate à Corrupção"**, habilitando-

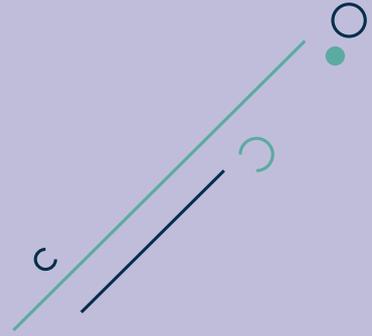
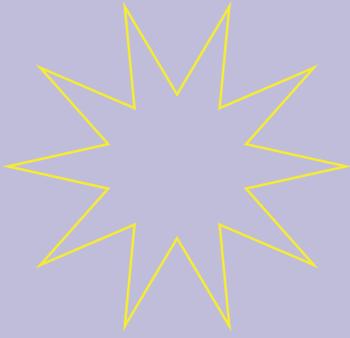
**Em 2020, o Programa de Integridade foi integrado ao Programa de Compliance.**



## Atingimos mais de 64 mil funcionários capacitados no curso “Prevenção e Combate à Corrupção”.



- 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;
- **Capacitação de mais de 15 mil funcionários no curso “Empresas e a Prevenção à Corrupção”,** 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;
  - **Capacitação de membros da Comissão de Investigação Preliminar ao PAR – Coinp e Comissão para Condução do PAR no “Curso online de Compliance Anticorrupção” e no “Curso online de Investigações Internas Corporativas” ministrados pela LEC (Legal Ethics Compliance), com a obtenção de certificação profissional CPIIC – Certificação Profissional em Investigações Internas Corporativas, pela FGV-Projetos, por funcionária da equipe; no treinamento “Trabalhando a Cultura Organizacional e Integridade em Negócios”, pelo Instituto Ethos; e participação no Fórum “O Controle no Combate à Corrupção”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU);**
  - **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, a exemplo de processos disciplinares e processos administrativos relacionados à área de licitações e contratos;**
  - **Elaboração do Plano Anual de Comunicação em Integridade;**
  - **Emissão de orientações específicas para a condução do Processo de Prevenção e Combate à Corrupção nas ELBB.**



# 4 Gestão < de Riscos

# Governança da gestão de riscos

Nós 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 busca o permanente alinhamento às boas práticas de gestão.

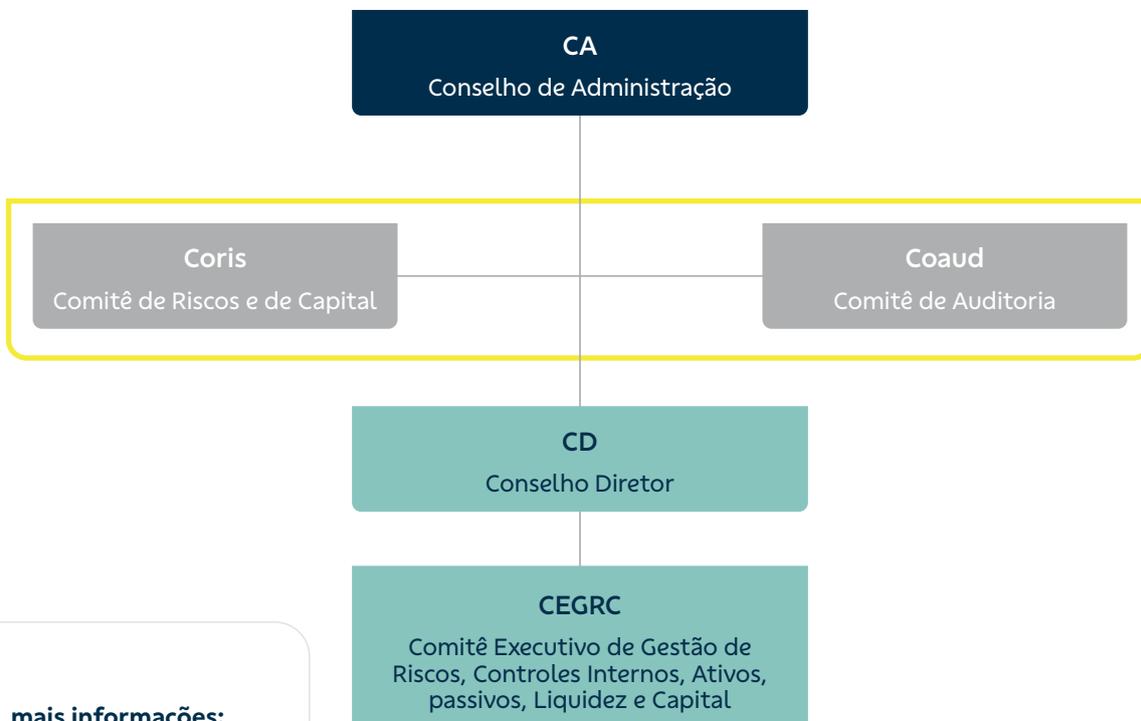
O modelo de governança definido para gerenciamento

integrado de riscos e de capital adotado por nós 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.



mais informações:

 [Relatório de Gerenciamento 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;
- 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) que resultam na matriz de relevância dos riscos. Mais informações estão disponíveis no Relatório de Gerenciamento de Riscos.

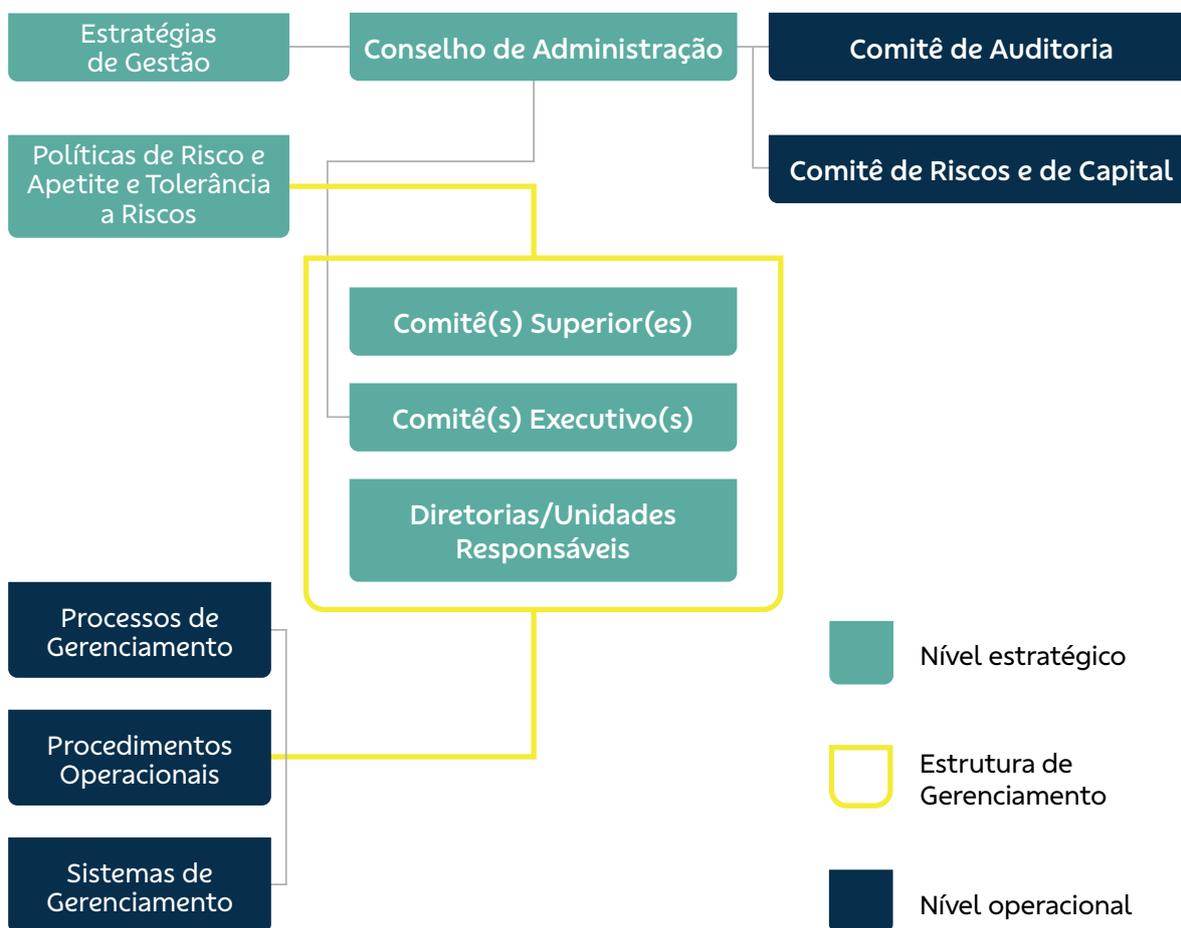
**Em 2020, implementamos a ferramenta corporativa Radar Regulatório, voltada para a captura automatizada das normas publicadas nos sites dos principais Reguladores, com mais de 200 fontes de pesquisa. Esse recurso colabora para mitigar riscos e assegurar a aderência regulatória e adequação contínua dos nossos processos, por meio da análise de impacto de relevância de normas e sua associação aos planos de internalização.**

## Processos e estratégias para o gerenciamento

No gerenciamento dos riscos, as políticas específicas, a Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos (Risk Appetite

Statement – RAS), as estratégias, os processos, os procedimentos e as estruturas de gerenciamento são

contemplados, respeitando as especificidades de cada risco, conforme padrão detalhado na próxima página.



As revisões dos frameworks de gestão dos riscos relevantes realizadas ao longo de 2020 possibilitam

a manutenção do sistema de controles internos e gestão de riscos efetivo e integrado, contribuindo

para proporcionar mais segurança para que os objetivos estratégicos sejam alcançados.





## 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, revisto em 2020, com apoio de consultoria externa. Nele, a gestão dos riscos incorridos por nossos negócios e dos controles necessários à sua mitigação é realizada com base em três Linhas de Defesa.



(1) 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,

(2) Áreas responsáveis por processos, produtos, serviços e assessoramento.

(3) São responsáveis pelas orientações corporativas, pelo assessoramento à 1ª Linha e pela supervisão da gestão de riscos e controles internos.

(4) 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.





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.

Além da revisão do MLRD, foram aprovados frameworks para Gestão dos Riscos de Conduta, Conformidade, Fornecedores, TI e Cibernético e revisados os de Riscos de Reputação, Contágio, Modelo, Legal, Mercado, Liquidez e Taxa de Juros da Carteira Bancária - IRRBB. Adicionalmente, para adequação às melhores práticas de mercado,

aprovamos a Taxonomia Única de Controles Internos, que estabelece nomenclatura comum aos controles para uso em nível corporativo nas nossas diversas unidades. Para a identificação e avaliação de riscos e controles, adotamos metodologia que contempla quatro etapas: identificação, avaliação de controles, avaliação de riscos e parecer conclusivo. A mensuração da criticidade dos riscos é realizada por meio de metodologia mapa de calor, composto pelos eixos impacto (estimativa de exposição) e vulnerabilidade (resultado da efetividade dos controles).



“  
Diante do cenário emergencial de enfrentamento dos impactos econômicos da covid-19, nos posicionamos rapidamente, implementando soluções e melhorias no processo de crédito, gestão de riscos e oportunidades, visando mitigar os efeitos da crise provocada pela pandemia, de maneira a garantir o equilíbrio financeiro dos clientes, a segurança dos funcionários e a continuidade dos negócios com o Banco.”

Renato Bonetti  
**VP Gestão de Riscos**



## Risco de crédito

A gestão do risco de crédito é uma das principais ferramentas para compatibilização da adequada relação risco x retorno. Ela é conduzida de maneira integrada aos objetivos dos negócios, estabelece limites e consolida a nossa visão. 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;

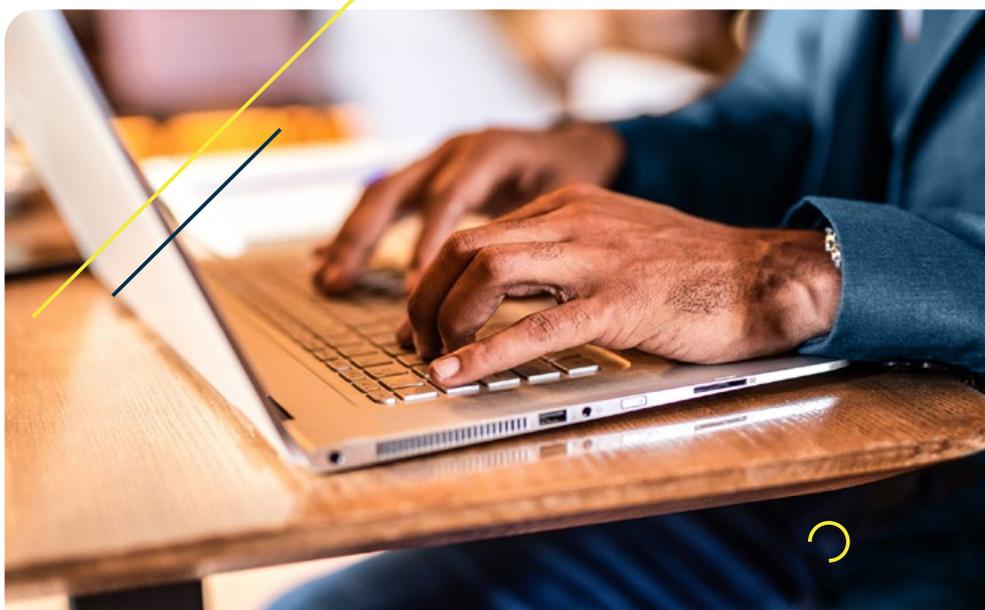
- Manutenção do Valor em Risco (VaR) como métrica para o estabelecimento dos limites, em razão de sua maior capacidade de representar o total de perdas (esperadas e inesperadas) associadas ao portfólio exposto a risco de crédito; e
- Limites associados ao cenário de risco (sob a perspectiva de perdas esperadas) projetado.

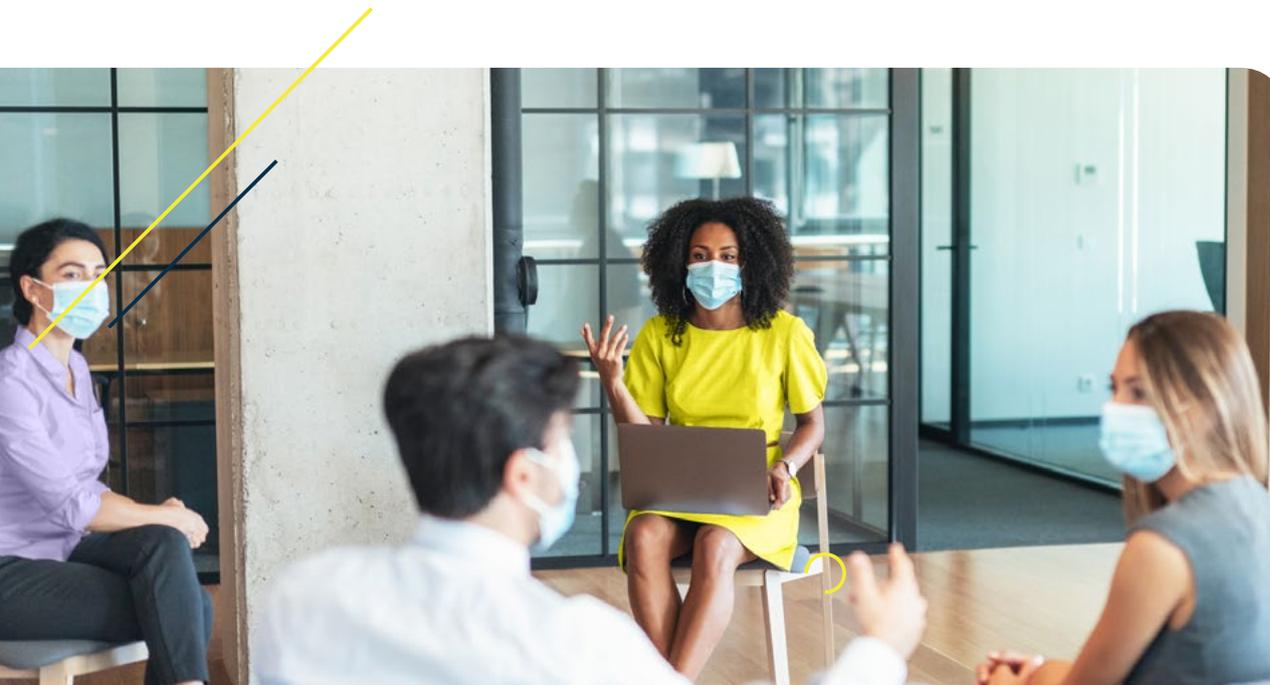
Nossa Política Específica de Crédito orienta o gerenciamento contínuo, integrado e prospectivo do risco de crédito, compreendendo todas as etapas do processo de crédito, a gestão dos

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

**A gestão do risco de crédito é conduzida de maneira integrada aos objetivos dos negócios.**





que se admite assumir com o cliente, independentemente do prazo e da finalidade, assim como as condições para sua utilização.

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.

#### Avanços em 2020

- Aprimoramento do processo de monitoramento da apuração do capital econômico, permitindo a maior compreensão dos resultados e compreensão dos resultados e construção de históricos consistentes;
- Reformulação da Política Específica de Crédito;
- Desenvolvimento de nova metodologia atrelada ao risco de concentração de crédito; e
- Consolidação da participação dos gestores na estrutura da gestão do portfólio de crédito (CPM) na construção da nova RAS.

#### Índices de mensuração do risco de crédito (R\$ bilhões)

	2018	2019	2020
INAD+90D <sup>(1)</sup> (%)	2,5	3,3	1,9
Concentração <sup>(2)</sup> (%)	24,0	19,2	18,7
Baixas para prejuízo	22,2	17,1	20,4

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

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

## 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 ao capital disponível. Para mensurá-lo, utilizam-se 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 ( $\Delta EVE$ ) e de resultado de intermediação financeira ( $\Delta NII$ ). Para ambos os riscos se estabelecem políticas e estratégias e utilizam-se 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.

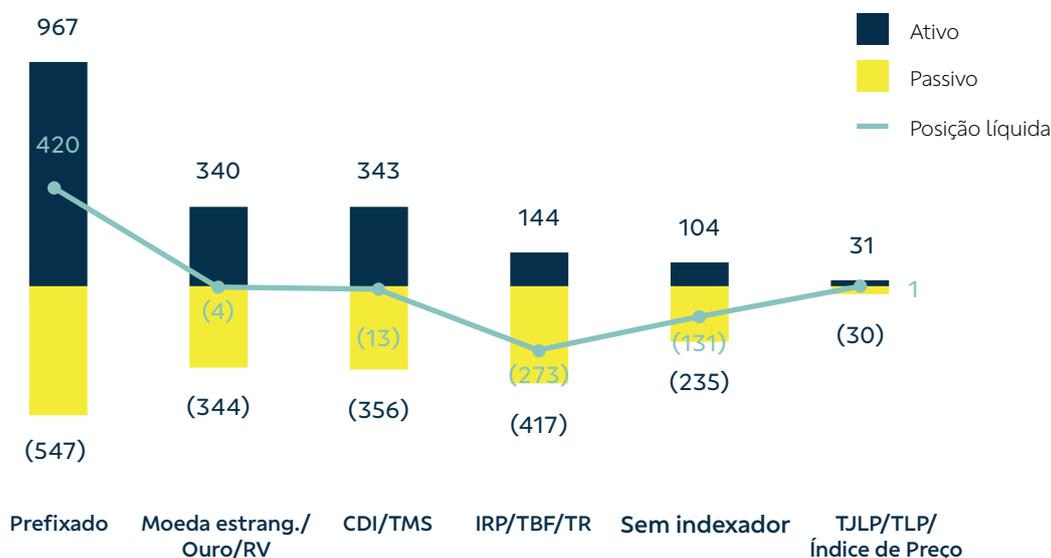
### Avanços em 2020

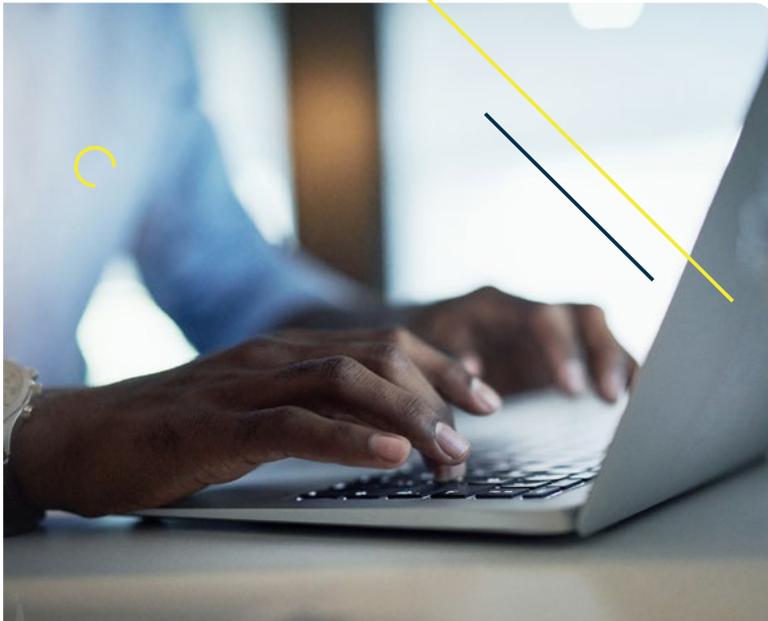
- Capacitação das diretorias para realização de simulações de impacto de novas

operações, por meio de workshops;

- Realização do cálculo da exigência de capital para risco de mercado, nos moldes dos novos preceitos do Comitê de Basileia, mediante ferramenta tecnológica;
- Aprimoramento da dinâmica de acompanhamento diário dos limites de risco de mercado e IRRBB;
- Desenvolvimento da modelagem de pré-pagamento de empréstimos para a mensuração do IRRBB; e
- Desenvolvimento de estratégia de hedge de posições prefixadas para redução de exposição ao indicador Teste de Outlier do IRRBB.

### Posição Líquida por Indexador (R\$ bilhões)





## Aprovamos os modelos de projeção dos indicadores de liquidez de curto prazo (LCR) e de longo prazo (NSFR).

### 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)

	%
4T18	242,5
4T19	337,1
4T20	314,5

#### Avanços em 2020

- Aprovação dos modelos de projeção dos indicadores de liquidez de curto prazo (LCR) e de longo prazo (NSFR);
- Implementação do processo de avaliação da efetividade do Plano de Recomposição do NSFR (PRN);
- Implementação de ferramentas de controle

do processamento de dados no sistema corporativo de grande porte GRL (Gestão de Risco de Liquidez), abrangendo extração, classificação e reporte de informações;

- Aprovação do processo de integração entre os riscos de taxas de juros da carteira bancária (IRRBB), de mercado e de liquidez, contemplando avaliação dos efeitos combinados, integração dos fóruns técnicos, identificação de eventos de exposição, entre outros, e
- Instituição do processo de avaliação dos impactos, sob a perspectiva de análise de sensibilidade, dos potenciais das Medidas de Contingência de Liquidez (MCL), ampliando o escopo do Teste de Eficácia das MCL.



## Risco operacional

| SASB FN-CB-550a.2|  
|102-15|  
|103-2|103-3| Risco Socioambiental|

O risco operacional é a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e 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 de Risco Operacional, revisada anualmente, contém orientações para assegurar a efetividade do modelo de gestão do risco operacional. Assim, as ELBB são orientadas a definir seus direcionamentos a partir do documento, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

O monitoramento das perdas operacionais ocorre por intermédio 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 (Coris), e trimestralmente ao conhecimento do CA, com trânsito prévio pelo CD.

Para minimizarmos impactos de interrupções nos

processos estratégicos em cenários diversos, adotamos a metodologia de Gestão da Continuidade de Negócios e Crises (GCN). Investimos no aprimoramento das capacidades estratégica e tática para nos planejarmos e respondermos a incidentes e interrupções. Em 2020, contabilizamos:

- > 1.138 funcionários capacitados em GCN;
- > 767 processos avaliados quanto à criticidade em caso de interrupção; e
- > 555 testes de Plano de Continuidade do Negócio (PCN) promovidos com vistas a avaliar a eficácia das estratégias de continuidade de negócios e de TI adotadas.

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

	2018	2019	2020
Práticas inadequadas relativas a negócios, produtos e clientes	67,9	74,3	50,9
Práticas trabalhistas e condições do ambiente de trabalho	19,8	20,5	34,3
Fraudes e roubos externos	9,6	2,2	13,2
Falhas de execução e gerenciamento de processos	2,2	2,7	1,1
Fraudes e roubos internos	0,3	0,2	0,2
Danos a ativos físicos e lesões a pessoas	0,2	0,1	0,2
Falhas de sistemas e tecnologia	0,0	0,0	0,1
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## Risco cibernético

[SASB FN-CB-230a.2]

O risco cibernético provém de ataques contra a infraestrutura de TI ou sistemas corporativos, que possam afetar a integridade, confidencialidade e disponibilidade de dados.

Devido à natureza de nossas atividades, operamos em um ambiente sujeito a incidentes de segurança cibernética, como malwares, phishing e outros eventos, que podem incluir métodos sofisticados de ataques 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 pelo CSIRT (Computer Security Incident Response Team).

### Avanços 2020

- Aprovação do framework de gestão do risco;
- Criação de cenário de estresse para o risco;
- Aprovação de Política Específica de Risco Cibernético;
- Programa de Conscientização do Risco Cibernético; e
- Criação de painel com os instrumentos de gestão do risco.

## 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. Um dos eventos de 2020 foi transmitido pela TVBB, com divulgação na Agência de Notícias e aberto a todos os funcionários. O programa terá continuidade em 2021.

[SASB FN-CB-230a.2]



## Segurança da informação e ataques cibernéticos

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.

Para garantir 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;
- Planos de continuidade de serviços, testados e auditados periodicamente;

- 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;
- Controle de acesso em sistemas e recursos de TI; e
- Auditorias periódicas (internas e externas) relacionadas ao tema.

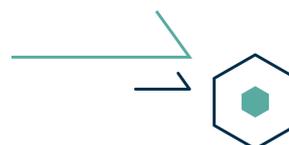
### LGPD

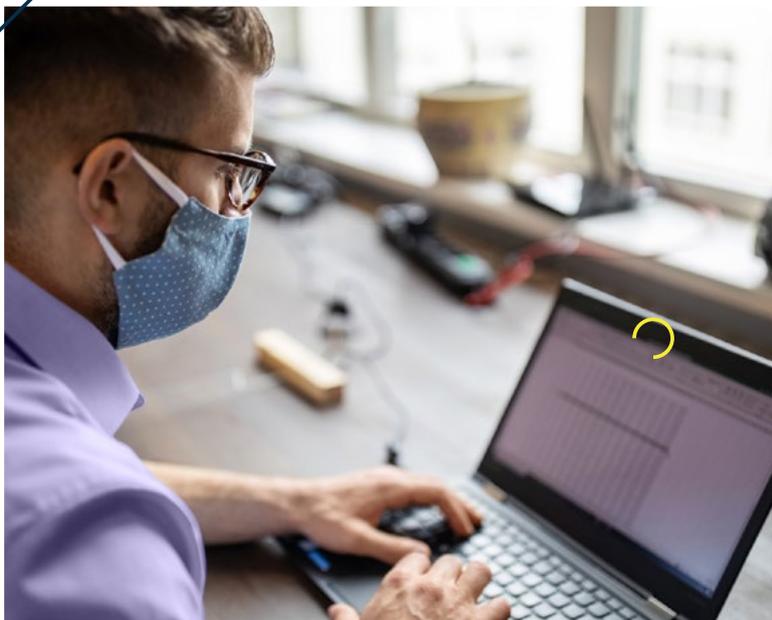
A Lei Geral de Proteção de Dados estabeleceu um novo marco legal a ser observado nas operações de tratamento de dados pessoais e trouxe mudanças significativas nas regras aplicáveis ao processamento desses dados, com um conjunto de regulamentações e controles a serem cumpridos.

Sempre priorizamos o sigilo e a proteção dos dados e tem atuado para

a adequação à LGPD. Entre as principais ações tomadas para atendimento à LGPD, destacam-se:

- Reformulação da Política de Privacidade, incluindo mapeamento, inventário e análise de risco de privacidade nos processos que tratam dados pessoais;
- Adequações em sistemas de informações, inclusive criando um sistema dedicado a proteção dos dados pessoais;
- Adequação em contratos, termos e outros instrumentos, com inclusão de cláusulas de proteção de dados;
- Exigência de adequação dos fornecedores e parceiros, quanto à proteção de dados;
- Capacitação e treinamento dos colaboradores;
- Disponibilização de canais, digitais e físicos para atendimento aos clientes e titulares de dados.





## Contamos com um canal interno para registro e notificação de eventuais incidentes de segurança da informação.

### Proteção dos clientes

[SASB FN-CB-230a.2]  
[102-15]

O incentivo ao uso do BB Code, solução que utiliza a tecnologia QR Code para autorizar transações financeiras, resultou em crescimento de 15% no número de usuários Pessoas Físicas utilizando a solução e 14% na Pessoa Jurídica. Em 2020, ultrapassamos a marca de 41 milhões de clientes com biometria cadastrada.

Também foram aprimorados os sistemas de monitoramento de transações com o uso de Big Data, elevando a precisão das regras e otimizando o tempo de detecção de transações não compatíveis

com o comportamento do cliente, prevendo padrões e transações suspeitas, em tempo real. Foram introduzidas 161 regras de canais digitais sendo 35 destas exclusivas para transações PIX, e aperfeiçoados os modelos de score de perfil comportamental de clientes Pessoa Física e Jurídica com técnicas de machine learning, que identifica os clientes com maiores probabilidades de serem fraudados.

Contamos com um canal interno para registro e notificação de eventuais incidentes de segurança da informação. Dentre todas as denúncias recebidas no ano de 2020, conexas a violação ou perda de dados de pessoais naturais, apenas uma foi julgada procedente

e foi aberto um processo interno para apuração. A investigação de incidentes visa identificar eventuais fragilidades, mitigar riscos e aprimorar os processos internos relacionados ao incidente.

[418-1]  
[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.

No âmbito da Ouvidoria Externa, em 2020, não foram identificadas nem tratadas demandas relacionadas à violação de privacidade e à perda de dados de clientes. SASB FN-CB-230a.2 [418-1]





## Risco socioambiental

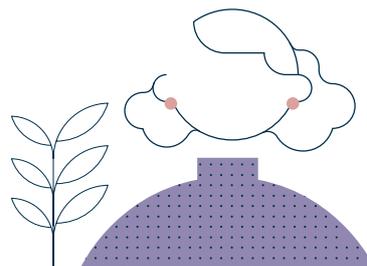
[SASB FN-CB-410a.2] [SASB FN-CB-550a.2]  
[103-1] [103-2] [103-3] [Risco Socioambiental]

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.

### Desafio 7 |||

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



## Avaliação de risco nas ELBB

Realizamos, durante o ano, a avaliação da gestão do risco socioambiental no âmbito da avaliação anual de riscos em 45 das principais ELBB. Os representantes foram orientados a partilhar com os Conselhos de Administração das companhias investidas o relatório da avaliação, que pode conter orientações sobre práticas e processos.

A avaliação é parte do Ciclo de Supervisão Integrado da ELBB, que tem como objetivo conhecer e avaliar a aderência dos processos de gestão de riscos, controles internos e segurança institucional conduzidos pelas entidades ligadas em relação às nossas melhores referências e à nossa expectativa. Orientações de aprimoramento ajudam a corrigir práticas fora da conformidade.

Entre os principais avanços do ciclo de 2020, destacam-se a unificação de ferramentas e dos reportes entre as áreas avaliadoras, a pesquisa de percepção junto aos Conselheiros do BB nas ELBB e o aprofundamento em aspectos de Direitos Humanos no risco socioambiental com a inclusão de questões específicas sobre tema para o Ciclo de Supervisão Integrado.





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, além de envolver aspectos relacionados à promoção dos Direitos Humanos e dos princípios fundamentais do trabalho, a universalização dos direitos sociais e o 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 pelas **Diretrizes de Sustentabilidade BB para o Crédito** e **Diretrizes Socioambientais BB** – Lista Restritiva e Lista de Exclusão.

No decorrer de 2020, aprimoramos a gestão do risco socioambiental e ampliamos o seu escopo de atuação. Desenvolvemos um Manual Corporativo de Gestão do Risco Socioambiental que reúne conceitos e apresenta as novas ferramentas utilizadas na gestão do nosso risco socioambiental. São exemplos: lista de embargos e monitoramento de mídia, bem como ferramentas aprimoradas, como o

questionário socioambiental, além dos insumos já utilizados, como a lista suja, lista de áreas contaminadas e monitoramento da legislação socioambiental. Isso possibilita que possamos identificar, classificar e avaliar o risco socioambiental de forma mais consistente.

Destacamos a revisão de metodologia do rating socioambiental, incluindo fatores sociais na sua classificação de potencial de risco por macrossetor e novos insumos para sua geração, bem como ampliando sua atribuição a todos os nossos clientes. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso para tornar o processo de gestão do risco socioambiental mais abrangente e eficiente.

## 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 **sítio 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.**



## 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 2020, aplicamos 1.574 questionários na análise de crédito (908 para grupos empresariais e 666 para empresas individuais) e 40 na análise de projetos de investimento (26 de grupos empresariais e 14 de empresas individuais). |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 nas [Diretrizes Socioambientais do BB – Lista Restritiva e Lista de Exclusão](#). |102-11| |103-2|103-3|Risco socioambiental|

Nossa PRSA e a Política de Crédito preveem a observância de critérios socioambientais na análise e condução de empréstimos e financiamentos concedidos. Dessa forma, exige-se dos tomadores

de crédito a apresentação de documentos que comprovem a regularidade socioambiental (licenças, outorga d'água, CRF-FGTS, sempre que cabível). Não financiamos produtores que constem na lista de áreas embargadas por desmatamento ou queimadas irregulares divulgadas pelo Ibama. No caso de imóvel localizado nos Municípios do Bioma Amazônia, a concessão de crédito rural está vinculada ainda à comprovação da regularidade ambiental e fundiária dos imóveis, com análises centralizadas em equipes especialistas e não vinculadas às agências que originam as propostas, de modo a assegurar o cumprimento de todas as exigências legais.

Em linha com o compromisso socioambiental, também não financiamos clientes responsáveis por dano doloso ao meio ambiente, empregadores que constem de relações 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 impeditivas. |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.

Em 2020, incluímos o risco de fornecedores 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 Fornecedores (MGRF).

O modelo é resultado do amadurecimento do tema, que, desde 2019, tem na Due Diligence Integrada de Fornecedores (DDIF), sua principal ferramenta. O público-alvo da DDIF são

os fornecedores críticos e contratos com valor estimados superior a R\$ 10 milhões, bem como em todas as compras e contratações relacionadas à Tecnologia da Informação.

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.

#### Avanços em 2020

- Revisão do conceito, categorias, dimensões,

metodologia, papéis e funções da gestão do risco socioambiental e a definição dos fatores de risco socioambientais;

- Revisão da metodologia de rating socioambiental;
- Aplicação do rating socioambiental no fluxo de negócios;
- Criação do Manual Corporativo de Gestão do Risco Socioambiental;
- Revisão da Base de Perdas Socioambiental;
- Revisão do Manual de Indicadores Corporativos de Risco Socioambiental; e
- Inclusão de Indicador socioambiental no Plano Diretor.

### Financeiro

	2019	2020
Nº de questionários socioambientais na análise de crédito (Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental)	2.091	1.574
Total dos questionários socioambientais para grupos empresariais	1.322	908
Total dos questionários socioambientais para empresas individuais	769	666
Nº de questionários socioambientais na análise de projeto (Questionário de Avaliação do Nível de Responsabilidade Socioambiental)	42	40
Total dos questionários socioambientais na análise de projetos de investimento de grupos empresariais	23	26
Total dos questionários socioambientais na análise de projetos de investimento de empresas individuais	19	14



## Mudanças climáticas

[SASB FN-CB-410a.2]  
[201-2]

O risco climático vem sendo considerado por diversas entidades internacionais como um dos mais relevantes em termos de impacto e probabilidade. Esse tipo de risco compõe o conjunto corporativo de riscos relevantes e, em 2020, teve seu conceito atualizado, para melhor expressar o risco: 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.

Aprimoramos a gestão do risco climático, a partir da aprovação da nova Política de Gestão de Risco Climático, pela qual ficamos alinhados 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.

Também desenvolvemos estudo para framework de gestão do risco climático, com previsão de estabelecimento de responsabilidades e funções,

na forma do Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD). No estudo, também foi delineado plano de ação para principais atividades de gestão com o objetivo de propor Adesão à Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima (TCFD).

Adicionalmente, desenvolvemos a taxonomia de risco climático, considerando eventos de risco aos quais estamos sujeitos.

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

### Programa ABC

Iniciativas direcionadas à redução das emissões de CO2 na atividade agropecuária são apoiadas e amparadas no Programa de Agricultura de Baixo Carbono (Programa ABC). Por meio dele, identificam-se implicações financeiras positivas com a contratação de operações que totalizaram R\$ 1,48 bilhão em 2020. Os clientes têm à disposição um portfólio de produtos que inclui Seguro Agrícola, Seguro Agrícola Faturamento, Proagro e Proagro Mais. No ano de 2020, 59,2% de todo o custeio agrícola, no montante de R\$ 22,67 bilhões, contaram com a cobertura do Seguro Agrícola e do Proagro para mitigação de risco de perda da produção em virtude de eventos climáticos extremos.





## O Compromisso do BB com as Mudanças Climáticas descreve nossas iniciativas no tema.

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.

Reforçando nosso posicionamento em relação ao tema, publicamos o [Compromisso do BB com as Mudanças Climáticas](#) descrevendo 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 nos diversos municípios 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

### Desafio 10

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





em determinado município, sendo fundamental para as análises de financiamento de custeio das lavouras.

Também o monitoramento de risco climático é realizado em todo o território nacional, baseado em Alertas de Eventos Climáticos emitidos pela rede de assessores de agronegócios, que são registrados no sistema Painel de Acompanhamento da Safra e permitem observar a reincidência de eventos extremos e mudanças no padrão climático local.

No curto prazo, em um período de safra, os alertas possibilitam ainda adotar medidas preventivas para mitigação de perdas financeiras em nível da operação de crédito, como o acionamento de seguro

de produção. Ao longo de 2020, foram registrados 7.417 Alertas de Eventos Climáticos para 2.146 municípios brasileiros, em 71 atividades. Por meio da Ferramenta de Monitoramento de Safra identificamos alertas<sup>1</sup> de quebra de safra e diminuição da capacidade de pagamento do produtor. No ano, foram emitidos 10.326 alertas em 81 culturas diferentes; destas, 62.687 operações foram impactadas por alertas críticos.

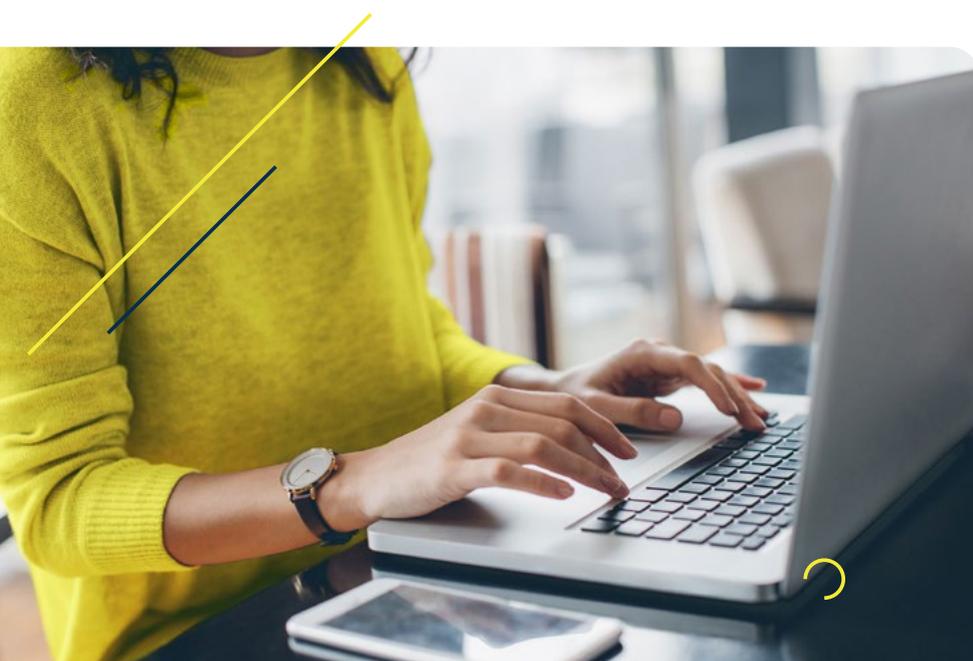
Os eventos climáticos que originaram os alertas estão relacionados à influência do “La niña”, que trouxe seca severa para a Região Sul, atraso no plantio na Região Centro-Oeste e aumento de chuvas no Norte. O aumento no número de alertas

também se deve à variação de câmbio e influências no mercado internacional para exportação, a covid-19, a diminuição de estoques nos Estados Unidos e o aumento no custo de produção e transporte, entre outros motivos.

#### Avanços em 2020

- Aprovação da Política Específica de Gestão de Risco Climático;
- Desenvolvimento de taxonomia de risco climático; e
- Estudo para criação do framework de gestão do risco climático.

<sup>(1)</sup> Estão inclusos os alertas de eventos climáticos, já que eles também influenciam na rentabilidade da cultura ao produtor



**Em 2020,  
aprovamos  
a Política  
Específica  
de Gestão  
de Risco  
Climático.**



## Incremento da nota de avaliação do CDP



Em dezembro, o CDP divulgou o resultado do ciclo 2020 do programa Climate Change. Nessa edição, conquistamos nosso melhor resultado desde 2005, atingindo o score B-. Nos últimos três anos, o resultado do Banco havia sido D, numa escala que varia de A a E.

Com a nota alcançada, passamos a ser elegíveis para integrar em 2021 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.

O incremento do nosso score 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, a responsabilidade socioambiental empresarial e a capacidade de geração de emprego e renda da contraparte.

Adotamos, ainda, condicionantes específicas para a concessão do crédito a setores com maior potencial de impacto socioambiental, 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. Leia as Diretrizes na íntegra.

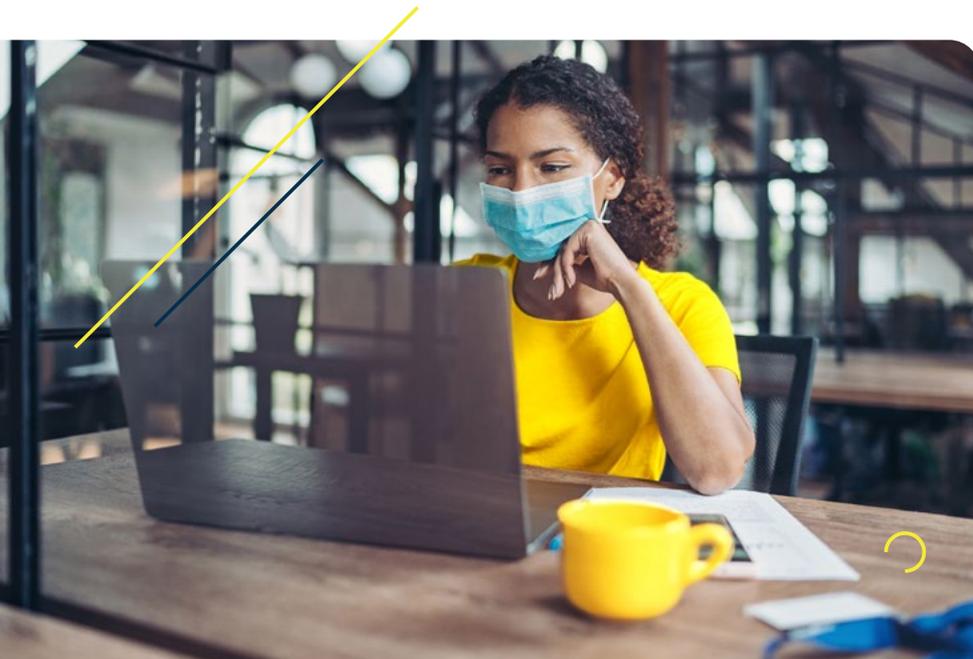
Com o objetivo de bloquear transações com indivíduos, empresas, instituições financeiras,

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 (Fircro Continuity Verify Web).

### 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.





## Investimos em fundos alinhados com as melhores práticas nacionais e internacionais.

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.

Nos investimentos diretos e indiretos em companhias e em Fundos de Investimento em Participações (FIP), o Regimento Interno recomenda observar as Diretrizes Socioambientais para Assuntos Polêmicos, atualizadas em 2020 para estarem alinhadas às melhores práticas nacionais e internacionais em

sustentabilidade empresarial e com contribuições de diversas Unidades Estratégicas.

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**.



# Temas emergentes

|103-2|103-3|Inovação e Tecnologia|Impactos Socioambientais das Atividades e Operações| Riscos Socioambientais|

Os riscos emergentes são provenientes de mudanças no mercado de atuação ou de alterações na estratégia que possam desencadear novos riscos, ainda desconhecidos ou não totalmente compreendidos. Eles podem tornar-se relevantes caso seja ampliado seu impacto potencial, decorrente do interesse em determinados objetivos estratégicos, o que requer a adoção de processos de gestão específicos.

Contamos com políticas de riscos, 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.

Em 2020, revisamos o Modelo de Identificação e Definição da Relevância dos Riscos incorporando melhorias nos critérios quantitativos e qualitativos de classificação dos riscos, considerando o nível de



**Revisamos o Modelo de Identificação e Definição da Relevância dos Riscos, em 2020.**



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 insumos utilizados no Modelo proporcionam dinâmica ao processo.

Os critérios são aplicados para todos os riscos avaliados, inclusive os emergentes. Foram avaliados os Fatores de Riscos do Formulário de Referência que resultou na inclusão na Taxonomia Corporativa de Riscos de fator relacionado a covid-19, incluído com a denominação “Desastres Epidêmicos”, no subfator Eventos Imprevistos ou de Força Maior.

Incorporamos ao Modelo a Base Corporativa de Processos (BCP), sendo o insumo que propicia a visão da Primeira Linha na identificação dos riscos corporativos. Revisamos os critérios da métrica qualitativa de forma a considerar diferentes pesos definidos para os quesitos, bem como dimensão do seu impacto. Utilizamos na métrica quantitativa os limites estabelecidos na Declaração de Apetite e Tolerância (RAS). O

Modelo resulta na matriz de relevância dos riscos. Nesse contexto, o BB destaca dois fatores de risco:

#### **Entrada de concorrentes não bancários e mudanças no comportamento do consumidor bancário**

O risco decorre do acirramento da concorrência, impactada diretamente pela atuação das *fintechs* e pelo surgimento de novas tecnologias disruptivas como, por exemplo, o blockchain. Os novos players, nativos digitais, se posicionam no mercado de forma rápida e ofertam soluções criativas, inovadoras e construídas a partir da experiência de diversos perfis de clientes.

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.

A partir de 2019, elevamos os investimentos em eficiência operacional, com objetivo de reduzir as despesas e otimizar os processos. Também intensificamos a alocação otimizada de capital, priorizando portfólios de crédito com melhor relação risco x retorno e nos filiamos à Associação Internacional de Portfólio de Crédito - IACPM, garantindo nosso protagonismo no debate mundial sobre o tema e mantendo-nos atento as mudanças de cenário.

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.

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 cocriação 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 espalhem 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 novas epidemias ou pandemias, principalmente na forma de:

a. restrições de liquidez e acesso reduzido a financiamentos;

b. redução no volume transacionado nos cartões de débito e/ou crédito;

c. aumento relevante dos riscos associados ao mercado de dívidas corporativas, incluindo aqueles resultantes do aumento na inadimplência, nas renegociações de contratos de dívida existentes e em eventuais alegações de força maior, podendo majorar as provisões de perdas, fazendo com que as perdas com empréstimos excedam os valores provisionados, e impactar a proporção de empréstimos em atraso em relação ao total de empréstimos concedidos pelo Banco, com particular impacto em negócios de empréstimos corporativos;

d. reduções no Assets under Management (AuM) e no Assets under Administration (AuA), como resultado do menor apetite de clientes para risco;

e. restrições a certas atividades de negócios que possam nos impactar, bem como a nossos funcionários, fornecedores, clientes, clientes de contrapartes e outros parceiros de negócios, afetando assim nossas operações e a



## Estamos atentos às inovações no setor financeiro, especialmente pelo surgimento de novos modelos de negócios e novas tecnologias, e buscamos nos antecipar às tendências.



capacidade de nossos clientes de realizar negócios e cumprir suas obrigações conosco;

- f. aumento de investimentos e gastos do Banco com segurança cibernética e segurança da informação e com medidas de redução dos riscos operacionais como expandindo a infraestrutura de trabalho remoto ou home office; e
- g. negociação das ações ordinárias de emissão da Companhia.

Mitigamos a probabilidade de impactos negativos decorrentes de desastres epidêmicos ou pandêmicos por meio de:

- a. 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;

- b. manutenção das flexibilizações implementadas quanto ao Trabalho Remoto Residencial Emergencial, alinhada a eficiência operacional, transformação da cultura organizacional e sustentabilidade empresarial;
- c. planos de crise elaborados pelas ELBBs, face à crise instalada pela pandemia, para acompanhamento de possível impacto no Conglomerado, advindo dessas Entidades. Dentre as ações em execução destacam-se a simulação e análises de impactos em caso de deterioração do rating ou aumento da inadimplência, a

partir de cenários base, pessimista e otimista. As análises quantos aos impactos nos negócios contemplam informações referente a liquidez e potenciais medidas a serem adotadas. As informações são insumos para ajustes de orçamentos, revisão de limites, avaliação da necessidade de acionamento de planos de contingência e adoção de ações de comunicação e apoio aos clientes.

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 Appetite 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. Segundo a Declaração de Appetite e Tolerância a Riscos, a meta é alcançar o mínimo de 11,00% de Índice de Capital Principal até janeiro de 2022.

## Índice de Basileia (R\$ milhões)

	2018	2019	2020
Patrimônio de Referência (PR)	134.178	132.150	161.924
Nível I	95.290	96.380	132.248
Capital Principal	71.169	71.289	104.315
Ajustes Prudenciais	(28.947)	(35.732)	(20.726)
Capital Complementar	24.121	25.091	27.932
Nível II	38.889	35.770	29.677
Ativos Ponderados pelo Risco (RWA)	711.490	711.402	766.065
Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PRMR)	61.366	56.912	61.285
Margem sobre o Patrimônio de Referência Mínimo Requerido (PR-PRMR)	72.812	75.238	100.639
Índice de Capital Nível I (Nível I/RWA) – %	13,39	13,55	17,26
Índice de Capital Principal (CP/RWA) – %	10,00	10,02	13,62

## Índice de Basileia (PR/RWA)

	%
2018	18,86
2019	18,58
2020	21,14

## Composição RWA (R\$ milhões)

	2018	2019	2020
Risco de Crédito (RWS CPAD)	624.019	612.630	677.256
Risco de Mercado (RWA MPAD)	26.390	21.393	21.125
Risco Operacional (RWA OPAD)	61.081	77.380	67.683
<b>Total</b>	<b>711.490</b>	<b>711.402</b>	<b>766.065</b>





# Controles internos

A estrutura de controles internos, embasada no Modelo Referencial de Linhas de Defesa (MRLD), assegura maior confiabilidade quanto à qualidade dos processos, produtos e serviços. Visa garantir a conformidade às políticas internas bem como às normas dos reguladores.

O sistema de controles internos tem como referenciais documentos e direcionadores amplamente reconhecidos nos mercados nacional e internacional, como o Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Framework for the Evaluation of Internal Control Systems (COSO 2013), Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management

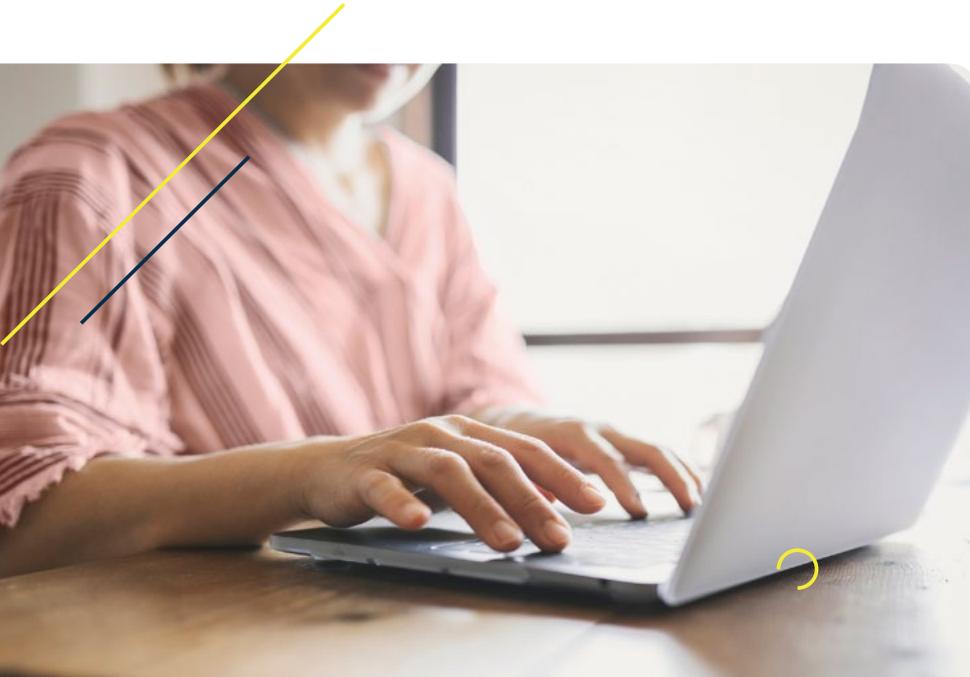
(COSO ERM 2017) e o Control Objectives for Information and Related Technology (CobIT). Também ferramentas inovadoras são adotadas para a gestão do ambiente de controles, entre elas:

**Gestão do Ambiente de Controle (GAC):** mensura a qualidade da gestão do ambiente de controle das unidades organizacionais a partir de um conjunto de indicadores relacionados a processos relevantes.

**Painel do Sistema de Controles Internos (PSCI):** reflete, de forma integrada e completa, a gestão de riscos e controles das áreas avaliadas por meio da consolidação de indicadores relacionados à identificação, à avaliação e à mitigação

de riscos operacionais e de conformidade, à gestão do ambiente de controle e ao grau de maturidade dos gestores no MRLD.

Aprimoramos a identificação e avaliação de riscos e controles em alinhamento ao COSO ERM 2017 e às melhores práticas de mercado. Foram definidas as principais ameaças que poderiam impactar o alcance dos Objetivos Estratégicos. Realizamos 455 avaliações de 36 gestores, alcançando 121 macroprocessos corporativos, com 1.020 controles testados. Essa estratégia visa melhoria de processos, bem como o aperfeiçoamento dos controles, com economia estimada de R\$ 122 milhões em 2020 (Projeto Simplifique).



**Aprimoramos a identificação e avaliação de riscos e controles, alinhados às melhores práticas do mercado.**





## Programa de Compliance

Em novembro de 2020, o Conselho de Administração aprovou a revisão do Programa de Compliance. Nessa revisão, o Programa de Integridade do BB, com foco nas medidas e controles específicos para a prevenção e combate à corrupção, foi integrado ao Programa de Compliance, como forma de aderência às melhores práticas de mercado.

O Programa de Compliance do BB visa à gestão do risco de conformidade (*compliance*), com foco no atingimento do estado de conformidade, sustentabilidade e segurança nos negócios, processos, produtos e serviços, possibilitando ainda reforço na prevenção de atos ilícitos, desvios de conduta e danos à reputação, contribuindo para a redução de perdas financeiras.

- **Objetivo:** Prevenir, detectar e corrigir a exposição da instituição a situações de não conformidade às leis, às normas e aos regulamentos externos e internos, bem como ao Código de Ética, além de basear-se nas diretrizes da cultura de conformidade, dos princípios éticos e de integridade, e nas boas práticas da governança corporativa.
- **Estrutura:** É composto por nove orientadores integrados e complementares, que pautam as atividades operacionais e as nossas práticas de negócios, promovendo o desenvolvimento das melhores práticas de gestão corporativa.
- **Referências:** Melhores práticas de mercado e adequação às principais normas nacionais e internacionais, como ISO 19600:2014, The Federal Sentencing Guidelines – Effective Compliance and Ethics Program e Decreto 8.240/15, que regulamenta a Lei 12.846/13 sobre Anticorrupção.



# 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 2020, a área concluiu 219 auditorias de processos.

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.

Em continuidade à estratégia de agregar valor aos trabalhos de auditoria e contribuir para o aprimoramento dos processos internos pelo uso de ferramentas de análises avançadas de informação, *analytics* e ciências de dados, destacam-se as seguintes ações:

- A utilização de Robotic Process Automation (RPA), com 42 Assistentes Virtuais de Auditoria (AVA), 17 a mais do que

em 2019, viabiliza testes de forma automatizada. Com ganhos de qualidade e eficiência, a RPA possibilita reduzir perdas operacionais por meio da identificação de situações e operações que não estejam em conformidade com normas e padrões admitidos. Ao longo do ano, por exemplo, o sistema executou a leitura computacional de documentos e verificação automática de mais de 80 mil contratos de operações da linha Pronampe (covid-19).

- Ampliação do portfólio de Painéis de Suporte à Auditoria Contínua (PSAC), que são



**Continuidade à estratégia de agregar valor e contribuir para o aprimoramento dos processos, pelo uso de ferramentas de análises avançadas de informação, *analytics* e ciências de dados.**



ferramentas de análises avançadas de informação que ampliam o potencial de avaliação de processos corporativos pela Auditoria Interna, que passaram de 27, em 2019, para 39 em 2020. Para desenvolvimento dos novos painéis, foi adotada a metodologia de desenvolvimento Ágil Scrum.

- Ampliação do uso de ferramentas automatizadas, a partir das quais foram gerados e tratados 17,9 mil bases de dados e documentos, que subsidiaram trabalhos de auditoria, especialmente a apuração de irregularidades, reduzindo o tempo despendido e aumentando a eficiência operacional para esse processo.

Em 2020, foi aprimorado o modelo de atuação da Auditoria Interna em Entidades Ligadas ao Banco do Brasil, com destaque para melhoria do fluxo de informações entre as auditorias internas do Conglomerado, da coordenação do modelo e revisão de convênios de cooperação técnica, entre outros, contribuindo para boa governança do processo.

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.

Ao longo de 2020, a Auditoria Interna avaliou processos de agronegócios, negócios com entes públicos e crédito de varejo, expostos a riscos relacionados à garantia da legalidade, legitimidade, economicidade e transparência na aplicação dos recursos públicos.



## Adotamos ferramentas automatizadas para a gestão dos trabalhos de auditoria.

---

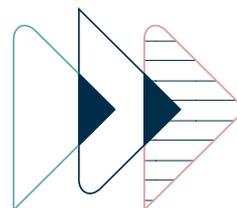


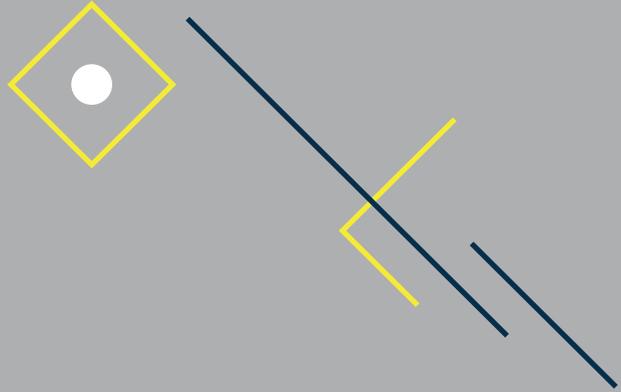
## Intensificamos as frentes de interação entre as linhas de defesa.

O Projeto Análise de Causas, com foco no tratamento tempestivo das causas de reincidência de irregularidades cometidas por funcionários, relacionadas a fragilidades ou inadequação de processos, foi outro destaque do ano. No período de janeiro a outubro/2020, das 602 demandas de Auditorias Especiais concluídas, 230 foram objeto de análise no projeto e envolveram temas como agronegócios, crédito Pessoa Física, ética e normas de conduta, conta corrente e seguros. Na etapa de validação do projeto, de julho a outubro de 2020, foram identificadas 29 oportunidades de aprimoramento de controles em processos corporativos

e implementadas medidas corretivas para as situações mais críticas.

Em outra frente, foram intensificadas as frentes de interação entre as linhas de defesa, com a realização de reuniões bimestrais do Fórum Linhas de Defesa, além de debates técnicos, para aprimorar o nosso gerenciamento de riscos e controles e acompanhar a implementação de mecanismos para reforçar a interação entre 2ª e 3ª Linhas de Defesa. Destacam-se iniciativas como o Painel de Planejamento, o Repositório Único de Informações e o Painel Visão Integrada das Avaliações, ferramentas, em teste, voltadas para otimizar e integrar as visões dos trabalhos dessas áreas.





# Conteúdo Complementar <



# Anexo GRI

## |102-6: Mercados em que a organização atua

Mais informações sobre a rede de agências podem ser obtidas na [Análise de Desempenho 4T20](#) (tabela 45) e nos [Dados Estruturais das Séries Históricas do 4T20](#). 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 2020](#). Nossa base de clientes pode ser consultada nos Dados Estruturais das Séries Históricas do 4T20.

## |102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores

### Empregados permanentes, por região (unidade)

	2018	2019	2020
Norte	4.259	4.043	3.981
Nordeste	16.116	15.387	15.106
Centro-Oeste	16.808	16.546	16.650
Sudeste	42.586	40.864	39.800
Sul	17.096	16.327	16.117
Exterior	24	23	19
<b>Total</b>	<b>96.889</b>	<b>93.190</b>	<b>91.673</b>

### Empregados, por tipo de emprego e gênero (unidade)

	2018	2019	2020	% do total
Tempo integral – masculino	56.646	54.068	53.028	57,84%
Tempo integral – feminino	40.243	39.122	38.645	42,16%
<b>Total</b>	<b>96.889</b>	<b>93.190</b>	<b>91.673</b>	<b>100%</b>





As informações referem-se ao quantitativo de pessoal no último dia do ano, obtido das bases corporativas de sistemas de pessoal. Os números representam o total, denominado “Força real de trabalho” (ou “força de trabalho real”, ou, ainda, “força

laboral”). Esse conceito exclui as seguintes situações: cessão, afastamentos (licença-saúde, licença-interesse e outros afastamentos), contratados em regime especial, estatutários e ausentes da folha de pagamento.

## |102-10: Mudanças significativas ocorridas na organização ou 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 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 [sítio de Sustentabilidade](#).

- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds)
- Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais Empresas pelo Clima
- Plataforma Empresa pelo Clima (EPC)
- Pacto Global
- Princípios do Equador
- Princípios para o Investimento Responsável (PRI)
- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)

### Número total de postos de trabalho terceirizados, por região<sup>(1) a (5)</sup>

	2018	2019	2020
Norte	1.629	1.576	1.561
Nordeste	6.524	5.704	5.518
Centro-Oeste	4.608	3.903	3.357
Sudeste	14.063	12.350	11.992
Sul	5.110	4.448	4.544
<b>Total</b>	<b>31.934</b>	<b>27.981</b>	<b>26.972</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) Postos de trabalho, em regra, é a especificação do serviço terceirizado a ser executado. Não é vinculado a quantidade de pessoas visto que há posto que para a sua execução são necessários mais de um terceirizado, a exemplo, posto de vigilante tipo “c”.

Existem, ainda, contratos que o serviço é definido com outros parâmetros, como o serviço de limpeza. 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 do limite mínimo e máximo estabelecido no instrumento contratual, sem necessidade de aditivos para seu respectivo acionamento.

(5) Devido a 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; é sujeito a variações devido a eventos extraordinários (suspensão temporária de postos, fechamento de dependências) em que a apuração manual não consegue precisar.





- 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 Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip)
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI)
- Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)
- Associação Brasileira de Instituições Financeiras de Desenvolvimento (ABDE).
- Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)
- Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)
- Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC)
- Principles for Responsible Investment (PRI)
- Associação Brasileira de Administradores de Consórcios (Abac)
- Confederação Nacional das Instituições de Apoio e Assistência às Crianças e Adolescentes com Câncer (Coniacc)

## |102-19: Delegação de autoridade

|103-2|103-3|Cultura da sustentabilidade|

Nossa governança é regida pelo Estatuto Social, por seus Regimentos Internos 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

## |102-25: 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.

## |102-38: Razão da remuneração total anual

	2019	2020
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
A relação da remuneração total anual do Presidente para a remuneração total anual média para todos os funcionários (excluindo o indivíduo mais bem-pago) (excluindo o indivíduo mais bem pago)	14,90	15,87

**|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

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 2021-2025, 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 nos Planos de Negócios dos Mercados, no Planejamento das Unidades



Estratégicas 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 as 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

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 diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e do International Integrated Reporting Council (IIRC).

Para que se mantenha atualizado e alinhado às demandas dos públicos, esse processo é revisado a cada dois anos. Em 2020, 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:

#### 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

Os dez primeiros 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,

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



- Tema material
- Tema não material
- Tema promovido a material

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <b>1</b> Inovação e Tecnologia                                       | <b>9</b> Combate a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro | <b>17</b> Melhores Práticas de Governança Corporativa |
| <b>2</b> Diversidade   | <b>10</b> Mudanças Climáticas                               | <b>18</b> Temas Emergentes                            |
| <b>3</b> Negócios Sustentáveis                                       | <b>11</b> Geração de Valor Econômico                        | <b>19</b> Direitos Humanos                            |
| <b>4</b> Atração, Retenção, Satisfação e Desenvolvimento de Talentos | <b>12</b> Relacionamento e Satisfação de Clientes           | <b>20</b> Gestão de Fornecedores                      |
| <b>5</b> Impactos Socioambientais das Operações/Atividades           | <b>13</b> Gestão Ambiental e Ecoeficiência                  | <b>21</b> Inclusão Financeira                         |
| <b>6</b> Cultura da Sustentabilidade                                 | <b>14</b> Cenário Macroeconômico                            | <b>22</b> Saúde e Segurança no Trabalho               |
| <b>7</b> Risco Socioambiental  | <b>15</b> Educação Financeira                               | <b>23</b> Transparência e Prestação de Conta          |
| <b>8</b> Ética e Compliance  | <b>16</b> Segurança da Informação e Proteção de Dados       | <b>24</b> Investimento Social Privados                |





A partir disso e da etapa de estruturação do Plano de Sustentabilidade, os gestores avaliaram as ações, 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 aos prestarmos contas das ações desenvolvidas e relacionadas aos temas e desafios materiais aos públicos de interesse, por meio do Relatório Anual.

A prestação de contas sobre o andamento dessas ações e de nosso desempenho socioambiental ocorre semestralmente ao CD e CA. 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.

Abaixo a descrição completa das etapas do nosso processo de materialidade.

## Definição e priorização de temas e desafios em sustentabilidade

<b>Etapa 1:</b> Identificação	<b>Etapa 2:</b> Consultas com os públicos	<b>Etapa 3:</b> Análise de cenários e resultados	<b>Etapa 4:</b> 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 online 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 (fonte 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 gaps 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. Avaliação e validação das ações e indicadores propostos pelo Comitê de Administração das Unidades Estratégicas e pelo Conselho Diretor.</p>



## Como resultado, tem-se a seguinte correlação entre os desafios materiais e os conteúdos GRI:

Desafio Material	Correlação GRI
<b>Inovação e tecnologia</b>	
Desafio 1: Antecipar-se às tendências do mercado e promover as inovações necessárias, a fim de garantir a perenidade do Banco do Brasil.	102-43 102-44 404-1 404-3 418-1
<b>Diversidade</b>	
Desafio 2: Promover a diversidade e combater qualquer forma de discriminação no ambiente de trabalho e na relação com os públicos de relacionamento.	102-8 202-1 405-1 405-2 406-1
<b>Negócios Sustentáveis</b>	
Desafio 3: 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.	FS6  FS7  FS8 FS11
<b>Atração e retenção de talentos</b>	
Desafio 4: 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.	102-8 401-1 401-2 404-1 404-3
<b>Impactos Socioambientais das Atividades e Operações</b>	
Desafio 5: 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.	201-2 203-2 416-1 FS9
<b>Cultura da Sustentabilidade</b>	
Desafio 6: 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.	102-12 102-19 102-21 102-28 102-29 412-2
<b>Risco Socioambiental</b>	
Desafio 7: Fortalecer a gestão do risco socioambiental nos negócios, processos e relações comerciais do Banco do Brasil.	102-11 102-15 201-2 308-1 308-2 408-1 409-1 414-1 414-2  FS9  FS10
<b>Ética e Compliance</b>	
Desafio 8: Fortalecer a atuação do Banco do Brasil em relação ao tema ética e <i>compliance</i> nos seus negócios e processos, com adoção de controles internos cada vez mais eficientes.	102-16 102-17 102-25 205-1
<b>Combate a Corrupção, Suborno e Lavagem de Dinheiro</b>	
Desafio 9: Aprimorar e dar transparência às políticas e processos relacionados ao combate à corrupção, aos atos ilícitos, à lavagem de dinheiro e à evasão fiscal.	102-16 102-17 205-1 205-2 205-3
<b>Mudanças Climáticas</b>	
Desafio 10: Aprimorar a governança e a gestão dos riscos e das oportunidades relacionadas às questões climáticas, dando transparência aos compromissos e as práticas do Banco do Brasil em relação ao tema.	201-2 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5
<b>Relacionamento e satisfação dos clientes</b>	
Desafio 12: Aprimorar a gestão do relacionamento com o cliente e aumentar os índices de satisfação e retenção.	102-43 102-44 416-1 417-2 418-1 419-1



### |201-1: Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído\*

	2019	2020
<b>Valor econômico direto gerado (receita)</b>	<b>45,6</b>	<b>43,2</b>
Valor econômico distribuído	31,9	33,1
Pessoal (salários e benefícios dos empregados)	23,1	21,5
Remuneração de Capitais de Terceiros	1,3	1,4
JCP e dividendos	7,0	4,2
Impostos, taxas e contribuições	0,5	6,1
Valor econômico retido	13,7	10,0
Lucro retido	11,2	8,4
Participação dos não controladores nos lucros retidos	2,5	1,6

\* Valores em bilhões de reais.

### |202-1 Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local

Informação	2019	2020
A proporção entre o salário mais baixo pago pelo BB em relação ao salário-mínimo local do ano	2,98	2,89 <sup>(1)</sup>

(1) Para efeito de cálculo, foi considerada a remuneração inicial de ingresso no BB de R\$3.022,37. Existem atualmente 236 funcionários, ocupantes de 18 cargos, que recebem menos de R\$ 3.022,37, entretanto ocupam cargos em extinção. Se fossem considerados esses cargos, o menor salário seria (R\$1.500,67) e a razão seria de 1,44. Esses cargos por serem considerados cargos em extinção não podem ser ocupados por novos funcionários e por isso foram desconsiderados. Os funcionários mencionados representam 0,26% do total do quadro funcional. Se excluirmos ainda todos os cargos em extinção atualmente, e considerarmos o menor salário pago (R\$3.459,65) para o cargo de atendente de CR a razão seria de 3,31, entretanto, não seria o menor salário, pois durante os primeiros 90 dias, o escriturário empossado recebe R\$3.022,37, considerada essa, portanto, a menor remuneração paga pelo BB, o que resulta na proporção 2,89 ( $p=3.022,37 / 1.045,00$ ).

### |205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção

Conforme a metodologia vigente à época, o processo de avaliação do risco de corrupção era realizado a cada dois anos, ou seja, o último ciclo foi realizado em 2019, não tendo sido realizado trabalho em 2020. Em 2020, identificamos em processo específico, fora do ciclo bianual, fragilidades nos controles de integridade no Financiamento à Exportação com Recursos de Terceiros – Proex e emitimos quatro Recomendações Técnicas de Segurança – RTS para que o gestor (Unidade Comércio Exterior – UCE) sanasse estas fragilidades. Informamos ainda que, conforme consta no Programa de Compliance, aprovado pelo Conselho de Administração, em 04/11/2020, 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		Total acumulado	
		Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)	Treinados	% (quadro total)
Centro-Oeste	Alta direção	26	15,66	34	16,92	196	97,51
Centro-Oeste	Assessoramento	1.080	23,34	2.355	31,65	7.434	99,91
Centro-Oeste	Gerência	997	22,70	1.291	28,91	4.463	99,93
Centro-Oeste	Operacional	2.627	57,17	2.092	48,21	4.324	99,65
Centro-Oeste	Técnico	288	10,32	74	36,45	203	100
Exterior	Alta direção					4	100
Exterior	Gerência	2	11,76	5	33,33	15	100,00
Nordeste	Alta direção	1	16,67	3	13,64	22	100,00
Nordeste	Assessoramento	93	28,70	80	24,69	323	99,69
Nordeste	Gerência	1.400	25,77	1.404	26,03	5.390	99,93
Nordeste	Operacional	6.041	63,29	4.404	47,23	9.281	99,53
Nordeste	Técnico	14	22,95	8	19,51	40	97,56
Norte	Alta direção					7	100,00
Norte	Assessoramento	23	23,71	28	29,17	96	100,00
Norte	Gerência	451	28,05	495	30,50	1.623	100,00
Norte	Operacional	1.444	62,32	999	44,44	2.241	99,69
Norte	Técnico	5	29,41	2	28,57	7	100,00
Sudeste	Alta direção	5	10,64	19	21,11	89	98,89
Sudeste	Assessoramento	404	20,55	564	28,23	1.996	99,90
Sudeste	Gerência	3.454	23,50	3.733	25,66	14.546	100,00
Sudeste	Operacional	11.350	49,08	10.100	45,05	22.370	99,79
Sudeste	Técnico	233	22,51	227	30,35	748	100,00
Sul	Alta direção			3	11,54	26	100,00
Sul	Assessoramento	128	25,86	171	33,79	506	100,00
Sul	Gerência	1.438	25,35	1.485	26,32	5.641	99,98
Sul	Operacional	5.499	55,57	4.274	44,02	9.689	99,79
Sul	Técnico	70	28,11	81	34,62	233	99,57

A soma do público contido nas categorias Gerência e Alta Administração equivalem ao público considerado na categoria Gerencial do 405-1.

## |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)	2018	2019	2020
Total de cartuchos consumidos	103.582	86.406	12.565
Cartuchos recondicionados	102.359	85.818	12.565
Percentual de recondicionados	98,82%	99,32%	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	2018	2019	2020
Total de papel consumido (t)	5.195	4.035	1.868
Papel reciclado (t)	348	256	156
Percentual de papel reciclado	6,70	6,34	8,38

A redução ocorrida em 2020 no consumo de papel é resultado da campanha Papel Zero; de conscientização do público interno; do processo de transformação digital, na qual diversos setores

efetuaram a transformação de 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>	2018	2019	2020
Intensidade de energia elétrica (Consumo total de eletricidade/ funcionário/ano) (MWh/funcionário/ano)	6,18	6,13	5,81
Consumo total de eletricidade (MWh)	598.393	571.000	532.839
Consumo total de eletricidade (GJ)	2.154.215	2.055.600	1.918.220
Número de funcionários <sup>(3)</sup>	96.889	93.190	91.673

(1) A intensidade energética reduziu neste período por conta da economia no consumo de energia observada em 2020, mesmo com a redução da quantidade de funcionários.

(2) Consumimos energia do SIN – Sistema Integrado Nacional e adquire energia no ambiente de contratação livre (ACL), deste modo, em 2020, 88% da eletricidade consumida pelas unidades foi oriunda de fontes renováveis. (Fonte: Contrato BB/ EDP e ONS - Operador Nacional do Sistema Elétrico, disponível em: <http://www.ons.org.br/paginas/sobre-o-sin/o-sistema-em-numeros>)

(3) Considerada a força de trabalho real, conforme informação oficial.

Combustíveis (litros)	2018	2019	2020
Consumo total de óleo diesel grupo gerador	251.545	383.658	195.333
Consumo total de óleo diesel para veículos	78.189	70.568	47.088
Consumo total de gasolina	1.837.013	1.071.786	734.434
Consumo total de etanol	579.270	387.016	202.471

### |306-3: Resíduos gerados

Peso de resíduos não perigosos, discriminados por tipo de destinação	2018	2019	2020
Reuso – doação (unidade)	0	7.654	1.475
Reuso – interno (unidade)	64.610	49.033	19.401
Reciclagem (t)	2.914	988	2.689,5
Armazenamento no local <sup>(1)</sup>	202,4	-	-
Coleta pública (resíduos misturados ou não recicláveis gerados pelas dependências participantes do programa coleta seletiva) (t) <sup>2</sup>	443,2	333,9	318,9

(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 tratam de quantidades estimadas.



Peso de resíduos perigosos, discriminados por tipo de destinação (lâmpadas, baterias e Placas eletrônicas) <sup>(1) (2) (3)</sup>	2018	2019	2020
Outro (reação química e descontaminação) (t)	14,1	3,2	65,1

- (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.

Resíduos não perigosos <sup>(1) (t)</sup>	2018	2019	2020
Plástico	208,3	92,9	67,9
Metal	28,3	38,4	14,2
Vidro	17,5	16,8	12,5
Papel	1.763,6	673,5	889,6

- (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 tratam de quantidades estimadas.

## Contratações e rotatividade de colaboradores

### |401-1: Novas contratações e rotatividade de colaboradores

|103-2|103-3|Atração e Retenção de Talentos|

Rotatividade por gênero	2018	2019	2020
Número de Funcionários	96.889	93.190	91.673
Feminino	40.243	39.122	38.645
Masculino	56.646	54.068	53.028
Desligamentos no Período	2.156	4.117	2.121
Feminino	746	1.333	834
Masculino	1.410	2.784	1.287
Taxa de Rotatividade (%)	2,22	4,41	2,31
Feminino (%)	0,77	1,43	0,91
Masculino (%)	1,45	2,98	1,40



Rotatividade por faixa etária	2018	2019	2020
Desligamentos no Período	2.156	4.117	2.121
Até 30 Anos	188	146	66
De 30 a 50 Anos	1.130	1.476	1.256
Acima de 50 Anos	838	2.495	799
Taxa de Rotatividade (%)	2,22	4,42	2,31
Até 30 Anos	0,19	0,16	0,07
De 30 a 50 Anos (%)	1,17	1,58	1,37
Acima de 50 Anos (%)	0,86	2,68	0,87

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 Branco do Brasil (Previ), a partir dos 50 anos de idade.

Rotatividade por região	2018	2019	2020
Desligamentos no Período	2.156	4.117	2.121
Sul	352	717	273
Sudeste	936	1.841	806
Centro-Oeste	360	653	732
Norte	113	145	58
Nordeste	395	761	250
Exterior	0	0	2
Taxa de Rotatividade (%)	2,22	4,43	2,31
Sul (%)	0,36	0,77	0,30
Sudeste (%)	0,96	1,98	0,88
Centro-Oeste (%)	0,37	0,70	0,80
Norte (%)	0,12	0,16	0,06
Nordeste (%)	0,41	0,82	0,27
Exterior (%)	0,00	0,00	0,00

O percentual regional da concentração da mão de obra reflete diretamente no índice de disponibilidade, uma vez que não foram realizadas ações específicas (contratações ou demissões). A maior parte dos desligamentos está atrelada ao alcance das condições para aposentadoria pelo INSS e/ou entidade de previdência complementar.

Contratações por gênero	2018	2019	2020
Contratações no Período	167	30	4
Feminino	72	14	2
Masculino	95	16	2
Taxa de Contratação (%)	0,17	0,03	0,00
Feminino (%)	0,07	0,01	0,00
Masculino (%)	0,10	0,02	0,00

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	2018	2019	2020
Contratações no Período	167	30	4
Até 30 Anos	46	6	0
De 30 a 50 Anos	117	23	4
Acima de 50 Anos	4	1	0
Taxa de Contratação (%)	0,17	0,03	0,00
Até 30 Anos (%)	0,05	0,01	0,00
De 30 a 50 Anos (%)	0,12	0,02	0,00
Acima de 50 Anos (%)	0,00	0,00	0,00

Contratações por região	2018	2019	2020
Contratações no Período	167	30	4
Sul	5	3	0
Sudeste	9	3	1
Centro-Oeste	119	18	2
Norte	19	1	0
Nordeste	15	5	1
Taxa de Contratação (%)	0,17	0,03	0,00
Sul (%)	0,01	0,00	0,00
Sudeste (%)	0,01	0,00	0,00
Centro-Oeste (%)	0,12	0,02	0,00
Norte (%)	0,02	0,00	0,00
Nordeste (%)	0,01	0,01	0,00

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

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 do GRI de contabilização desses acidentes apenas quando a empresa fornece veículos para o deslocamento dos funcionários, contabilizamos esse tipo de acidente como Acidente de Trabalho uma vez que são de comunicação obrigatória por lei.

### Número absoluto de óbitos

2018	3 <sup>(1)</sup>
2019	0
2020	1 <sup>(2)</sup>

(1) dos três óbitos informados em 2018, dois foram decorrentes de acidente de trajeto entre a casa e o trabalho e um óbito por acidente típico.

(2) o óbito informado em 2020 foi decorrente de acidente típico. (número de óbitos/número de funcionários = 1/92585=0,00)

### Número total de acidentes de trabalho

2018	582
2019	422
2020	199 <sup>(1)</sup>

(1) 2020 (nº acidentes/qtde funcionários) = 199/92585=0,00

Todos os acidentes de trabalho são de comunicação obrigatória.

### Os principais tipos de acidente de trabalho:

- 1 Típico
- 2 Trajeto

### Taxas de lesões <sup>(1)</sup>

2018	0,00
2019	0,00
2020	0,00 <sup>(2)</sup>

(1) N° de lesões / n° de funcionários

(2) 2020 = 199/92.585 = 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.

### Dias perdidos – números absolutos

2018	735.187
2019	733.223
2020	764.390

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

### Taxa de dias perdidos (%) <sup>(1)</sup>

2018	0,2
2019	0,2
2020	0,2 <sup>(2)</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) 2020 =  $(3.391+40.225) * 100/23.146.250 = 0,2*$

## |403-10: Doenças profissionais - funcionários (empregados próprios)

### Taxa de doenças ocupacionais <sup>(1)</sup>

2018	0,00
2019	0,00
2020	0,00 <sup>(2)</sup>

(1) Frequência da doença/nº de funcionários

(2) 2020 =  $17/92.585 = 0,00*$

Taxa de doenças ocupacionais: computados todos os casos de doença do trabalho que foram investigados e reconhecidos como de origem laboral. A estatística inclui todos os casos de adoecimento ocupacional, independentemente da gravidade ou necessidade de afastamento das atividades.

## |404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado

### Treinamentos - funcionários (empregados próprios)

Informação	2018	2019	2020
Nº total de funcionários	96.889	93.190	91.673
Nº de funcionários treinados	96.730	92.701	91.387
Nº total de treinamentos	4.942.310	3.176.498	3.315.423
Nº total de horas	11.258.757	5.989.004	6.059.020
% funcionários de treinados	99,8	99,5	99,69
Nº de treinamentos por funcionário	51,0	34,1	36,17
Nº de horas por funcionário	116,2	64,3	66,09

**Treinamentos por gênero e função - funcionários (empregados próprios)**

<b>2018</b>				
	<b>Homens</b>		<b>Mulheres</b>	
	<b>Gerencial</b>	<b>Não Gerencial</b>	<b>Gerencial</b>	<b>Não Gerencial</b>
Funcionários	21.065	35.581	11.574	28.669
Treinados	21.056	35.510	11.564	28.600
Treinamentos	820.134	1.871.009	493.326	1.757.841
Horas	2.659.443	3.847.342	1.251.381	3.500.591
Percentual de treinados	100,0	99,8	99,9	99,8
Treinamentos por funcionário	38,9	52,6	42,6	61,3
Horas por funcionário	126,2	108,1	108,1	122,1
<b>2019</b>				
	<b>Homens</b>		<b>Mulheres</b>	
	<b>Gerencial</b>	<b>Não Gerencial</b>	<b>Gerencial</b>	<b>Não Gerencial</b>
Funcionários	20.483	33.585	11.565	27.557
Treinados	20.440	33.390	11.534	27.337
Treinamentos	621.705	1.133.864	399.294	1.021.635
Horas	1.233.673	2.121.594	756.175	1.877.562
Percentual de treinados	99,8	99,4	99,7	99,2
Treinamentos por funcionário	30,4	33,8	34,5	37,1
Horas por funcionário	60,2	63,2	65,4	68,1
<b>2020</b>				
	<b>Homens</b>		<b>Mulheres</b>	
	<b>Gerencial</b>	<b>Não Gerencial</b>	<b>Gerencial</b>	<b>Não Gerencial</b>
Funcionários	20.407	32.621	11.629	27.016
Treinados	20.360	32.481	11.618	26.928
Treinamentos	545.969	1.294.382	330.618	1.144.454
Horas	1.089.483	2.298.670	630.071	2.040.796
Percentual de treinados	99,8	99,6	99,9	99,7
Treinamentos por funcionário	26,75	39,68	28,43	42,36
Horas por funcionário	53,39	70,47	54,18	75,54

**Treinamento por cargo - funcionários (empregados próprios)**

Informação	2018	2019	2020
<b>Alta Direção</b>			
Funcionários	202	230	350
Treinados	201	212	331
Treinamentos	2.623	2.386	5.747
Horas	14.202	6.527	12.531
Percentual de treinados	99,5	92,2	94,6
Treinamentos por funcionário	13,0	10,4	16,42
Horas por funcionário	70,3	28,4	35,80
<b>Gerência</b>			
Funcionários	32.437	31.818	31.686
Treinados	32.419	31.762	31.647
Treinamentos	1.310.837	1.018.613	870.840
Horas	3.896.622	1.983.321	1.707.023
Percentual de treinados	99,9	99,8	99,9
Treinamentos por funcionário	40,4	32,0	27,48
Horas por funcionário	120,1	62,3	53,87
<b>Assessoramento</b>			
Funcionários	7.717	7.510	10.365
Treinados	7.706	7.492	10.347
Treinamentos	238.838	179.121	254.719
Horas	494.358	401.526	466.828
Percentual de treinados	99,9	99,9	99,8
Treinamentos por funcionário	31,0	23,9	24,57
Horas por funcionário	64,1	53,5	45,04
<b>Operacional</b>			
Funcionários	52.278	49.479	48.039
Treinados	52.153	49.086	47.833
Treinamentos	3.280.702	1.890.310	2.144.973
Horas	6.647.357	3.434.065	3.803.640
Percentual de treinados	99,8	99,2	99,6
Treinamentos por funcionário	62,8	38,2	44,65
Horas por funcionário	127,2	69,4	79,18
<b>Técnico</b>			
Funcionários	4.255	4.153	1.233
Treinados	4.251	4.149	1.229
Treinamentos	109.310	86.068	39.144
Horas	206.218	163.565	68.998
Percentual de treinados	99,9	99,9	99,7
Treinamentos por funcionário	25,7	20,7	31,75
Horas por funcionário	48,5	39,4	55,96

### |404-3: Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Nível funcional	Feminino	%	Masculino	%
<b>2018</b>				
Gerencial	11.189	11,8	20.909	22
Técnico	1.200	1,3	2.877	3
Operacional	8.432	8,9	7.533	7,9
Assessoramento	3.024	3,2	4.494	4,7
Outros	14.953	15,7	20.389	21,5
<b>Total</b>	<b>38.798</b>	<b>40,8</b>	<b>56.202</b>	<b>59,2</b>
<b>2019</b>				
Gerencial	11.392	12,4	20.431	22,2
Técnico	1.189	1,3	2.831	3,1
Operacional	8.923	9,7	7.749	8,4
Assessoramento	3.068	3,3	4.377	4,7
Outros	13.696	14,9	18.561	20,1
<b>Total</b>	<b>38.268</b>	<b>41,5</b>	<b>53.949</b>	<b>58,5</b>
<b>2020</b>				
Gerencial	11.618	35,94	20.712	64,06
Técnico	658	50,97	633	49,03
Operacional	21.270	47,28	23.717	52,72
Assessoramento	3.688	35,92	6.578	64,08
Outros	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>37.234</b>	<b>41,90</b>	<b>51.640</b>	<b>58,10</b>

\* Veja mais a respeito das informações acima na seção Avaliação de Desempenho.

Plano de Desenvolvimento	1º sem	2º sem
<b>2018</b>		
Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências	97.320	96.088
Percentual de Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências <sup>(1)</sup>	93,2	93,2
<b>2019</b>		
Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências	82.120	77.615
Percentual de Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências <sup>(1)</sup>	85,59	80,99
<b>2020<sup>(2)</sup></b>		
Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências	26.618	24.091
Percentual de Funcionários que elaboraram o Plano de Desenvolvimento de Competências <sup>(1)</sup>	29,03	26,28

(1) Os percentuais foram calculados com base na quantidade de funcionários aptos à elaboração do Plano de Desenvolvimento de Competências.

(2) Em 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) (2) (3) (4)</sup>			
	2018	2019	2020
<b>Por gênero</b>			
Feminino	8,6	10,0	17,6
Masculino	91,4	90,0	82,4
<b>Por faixa etária</b>			
Até 30 Anos	0,0	0,0	0,0
De 30 a 50 Anos	60,3	56,0	54,9
Acima de 50 Anos	39,7	44,0	45,1
<b>Por grupos minoritários</b>			
Indígenas	0,0	0	0
Pretos	3,5	4,0	3,9
Pardos	5,2	8,0	3,9

(1) Considerados integrantes do CA, da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal (apenas titulares) e dos Comitês de Auditoria; de Pessoas, Remuneração e Elegibilidade; de Riscos e de Capital; e de Tecnologia e Estratégia e Inovação.

(2) Os integrantes do Comitê de Riscos e de Capital também compuseram as informações dos anos de 2018 e 2019.

(3) O Comitê de Tecnologia, Estratégia e Inovação foi criado em dezembro de 2019, porém seus integrantes foram indicados somente no ano de 2020.

(4) A partir de 2020 são considerados apenas os membros titulares do Conselho Fiscal para efeitos de apuração deste índice.

**Indicadores gerais de diversidade no quadro funcional (%)**

	2018	2019	2020
<b>Por gênero</b>			
Feminino	41,5	42,0	42,16
Masculino	58,5	58,0	57,84
<b>Por faixa etária</b>			
Até 30 Anos	6,1	6,2	2,61
De 30 a 50 Anos	76,3	75,2	76,73
Acima de 50 Anos	17,6	18,6	20,66
<b>Por grupos minoritários</b>			
Indígenas	0,2	0,2	0,18
Pretos	2,9	3,0	2,98
Pardos	20,0	20,2	20,30

**Por faixa etária (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)**

	2018	2019	2020	
<b>Gerencial</b>	Até 30 Anos	3,0	3,9	1,53
	De 30 a 50 Anos	82,7	81,8	82,29
	Acima de 50 Anos	14,3	14,3	16,18
<b>Técnico</b>	Até 30 Anos	4,4	4,8	1,14
	De 30 a 50 Anos	78,6	78,3	75,43
	Acima de 50 Anos	17,0	16,9	23,44
<b>Operacional</b>	Até 30 Anos	8,8	8,2	3,54
	De 30 a 50 Anos	70,7	69,4	71,54
	Acima de 50 Anos	20,5	22,4	24,92
<b>Assessoramento</b>	Até 30 Anos	2,4	3,5	1,79
	De 30 a 50 Anos	85,3	84,1	83,72
	Acima de 50 Anos	12,3	12,4	14,48
<b>Estagiários</b>	Até 30 Anos			97,46
	De 30 a 50 Anos			2,54
	Acima de 50 Anos			0

**Por grupos minoritários (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)**

		2018	2019	2020
<b>Gerencial</b>	Indígena	0,1	0,1	0,12
	Preto	2,6	2,7	2,78
	Parda	18,8	19,2	19,41
<b>Técnico</b>	Indígena	0,1	0,1	0,16
	Preto	2,9	3	2,76
	Parda	21,5	21,5	14,11
<b>Operacional</b>	Indígena	0,2	0,2	0,22
	Preto	3,1	3,2	3,16
	Parda	21	21,1	21,12
<b>Assessoramento</b>	Indígena	0,2	0,2	0,17
	Preto	2,5	2,6	2,81
	Parda	17,7	18	19,94
<b>Estagiários</b>	Indígena			0
	Preto			7,75
	Parda			35,11

**Por gênero (% em relação à força de trabalho total de cada categoria funcional)**

	2018	2019	2020
<b>Gerencial</b>			
Feminino	35,5	36,1	36,30
Masculino	64,5	63,9	63,70
<b>Técnico</b>			
Feminino	29,9	29,6	51,26
Masculino	70,1	70,4	48,74
<b>Operacional</b>			
Feminino	46,3	46,9	47,07
Masculino	53,7	53,1	52,93
<b>Assessoramento</b>			
Feminino	41	41,8	36,41
Masculino	59	58,2	63,59
<b>Estagiários</b>			
Feminino			59,32
Masculino			40,68



## |405-2: Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens

|103-2|103-3|Diversidade|

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.

### Proporção salário base mulher/homem

	2018	2019	2020
Executivo	1	1	1
Gerencial	1	1	1
Técnico	1	1	1
Operacional	1	1	1
Assessoramento	1	1	1
Outros	1	1	1

## |406-1: Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas

|103-2|103-3|Diversidade|

Não foram identificados, durante o ano de 2020, 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

	2018	2019	2020
Incidentes em investigação	0	0	0
Incidentes investigados	23	12	17
Incidentes ainda não investigados	0	0	0
Incidentes julgados procedentes	0	0	0
Incidentes julgados não procedentes (não sujeitos a ação)	23	12	17
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>17</b>





1

2

3

4

5



## |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: Nossa Política de Crédito define vedações quanto à assunção de risco. Dessa forma, todas as propostas de crédito são submetidas à análise quanto ao tema Direitos Humanos, sendo negado o crédito para cliente que comprovadamente:

a) Submeta trabalhadores a formas degradantes de trabalho ou os mantenha em condições análogas à de trabalho escravo;

b) Pratique a exploração sexual de menores;

c) Pratique a exploração de mão de obra infantil.

Além da verificação realizada previamente à concessão do crédito, monitoramos a regularidade do cliente em relação ao tema Direitos

Humanos durante toda a vigência da operação.

Na tabela a seguir, apresentamos a quantidade de operações/clientes com anotação cadastral relacionada à ocorrência de trabalho escravo. A anotação bloqueia o estudo do limite de crédito (análise e/ou renovação) e o acolhimento de operações em nossos sistemas operacionais, o que materializa a vedação constante em nossa Política.

#### Operações/clientes do BB

	2018 <sup>(1)</sup>	2019 <sup>(1)</sup>	2020
Número de clientes com anotação cadastral relacionada à ocorrência de trabalho escravo	63	49	25

(1) Séries revisadas

## |410-1: Pessoas que trabalham com segurança que receberam treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos

Exigimos, em contrato, que 100% dos empregados das empresas contratadas na área de segurança tenham curso de formação em vigilância

com material homologado pelo Departamento de Polícia Federal, que inclui aspectos de direitos e relações humanas.

## |412-2: Treinamento dos colaboradores em políticas e procedimentos relacionados a direitos humanos

|103-2|103-3|Cultura da Sustentabilidade|

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 direitos 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.





	2018	2019	2020
Total de horas de treinamento dedicadas à formação em políticas/procedimentos de direitos humanos relevantes para as operações	185.360	66.367	149.190
Percentual de funcionários treinados no período em políticas/procedimentos de direitos humanos relevantes para as operações	51	27	32
<b>Percentual total de funcionários</b>	<b>98,2</b>	<b>98,0</b>	<b>99,3</b>

### |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.

### |417-2: Casos de não conformidade relativo à informação e à rotulagem de produtos e serviços

|103-2|103-3|Relacionamento e satisfação do cliente|

Não identificamos, durante o ano de 2020, 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 2020, registramos R\$ 3,5 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, 50% abaixo dos R\$ 7,1 milhões registrados em 2019, como resultado do aumento do

uso de canais digitais e o distanciamento social causado pela pandemia. [SASB FN-CB-510a.1]

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

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

contribui para diminuir os riscos dos clientes, como para identificar oportunidades que o novo ambiente de negócios e de regulação da atividade agropecuária proporciona. [SASB FN-CB-240a.4]

Atuando desde o pequeno produtor às grandes empresas agroindustriais, financiamos o custeio da produção e a comercialização de produtos agropecuários, os investimentos rurais

– como construção e ampliação de armazéns, aquisição e modernização de máquinas e implementos, além do beneficiamento e industrialização de produtos agropecuários e adequação de propriedades rurais à legislação ambiental. Em 2020, o agronegócio brasileiro, em todas as etapas da cadeia produtiva, foi apoiado com 41,8% de participação na contratação de operações destinadas ao setor. [SASB FN-CB-410a.1]

Norte		R\$
Crédito Rural	14,82 bilhões	
Agroindustrial	0,10 bilhão	
<b>Total</b>	<b>14,92 bilhões</b>	
PF	14,73 bilhões	
PJ	0,19 bilhão	
<b>Total</b>	<b>14,92 bilhões</b>	

Nordeste		R\$
Crédito Rural	16,09 bilhões	
Agroindustrial	0,19 bilhão	
<b>Total</b>	<b>16,28 bilhões</b>	
PF	15,77 bilhões	
PJ	0,51 bilhão	
<b>Total</b>	<b>16,28 bilhões</b>	

Centro-Oeste		R\$
Crédito Rural	59,46 bilhões	
Agroindustrial	0,51 bilhão	
<b>Total</b>	<b>59,97 bilhões</b>	
PF	57,32 bilhões	
PJ	2,65 bilhões	
<b>Total</b>	<b>59,97 bilhões</b>	

Sudeste		R\$
Crédito Rural	42,48 bilhões	
Agroindustrial	6,65 bilhões	
<b>Total</b>	<b>49,13 bilhões</b>	
PF	40,73 bilhões	
PJ	8,40 bilhões	
<b>Total</b>	<b>49,13 bilhões</b>	

Sul		R\$
Crédito Rural	44,69 bilhões	
Agroindustrial	1,20 bilhões	
<b>Total</b>	<b>45,89 bilhões</b>	
PF	41,33 bilhões	
PJ	4,56 bilhões	
<b>Total</b>	<b>45,89 bilhões</b>	

Médio e Grande Produtor	118,88 bilhões
Mini e Pequeno Produtor	51,02 bilhões
Empresas	10,54 bilhões
Cooperativas Agropecuárias	5,77 bilhões
<b>Total</b>	<b>186,21 bilhões</b>

Agronegócio por Tipo de Item Financiado (R\$ milhões)	dez 2018	dez 2019	dez 2020
Carteira de Crédito Classificada	187.193	179.423	186.208
Algodão	1.101	1.120	1.259
Armazenagem	6.752	7.320	7.276
Arroz	2.271	1.861	1.787
Avicultura	3.392	3.002	2.931
Bovinocultura	42.513	42.426	46.948
Café	4.830	5.021	4.881
Caminhões/Veículos	3.185	2.880	2.540
Cana-de-açúcar	4.619	3.088	2.720
Carne	28.210	29.463	33.353
Crédito Agroindustrial	19.289	13.222	8.653
Demais	29.507	28.912	29.764
Eucalipto/Pinus/Florestas	1.986	1.759	1.233
Leite	14.303	12.963	13.595
Máquinas e Implementos	25.637	27.787	32.094
Melhoramento do Solo	5.553	6.135	7.142
Milho	9.095	7.754	8.248
Pastagem	4.159	4.429	5.141
Soja	20.392	19.905	20.488
Suinocultura	1.869	1.850	2.059
Trigo	1.045	864	1.045

Nossa abordagem para determinar as linhas de crédito que apresentam alto potencial socioambiental na Carteira de Crédito é realizada por meio de nossa carteira de negócios sustentáveis, que compreende o montante das operações/linhas

de crédito destinadas a financiar atividades e/ou segmentos com impactos socioambientais positivos. Nos baseamos na metodologia desenvolvida pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), que trata da mensuração e identificação de recursos

alocados em setores da economia verde, e no nosso framework de finanças sustentáveis.

Vide mais informações no Capítulo Carteira de Negócios Sustentáveis e em nosso site de Sustentabilidade.



1

2

3

4

5



**|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 grupo social alvo	Saldo em 2019 R\$ milhões	Saldo em 2020 R\$ milhões
Fundo BB Renda Fixa Referenciado DI Social 50 <sup>(1)</sup>	( X ) Ambiental ( X ) Social ( ) Governança	Destina 50% de sua taxa de administração à Fundação BB, que investe em projetos de educação e meio ambiente.	404,6	232,5
Fundo BB Ações Sustentabilidade	( X ) Ambiental ( ) Social ( ) Governança	Repasse 20% da taxa de administração para o programa Água Brasil, de preservação de bacias hidrográficas. O Fundo é composto por uma carteira de ativos cuja rentabilidade bruta reflete o comportamento da carteira teórica do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE).	16,6	28,0
Fundo BB Ações Equidade Private	( ) Ambiental ( X ) Social ( ) Governança	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.	232,5	215,5
Fundo BB Ações Equidade	( ) Ambiental ( X ) Social ( ) Governança	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.	61,6	51,9



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Saldo em 2019 R\$ milhões	Saldo em 2020 R\$ milhões
Fundo BB Asset Ações Equidade	( ) Ambiental (X) Social ( ) Governança	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.	2,3	2,1
Fundo BB Multimercado LP Global Green Private	(X) Ambiental (X) Social ( ) Governança	Aplica 60% de seus recursos no Brasil e 40% em um ou mais fundos sediados no exterior. As alocações priorizam empresas que incluem e considerem o impacto de seus negócios e/ou promovam diretamente a responsabilidade socioambiental no meio ambiente e na comunidade.	135,6	344,4
Fundo BB Multimercado LP Global Vita Private	(X) Ambiental ( ) Social ( ) Governança	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.	118,7	494,2
Fundo BB Ações Governança	( ) Ambiental ( ) Social (X) 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	745,5	1.245,4



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Saldo em 2019 R\$ milhões	Saldo em 2020 R\$ milhões
Fundo BB Ações Carbono Sustentabilidade (1)	( X ) Ambiental ( ) Social ( ) Governança	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).	4,6	3,7
Fundo BB Ações ESG Globais BDR I(2)	( X ) Ambiental ( X ) Social ( X ) 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).	- (2)	528,5

**O saldo total em 2020 (R\$ 3,1 bilhões) representa 0,27% do total de Recursos Administrados (R\$ 1,2 trilhão).**

(1) Fundos fechados para aplicação.

(2) Fundo reformulado em 2020 a fim de incluir em sua nomenclatura e objetivo, os critérios ASG.



**Fundos de Investimentos em Participações (FIP)**

Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Patrimônio líquido em 2019 R\$ milhões	Patrimônio líquido em 2020 R\$ milhões
Brasil Sustentabilidade FIP – Multiestratégia	( X ) Ambiental ( X ) Social ( X ) 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.	265,2	268,5
Brasil Agronegócios FIP – Multiestratégia	( X ) Ambiental ( X ) Social ( X ) 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.	474,1	381,7
Fundo Brasil de Internacionalização de Empresas FIP – Multiestratégia	( X ) Ambiental ( X ) Social ( X ) 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.	359,7	396,9



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Patrimônio líquido em 2019 R\$ milhões	Patrimônio líquido em 2020 R\$ milhões
Brasil Portos e Ativos Logísticos FIP	( X ) Ambiental ( X ) Social ( X ) 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.	166,4	135,9
FIP Brasil Internacionalização de Empresas II	( X ) Ambiental ( X ) Social ( X ) 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.	551,4	1.097,0

Observação: o FIP Brasil de Governança Corporativa Multiestratégia foi liquidado em 30/10/2020, por este motivo não foi incluído nas informações acima.





### Crédito de agronegócio

Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Programa ABC	( X ) Ambiental ( ) Social	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	8.055	18.173
ABC Recuperação	( X ) Ambiental ( ) Social	Recuperação de pastagens degradadas	3.443	3.404	10.328
ABC Orgânico	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação e melhoramento de sistemas orgânicos de produção agropecuária	3	7	18
ABC Plantio Direto	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação e melhoramento de sistemas de plantio direto "na palha"	2.108	2.156	3.576
ABC Integração	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação e melhoramento de sistemas de integração lavoura-pecuária, lavoura-floresta, pecuária-floresta ou lavoura-pecuária-floresta e de sistemas agroflorestais	283	286	545
ABC Florestas	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação, manutenção e melhoramento do manejo de florestas comerciais, inclusive aquelas destinadas ao uso industrial ou à produção de carvão vegetal	762	852	1.801



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
ABC Ambiental	( X ) Ambiental ( ) Social	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	103	358
ABC Tratamento de Dejetos	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação, melhoramento e manutenção de sistemas de tratamento de dejetos e resíduos oriundos da produção animal para geração de energia e compostagem	28	36	74
ABC Dendê	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação, melhoramento e manutenção de florestas de dendzeiro, prioritariamente em áreas produtivas degradadas	0	0	0
ABC Fixação	( X ) Ambiental ( ) Social	Estímulo ao uso da fixação biológica do nitrogênio	0	6	7
ABC Cultivos Permanentes	( X ) Ambiental ( ) Social	Implantação, melhoramento e manutenção de plantações de açaí, cacau, oliveira e noqueira	5	12	35
ABC Demais <sup>(2)</sup>	( X ) Ambiental ( ) Social	Outras operações de ABC sem identificação de subprograma	1.705	1.194	1.431



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Custeio Plantio Direto	( X ) Ambiental ( ) Social		20.530	25.308	117.421
Custeio Agrícola Tradicional – Plantio Direto	( X ) Ambiental ( ) Social		14.495	19.208	33.728
Pronamp Custeio – Plantio Direto	( X ) Ambiental ( ) Social	Financiamentos com uso do Sistema de Plantio Direto na Palha (SPDP)	4.295	3.732	22.545
Pronaf Custeio - Plantio Direto	( X ) Ambiental ( X ) Social		1.740	2.368	61.148
Pronaf Mais Alimentos	( ) Ambiental ( X ) Social	Financiamento a agricultores e produtores rurais familiares para investimento em sua estrutura de produção e de serviços	35.614	36.336	909.085
Pronaf Investimento	( X ) Ambiental ( X ) Social	Linhas de crédito destinadas aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos	1.644	1.772	66.500
Pronaf Florestal	( X ) Ambiental ( X ) 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	128	5.054





1

2

3

4

5



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Pronaf Agroecologia	( X ) Ambiental ( X ) Social	Linha de crédito destinada aos agricultores elegíveis ao Pronaf para investimentos relacionados a projetos específicos de sistemas de produção agroecológica ou orgânica, incluindo-se os custos relativos à implantação e à manutenção do empreendimento.	14	14	325
Pronaf Bioeconomia – Dendê/Seringueira*	( X ) Ambiental ( X ) 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	11	169
Pronaf Bioeconomia*	( X ) Ambiental ( X ) 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	318	5.661
Pronaf Mulher	( ) Ambiental ( X ) Social	Financiamento destinado a mulheres agricultoras independentemente de sua condição civil.	12	63	1.904





Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Pronaf Agroindústria	( ) Ambiental (X) 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	495	2.001
Pronaf Cotas – Parte	( ) Ambiental (X) 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	0	20	1
Pronaf Programas Especiais – Semiárido	(X) Ambiental (X) 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	0	0	2
Pronaf Programas Especiais – Jovem	( ) Ambiental (X) 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	2	223





Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Pronaf Grupo B	( ) Ambiental (X) 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	19	3.728
Pronaf Reforma Agrária – Planta Brasil – Grupo A	( ) Ambiental (X) 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	702	47.432
Investimentos	(X) Ambiental (X) Social	Linhas de crédito destinadas a investimentos agropecuários com atributos ambientais e sociais	19.682	20.954	82.094
Pronamp Investimento	(X) Ambiental (X) 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	7.084	56.833





Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Moderagro	( X ) Ambiental ( X ) 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	3.282	10.586
Programa de Construção e Ampliação de Armazéns (PCA)	( ) Ambiental ( X ) Social	Visa apoiar investimentos necessários à ampliação e à construção de novos armazéns. Dessa forma, contribui para a melhoria da renda dos produtores rurais e da distribuição e armazenagem dos alimentos produzidos no país, e apoia a segurança alimentar.	4.681	5.820	2.343
Inovagro	( X ) Ambiental ( ) Social	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	4.090	10.756
Moderinfra	( X ) Ambiental ( ) Social	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	678	1.576
Pronaf Custeio – Exceto Plantio Direto	( ) Ambiental ( X ) 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	6.296	213.412





1

2

3

4

5



Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Sudene <sup>(1)(2)</sup>	( X ) Ambiental ( ) Social	Financiamentos para a região da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Sudene), cuja principal característica são as frequentes secas, com ausência, escassez e alta variabilidade espacial e temporal das chuvas. Não é rara a sucessão de anos seguidos de seca. 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.	20.557	21.781	280.931

**O saldo total em 2020 (R\$ 106,8 bilhões) representa 57,37 % da Carteira Classificada do Agronegócio (R\$ 186,2 bilhões).**

(1) Até o Relatório Anual de 2017, foram reportados somente os produtos com encargo financeiro reduzido no âmbito do Semiárido. A partir de 2018 contemplamos todas as operações realizadas para os municípios abrangidos pela região da Sudene.

Os valores acima refletem o saldo total em carteira para financiamentos para a região Sudene, que podem englobar valores já relatados anteriormente (Pronamp, Programa ABC etc), pois referem-se a todas as linhas de crédito oferecidas nesta região. O saldo em carteira desconsiderando os valores já mencionados no Relatório é de R\$ 8.114 milhões.

(2) Linhas de crédito não foram incluídas em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis e suas inclusões serão avaliadas oportunamente.

\*Pronaf Eco passou a se denominar Pronaf Bioeconomia

### Crédito PF

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Saldo em 2019 R\$ milhões	Saldo em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2019	Quantidade de operações realizadas em 2020
Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) Taxi	( ) Ambiental ( X ) 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.	204,7	100,3	1351	366

**O saldo total em 2020 (R\$ 100,3 milhões) representa 0,04% da Carteira Classificada Pessoa Física (R\$ 228,2 bilhões).**



## Crédito PJ

Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Programa de geração de renda (Proger)*	( X ) Ambiental ( X ) 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	867	0  (Linha não teve novas contratações*)
PESE Fopag	( ) Ambiental ( X ) 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	27.071
Pronampe	( ) Ambiental ( X ) Social	Linha de capital de giro vinculada ao Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), normatizado pela Lei 13.999, de 18.05.2020, 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 (inclusive) no ano de 2019.		7.093	112.300

**O saldo total em 2020 (R\$9,0 bilhões) representa 3,81% da Carteira Classificada Pessoa Jurídica (R\$ 236,4 bilhões).**

\* A linha de crédito esteve suspensa durante o ano de 2020, com previsão de retorno para o ano de 2021 e esta linha de crédito não foi incluída em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis e sua inclusão será avaliada oportunamente.

## Crédito Governo

Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Total em carteira em 2019 R\$ milhões <sup>(2)</sup>	Total em carteira em 2020 R\$ milhões	Quantidade de operações realizadas em 2020
Programa Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos (PMAT)*	( ) Ambiental (X) Social	Apoia projetos de investimentos da administração pública municipal dedicados à modernização da administração tributária e à melhoria da qualidade do gasto público, visando proporcionar uma gestão pública eficiente que gere aumento nas receitas e/ou redução do custo unitário dos serviços prestados à coletividade.	54,7	46,1	0
BB Financiamento Setor Público (operações com estados)	( ) Ambiental (X) 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	47.934	20
Programa Eficiência Municipal	( ) Ambiental (X) 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.	627,5	1518	164

**O saldo total em 2020 (R\$ 47,9 bilhões) representa 86,13% da Carteira Classificada Governo (R\$ 55,7 bilhões).**

\* Linha de crédito não foi incluída em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis e sua inclusão será avaliada oportunamente.

### Seguros e Capitalização

Produto	Tipo de atributos	Descrição propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo	Saldo em 2019 R\$ milhões	Saldo em 2020 R\$ milhões
Ourocap Estilo Flex <sup>(1)</sup>	( X ) Ambiental ( ) Social	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.	4,5	2,4

(1) O faturamento 2020 dos produtos Ourocap Estilo Flex foi de R\$ 2.407.614,89, o que representa 0,0057% do total faturado pelo Balcão BB (produto Ourocap). Foi transferido à Fundação BB o valor de R\$ 5.975,51 referente às vendas de 2020.

### Meios de pagamento

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)
Ourocard Origens Reciclado	( X ) Ambiental ( ) Social	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.
Cartão de Pagamento da Defesa Civil (CPDC)	( ) Ambiental ( X ) 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.
Arrendamento da fatura	( X ) Ambiental ( ) Social	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 m <sup>2</sup> .



	Valor arrecadado para doação em 2019 (R\$ mil)	Valor arrecadado para doação em 2020 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2019 (R\$ mil)	Faturamento dos cartões em 2020 (R\$ mil)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2019 (%)	Faturamento em relação ao faturamento total de cartões 2020 (%)
	6,2	1,9	19.615	13.061	0,01	0,004
	-	-	25.349	118.696	0,01	0,04
	176,9	175,7	48.900	44.755	0,01	0,01



## Negócios Sociais

Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Total em carteira em 2019 (milhões de R\$)	Total em carteira em 2020 (milhões de R\$)	Quantidade de operações realizadas em 2020
BB Crédito Acessibilidade	( ) Ambiental (X) 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.	184,0	182,7	8.025
FIES – Fundo de Financiamento Estudantil*	( ) Ambiental (X) Social	Programa do Ministério da Educação destinado a financiar a graduação na Educação Superior de estudantes matriculados em instituições não gratuitas.	45.179	46.867	
Programa Minha Casa Minha Vida(PMCMV)	( ) Ambiental (X) 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 MCMV: 21.976 MCMV Convênios 416	21.572 MCMV: 21.183 MCMV Convênios <sup>(1)</sup> 389	Pessoa Física: foram realizadas 4.751 operações.  Pessoa Jurídica: uma operação.



1

2

3

4

5



Produto	Tipo de atributos	Descrição (propósito, descrição do produto e, quando relevante, o grupo social alvo)	Total em carteira em 2019 (milhões de R\$)	Total em carteira em 2020 (milhões de R\$)	Quantidade de operações realizadas em 2020
BB Microcrédito Empreendedor	( ) Ambiental (X) Social	Linha de crédito destinada a clientes PF e PJ alinhada ao Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (MPO), destinado a capital de giro ou investimento, dedicada ao atendimento das necessidades financeiras de empreendedores de atividades produtivas de pequeno porte. Utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com os empreendedores, visando orientação e acompanhamento do negócio.	164,5	108,4	62.816

**O saldo total em 2020 (R\$ 68,7 bilhões) representa 10,08% da Carteira de Crédito Classificada (R\$ 681,7 bilhões).**

(1) Estes valores não foram incluídos em nossa Carteira de Negócios Sustentáveis e sua inclusão será avaliada oportunamente.

\*Desde o 2º semestre de 2017 não foram realizadas novas contratações.





## |FS9: Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco

Nossa Auditoria Interna avalia as ações de gerenciamento de riscos e a adequação dos controles internos com a verificação de qualidade, suficiência, cumprimento e efetividade. Para tanto, elabora anualmente planejamentos Estratégico e Anual de suas atividades, em conformidade com as exigências da Controladoria Geral da União (CGU). Tais planejamentos contemplam a realização de auditorias em ciclos conclusivos, no mínimo a cada ano e no máximo a cada três, nas quais são avaliadas as aderências às políticas socioambientais e aos compromissos socioambientais empresariais que assumimos, a exemplo dos Princípios do Equador.

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.

Em 2020, foram avaliadas as ações adotadas para o alinhamento dos propósitos de sustentabilidade da Empresa aos seus objetivos estratégicos e às melhores práticas de mercado

As ações empreendidas na gestão do risco socioambiental foram objeto de acompanhamento pela Auditoria Interna em 2020 observando os aspectos relacionados a:

- Resolução CMN nº 4327/14: Diretrizes a serem observadas no estabelecimento e na implementação da PRSA pelas instituições financeiras;
- Resolução Conama nº 237/97: Dispõe sobre a revisão e complementação dos procedimentos e critérios utilizados para o licenciamento ambiental;

- Resolução CMN nº 4557/17 – Gestão Integrada de Riscos: Aborda requisitos da estrutura de gerenciamento de risco socioambiental; e
- Normas internas.

As necessidades de aprimoramentos identificadas pela Auditoria Interna nos processos avaliados são encaminhadas para tratamento por meio de recomendações, com indicação do gestor responsável e prazo para implementação compatível com o nível de risco associado.

As recomendações emitidas são acompanhadas pela Auditoria Interna até que sejam implementadas. A partir de então, as ações corretivas adotadas pelos gestores são avaliadas e, se forem suficientes, a recomendação é certificada pela Auditoria.



## |FS10: Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais

Contratamos, em 2020, três operações sob a ótica dos Princípios do Equador, referente a três Project Finance (projetos cujo custo total de capital seja igual ou superior a US\$ 10 milhões). Interagimos com oito clientes, solicitando a 100% dos casos o licenciamento ambiental, caso aplicável e não foram negados projetos no ano.

Exigimos dos empreendimentos enquadrados nas categorias A ou B a avaliação dos riscos e impactos socioambientais relevantes, além de constituição de Sistema de Gestão Ambiental e Social que contemple, entre outras questões, o respeito aos direitos humanos e às questões trabalhistas, com previsão de ações preventivas e mitigadoras. As categorias incluem:

Categoria A: projetos 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, com destaque para os relacionados a, pelo menos, um dos seguintes temas:

povos indígenas, habitats críticos, patrimônio cultural ou reassentamento em grande escala.

Categoria B: projetos para os quais o processo de licenciamento ambiental 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 e não enquadrados na categoria A.

Os valores citados acima caracterizam os empreendimentos como de grande porte que, por definição, ensejam combinação de condições favoráveis relacionadas a aspectos econômicos e estratégicos para estudo, planejamento, viabilização e implantação.

Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento. Atualmente,

tais procedimentos são aplicados 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\$ 2,5 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 aos Princípios do Equador caso o projeto venha a ser financiado pelo Banco do Brasil. Em 2020, celebramos 19 mandatos, com 14 clientes.

Em 2020, houve ainda a contratação de um Empréstimo-Ponte, no qual comunicamos ao cliente que seriam aplicados os Princípios do Equador caso o projeto viesse a ser financiado pelo Banco do Brasil.



### Project Finance contratados sob a ótica dos Princípios do Equador em 2020

Setor	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Mineração	-	-	-
Infraestrutura	-	-	-
Óleo e Gás	-	-	-
Energia	-	3	-
Outros (indústria)	-	-	-
Subtotal	-	3	-
Região	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Américas	-	3	-
Europa, Médio Oriente e África	-	-	-
Ásia	-	-	-
Subtotal	-	3	-
Designação do país	Categoria A	Categoria B	Categoria C
País designado	-	3	-
País não designado	-	-	-
Subtotal	-	3	-
Consultoria independente	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Sim	-	3	-
Não	-	-	-
Subtotal	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>		

### Princípios do Equador

	Quantidade
2018	3
2019	3
2020	3



	2019	2020
Número de operações contratadas sob a ótica dos Princípios do Equador	4	3
Número de projetos em Project Finance	3	3
Número de clientes com interação (Princípios do Equador)	11	8
Operações / Projetos negados	0	0
Além dos Princípios do Equador, adotamos critérios socioambientais na avaliação do estudo de limite de crédito de empresas e de projetos de investimento	R\$ 2,5 milhões	R\$ 2,5 milhões

### |FS13: Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo

Encerramos 2020 com 49,2 mil pontos de atendimentos entre rede própria, compartilhada e correspondentes, com presença em 94,8% dos municípios brasileiros.

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.

A despeito da redução de capilaridade observada, está em curso a estratégia de substituição dos pontos do Banco Postal e das Lotéricas, que tiveram as parcerias encerradas ao longo de 2020. Assim, estamos impulsionando a estratégia de ampliação de nossos Correspondentes Bancários.

Os Correspondentes transacionais, por exemplo, chegaram à marca de 13 mil pontos. Além da redução de despesas advindas do encerramento

dos contratos do Banco Postal e Lotéricas, no valor de aproximadamente R\$ 257 milhões ao ano, a ampliação dos Correspondentes também impacta positivamente no impulsionamento da bancarização, inclusão financeira, social e melhoria da experiência dos clientes.



	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	Varição no número de pontos de atendimento
Acre	186	4,47	2,536	-24
Santa Catarina	1.577	65,29	2,524	-614
Espírito Santo	862	76,25	2,452	-226
Roraima	196	2,01	4,351	-41
Amazonas	841	2,23	2,414	-8
Mato Grosso	732	3,36	2,412	-214
Tocantins	465	4,98	3,361	-101
Amapá	207	4,69	3,092	-46
Pará	1.245	6,07	1,642	-11
Mato Grosso do Sul	848	6,86	3,463	-132
Rondônia	316	6,58	2,023	-111
Piauí	1.084	12,4	3,476	-189
Goiás	1.758	17,65	2,928	-311
Maranhão	1.337	19,81	2,034	-270
Bahia	3.836	24,82	2,737	-315
Minas Gerais	4.613	33,41	2,354	-1.197
Rio Grande do Sul	2.190	39,79	2,048	-976
Paraná	2.353	52,4	2,253	-699
Ceará	2.400	56,76	2,839	-248
Rio Grande do Norte	1.147	59,99	3,510	-115
Paraíba	999	66,7	2,652	-312
Pernambuco	1.905	89,63	2,166	-271
Sergipe	451	94,35	2,181	-102
Alagoas	802	112,33	2,570	-132
São Paulo	11.330	166,25	2,746	-406
Rio de Janeiro	4.087	365,23	2,556	-180
Distrito Federal	1.481	444,07	5,762	-376



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 (posição BACEN), somos presença exclusiva em 132 municípios, conforme distribuição por UF ao lado:

UF	Qtd. Municípios
AC	1
AL	4
BA	20
CE	3
GO	7
MA	3
MG	14
MS	3
MT	3
PA	1
PB	7
PE	2
PI	11
PR	3
RJ	1
RN	8
RR	1
SC	4
SE	5
SP	25
TO	6

### 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) e 558 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 22 Estados e no Distrito Federal. Apenas as dependências localizadas nos Estados do Amazonas, Amapá e Roraima não receberam novos mobiliários acessíveis durante o ano citado. Em 2020, assinamos um novo acordo com o MPF para buscar a acessibilidade plena.



# Sumário de Conteúdo GRI



MATERIALITY  
DISCLOSURES SERVICE

2021

[102-55]

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.

Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>GRI 102: Conteúdos Gerais 2016</b>					
<b>Perfil da organização</b>					
102-1 Nome da organização	<b>19</b>				
102-2 Principais atividades, marcas, produtos e serviços	<b>24.</b> Mais informações disponíveis na seção I do Capítulo II do <a href="#">Estatuto Social</a> 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 Localização das operações	<b>20.</b> Mais informações disponíveis na Seção 7.6 do <a href="#">Formulário de Referência</a> .				
102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	<b>19</b> e <b>20</b>				
102-6 Mercados atendidos	<b>20</b> e <b>193</b>				
102-7 Porte da organização	Empresa de grande porte. Mais informações nas páginas 98 a 114, na Seção 7 do <a href="#">Formulário de Referência</a> e no capítulo 6 da <a href="#">Análise de Desempenho 4T20</a> – Tabela 53 – Índice de Basileia.				
102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	<b>21, 78, 89, 193</b> e <b>200</b>		x	6	8
102-9 Cadeia de fornecedores	<b>112</b>				
102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	<b>194.</b> 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 4T20</a> .				





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
102-11 Princípio ou abordagem da precaução	<a href="#">113</a> , <a href="#">174</a> e <a href="#">200</a>				7
102-12 Iniciativas externas	<a href="#">194</a> e <a href="#">200</a> . Nossos compromissos públicos e iniciativas em sustentabilidade também estão disponíveis no <a href="#">sítio de Sustentabilidade</a> .		x		
102-13 Participação em associações	<a href="#">195</a>				
<b>Estratégia</b>					
102-14 Declaração do mais alto executivo	<a href="#">7</a>				
102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	<a href="#">30</a> , <a href="#">109</a> , <a href="#">113</a> , <a href="#">168</a> , <a href="#">171</a> e <a href="#">200</a>				
<b>Integridade e ética</b>					
102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	<a href="#">19</a> , <a href="#">150</a> e <a href="#">200</a> . Mais informações disponíveis em nosso <a href="#">Código de Ética</a> .		x	10	16
102-17 Mecanismos para orientação e preocupações referentes a ética	<a href="#">118</a> , <a href="#">121</a> , <a href="#">122</a> , <a href="#">148</a> , <a href="#">150</a> e <a href="#">200</a>		x	10	16
<b>Estrutura de governança</b>					
102-18 Estrutura de governança	<a href="#">48</a> e <a href="#">144</a>				
102-19 Delegação de autoridade	<a href="#">195</a> e <a href="#">200</a>		x		
102-21 Consulta a <i>stakeholders</i> sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	<a href="#">26</a> , <a href="#">31</a> , <a href="#">196</a> e <a href="#">200</a>		x		16
102-25 Conflitos de interesse	<a href="#">139</a> , <a href="#">195</a> e <a href="#">200</a>		x		16
102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	<a href="#">140</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="#">143</a> e <a href="#">200</a>		x		
102-29 Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	<a href="#">26</a> , <a href="#">31</a> , <a href="#">196</a> e <a href="#">200</a>		x		16
102-35 Políticas de remuneração	<a href="#">90</a> , <a href="#">140</a> , <a href="#">141</a> , <a href="#">142</a> e <a href="#">143</a> . Mais informações disponíveis na seção 13 do <a href="#">Formulário de Referência</a> .				
102-36 Processo para determinação da remuneração	<a href="#">90</a> , <a href="#">92</a> , <a href="#">141</a>				
102-37 Envolvimento dos <i>stakeholders</i> na remuneração	<a href="#">141</a>				16
102-38 Proporção da remuneração total anual	<a href="#">196</a>		x		





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>Engajamento de stakeholders</b>					
102-40 Lista de grupos de stakeholders	<a href="#">37</a>		x		
102-41 Acordos de negociação coletiva	O percentual de funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100%.			1, 3	8
102-42 Identificação e seleção de stakeholders	<a href="#">37</a>		x		
102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	<a href="#">26</a> , <a href="#">31</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">37</a> , <a href="#">102</a> , <a href="#">196</a> e <a href="#">200</a>		x		
102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	<a href="#">31</a> , <a href="#">32</a> , <a href="#">39</a> , <a href="#">196</a> , <a href="#">200</a>		x		
<b>Práticas de relato</b>					
102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Informações disponíveis na Nota Explicativa 3 – Apresentação das Demonstrações Contábeis no documento Demonstrações Contábeis da <a href="#">Análise de Desempenho 4T20</a> .				
102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	<a href="#">196</a>		x		
102-47 Lista dos tópicos materiais	<a href="#">31</a> e <a href="#">196</a>		x		
102-48 Reformulações de informações	<a href="#">71</a> e <a href="#">132</a>				
102-49 Alterações no relato	<a href="#">196</a>				
102-50 Período coberto pelo relatório	Nosso relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.				
102-51 Data do relatório mais recente	O relatório anterior foi publicado em 2020, referência de 2019.				
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: opção Essencial.				
102-55 Sumário de conteúdo da GRI	<a href="#">246</a>				
102-56 Verificação externa	<a href="#">260</a>				





1

2

3

4

5



Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>Desempenho econômico</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<u>32</u> e <u>60</u>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<u>60</u>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>60</u>		x		
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>					
201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	<u>201</u>		x		2, 7, 8, 9
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<u>60</u> , <u>176</u> e <u>200</u>		x	7	13
<b>Presença no mercado</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<u>32</u>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<u>201</u>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>201</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>200</u> e <u>201</u>		x	6	1, 5, 8
<b>Impactos econômicos indiretos</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<u>60</u>				
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<u>60</u>			1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<u>60</u>				
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016</b>					
203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	<u>60</u> , <u>63</u> , <u>65</u> , <u>66</u> , <u>67</u> , <u>108</u> , <u>114</u> , <u>117</u> e <u>200</u>				1, 2, 3, 8, 10, 17





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>Combate à corrupção</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">32</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">154</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">154</a>		x		
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>					
205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<a href="#">154</a> , <a href="#">156</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">201</a>		x	10	16
<b>GRI 205: Combate à corrupção 2016</b>					
205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	<a href="#">110</a> , <a href="#">150</a> , <a href="#">153</a> , <a href="#">154</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">202</a>		x	10	16
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	<a href="#">156</a> e <a href="#">200</a>		x	10	16
<b>Materiais</b>					
<b>GRI 301: Materiais 2016</b>					
301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	<a href="#">73</a> e <a href="#">203</a>		x	7, 8	8, 12
301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	<a href="#">73</a> e <a href="#">203</a>			8, 9	8, 12
<b>Energia</b>					
<b>GRI 302: Energia 2016</b>					
302-1 Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">71</a> e <a href="#">204</a>		x	7, 8	7, 8, 12, 13
302-3 Intensidade energética	<a href="#">204</a>			8	7, 8, 12, 13
302-4 Redução do consumo de energia	<a href="#">71</a> e <a href="#">204</a>			8, 9	7, 8, 12, 13
<b>Água e efluentes</b>					
<b>GRI 303: Água e efluentes 2018</b>					
303-5 Consumo de água	<a href="#">73</a>		x	7, 8	6
<b>Emissões</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">32</a> e <a href="#">71</a>				
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">32</a> , <a href="#">71</a> e <a href="#">75</a>			1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">32</a> , <a href="#">71</a> e <a href="#">75</a>				





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>Emissões</b>					
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>					
305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)				7, 8	3, 12, 13, 14, 15
305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Informação indisponível - os dados serão divulgados no sítio de Relações com Investidores em maio de 2021.			7, 8	3, 12, 13, 14, 15
305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)				7, 8	3, 12, 13, 14, 15
305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				8	13, 14, 15
305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)				7, 8, 9	13, 14, 15
<b>Resíduos</b>					
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>					
306-3 Resíduos gerados	<a href="#">74</a> e <a href="#">204</a>		x	8	3, 6, 12
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">26</a> , <a href="#">32</a> e <a href="#">71</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">112</a> e <a href="#">113</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">112</a> e <a href="#">113</a>		x		
<b>GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016</b>					
308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<a href="#">112</a> e <a href="#">200</a>		x	8	
308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<a href="#">112</a> e <a href="#">113</a>			8	
<b>Emprego</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">26</a> e <a href="#">32</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">205</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">205</a>		x		





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>					
401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	<a href="#">200</a> e <a href="#">205</a>		x	6	5, 8
401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	<a href="#">96</a> e <a href="#">200</a>		x		8
<b>Relações de trabalho</b>					
<b>GRI 402: Relações de Trabalho 2016</b>					
402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	<a href="#">208</a>			3	8
<b>Saúde e Segurança do Trabalho</b>					
<b>GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018</b>					
403-9 Acidentes de trabalho	<a href="#">92</a> , <a href="#">93</a> e <a href="#">208</a>		x		3, 8
403-10 Doenças profissionais	<a href="#">93</a> , <a href="#">94</a> , <a href="#">95</a> , <a href="#">96</a> , <a href="#">97</a> , <a href="#">98</a> e <a href="#">209</a>		x		3, 8
<b>Capacitação e educação</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">26</a> e <a href="#">32</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">89</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">89</a>		x		
<b>GRI 404: Capacitação e educação 2016</b>					
404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	<a href="#">200</a> e <a href="#">209</a>		x	6	4, 5, 8
404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<a href="#">89</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">212</a>		x	6	5, 8
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">26</a> e <a href="#">32</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">32</a> e <a href="#">79</a> . Nossos compromissos públicos e iniciativas de diversidade e igualdade de oportunidades estão disponíveis em nosso <a href="#">sítio de Sustentabilidade</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">32</a> e <a href="#">79</a>		x		



Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>					
405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	<a href="#">79</a> , <a href="#">89</a> , <a href="#">200</a> , <a href="#">202</a> e <a href="#">213</a>		x	6	5, 8
405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<a href="#">200</a> e <a href="#">216</a>		x	1, 6	5, 8, 10
<b>Não discriminação</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">26</a> e <a href="#">32</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">216</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">216</a>		x		
<b>GRI 406: Não discriminação 2016</b>					
406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	<a href="#">200</a> e <a href="#">216</a>		x	6	5, 8, 16
<b>Trabalho infantil</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">110</a> , <a href="#">112</a> e <a href="#">113</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">110</a> , <a href="#">112</a> e <a href="#">113</a>		x		
<b>GRI 408: Trabalho infantil 2016</b>					
408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	<a href="#">110</a> , <a href="#">112</a> , <a href="#">113</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">217</a>		x	1, 2, 5	8, 16
<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">32</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">110</a> , <a href="#">111</a> e <a href="#">113</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">110</a> , <a href="#">111</a> e <a href="#">113</a>		x		





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<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	<a href="#">110</a> , <a href="#">111</a> , <a href="#">113</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">217</a>		x	1, 2, 4	8
<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	<a href="#">217</a>			1	16
<b>Avaliação de Direitos Humanos</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">26</a> e <a href="#">32</a>				
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">110</a>				
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">110</a>				
<b>GRI 412: Avaliação de direitos humanos 2016</b>					
412-1 Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos direitos humanos	<a href="#">110</a> , <a href="#">174</a> e <a href="#">217</a>			1, 2	
412-2 Capacitação de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	<a href="#">200</a> e <a href="#">217</a>		x	1, 2, 3, 4, 5, 6	
<b>Avaliação social de fornecedores</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">110</a> e <a href="#">112</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">110</a> e <a href="#">112</a>		x		
<b>GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016</b>					
414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	<a href="#">110</a> , <a href="#">112</a> e <a href="#">200</a>		x	2	5, 8, 16
414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	<a href="#">111</a> , <a href="#">113</a> e <a href="#">200</a>			2	5, 8, 16
<b>Saúde e segurança do consumidor</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>				
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">218</a>			1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">218</a>				



Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
<b>GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016</b>					
416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	<a href="#">200</a> e <a href="#">218</a>			1	
<b>Marketing e rotulagem</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>				
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">218</a>			1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">218</a>				
<b>GRI 417: Marketing e rotulagem 2016</b>					
417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	<a href="#">200</a> e <a href="#">218</a>			1	16
<b>Privacidade do cliente</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">171</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">171</a>		x		
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>					
418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	<a href="#">171</a> e <a href="#">200</a>		x	1	16
<b>Conformidade socioeconômica</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>		x		
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">218</a>		x	1, 8	1, 5, 8, 16
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">218</a>		x		
<b>GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016</b>					
419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconômica	<a href="#">200</a> e <a href="#">218</a>		x	16	
<b>Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Portfólio de produtos</b>					
<b>Portfólio de produtos</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">31</a>				





Padrão	Página ou link	Omissão	Verificação externa	Pacto Global	ODS
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">219</a>				
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">219</a>				
FS6 Porcentagem da carteira para linhas de negócios por região específica, tamanho (e.g., micro, médio, grande) e por setor	<a href="#">200</a> e <a href="#">219</a> . Mais informações disponíveis na Nota Explicativa 12 – Carteira de Crédito do documento Demonstrações Contábeis da <a href="#">Análise de Desempenho 4T20</a> .	Restrições de Confidencialidade. Não divulgamos portfólio das demais linhas de negócios devido ao caráter estratégico das informações			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	<a href="#">70</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">221</a>				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	<a href="#">70</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">221</a>				
<b>Controle Acionário Ativo</b>					
<b>GRI 103: Forma de gestão 2016</b>					
103-1 Explicação do tópico material e seu Limite	<a href="#">39</a>				
103-2 Forma de gestão e seus componentes	<a href="#">240</a>				
103-3 Avaliação da forma de gestão	<a href="#">240</a>				
FS9 Cobertura e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de risco	<a href="#">200</a> e <a href="#">240</a>		x		10
FS10 Porcentagem e número de empresas mantidas no portfólio da organização com as quais a organização interage sobre questões ambientais ou sociais	<a href="#">173</a> , <a href="#">174</a> , <a href="#">200</a> e <a href="#">241</a>		x		10
FS11 Percentual de ativos sujeitos a triagens ambiental ou social (positiva e negativa)	<a href="#">68</a> e <a href="#">200</a>				10
<b>Comunidades Locais</b>					
FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	<a href="#">243</a>				1, 8, 10
FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas/portadoras de deficiências	<a href="#">245</a>				1, 8, 10



## Tabela de referência SASB

Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento
<b>Bancos Comerciais (Commercial Banks)</b>			
<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.		Completo	Em 2020, houve apenas uma denúncia julgada procedente e foi aberto um processo interno para apuração. Esse caso único, em termos percentuais, não é significativo, considerando o total de clientes do Banco (74,4 milhões de clientes)
FN-CB-230a.2 Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	<a href="#">85</a> , <a href="#">136</a> , <a href="#">146</a> , <a href="#">169</a> e <a href="#">171</a>	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.	<a href="#">55</a> , <a href="#">59</a> , <a href="#">60</a> , <a href="#">63</a> , <a href="#">65</a> , <a href="#">66</a> , <a href="#">67</a> , <a href="#">105</a> e <a href="#">126</a>	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.	<a href="#">58</a>	Parcial	Atendimento parcial. Mais informações podem ser acessadas na <a href="#">Análise de Desempenho 4T20</a> , em Créditos Prorrogados (pág. 33), em Créditos Renegociados por Atraso (pág.118) e em INAD +90 – em % da Carteira de Crédito Classificada (pág. 125)



Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento
<b>Bancos Comerciais (Commercial Banks)</b>			
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	Não atendido	No Brasil, não ocorre a identificação de clientes a respeito de nível de acesso, mesmo que limitado ou nenhum acesso a serviços bancários.
FN-CB-240a.4 Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros. Nota a FN-CB-240a.4 – A divulgação deverá incluir uma descrição das iniciativas de educação financeira.	<a href="#">63</a> , <a href="#">64</a> , <a href="#">66</a> , <a href="#">67</a> , <a href="#">105</a> , <a href="#">106</a> e <a href="#">219</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.	<a href="#">58</a> , <a href="#">61</a> e <a href="#">219</a>	Completo	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 2020.
FN-CB-410a.2 Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito.	<a href="#">60</a> , <a href="#">62</a> , <a href="#">63</a> , <a href="#">66</a> , <a href="#">68</a> , <a href="#">69</a> , <a href="#">172</a> e <a href="#">176</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="#">156</a> e <a href="#">218</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="#">118</a> , <a href="#">121</a> , <a href="#">122</a> , <a href="#">148</a> e <a href="#">150</a>	Completo	-

Métrica contábil	Localização	Aderência	Complemento
<b>Bancos Comerciais (Commercial Banks)</b>			
<b>TEMA: Gestão de risco sistêmico</b>			
FN-CB-550a.1 Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria. Nota a FN-CB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB) é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.		Parcial	As Informações para Avaliação da Importância Sistêmica Global – IAISG estão disponíveis no sítio de <a href="#">Relações com Investidores</a> .
<b>TEMA: Métrica de atividade</b>			
FN-CB-000.A Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) Pessoa Física e (b) pequenas empresas.	<a href="#">58</a> , <a href="#">60</a> , <a href="#">64</a> , <a href="#">65</a> , <a href="#">66</a> , <a href="#">67</a> , <a href="#">103</a> e <a href="#">126</a>	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 2020, e na <a href="#">Análise de Desempenho 4T20</a> , em Recursos de clientes (pag 322).
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 4T20</a> .



# Carta de Asseguração

|102-56|

## RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE

### SOBRE OS PADRÕES GRI STANDARDS CONSTANTES NO RELATÓRIO ANUAL 2020

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 aos padrões Global Reporting Initiative – GRI, constantes no Relatório Anual 2020 do Banco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

### Responsabilidades da Administração do Banco

A Administração do Banco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações dos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020, 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 aos padrões GRI, constantes do Relatório Anual 2020, 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 aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020, 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 aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020, 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 aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020, 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 aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020, e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas nas quais distorções relevantes poderiam existir.

Os procedimentos compreenderam:

- a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações relacionadas aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020 do Banco.
- b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos padrões mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações.
- c) Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os padrões divulgados nas informações relacionadas aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020.
- d) Confronto dos padrões de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou os registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aderência aos padrões e aos critérios da estrutura de elaboração da GRI Standards, aplicável na elaboração das informações relacionadas aos padrões GRI, constantes no Relatório Anual 2020.

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 aos padrões GRI, constantes do Relatório Anual 2020. 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 aos padrões GRI, constantes do Relatório Anual 2020. 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 aos padrões GRI, constantes do Relatório Anual 2020, não foram compiladas, em todos os tópicos relevantes, de acordo com os padrões definidos pela Global Reporting Initiative – GRI Standards.





## Outros assuntos

### Escopo da asseguração limitada

O critério para definição do escopo da asseguração limitada consistiu na seleção dos padrões diretamente associados aos tópicos materiais informados pelo Banco no estudo de materialidade e sua correlação dos padrões GRIs durante a etapa de planejamento do trabalho. Destacamos, a seguir, os padrões que foram objeto desta asseguração:

“Conteúdo Gerais”: 102-8, 102-12, 102-16, 102-17, 102-19, 102-21, 102-25, 102-28, 102-29, 102-38, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47.

“Desempenho Econômico”: 201-1 e 201-2.

“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.

“Emprego”: 401-1 e 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.

“Privacidade do Cliente”: 418-1.

“Conformidade Socioeconômica”: 419-1.

“Setorial Serviços Financeiros”: FS9 e FS10.

## Diretrizes e especificações

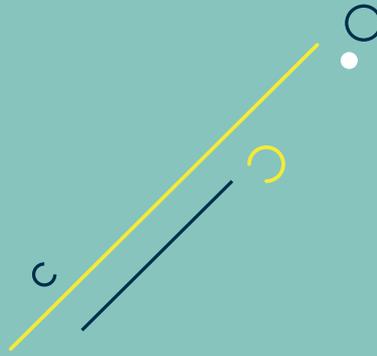
De acordo com a GRI Standards, o Banco declara estar “de acordo” com as especificações “Essencial” em seu Relatório Anual relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, no qual reporta os padrões de desempenho essenciais e os padrões de suplemento do setor financeiro.

**Brasília, 30 de abril de 2021**

**DELOITTE TOUCHE TOHMATSU**  
**Audidores Independentes**  
 CRC nº 2 SP 011609/O-8 “F” DF

**Luiz Carlos Oseliero Filho**  
**Contador**  
 CRC nº 1 SP 234751/O-6





## Banco do Brasil S.A.

### Gerência Sustentabilidade Empresarial

[sustentabilidade@bb.com.br](mailto:sustentabilidade@bb.com.br)

#### Gerente Executiva

Ana Maria Rodrigues Borro Macedo

#### Gerentes

Gabriel Maceron Santamaria

Henrique Leite de Vasconcellos

Marcio Luiz da Silva Gama

#### 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 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

William Oliveira Camelo

#### Coordenação do projeto

Ana Maria Rodrigues Borro Macedo

Henrique Leite de Vasconcellos

Thiago Paro Presotto

#### Approach Comunicação Integrada

Cintia Magalhães (coordenação)

Marcelo Vieira (coordenação)

Karina Rohde (direção de arte)

Dayana Portela (PMO)

Alessandra Pereira

Antonio Carlos Pimentel

Cilene Marcondes

Carolina Vaisman

Luiza Dupim

Raquel Sabrina

Renata Bergo

Rita Nardy

Tatiane Silingovschi

#### Fotos

**Executivos:** i61 Filmes

**Agências:** Acervo BB

**Demais:** Getty Images

